

令和2年度各部定期監査 意見・要望事項等措置状況報告書

(令和3年2月16日通知分)

2 意見・要望事項

(1) 区民生活部関係

意見・要望	
<p>ア 豊かな地域コミュニティの形成と支援について</p> <p>平成29年12月にまとめられた「コミュニティ施策の今後の進め方」と「コミュニティ施策に係る当面の具体的取組」に基づき、現在、住区住民会議と町会・自治会の周知度向上や情報発信支援等に取り組まれている。</p> <p>そうした中で、昨年来の新型コロナウイルス感染症拡大により、地域コミュニティ活動の萎縮が懸念される状況が見られた。そのため、啓発リーフレット「新しい日常の中でのコミュニティ活動」が作成され、さっそく区内活動団体に周知されて、必要な対応が図られている。</p> <p>所管においては、このような様々な支援を長い目で着実に推進していく意向である。関係者の意見を踏まえ、デジタル化や若い人の活用など参考となる事例の紹介も行いながら、引き続き具体的な支援策に取り組んでほしい。</p> <p>また、近年、介護保険における生活支援体制整備事業（協議体の整備、生活支援コーディネーターの配置）や社会教育士（学びを通じて、人づくりと地域づくりに中核的な役割を果たす専門人材、社会教育主事に認められる新しい称号）の創設に見られるように、地域コミュニティに課題解決や活躍の場を求める新たな動きも生じている。</p> <p>地域コミュニティの形成と支援に係る施策の推進においては、そうした関連する活動も視野に入れながら、必要ならば調整等を行い、相乗作用がよく働くように努めることを要望する。</p> <p style="text-align: right;">（地域振興課、各地区サービス事務所）</p>	
所属名	措置状況等
地域振興課・ 各地区サービス 事務所	新型コロナウイルス感染拡大予防と地域コミュニティ活動の両立を目指すため、「新しい生活様式」の定着と「コミュニティ施策に係る当面の具体的取組」に基づく様々な取り組みを着実に進めていくことが重要かつ喫緊の課題と認識している。今後も引き続き、町会・自治会や住区住民会議と意見交換や協議を通じて、新たな活動事例も参考に具体的な支援に取り組んでいく。

	また、区の各施策の中で組織される協議体や新たな制度について、地域での取り組みが円滑に進むよう、各関係所管課と連携・協力していく。
--	--

意見・要望

イ 住民税扶養親族調査における事故について

元年9月に区が行った住民税扶養親族調査により、DV等支援措置対象者の現住所が加害者とされる者に伝わるという事故が生じた。この結果、同対象者等は、精神的な衝撃を受けたことはもとより、一時避難や転居を余儀なくされ、区はその対応を行うとともに、諸費用などの損害を賠償したところである。

個人情報保護やDV被害者の支援等に当たるべき区が、こうした事故を発生させたことは遺憾である。個人情報を扱う事務処理におけるリスクを改めて点検し、再発防止策を徹底されたい。

(税務課)

所属名	措置状況等
税務課	再発防止に向けた主な取り組みとして、住民税扶養親族調査の見直し、大量に提供される情報の中から、DV等支援措置対象者である可能性がある他自治体居住者の迅速な把握のためのツール作成、事務処理手順の整備を行い、個人情報取り扱いに関する職員意識の再確認のため研修を実施した。研修については、今後も慎重な個人情報の取り扱いを職員一人ひとりに徹底することを目的として実施している。

(2) 産業経済部関係

意見・要望

新型コロナウイルス感染症拡大への対応について

新型コロナウイルス感染症の拡大下における事業継続に関しては、商工相談員の増員、緊急融資のあっせん、融資支援金の給付、プレミアム付商品券の発行など、大規模な事業を含む中小企業等に対する支援がこの間なされた。国や都の対策と相まって、資金繰りや同感染症流行の状況に合わせた業務内容の工夫等、事業継続の支えとなってきている。

その中で、本年1月には、2回目の緊急事態宣言が発せられるなど、経済や区民生活の状況は、一層厳しさが増しており、現在これまでの対策の延長や助成の充実等が図られている。今後も、区内事業者等を取り巻く事態の変化に即した、スピード感ある援助が求められる。関係者の意見を聞きながら、様々な方法で十分に現状を把握し、

国や都の施策と連携を図りつつ、更にその支援に努められたい。 (産業経済・消費生活課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
産業経済・消費生活課	今後も新型コロナウイルス感染症の感染状況や日本経済の動向、区内中小企業の状況を注視し、国や都の施策も踏まえて、区内中小企業の支援に努めていく。

(3) 文化・スポーツ部関係

意 見 ・ 要 望	
<p>交流事業について</p> <p>元年度においては、大韓民国ソウル特別市中浪区との友好都市協定が締結されたが、中華人民共和国北京市東城区を含めた三区間交流は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、自粛されている。国内交流でも、人との接触を伴う行事などは中止され、角田市や気仙沼市との間では、オンラインによる交流が実施された。</p> <p>このように両事業は、同感染症の流行によって、大きな制約を受けており、関係者の往来が再開できるのは、その収束を待つという状況にある。</p> <p>そうした制限された環境のもとでは、オンラインによる事業展開に今後の可能性が見いだせる。国際交流においては、国情の違いにより、インターネットでの交流が難しい場合もあるとのことだが、国内交流では、更に活用の余地があると思われる。単に同感染症対策ということだけでなく、将来の新たな交流スタイルを生み出すような考え方で、多彩な手法を検討し、実現してほしい。</p> <p style="text-align: right;">(文化・交流課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況 等
文化・交流課	<p>これまで文化・交流課の事業については、集客や対面が前提となっているものがほとんどであったため、今年度については多くの事業を中止せざるを得ない状況であった。</p> <p>今後は、オンラインによる交流といった、新たなスタンダードとなるような交流の手法について調査研究を進め、友好関係がより一層強固なものとなるよう努めていく。</p>

(4) 健康福祉部関係

意 見 ・ 要 望	
<p>ア 包括支援体制の構築等について</p> <p>高齢者、障害者、子ども、生活困窮者など福祉の各分野を超えた包括的な支援体制の構築を目指し、元年度に中核組織として福祉総合課が設けられた。そこでは、</p>	

個人や世帯が抱える複合的な課題を丸ごと受けとめ、解決に向けた取組が進められている。

さらに、2年度には、地域包括支援センターの事業拡大（障害者を対象とした業務を追加）も行われ、体制強化が図られたところである。

こうした間口の広い窓口を機能させるには、担当者に保健福祉分野に係る広範な知識、深い見識や調整力等が必要であり、時間をかけた人材育成が求められる。現在、ソーシャルワーク機能の向上を図る趣旨で、既に相談支援機関と区関係所管の職員を対象とする『飛躍』という人材育成プログラムが策定され、研修も実施されている。

加えて、その担当者を支え、窓口が組織としての確に機能するためには、一般職員だけでなく、現場を束ね、民間事業者の指導等もできる中核人材が重要となる。リーダーを含めた重層的な育成を心がけてほしい。

また、民生委員・児童委員のなり手不足への対応やその負担軽減を図る必要性も背景に、現在コミュニティ・ソーシャルワーカーの設置が新たに検討されている。

支援を必要とする人たちを地域の中から見つけ出し、その生活環境を踏まえ、区民と連携して課題解決に取り組むのが役割とのことである。したがって、職務は、民生委員・児童委員や生活支援コーディネーターの活動と一部重なる。

現実的な必要性は理解できるが、一方で、地域福祉の最前線の仕組みが複雑化し、関係機関には新たな調整コストを生じさせる。おそらく区民にとっても、わかりにくい体制と映るのではないかと思われる。

設置する場合には、生活支援コーディネーターとの統合など、こうした課題の発生を回避する方策を含めて検討されたい。

(健康福祉計画課、福祉総合課)

所属名	措置状況等
健康福祉計画課	<p>令和3年3月改定の目黒区保健医療福祉計画（令和3～7年度）において、基本理念に「地域共生社会の実現」を掲げ、だれもが住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けることができる地域社会の形成を目指して、地域包括ケアの推進に取り組むこととした。包括的相談支援体制の充実とともに、地域の支え合いを含めた地域づくりを一体的に進め、包括的支援体制をさらに充実していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大により地域の支え合い活動が制限され、地域のつながりが一層弱まる傾向が懸念されている。支援を必要とする人を迅速・的確に相談支援につなげることができるよう、区及び地域包括支援センター等相談支援機関等の職員が、制度横断的な知識やアセスメント力、調整力等を身に付け、ソーシャルワーク機能を向上するため、</p>

	<p>人材育成プログラム『飛躍』による職員研修を体系的に実施している。専門的な知識・技術の習得だけでなく高い倫理観をもつ職員を育成するとともに、民間事業者の指導等も担う中核人材、リーダーを含めた重層的な育成を行う。</p> <p>令和3年度から、社会福祉協議会にコミュニティ・ソーシャルワーカー（以下CSWという。）を順次配置し、積極的に本人のもとに出向き、情報を提供しながら必要な相談支援をし、個別の生活に寄り添った伴走型の支援を行う。CSWは、既存の生活支援コーディネーターと兼務とし、地域包括支援センターや各相談支援機関等と連携して、制度の狭間や複数の生活課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応困難な事案の解決に取り組んでいく。きめ細かいアウトリーチ型の個別支援を通して、地域の課題を把握し、地域資源の開発や地域ニーズに応じた支え合いの仕組みを作り、誰ひとり取り残さない地域づくりを推進する。</p> <p>令和3年度に、現行介護保険課の生活支援体制整備事業（協議体、生活支援コーディネーター）を、CSWの業務等とあわせて、民生児童委員・社会福祉協議会等を担当する健康福祉計画課が担うこととし、地域づくり支援推進の中核組織と位置付ける。地域福祉の最前線の仕組みをわかりやすい体制とし、CSWの活動等についても地域へ情報発信していく。</p> <p>区民にとっては、福祉総合課（福祉のコンシェルジュ）、地域の身近な相談窓口である地域包括支援センター、CSWと、相談窓口が多様となる。権利擁護等行政責任を果たすべき福祉総合課、介護に関する相談等が中心となる地域包括支援センター、個別の支援からはじめるCSWが連携し、どこに、相談に行っても必要な支援ができるよう各機関の人材育成と連携体制を構築していく。</p>
福祉総合課	<p>平成31年度福祉総合課を新設し、複合的な課題を抱える区民や制度の狭間にある区民の相談等をワンストップで受け止めることとした。さらに、人材育成プログラム「飛躍」をはじめ、積極的な研修の受講により、職員の資質の向上を図っていく。</p> <p>令和3年度は、感染症拡大の状況において開始した第4日曜の相談窓口を福祉総合課が引き続き実施していく。</p>

意見・要望	
<p>イ 高齢福祉施設指定管理者運営評価について</p> <p>異なる指定管理者が運営する在宅ケア多機能センター（3か所）の元年度の運営状況を見ると、利用料金制による収支状況において、黒字のセンターが1か所（1,155万円余）、赤字のセンターが2か所（△4,855万円余と△1,437万円余）となっている。背景にある要因を含めて、その経営能力等を判断する重要なポイントであると思われるが、現在の運営評価では、この点が評価項目に含まれていない。</p> <p>より適正な評価のため、収支の決算状況をその対象に加えることについて検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">（高齢福祉課）</p>	
所属名	措置状況等
高齢福祉課	<p>令和元年度の収支状況では、在宅ケア多機能センターのうち2施設が赤字となっており、施設利用者の登録率（登録定員に対する登録者数）が低いため、施設の職員人件費等が負担となっていることが主な要因である。指定管理者には、運営評価委員会でのヒアリングにおいても、当該施設において、登録率をより一層向上させる取組を行うよう求めているところである。</p> <p>なお、現在の運営評価では各施設の収支状況について、直接評価項目には含まれていないが、指定管理者の運営法人ごとに財務状況評価を実施しており、法人としての経営能力について評価を行っている。</p>

（5）健康推進部関係

意見・要望
<p>新型コロナウイルス感染症対策について</p> <p>昨年2月に区内で感染者が発生以来、2度の緊急事態宣言を経て、都や他課からの応援者を含め、新型コロナウイルス感染症に係る業務に、平日休日や昼夜を分かたず忙殺されている。区民相談、PCR検査センターの開設、同検査の調整、疫学調査、陽性者の体調管理や入院調整、自宅療養者のフォローアップなど、幅広く対応してきた。その大いなる働きによって、制御不能な感染拡大は何とか食い止められてきている。その功績を改めて高く評価したい。</p> <p>膨大な業務処理や職員の心身の疲労対策など、困難な状況下において、対処すべき課題は多いと思われる。この間、都や医療機関と連携し、他部局に必要な応援を求め、</p>

<p>既に打てる手は打ち尽くしている感はあるので、やはり今後は迅速で円滑なワクチンの接種に期待がかかる。</p> <p>関係機関と協力し、システム整備、相談窓口の設置や計画策定などの準備を速やかに進め、接種体制を調整・確立し、着実に取り組んでほしい。</p> <p>(感染症対策課、新型コロナ予防接種課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況 等
感染症対策課	<p>新型コロナウイルス感染症拡大に対して、区では、全庁的な応援体制を組んで職員体制を確保するとともに、会計年度任用職員や派遣職員の活用など、あらゆる方法で保健所体制の強化に努めている。</p> <p>今後も、国・都や医師会、医療機関との連携を密にし、感染状況に応じた柔軟な事務執行体制の確立に取り組んでいく。</p>
新型コロナ予防接種課	<p>新型コロナウイルスのワクチン接種は、今後の新型コロナウイルス感染症対策の重要な柱として全国的に実施する事業である。</p> <p>これまで、国による自治体向け説明会や国から発出される様々な事務連絡により徐々に事業の詳細が示されており、これに対応して、区では目黒区医師会、区内医療機関等と協議を行いながら、事業実施に向けた体制確保を進めているところである。</p>