

## 令和2年度 第3回 藤沢市介護保険運営協議会

日 時：2020年（令和2年）11月11日（水）  
午後2時から午後3時50分まで

会 場：藤沢市役所 本庁舎 7-1・7-2会議室  
Z o o mによるオンライン会議

### 1 開会

### 2 議題

#### <公開議題>

#### (1) 令和2年度 地域包括支援センター活動報告について

##### ◆事務局から【資料1】について説明

##### ●議題（1）について質問等

- ・ 委 員：資料1の3. 相談内容内訳（延）について、介護と離職という問題は包括だけでの対応は難しいと思われませんが、主な相談内容とその対応について、また介護離職に至ったケースはどのくらいありますか。
- ・ 事 務 局：資料1の相談内容内訳（延）につきましては、資料に一部訂正がありました。「家族関係に関すること」と「介護者の離職防止に関すること」の件数が反対になってしまっていました。修正したものをメールに添付し送付いたしました。  
介護者の離職防止に関する主な相談内容としては、介護休暇制度を知らなかった方で介護保険サービスにつながる前に、有給休暇がなくなり、辞めざるを得ないのか、といった相談がありました。  
対応としては、職場への相談、介護サービスを導入し負担軽減をするなどがありました。  
また、介護離職に至ったケースの件数については把握しておりません。
- ・ 委 員：相談内容内訳に「介護者の離職防止に関すること」が追加されてよかったと思います。
- ・ 事 務 局：介護離職防止については今後も相談先の周知等を図っていきます。
- ・ 委 員：コロナ禍で相談件数に変化がありましたか、また、どのような相談内容がありましたか。  
コロナ禍で、支援センターの支援の方法はどのような工夫をしていますか。
- ・ 事 務 局：相談件数については、緊急事態宣言中は件数が減少していましたが、解除以降、サービス利用自粛による症状の悪化や精神的な不安を訴える相談もあり、件数は増加傾向にあります。

緊急事態宣言解除後は十分に感染症対策を行いながら公園体操など各事業を順次再開したり、コロナ禍での高齢者の心身状況をケアマネジャーから把握するなどして支援に取り組んでいます。

- ・ 委 員：資料1の3相談内容内訳の「介護者の離職防止に関すること」と「生活費等経済的なこと」について、相談内容の傾向や、どのような関係機関を案内しているのかなど教えていただきたいです。  
また、包括への課題解決へ向けるための情報提供など、どの程度あるのか教えてほしいです。
- ・ 事 務 局：「介護者の離職防止に関すること」の相談については、介護休暇制度を知らなかった方が介護保険サービスにつながる前に有給休暇がなくなり、辞めざるを得ないのか、といった相談がありました。  
対応としては職場への相談や、介護サービスを導入し負担軽減をするなどがありました。  
「生活費等経済的なこと」の相談については年金が少なく介護保険サービスの利用や入院・入所ができない、生活保護の対象となるか等の相談があり、関係各課へ相談を勧めています。  
また、バックアップふじさわやバックアップふじさわ社協（CSW）が支援機関と協働して支援を行っています。  
包括への情報提供については、随時、お問い合わせがあった際に、相談先の紹介や必要に応じて庁内関係課への調整を行っています。
- ・ 委 員：新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと思います。  
2. 相談者内訳で相談者の減ですが、訪問できない（対面）、民生委員・医療機関・知人、友人、地域住民は特にそうだと思います。  
3. 相談内容内訳で、介護者の離職防止に関する相談は深刻な問題であり、今後も大きく増加すると思います。暴力、家族関係が少なくなったのは、休み（休校等）が多くなったからだだと思います。
- ・ 事 務 局：資料1の相談内容内訳（延）につきましても、資料に一部訂正がありました。「家族関係に関すること」と「介護者の離職防止に関すること」の件数が反対になってしまっていました。修正したものを添付いたします。  
相談者の減については、委員ご指摘のとおり、訪問ができないことや地域活動が縮小されていることが原因だと思います。  
電話等でも気軽に相談できるよう、地域包括支援センターの周知をより強化していく必要があると感じています。
- ・ 委 員：要支援・要介護認定者数及び相談件数、相談方法などの前年同期の数は合計では表にありますが、各包括ごとの前年との比較が出来るとコロナ禍における地域での傾向が見えるのではないのでしょうか。
- ・ 事 務 局：前年度の数値は、合計として下段にありますが、包括ごとに前年度の数

値も記載したほうが委員のご意見のとおり傾向が見えやすくなると思います。資料については、検討します。

- ・ 委 員：コロナ禍の中で、特に障がいを持たれた方への支援にご苦労されていると考えますが、特に工夫されている事項は何でしょうか。  
Z o o m等のオンライン支援体制は、今後どのように考えておられますか。  
補助金制度、支援金制度（国や県）の利用について、どの様に支援されていますか。
- ・ 事 務 局：障がいの有無に関わらず、コロナ禍においてはまず電話でご相談いただくよう市のホームページにて周知を行い、訪問については事前に相談していただき、対面を希望する方には前もっての予約など、密にならない工夫をまいりました。  
Z o o m等の利用者は増加傾向ですが、地域包括支援センターが使用しているパソコンや市のパソコンを活用できている状況ですので、補助金や支援金の利用は見合わせたいと考えています。
- ・ 委 員：今後の見通しも含めて地域包括支援センター同士の情報交換など協力体制についてどうお考えでしょうか。
- ・ 事 務 局：緊急事態宣言中は出勤を交代制にしたり分室のあるところは分かれて配置するなど工夫してきましたが、解除後は徐々に相談件数もあがってきたので通常どおり営業しているところもございます。その中でまたコロナが増えてきているということで、特にこうしましようということは無いのですが、月に1回の定例会で地域包括支援センター同士での連携をとりながらやっているという状況です。
- ・ 委 員：横倉委員の質問・回答についてもう一度お願いします。
- ・ 事 務 局：コロナへの対応の具体的な計画はありませんが、月に一回の包括の定例会の中で対応を考えていくこととしています。
- ・ 委 員：施設でコロナ感染者が出て、濃厚接触者が大量に出た場合に施設同士でやりくりしたりしますが、藤沢市は濃厚接触者等が出た施設に対してどのような対応を考えていますか。
- ・ 事 務 局：現状では神奈川県職員応援派遣制度があるので、まずはそこで一義的に対応は可能と考えています。足りない部分については現在、市でも独自の応援派遣体制ができないか検討しているところです。
- ・ 委 員：県からの派遣があるとはいえ、濃厚接触者が出てしまうとその日から職員は出勤できなくなり、当日の夜勤はどうするのかといった問題に直面します。もともと介護職員の足りない現状もあり内部でのやりくりにも限界があります。至急、介護保険事業所連絡会等に伝えていただけるとありがたいです。

(2) 指定介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの業務委託可能な居宅介護支援事業所の承認について

◆事務局から【資料2】について説明。

●質問等はなし。承認。

(3) 藤沢市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画策定について

◆事務局から【資料3】【資料4】について説明。

●議題(3)について質問等

- ・委員：資料3の第2章の湘南大庭地区で、P.38に【施設サービス】特養施設とありますが、介護老人保健施設1施設（湘南わかば苑）の記載はないのですか。
- ・事務局：施設の位置確認を行う中で、六会地区に修正しております。
- ・委員：資料3の「第4章の施策の展開」の「基本目標5 介護保険サービスの適切な提供」の「施策2 介護現場の革新に向けた支援（2）人手不足に対応したマネジメントの構築」について、グループホームにおいては、配膳、ベッドメイキング、清掃といった介護の周辺業務と言われているものも、利用者さんと一緒に行う事が支援のあり方と考えている事業所も多いのではと思います。そこを「介護助手」にお願いしてしまうと利用者さんの出来る事を奪ってしまうことになってしまうような気がします。
- ・事務局：人手不足の対応について、介護助手の取組を記載しておりますが、あくまで一例として記載しており、このことについては、各事業所の実情に応じた生産性向上の取組を目指すことを考えております。
- ・委員：資料3の第4章の施策の展開の基本目標5 介護保険サービスの適切な提供③施設・居住系サービスの整備老朽化対策の中の特別養護老人ホームの大規模修繕について、前回県に要望しているとの回答でしたが、県の回答及び市の単独で支援する予定はないのか教えていただきたいです。
- ・事務局：大規模修繕の補助創設に関する県の回答については、これまでの「現時点で困難であること、基金の補助メニューに加えることを国に要望していく」ところから変わりはありません。  
支援については、特養が県指定及び広域型施設の位置付けであり、これまでの整備等を踏まえ、市として、県との協調を前提に検討していきたいと考えております。
- ・委員：資料3のP.74 高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施についてですが、藤沢市として保険事業を行っている健康増進課と介護予防を行っている介護保険課及び地域包括ケアシステム推進室とでどのように進めようとしているのかご説明をお願いします。
- ・事務局：高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施については、健康増進課と

地域包括ケアシステム推進室で令和3年度からの事業実施内容について、検討しております。

ハイリスクアプローチやポピュレーションアプローチ事業を行うにあたり、高齢者にかかる医療・介護のデータの分析、高齢者の質問票の活用、地域包括ケアシステム推進室が所管する一般介護予防事業と健康増進課が所管する保健事業とのすみ分けなど、職員配置も含め、検討しております。

- ・ 委員：資料3のP. 141～介護保険制度の適正な運営には、介護予防重度化防止、自立度の維持が重要ですが、具体的に高齢者の保健事業と介護予防の一体的実施でのデータをどのように活用して適正運用をなさろうとされているのでしょうか。またデータの活用によりケアプラン点検については、今後医療的な視点でのチェックは当然必要となってきますがどのようにお考えですか。
- ・ 事務局：一体的データの適正運用につきましては、今後の課題と受け止めており、ケアプラン点検にどのようにつなげているかということを含めて、関係機関と調整しながら検討していきます。
- ・ 委員：資料3のP. 102ポリファーマシー対策（活用バッグの活用）は、薬剤師会では活用バッグではなく活薬バッグと名付けています。元々はブラウンバッグと言って、茶色の紙袋の中に不要の薬を入れて薬局に持って行ったことから始まっています。  
フレイル予防の促進では、薬剤師会としてはポリファーマシーの他に薬剤フレイル（薬によって身体や認知機能が低下すること）にも力を入れています。  
地域分析で、藤沢は支援の段階で早めに認定を受けサービスを利用することで介護度が上がっていくのを抑えられていると思いました。とても良いことだと思います。それでもまだ自分は支援や介護を受ける程ではないと感じている方や高齢夫婦で支えあってサービスを受けていない又は拒否している方もいるように感じます。難しい問題とは思いますが、そういった方の把握や掘り起こしをお願いします。
- ・ 事務局：ポリファーマシー対策について「活薬バック」に訂正いたします。  
薬剤師会の活動について、ご教示ありがとうございます。薬剤フレイルについても、記載いたします。  
支援が必要な人に、適切な時期に支援が届くよう、サービスの周知を図るとともに、積極的に支援を求めない方々へのアウトリーチの支援などの対応も検討していきます。
- ・ 委員：資料3のP. 74の事業内容で1. 高齢者にかかる医療介護のデータを突合し、地域の健康課題の分析について、基本的にどの様な突合をされ、その分析結果はどの様になっていますか。

P. 101～102の健康寿命の延伸において、ポリファーマシーによる医療課題や費用ロスは多々あります。国保との連携はどの様にされていますか。

- ・事務局：データの一元化については令和3年度からの予定で準備しているところです。データの分析はこれからですが、国からは被保険者ひとりひとりの医療や介護のレセプト、要介護の状況、後期高齢者の質問票などの情報を活かすべく把握し、その中からフレイルの恐れのある方もしくは支援すべき人を抽出し、個別支援への活用や地域の健康課題の把握に努め、事業への展開を検討してまいります。  
もうひとつの質問に関して、一般介護予防としては現在、国民健康保険との具体的な連携はなされていません。令和3年度から高齢者介護予防の一体的実施が始まるにあたり、重複投薬者への支援も事業のメニューにあげられておりますので国保との連携が可能か今後検討していきたいと考えています。
- ・委員：資料3の施策の事業の中にパソコンや携帯を利用出来るようになる講座の開催などがほしいです。
- ・事務局：認知症サポーター養成講座については、Zoomを利用した講座の試行を始めています。今後、他の講座も検討していきます。
- ・委員：資料3で、今回の計画策定に新型コロナウイルス感染症に対する取組を入れたことに賛成します。P. 121(3)介護者への支援（ケアラーケア）について、今日ヤングケアラーも漸く社会問題として認識されだしたので、文章化されたことに賛成します。
- ・事務局：ご意見ありがとうございます。ヤングケアラーにつきましては、現在検討しておりますケアラーへの支援ツールの中に事例として取り上げております。ケアラー支援の視点として留意していきたいと考えております。
- ・委員：資料4のP. 5「要支援者の認定率が高い」原因に「将来に備えるため」と「住宅改修・レンタル」があげられていますが、地域包括支援センターでも、そういう相談の場面に立ち会う事が多いです。「将来に備えるため」の理由の際には総合事業のチェックリストを必ず行うなど、藤沢市独自のルールを作ることはできないのでしょうか。また、総合事業の中に住宅改修とレンタルを独自に入れることはできないのでしょうか。
- ・事務局：基本チェックリストの運用方法や総合事業の中での住宅改修・福祉用具のレンタルにつきましては、様々な機関からご意見をいただき、検討していきたいと考えています。
- ・委員：資料4のP. 11～13の4サービス提供体制について、1人当たりに対する定員が低い場合、サービスの質については、問題は出ないのですし

ようか。

P. 18の(3)訪問リハビリテーションの説明で、「県内で5番目」は「県内で6番目」ではないでしょうか。

P. 20の(5)通所リハビリテーションで、利用回数が低いのはなぜでしょうか。

- ・事務局：「サービス提供体制について」(P. 11～13)、施設サービスの要支援・要介護認定者1人あたり定員については、県内他市町村と比較して低い傾向にありますが、施設サービスのニーズが高くなる要介護3以上の特別養護老人ホーム(地域密着型含む)の要介護認定者1人あたりの定員は、県平均と同程度となっています。また、特別養護老人ホームについては第7期計画中に100床の新設を予定しています。居住系サービスのうち認知症対応型共同生活介護は、第7期計画における整備目標を達成することができなかったことから、第8期においては整備地区についても柔軟な対応を検討しているところです。また、サービスの質の向上にあたっては、実地指導やケアマネ支援事業を通じて取り組みを進めていきたいと考えています。

「訪問リハビリテーション」(P. 18)について、ご指摘のとおり、県内で6番目となりますので、訂正させていただきます。

「通所リハビリテーション」(P. 20)について、利用回数が低いことについては、事業所数が少ないことが要因の1つであると考えています。

- ・委員：資料4のP. 21「第8期計画で施設サービスを一定数整備する」とありますが、ハード面の整備と同時に人材育成を含めた介護職員やヘルパーの増員の計画を具体的に入れて欲しいですが、いかがでしょうか。また、「サービス利用の状況」の部分で、「軽度認定者に対する介護予防等の適切なケアマネジメントが求められる」とありますが、「適切なケアマネジメント」については「ケアプランチェック」など実施するのでしょうか。また「ケアプランチェック」はどの程度効果を上げているのでしょうか。
- ・事務局：人材育成及び確保面については、P. 137からの「介護現場の革新に向けた支援」の中でお示ししておりますが、増員等の具体性に関しては、ご意見として今後の検討とさせていただきます。適切なケアマネジメントにつなげるための手段としては、研修をはじめ、ケアプラン点検によるケアマネジャーの気づきも有効になると考えております。ケアプラン点検については、具体的な記載等が課題となっていることから、今年度にケアプラン点検の書き方を示しており、今後も点検を行う中で気づき等による向上に向けた改善につなげていきます。
- ・委員：資料4のP. 21(3)サービス利用状況の介護給付費についての中

に、保険者としての機能強化を図る取組がますます重要になると考えますとありますが、具体的にどのような保険者機能の強化を図るのかをお聞かせください。

- ・事務局：保険者機能の強化については、国が示しているように、事業の課題分析から計画、実行、評価といったPDCAサイクルを効果的に展開させていくものと捉えております。具体的な取組につきましても、国が目標指標を示しており、市町村の実施内容に応じて保険者機能強化推進交付金が入る仕組みになっております。
- ・委員：資料4のP. 8軽度認定を受けているのに、継続してサービスの利用をしていない方が3割と、サービス利用が低いことについては、今後の課題だと思われま。
- ・事務局：軽度認定者で継続してサービスを受けていない方については、ケースによっては、ただちにサービスが必要でない場合もあることがうかがえるので、例えば、認定更新申請の段階で事前にサービスを利用していない場合は、必ずしも認定を更新する必要が無いことなどを周知するなど、対応を検討していく必要があると考えています。
- ・委員：資料4のP. 5下段で要介護2から4については県内各市町村と比較して低いとありますが、認定が厳しいためこのようになっているのでしょうか。他ページには、軽度者が他市より多いとあります。この点と一緒に考えると認定が少し厳しいのかなと考えます。
- ・事務局：介護度の判定については、国の示した審査判定基準に基づき判定していますが、正しい介護度を出すには介護の手間が正しく読み取れる調査票や主治医意見書が必要となりますので、この二つがより適切な内容になるように、調査内容の聞き取り時の指導や調査員の研修等を引き続き実施していきたいと考えています。
- ・委員：ケアプランのチェックは地域ケア会議で行われているが、増加傾向にある給付費の抑制、また要支援の方の自立支援を妨げるような過剰サービスの抑制のためにも、介護保険課が地域ケア会議へ出席することは重要と考えます。また、給付に関わる福祉関連の課が複数にわかれており、各々が対応する現状は一体的な支援につながらず、過剰サービスの是正、給付費の削減にならないのではないかと考えます。情報共有、連携といった面から介護保険課が地域ケア会議へ参加する予定はありますか。
- ・事務局：地域ケア会議については、地域包括ケアシステム推進室と連携して取り組んでいきたいと考えています。また給付費が自立支援に本当に必要なサービスに使われるように、地域包括ケアシステム推進室とも相談しながら連携して進めていきたいと考えています。
- ・委員：お願いとなりますが、国の地域ケア会議ともよく情報を共有してしっか

り反映してもらえようお願いします。

- ・ 委 員：コロナへの対応について「これは医療の問題だから」と言われてしまったことがあります。ぜひ今だからこそ介護と医療の一体化、横ぐしを通すような情報共有と対応の実現をお願いしたいと思います。

(4) 第7期介護保険事業計画期間内における地域密着型サービスの整備状況について

◆事務局から【資料5】について説明。

●議題(4)について質問等

- ・ 委 員：「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」の整備は以前から進んでいない印象がありますが、どんな理由があるのでしょうか。需要はあると思うのですが。
- ・ 事 務 局：24時間体制となるため、人材確保の面で課題があると考えております。そのため、運営体制を含めて今後の整備を検討しているところです。
- ・ 委 員：公募しても応募がない状況を市はどう分析されているのか教えていただきたいです。
- ・ 事 務 局：応募がないことにつきましては、未整備地区の整備を優先として限定してきたところもあると考えており、サテライト整備など柔軟な対応を検討しているところです。
- ・ 委 員：応募なしについて、県内の他市町村との比較はいかがですか。他市町村はどの様に対応されていますか。
- ・ 事 務 局：すべてを調査しているわけではありませんが、他市町村の応募がないところについては随時で対応していると聞いています。
- ・ 委 員：地域密着型小規模多機能を運用する側として職員が足りないという現状もありますが、それ以上に利用者が増えず定員に満たないため黒字化にならないという問題があります。事業者としての努力が足りないところもあるかと思いますが、制度の理解も含めてケアマネや市民に向けて広報活動を行っていただきたいです。
- ・ 事 務 局：認定の結果通知に事業所一覧を同封し、定期巡回、小規模多機能型サービスについて周知するなど続けていますが、さらにケアマネージャーを含めた周知、展開に努めてまいります。
- ・ 委 員：通知にサービス名が含まれていることは存じ上げておりますが、中身の理解ができていない面が大きいと感じますので、サービスの内容についての理解を広めていただきたいです。

(5) 藤沢市地域密着型サービスの利用について

◆事務局から【資料6】について説明。

●議題(5)について質問等

- ・ 委 員：他市町村から藤沢市地域密着型サービス事業所の利用が生じることによって住み慣れた地域住民の利用が損なわれるのは、どのような事がありますか。
- ・ 事 務 局：認知症対応型共同生活介護（認知症高齢者グループホーム）等につきましては、事業所に入居して利用するサービスとなりまして、居室（定員）に限りがございます。  
他市町村から本市に転入して、入居するケースが増えてしまうことにより、藤沢市の介護保険被保険者の方が、住み慣れた地域（藤沢市内）の認知症対応型共同生活介護等を利用することが出来なくなってしまうことが想定されます。
- ・ 委 員：他自治体の事例は、どのようになっているのでしょうか。
- ・ 事 務 局：本市と同様に、「原則として、転入後3か月以上の期間を経過した者」を利用の要件としている他の自治体は、川崎市、新潟県新潟市、東京都八王子市、町田市、埼玉県所沢市、千葉県松戸市等がございます。
- ・ 委 員：認知症対応型共同生活介護等への入居等の要件について、これまで明確な要件（他市からの転入について）がなかったので、原則転入後3か月以上という要件が示された事で、受け入れ側としても説明しやすいです。
- ・ 事 務 局：地域密着型サービスの趣旨及び本市の取扱いにつきまして、ご理解ご協力をいただきありがとうございます。  
本取扱いにつきましては、藤沢市ホームページに掲載させていただきます。利用相談時等にご活用いただければ幸いです。
- ・ 委 員：定期巡回や小規模多機能も同じ扱いとなりますか。
- ・ 事 務 局：事業所（施設）に入居（入所）して利用する地域密着型サービスのみの取扱いとなります。  
自宅を拠点としてご利用いただく地域密着型サービス（定期巡回や小規模多機能等）につきましては、本取扱いの適用はありません。
- ・ 委 員：夜間対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を創設したことは自宅介護をすることに大きな力になると思います。
- ・ 事 務 局：貴重なご意見ありがとうございます。今後も自宅介護を包括的に支援することができるよう、地域密着型サービスの整備にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護や、「通い」「訪問（看護）」「泊り」を柔軟に組み合わせた看護小規模多機能型居宅介護といった医療系サービスの提供を中心に整備を進めていく予定です。
- ・ 委 員：他の市町村との対応状況を比較し、特に工夫されている点は何ですか。また他との連携という方法は難しいですか。
- ・ 事 務 局：この3か月ルールについて、他市町村の対応の一例となりますが、千葉

県流山市ではホームページでこのルールに理解を得るよう周知しています。東京都八王子市、千葉県松戸市ではホームページで周知をするとともに、3か月経過していない場合は事業者から申し立てを求め、市が確認をし、利用に至るといふ運営をしています。本市では上記2市と同様に事業者から申し立てを求めて本市が確認し利用に至る運営としています。

また他との連携については、茅ヶ崎市や寒川町と集団指導講習会を行うなど市をまたいだ連携を行っています。また、各種サービス連絡会がございますのでその中で情報共有をしていきたいと考えています。

- ・ 委 員： 昨年 の 該 当 件 数 に つ い て 把 握 し て い れ ば 教 え て く だ さ い。  
3 か 月 以 内 で あ っ て も サ ー ビ ス を 利 用 し た い 場 合 、 代 わ り に 利 用 で き る サ ー ビ ス は あ る か 教 え て く だ さ い。
- ・ 事 務 局： 昨 年 度 の 転 入 直 後 の 地 域 密 着 型 サ ー ビ ス （ G H ） に 入 所 し た 例 は 3 件 ご ざ い ま し た 。  
基 本 的 に は 代 替 で き る サ ー ビ ス は 無 い か と 思 い ま す 。

#### （6）介護保険課 窓口業務等協働事業について

◆事務局から【資料7】について説明。

##### ●議題（6）について質問等

- ・ 委 員： 介 護 保 険 課 窓 口 業 務 等 協 働 事 業 の 業 務 一 覧 を 見 る と 、 令 和 3 年 度 か ら 実 施 が 始 ま り 、 4 年 度 に は 可 な り の 業 務 を 委 託 し て い く 予 定 を 見 て 、 今 後 、 個 人 情 報 な ど の 管 理 体 制 を 徹 底 し て ほ し い と 思 い ま す 。
- ・ 委 員： 個 人 情 報 保 護 を 徹 底 し て ほ し い で す 。
- ・ 事 務 局： 業 務 委 託 に 際 し て 、 個 人 情 報 の 取 扱 い や 管 理 は 重 要 な 課 題 と 認 識 し て お り ま す 。  
具 体 的 な 個 人 情 報 保 護 の 対 策 と し ま し て は 、 執 務 エ リ ア へ の 私 物 持 ち 込 み 禁 止 な ど を 定 め た セ キ ュ リ ティ ル ー ル を 策 定 す る こ と 、 そ の セ キ ュ リ ティ ル ー ル が 遵 守 さ れ て い る か な ど の 視 点 に お い て 内 部 監 査 を 実 施 す る こ と 、 守 秘 義 務 に 関 す る 誓 約 書 の 提 出 を 義 務 づ け る こ と 、 個 人 情 報 に 関 す る 研 修 を 定 期 的 に 実 施 す る こ と な ど に よ っ て 、 個 人 情 報 保 護 及 び 情 報 漏 え い 防 止 に 努 め て い き た い と 考 え て お り ま す 。
- ・ 委 員： 窓 口 業 務 等 協 働 事 業 に お い て 、 現 状 で の 課 題 や 市 民 ・ 関 係 者 か ら の 苦 情 等 は な い の で し ょ う か 。
- ・ 事 務 局： 先 行 し て 令 和 2 年 度 か ら 窓 口 業 務 等 協 働 事 業 を 開 始 し て い る 保 険 年 金 課 に お い て は 、 課 題 と し て 一 部 業 務 に 関 し て 引 継 ぎ や 事 業 者 の 習 熟 が 未 成 熟 な ま ま 、 4 月 の 運 用 を 迎 え る こ と に な っ た 実 態 が あ る と 聞 い て お り ま す 。  
そ の 原 因 が 、 準 備 段 階 で ス ケ ジ ュ ー ル ど お り の 進 行 管 理 が で き ず 、 研 修

等の事務を習熟するための期間が十分に確保できなかったことにありまして、保険年金課での反省を活かした進捗管理を事業者からの提案を受けて実施しているところです。

- ・ 委 員：市の職員だけを希望しましたが、協働事業として実施に決まったので、スムーズな安定した業務と市民サービスの維持向上に努めてください。期待します。
- ・ 事 務 局：令和3年度からの第1期（認定担当）の窓口業務等協働事業の開始に向けて、現在、業務フローや業務マニュアルの整備を進めております。また、12月からは事業者が採用した従事者の研修が開始され、令和3年2月下旬から3月末にかけて本番環境での業務リハーサルを実施する予定です。  
これらの取組によって、令和3年4月からの円滑な事務移行ができるよう、努めてまいります。
- ・ 委 員：委託先選定については、目的項目で数値化して真の効果が出ているか価格以外での評価はされていますか。  
個人情報保護にあたり、Pマーク取得業者ですか。また、定期監査を行っていますか。
- ・ 事 務 局：今回の事業者選定においては価格が優先される入札ではなく、プロポーザル方式による選定を行いました。そして「財務面等で事業継続に問題がない企業であり、かつ、窓口業務を請け負うための一定のノウハウを持ち合わせている事業者であるか」、審査基準に基づき選定を行いました。  
次に、今回の事業者募集に際しては、参加表明書の提出に合わせて「プライバシーマーク」及び「情報セキュリティマネジメントシステム」の認定を証する書類の提出を受けています。  
最後に、「定期監査を行っていますか」との質問ですが、令和3年度以降は事業者内で内部監査を行う予定ですが、市としても事業者の業務内容を評価する場を設ける予定です。
- ・ 委 員：業務を委託した効果のわかる、今年度と比較した数値を今後示していただけたらと思います。
- ・ 事 務 局：今年度は準備委託となっており、来年度から4年間、単年度毎に業務委託してまいります。その中で定期的なチェックをしまして次年度に向けての適正な業務を行っているか確認したうえで次年度の委託を実施していくところです。また、予算額につきましても議会での審議を経て承認を得ることとなります。適宜議会へ報告するとともに、運営協議会へも順次報告してまいります。
- ・ 委 員：この委託によって何%の費用削減になるか教えてください。
- ・ 事 務 局：見積額での比較となりますが、コスト削減金額は5年間で1千2百万

円、10年間で1億5千8百万円の削減となっております。ほかに管理コストなど見えない形でのコスト削減もございます。

(7) その他  
特になし

<非公開議題>

(8) 地域密着型サービス事業者等の指定状況について

3 閉会

以 上