

◇地域包括支援センター事業（所管課：高齢社会室）

[評価員(3名)による評価・検証結果] ※「平成 27 年度 民間活力活用業務評価員会議報告書」から転載

評価員① 評価結果「妥当（条件付き）」

母体企業の業界の違いや地域差もあり、センター毎に事業への取り組みの温度差や質の違いを感じた。市としては、業務内容だけでなく、地域連携の課題や相談しやすい窓口づくりなど業務環境に対しても、俯瞰的な視点で改善に向けた積極的な指導・示唆を行うべきではないか。その場合、先進的取り組み事例だけでなく、体制や事務所環境など関連情報も併せて提供することが望ましい。また、地域ごとに異なる事業推進の難しさはあるが、事業評価差にかかわらず全センターが横並びで随意契約であることに疑問を感じる。継続性や専門性を要する事業であり、業者との随意契約は一定条件の下で許容できる。しかしながら、他のセンターより低評価である受託地域に対しては、公募や条件付き契約など何らかの手当の検討が必要ではないか。併せて、高齢者の増加により今後事業の拡大が想定されるなか、事業内容や制度の複雑さはあるものの、事業費の算定根拠についてもわかり易く再整理すべきである。

評価員② 評価結果「要検討」

地域包括支援センター事業に限らず、どのような事業でも目的に対する成果（アウトカムないしアウトプット）は、その費用との関係で把握されるべきものである。しかるに本事業においては、あげるべき成果に対応して必要とされる費用が算定されていないことが推察される。提示された資料において委託料が、平成 24 年度から平成 26 年度まで毎年同額の 3 億 5 百万円の決算額となっている。介護保険法に基づく事業とはいえ、この金額は、保健医療の向上および福祉の増進という事業目的に対する成果をあげるために妥当なものであるのか検討を要すると考える。
各地域包括支援センターが所在する地域の実情に照らし、必要な人件費等を詳細に積算し、委託料としなければならない。

評価員③ 評価結果「要検討」

このたび、事業資料、所管部署とのヒアリング、現地視察を通じて、主として以下の 3 つの問題点が浮かび上がった。よって、本事業の現状は妥当とはいえず、改善の余地があると判断した。
1 点目は 1 3 圏域の委託先が社会福祉法人、NPO 法人、医療法人など多岐にわたっている中で、運営面において各圏域のサービスの在り方に差が生じやすいことを所管部署がしっかりとチェック・フォローすべき点である。現地視察した際に、かなりの差が見受けられたため、委託先が随意契約であることから、特に定期的に委託先の見直しをすることが重要となる。
2 点目は「地域包括支援センター運営等審議会」が設置されているが、その委員構成を見る限り、監査・会計関係の委員がおられない点である。コストと業務管理の効率性等を指摘される方が審議会にいないとなれば、経理的な面が抜け落ちてしまうため、審議会の委員構成を早急に検討することが必要と思われる。
3 点目は、本事業は高齢化が急進行していくとともに、経費が拡大することは不可避であるにもかかわらず、専門職（保健師・社会福祉士等）の人材確保についての視点が弱い点である。各圏域の人員配置ばかりが先行しているが、むしろ各圏域の環境、特徴、ニーズなどに応じた適正な人員確保とそれに伴う人件費の試算の検証がなされるべきであろう。



[評価員による評価・検証結果を踏まえた、所管課における今後の対応]

地域包括支援センター事業における今後の対応（平成 28 年 3 月現在）

地域包括支援センターの活動状況については、毎月、相談件数や会議の開催等について報告を求めているほか、年度に 1 回、実地調査を行い、業務環境や事業の取組状況などの確認・調査を行っており、改善点がある場合は、口頭・文書などによる指導を行っている。

実地調査の結果については、地域包括支援センター運営等審議会（以下「審議会」という。）に報告し、審議会において事業委託の継続などについて審議しており、地域包括支援センターの運営に改善点があった場合は、指導を行い、改善が行われたことを確認した上で、契約を更新している。今後においては、改善が完了しなかった場合や、評価が低い地域包括支援センターに対しては、条件付きの契約とすることなどについて検討する。

多様化、複雑化する業務を適切に遂行し、総合的な相談・調整機能を果たすことができるよう、平成 27 年度に各地域包括支援センターの配置職員数を増やすなどして運営体制の強化を図ったところであり、今後においては、市民サービスの向上を目指し、地域包括支援センター職員のスキルアップを目指す。また、高齢社会室においても地域包括支援センターの運営について、より迅速かつ的確に助言・指導が行えるよう努める。

全ての日常生活圏域において、必要なサービスが適切に提供されるよう、地域包括支援センター職員および高齢社会室職員の出席のもと諸会議（全体会および各専門部会等）を毎月開催しており、そうした会議では、連絡事項の確認のほか、各センターでの成功事例などの情報の共有化を進め、全体的なサービスの向上を目指す。

また、審議会委員については、厚生労働省の通知に基づきそれぞれの分野から選任しているところであるが、今後、各地域包括支援センターから提出される収支報告書について、コスト面や効率性の観点からも十分に審議が行われるよう努めるとともに、委員構成のあり方についても検討する。

なお、委託料の算定については、算定根拠がより明確なものとなるよう、今後、他市の積算方法などについて調査を行った上で、検討を進める。

平成 27 年度

民間活力活用業務評価・検証結果を踏まえた「今後の対応」について

◇一般ごみ収集業務（所管課：減量業務室）

[評価員(3名)による評価・検証結果] ※「平成 27 年度 民間活力活用業務評価員会議報告書」から転載

評価員① 評価結果「妥当」

業務内容を見ると、収集場所に関しては設置トラブルなどの把握、収集コースの選定や緊急対応などでは他部局や関係機関などとの連絡調整、粗大ごみなどの相談ではプライバシーの保護など、地域や関係部局との細やかで密接な連携が欠かせず、民間への全面委託は難しいと考える。現場では、業務の役割分担はほぼ明確であり公民協働で取り組んでいることから、今後は、公と民の業務分担割合が課題になる。迅速で円滑な緊急対応の体制や新しい生活スタイルの提案、生活環境の啓発事業を含めて日常の市民サービスの質を落とさない観点で、官と民の最適な業務分担割合を早急に検討すべきである。併せて、GIS システムのデータ共有や収集事業の道路パトロール的位置づけ、環境教育など、他部局との積極的連携を探りつつ、緊急時のセーフティーネットとしての業務周知を図るべきである。

評価員② 評価結果「妥当」

一般ごみ収集業務において、直営か民間委託かという選択は、公共サービスの費用や質が左右される可能性があるため重要な問題である。直営の場合の費用と委託料との格差、特に人件費に格差があるため、民間委託は一般ごみ収集業務のコスト生産性を向上させるといえ、費用面からは民間委託を推進すべきであると通常考えられている。しかしながら、直営による収集の確保も必要であるとする理由にも説得力があり、妥当な委託割合については検討されなければならない。

枚方市においては、特にサービスの質を確保する観点から、6割超の直営による収集が確保されている。直営と民間委託とで定期的に収集コースを入れ替えるという他の地方公共団体ではみられない特有の方法をとり、直営ならではの取り組みでサービスの質を高めることにも力を注いでいる。これは、GIS システムによる管理が可能としている方法であり、他の地方公共団体も参考にすべきといえよう。サービスの費用と質の両面からの取り組みを、現状の委託割合の妥当性に留意しながら、今後とも継続していただきたい。

評価員③ 評価結果「妥当」

このたび、事業資料、所管部署とのヒアリング、現地視察を通じて、とりわけ以下の2点において所管部署の日々の努力と種々アイデアを活かしておられることが見受けられた。よって、本事業の現状は妥当と判断した。

1点目は、GIS システムの導入による現場の状況に応じたデータの定期的な更新・チェック・管理により、ごみ収集の効率性を大いに発揮されている点である。なお、当システムのデータは、他の分野にも活用できると思われるので、他部署への協力も検討されてはどうか。

2点目は、コールセンターの設置と当センターの対応のスピーディさ、的確さ、細やかさが市民サービスにとっても貢献している点である。

[評価員による評価・検証結果を踏まえた、所管課における今後の対応]

一般ごみ収集業務における今後の対応（平成 28 年 3 月現在）

一般ごみ収集業務については、サービス水準や費用等に留意しつつ、今後も現状の取り組みを継続していく。

なお、直営と委託の最適な業務分担割合については、本業務におけるリスクマネジメントの軽減及び本市一般廃棄物（ごみ）処理基本計画に基づく進捗管理の必要性から、収集コースの作成をはじめ、ごみ置場の利用者に対する適正排出の啓発やふれあいサポート収集等の直営（市職員）が行う収集業務以外の業務の運用を図りながら、直営と委託の業務分担割合の検討を行う。

また、収集業務において使用のごみ置場や道路状況等のGISシステムのデータについては、緊急時のセーフティーネットとして役立つと考えられることから、今後、他部局への情報提供等の検討を行う。

