

## 第8回 医療・介護・保育ワーキング・グループ 議事録

1. 日時：平成29年1月31日（火）16:00～18:07

2. 場所：中央合同庁舎第4号館4階共用第2特別会議室

3. 出席者：

（委員）林いづみ（座長）、江田麻季子（座長代理）、  
大田弘子（議長）、安念潤司

（専門委員）川淵孝一、戸田雄三

（政府）羽深内閣府審議官

（事務局）刀禰規制改革推進室次長、中沢参事官

（株式会社NTTデータ）梶原課長

（NTTデータマネジメントサービス株式会社）國師主任

（一般社団法人日本損害保険協会）総合企画部企画調査グループ 塚本グループリーダー

（東京海上日動火災保険株式会社）人事企画部企画組織グループ 中井課長

（内閣官房）情報通信技術（IT）総合戦略室 清水参事官

（内閣府）子ども・子育て本部 子ども・子育て支援担当 村上参事官補佐

（厚生労働省）雇用均等・児童家庭局 保育課 楠目企画官

（公益財団法人東京都福祉保健財団）福祉情報部 中島部長

（東京都）福祉保健局 指導監査部 指導調整課 渋谷課長

4. 議題：

（開会）

議題1：保育所入所に要する証明書の様式について

議題2：介護サービスに係る第三者評価について

（閉会）

5. 議事概要：

○中沢参事官 それでは、定刻になりましたので、ただいまより「規制改革推進会議第8回医療・介護・保育ワーキング・グループ」を開催いたします。皆様におかれましては、御多忙の中、御出席をいただきまして誠にありがとうございます。

本日は、大田議長にも御出席をいただいております。

森下委員と土屋専門委員は御欠席、安念委員は遅れての御出席と伺っております。

さて、本日の議題でございますが、お手元の議事次第でございますとおり、2件でございます。1件目は「保育所入所に要する証明書の様式について」、2件目は「介護サービスに係る第三者評価について」であります。

それでは、ここからの進行は林座長、よろしくお願いいたします。

○林座長 ありがとうございます。

それでは、議事に入ります前に、今回から御出席の川渕孝一専門委員より一言御挨拶を賜りたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○川渕専門委員 ただいま御紹介いただきました、川渕でございます。

私は今、東京医科歯科大学で医療経済学の教鞭をとっておりますが、その前は民間で有料老人ホームの企画室長をやっておりまして、資本金を120億円集めたような記憶があります。

今回介護がテーマだそうですが、私自身、特にドイツに行って介護保険を見たときに、日本にないものといったら、現金給付です。今回も混合介護がよく言われていますが、混合介護がそもそもできるのは、現金給付がベースにあるからです。2000年のときに現物給付のほかに現金給付を認めたらどうかという話がありましたが、ドイツでは現金給付と現物給付、それから、チャンポンもできます。混合介護を始め、そういう広いテーマで議論できたらと思います。

微力ながら貢献したいと思います。よろしくお願いいたします。

○林座長 ありがとうございます。今後、どうぞよろしくお願いいたします。

(株式会社NTTデータ、NTTデータマネジメントサービス株式会社、一般社団法人日本損害保険協会、東京海上日動火災保険株式会社、内閣官房、内閣府、厚生労働省入室)

○林座長 さて、本日最初の議題は、先ほど御紹介がありましたとおり「保育所入所に要する証明書の様式について」です。

本件については、昨年12月に開催した第6回医療・介護・保育ワーキング・グループにおいて、一度議題として取り上げ、関係省庁からの説明を受けましたが、今回は、本件に係る要望者からのヒアリングを行い、問題の所在を更に明らかにしていきたいと思います。

本日の要望者は2団体です。まずは、NTTデータ、NTTデータマネジメントサービスよりよろしくお願いいたします。

なお、本日は内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室参事官の清水様、また、内閣府子ども・子育て本部子ども・子育て支援担当参事官補佐の村上様、厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課企画官の楠目様にも御同席いただいておりますので、後ほどは質問も受けただけのことと存じます。

それでは、まずはNTTデータ、NTTデータマネジメントサービス様よりプレゼンをよろしくお願いいたします。

○株式会社NTTデータ（梶原課長） ただいま御紹介にあずかりました、株式会社NTTデータ人事部の、梶原と申します。本日はこのような機会を頂きまして、誠にありがとうございます。

今日御提案をさせていただく証明書発行業務につきましては、弊社のみならず、他社様におかれましても、かなり稼働をかけて行っている業務と認識しております。今日は、そ

の実態について御説明させていただきまして、この提案内容について、前向きに御検討いただきたいと思いますと考えております。

詳細につきましては、弊社グループの証明書発行業務を担っていただいております、NTTデータマネジメントサービスの國師から御説明をさせていただきます。

では、お願いします。

○NTTデータマネジメントサービス株式会社（國師主任） 私、NTTデータマネジメントサービス株式会社の國師と申します。

梶原と同様にですけれども、本日、このような機会を頂きまして、誠にありがとうございます。

弊社は、NTTデータグループで間接業務を集約している会社です。正に、就労証明書発行業務などを間接業務と呼んでおりまして、私自身はBPR、それから、オペレーション設計を担当させていただいております。

さて、説明させていただきますが、時間の関係上、各部、細かい説明を割愛させていただきますので、御容赦ください。

お手元にあります1-1という資料、こちらで御説明させていただきます。

1 ページ目の上の部分は、まず扉のページですので、下から御説明させていただきます。

まず「1. 要望の論旨」と書いてありますが、我々が認識している状況です。このページでは、ページの左側半分だけを御覧ください。

把握している状況としては、3点でございます。

①といたしましては、各地方自治体の様式が不統一でありまして、自治体ごとに作業する必要があるということです。

②といたしましては、その様式項目が、年々増加傾向にあることです。

③といたしましては、企業目線というよりも、申請者目線となりますが、各地方自治体の審査基準が異なるため、他の自治体に申請する場合、別々の様式を作成しなければならない点です。

③の補足説明をさせていただきますと、申請者は徒歩あるいは自転車圏での保育所の利用を希望されることが多い。そのように聞いています。その際に、区や市の境界線の近くに居住する住民にとっては、非常に不便であると、そのように伺っています。

次のページを御説明させていただきます。さて、「2. 標準化・基準統一化による要望」と題しまして、要望の内容です。今度は右側半分を御覧ください。左側は先ほどの現状の内容となります。

要望としては、3点です。

①といたしまして、自治体の様式を国として統一し、可能な限り簡略化していただきたいこと。

②といたしまして、様式項目が増えることのないように抑制をしていただきたいこと。

③といたしまして、国として統一的な保育所入所審査基準を設けていただきたいこと。

この3点です。難しいことはよく分かっていますので、一応、お話だけさせていただきます。

次のページです。さて、その次ですが、「3. 標準化・基準統一化による要望の効果」です。本要望が実現した際の効果を御説明させていただきます。今度は左側半分だけ御覧ください。右側はこれから説明する内容のサマリーでございます。

①といたしまして、弊社でのオペレーションを基に、現状、どのくらい負担なのか、要望が実現した場合の効果を御説明させていただきます。

②といたしまして、この要望の効果を日本に拡大した場合を御説明させていただきます。

③といたしまして、各地方自治体、申請者（保育所利用者）、企業、三者における改善点の課題を御説明させていただきます。

次のページをお願いいたします。さて、次は弊社における労務費削減効果のページとなりますが、現状、弊社での就労証明書発行作業ですが、社員数1万人に対して年間2,926件の就労証明書を発行しております。左側が現状、右側が要望実現後の姿となっております。受付、作成、チェック・押印・郵送など、作業全体で平均136分掛かっております。

なぜこのような状態かといいますと、自治体の証明書様式がばらばらであるため、手書きや手計算を強制されているからです。そして、その手書きや手計算が排除された場合、システムから自動出力することができますので、チェックも削減できると思います。そうすると、平均51分まで減少することになるだろうと想定しています。つまり、62%の非効率な作業時間を削減できる。そう考えております。この改善率ですが、押印・郵送などの手作業は残った想定での数値となりますので、御留意ください。

さらに、次「5. 上場企業における労務費削減効果」のページになりますが、先ほどの62%削減できるモデルを日本全体に広げます。このモデルでは、日本全上場企業の中で、300名以上の社員がいる2,393社を対象に、社員1人当たりかかる稼働を算出し、適用しました。先ほどと同様に、左が現状、右が要望実現後となります。

このページで重要なのは、資料中央下側の最も濃い青色の部分です。見わかりますでしょうか。要望が実現した場合、日本全国で削減金額としては、概算となりますが、約200億円、削減時間としては、646万時間となります。これは、これだけの無駄なコスト、時間を企業に負担させているということになります。

最も重要なのは、時間だと思っています。我々は労働時間の削減にも取り組んでおりますが、こういった形で、行政の非効率性が我々の労働時間削減の障害になっている一例と考えております。

次のページをお願いします。さて、6. となりますが、関係三者を並べ、中央列を改善点、右側列を想定される課題として説明させていただきます。

改善点として、各地方自治体では、次のページで詳細を説明させていただきますが、事務処理稼働が低減すると考えております。また、企業に多数問合せをいただいておりますが、この問合せ数も、様式統一、審査基準統一により、低減されることと考えています。

また、申請者側では、証明書受取の高速化、復職までの期間短縮、さらに、他の地方自治体への申請も可能になると思っています。

最後に企業ですが、言うまでもなく、証明書発行労務費、労働時間が大幅に削減されます。また、地方自治体から問合せをいただいていますので、こちらのほうも低減すると予測しています。

次に、右側、想定される課題ですが、基本的には同じです。既存のスキームを変更するので、再構築のために一時的に作業が必要であること、混乱することが見込まれます。

次に「7. 業務の改善前・改善後（想定図）」です。要望が実現した際に、何が起こるのかを更に図示したものになります。上が現状、下が要望実現後の理想の姿です。各々、電子媒体、紙と、点線で上下にエリア分けしております。

現状、上側から御説明させていただきますと、社員から証明書の発行依頼が企業に紙で来ます。企業は、人事のデータベースから必要な情報を手書き、手計算で各自治体の紙の様式に転記しています。さらに、これが社員の手元に渡りまして、自治体の窓口担当に渡ります。ここからは想定になりますが、自治体ではこの紙の様式をシステムなどに入力して、保育所入所の審査を行っているのではないかと考えています。赤線の部分が二つあるのが分かりますでしょうか。左側の部分が、企業から社員に就労証明書をお渡しするまでです。当社では、現状10日から14日間掛かっています。そして、右側の赤線の部分、これを保育所審査から本人への通知とみなしますと、現状、平均5か月掛かっていると伺っています。逆に言うと、最低10日プラス5か月、自分の子供が保育所に入れるかどうか分からない状態、この状態を申請者に強いている状態なのかなと思っています。済みません。ここは想像です。

さて、下側は要望実現後です。上の現状とは違い、シンプルです。基本的には、電子媒体だけで完結し、社員、そして、システム上で審査まで行われれば、スムーズにオペレーションが行われると思っています。押印・郵送なども負担となっておりますので、そこも削減できればと考えております。緑色の点線で「理想の提出モデル」と提示させていただいておりますのは、企業から直接自治体のシステムに入力すること。これが実現できれば、さらにオペレーションが簡素化されるのではないかと考えております。先ほど、62%削減というものを出示させていただきましたが、それよりも更に効率的になると考えておりますので、是非御検討をお願いいたします。

次のページは、想定問答となりますので、説明自体は割愛させていただきます。

当社からの説明は以上となります。御清聴ありがとうございました。

○林座長 ありがとうございます。

続きまして、日本損害保険協会、東京海上日動火災保険様、よろしく申し上げます。

○日本損害保険協会（塚本グループリーダー） 日本損害保険協会の総合企画部の塚本と申します。よろしく申し上げます。

本日は、このような機会を頂戴いたしましたこと、厚く御礼申し上げます。

私ども日本損害保険協会では、毎年の規制改革ホットラインの集中受付の際に、会員26社から寄せられる要望を精査して、御提案内容を提出させていただいております。本日は、私ども協会の協会長会社を務めております、東京海上日動火災保険株式会社から、保育所入所に係る各種証明書の記載について、日頃困っていることなどを中心に御説明させていただきます。

なお、この会の前に、隣接業界でございます生命保険業界とも話をさせていただきました。当業界と同様に負担を感じているということでしたので、本日は損保協会として御説明いたしますけれども、多くの事業者に共通する要望と御認識いただけますと幸甚でございます。

それでは、東京海上日動の中井課長から御説明させていただきます。

○東京海上日動火災保険株式会社（中井課長） 東京海上日動人事企画部の中井と申します。

それでは、私から、資料1-2を使って説明させていただきます。一部NTTデータさんとも説明が重複するところがあるかとは思いますが、御容赦いただければと思います。

まず、スライドの1ページ目なのですが、本日こうやって声を上げさせていただく背景を簡単に御説明いたします。

現在、多くの企業が働き方変革を経営戦略の中心に掲げて、日々、懸命に取り組んでおります。働き方変革とは、定型業務の機械化・効率化をして、時間を捻出して、その捻出できた時間を、より付加価値の高い業務であったり、ライフの充実、こういったものに充当して、企業の生産性向上と個人のワークライフバランスの充実、これをセットで実現しようといったものでございます。

こういった各種証明書の発行なのですけれども、本来、機械化・効率化すべき定型業務だとは思いますが、企業側の努力だけではそれが実現できず、今後もそのめどは立たないものですから、今回、声を上げさせていただくことにいたしました。

続きまして、資料の2ページを御覧いただけますでしょうか。NTTデータさんからも御説明ありましたとおり、証明書は自治体ごとにフォームがばらばらでございますし、実は、一見同じような項目であっても、自治体ごとに定義が異なったりします。そのため、専任の社員が1,000種類以上の証明書を、一件一件、注意事項などを見ながらテラーメードで作成、手書き作成している。これが今の企業の実情でございます。

当然、手作業のため、上位者の重層チェックも必要になりますので、社員の申請から作成完了までに実は結構多くの労働と時間を要しているのが現状です。長時間を要しますので、これは企業側だけではなくて、仕事と育児の両立を目指す申請者本人にとっても、入所手続に当たっての大きな心理的負担になっているというところでございます。

続きまして、資料の3ページでございます。項目差異の例を、本日、スライド3ページから4ページに記載いたしました。本日は、こちらについては、別紙でお配りしております資料1-2参考、こちらを使って説明させていただきたいと思っております。

本日は、これは自治体のAからEまで5種類のフォームを具体的に付けさせていただいておまして、具体的な差異がある項目は色を付けております。黄色は勤務時間の項目でございまして、ピンクは勤務日数と給与支給額で、オレンジについては、後ほど別途御説明いたします。

まず、一つ目の例が、勤務時間の記載方法でございます。黄色いマーカー部分を御覧いただきたいと思っております。

まず、自治体Aなのですけれども、通常の勤務時間に加えて、申請者が短時間勤務をしている場合、その場合には、その申請時間を末尾の専用欄に記載するよう求めております。一番下の欄でございます。

一方で、3枚めくっていただきまして、自治体Cを見ていただきたいのですけれども、自治体Cの場合は、短時間勤務の申請時間の記載は、特に指示がございません。ですから、恐らく書かなくていいのだろうと企業側は推測しております。

また、1枚めくっていただきまして、自治体Dを御覧いただけますでしょうか。自治体Dにつきましては、短時間勤務の専用欄はございませんが、もう一枚めくっていただきまして、自治体Dの裏面に、実は記入例が記載されておまして、この記入例の真ん中の段をよくよく見てみますと、短時間勤務は「特記事項」欄に記載してくださいと、こういった指示がされている。こういった例でございます。

また、勤務時間につきましても、例えば3ページ目の自治体Bなどは、昼休憩を含む、昼休憩を含んで8時間という記載をするように指示があるのに対しまして、1枚めくって、自治体Cなどは、休憩時間を除く時間を記載するように指示がございました。

二つ目の例でございます。これは勤務日数、給与支給額の記載方法でございます。こちらはピンクのマーカー部分を御覧いただけますでしょうか。

まず、自治体Aなのですけれども、産前休業に入る前の直近3か月の給与支給額を記載するよう、表面の真ん中の※印のところに注意書きで記載しております。そして、1枚めくっていただきまして、裏面の注意事項をよくよく見ますと、「賞与等一時金を除き」でしたり、「交通費を除く」、こういった指示がございました。

一方で、もう一枚めくっていただきまして、自治体Bを御覧いただけますでしょうか。自治体Bなどは、直近6か月と記載されていますけれども、育児休業中の場合は記載不要と指示されています。また、一番下の注意事項を、自治体Bの場合、見ていきますと、交通費や賞与も含めた額、自治体Aとは逆に、こういったものも含めた額で記載するよう指示されております。冒頭に私が、企業側の努力で機械化・効率化できないと申し上げた理由を御理解いただけたのではないかと考えております。

例は以上でございまして、続きまして、スライドの6ページを御覧いただけますでしょうか。もう一つ、企業側で困っておりますのが、証明書の発行件数というのが、実は、年々増えております。直近4年間で、弊社だけでも件数が2倍になっております。この傾向は、今後も続く見込みだと思っております。手作業で作っていると申し上げましたので、先ほ

ど申しあげましたように、担当者が注意事項まで一件一件見てやっておりますので、ノウハウがどうしても、特定の社員に偏らざるを得ない、標準化できないというのも、難点でございます。したがって、専任者が、例えば退職してしまったり、異動してしまったり、また一からこの職人の方をつくり上げなければいけないということで、社員教育に非常にロードがかかる。そうしますと、また、発行するまでの時間が更に長期化してしまうという、こういった構造的な問題も実は抱えております。

次に、第6回ワーキング・グループで議論された子育てワンストップサービスでの御検討に関して、意見をさせていただきます。

本日は、お時間の関係上、ポイントのみをお話いたしますが、スライドの8ページと9ページに意見を網羅的に記載しております。

まず、一番最後に参考資料として付けていただいています、平成28年12月14日第6回ワーキング・グループの資料、こちらの最後の7ページを御覧いただけますでしょうか。こちらに「各地方公共団体が現行様式で記載を求めている項目をすべて網羅した電子フォーマットを作成・提供する」、こういった記載事項が、この7ページの中段ぐらいに書いてあります。この点について、3点御留意いただきたい点を御説明いたします。

まず、全ての項目を載せた電子フォーマットを提供するという記載がございますけれども、いわゆる全部の自治体の各項目の最小公倍数方式の「全部載せ」のような形にしていまいますと、かえって企業側の負担が増えてしまいます。ですから、例えば該当の自治体を企業がエクセルのプルダウンで選びますと、その自治体が求めている項目に限定するような仕様であったり、こういった工夫を是非お願いしたいと思っております。

また、類似項目は極力集約いただきまして、例えば昼休みの休憩時間を書く欄については、企業が「12:00～13:00」と入力するだけで、例えば自治体に応じて「1時間」というものを自治体が求めているところは「1時間」という変換をしたり、「12:00～13:00」を求めているのであればそのまま表示するか、そういった各自自治体が求めるデータに自動変換して出力するような工夫もお願いしたいと思います。

その結果として、出力する証明書フォーマットは、各自自治体ごとの様式に合わせて出力されるようにしていただきたいと思っております。これらの3点は、是非セットで検討をお願いいたします。なお、現在御検討いただいている仕組みは、マイナポータルを利用する人だけではなくて、マイナポータルを利用しない人の証明書発行にも活用できるよう御検討いただきたいと思います。

スライドの9ページを御覧いただけますでしょうか。先ほどの、第6回のワーキング・グループ資料に、各自自治体のアンケート結果を踏まえて、内閣府と厚労省が記載項目の整理と様式の見直しに向けた検討を進める、こういった記載もされております。記載項目の整理に当たっては、是非、現在の記載項目の一つ一つをしっかりと吟味いただいて、保育所入所の判断に真に必要な項目に絞り込んでいただきたいと思っております。

例えば、先ほどの別紙のサンプルをもう一度御覧いただきたいのですけれども、こちら

の自治体Aの真ん中ちょっと右のところに、オレンジのマーカーを引かせていただいております。つまり、給与支給日が末日締めで20日支給、こういった給与の支給日を求めるとか、自治体Eの宿泊を伴う出張日数の有無、こういったことが真に必要なのかという観点でお願いできればと思っております。

また、フォームの統一が困難なのであれば、せめて各自治体が記入を求めている項目を「見える化」していただいて、各自治体にフィードバックしていただけないかと思っております。この項目は、自分の自治体しか聞いていないのだとか、そういうものも「見える化」して、気付いていただくということも一つかと思っております。

続きまして、スライドの10ページを御覧ください。スライドの7ページにも記載いたしました。将来皆さんに御検討いただきたいことをまとめさせていただきました。端的に申し上げますと、将来、各自治体の証明書フォームや項目定義を完全に統一いただきたい。その上で、企業の人事システムと連動した証明書発行システムを構築いただきたい。こういったことでございます。

その結果、企業が自社システムに申請者の社員IDを入力するだけで、人事のデータベースから必要項目を引き込んで、簡単に電子データとして証明書発行できる。こういった姿を実現したいと思っております。なお、就労証明書だけではなくて、育児休業証明書、復職証明書、こういったものについても同様の御検討をいただきたいと思っております。

最後、スライド11ページにも記載のとおり、本要望が実現されますと、企業と自治体双方の業務が効率化されて、さらに申請者である従業員の入所、復職に当たっての事務期間が大幅に短縮されます。企業、自治体、申請者、三者いずれにとっても大きなメリットが生じますので、このような姿を目指して御検討いただけるのであれば、是非、今後の予定を工程表等でお示しいただければと思っております。

以上でございます。

○林座長 ありがとうございます。

それでは、御質問、御意見など、よろしく願いいたします。

先ほども申し上げましたとおり、本日は厚労省の企画官、それから、内閣府子ども・子育て本部、また、内閣官房のIT室からもいらしていただいておりますので、御自由に御質問等をお願いいたします。

では、どうぞ。

○江田座長代理 詳細にわたる御説明、ありがとうございます。

企業を経営している身としましても、同じような実情を経験しております。具体的な形で、この効率化、数値化されたことも非常に意味があったと思いますが、企業に多大な負担がかかっており、日本全体でも大変な無駄が生じている状況だと思います。

前回、ワーキング・グループで、12月ですけれども、IT室がフォーマットを統一していくという話を聞きましたが、各自治体がそれぞれかなり違うことを要求しているこの現実を鑑みますと、1点目、就労証明書に関する所管省庁では、厚労省あるいは内閣府のどち

らで自治体に働きかけていかれるのでしょうか。この定義の違いで非常に無駄が生じていること、今回、よく分かったと思うのですけれども、具体的にどのような形で自治体に統一化を進めていくのかというところを御説明いただきたいかと思えます。

○林座長 よろしく申し上げます。

では、まず、厚労省からでよろしいですか。

○厚生労働省（楠目企画官） 失礼いたします。異課長が国会の関係の用務で出席ができませんので、私、企画官の楠目が出席させていただいております。よろしく願いいたします。

御質問のありましたのは、就労証明書を求める業務について、どちらがやるのかというお話でしたけれども、法律上は、子ども・子育て支援法の保育の必要性の認定の際に必要なものであるとありますので、法律上は、子ども・子育て支援法の所管をしている内閣府が担当になります。

就労証明書については、現在いろいろ多様な保育などが求められて、延長保育ですとか、様々な事業の際にも、例えば残業の時間がどれくらいあるとか、そういう複雑になっている部分は、厚労省も当然関係してくることでございますので、そこは両省連携しながら、子ども・子育て支援新制度、全体、三省が連携してやっているということもございまして、そこは連携しながら両省でやっていくことかと考えているところでございます。

○林座長 御質問は、自治体に対して働きかけをするのはどちらのお役所かという御質問なのですが。

○内閣府（村上参事官補佐） 子ども・子育て支援新制度なのですが、よく三府省連名ということで、新制度自体、幼稚園、保育所、認定こども園、それぞれ省庁をまたがる仕組みになっておりまして、自治体に通知を出すときには、内閣府、厚労省、プラス、幼稚園などがありましたら文部科学省、三府省連携で通知をするのが大体通例となっております、同様に連名で通知するというので、それで自治体も連携しながら対応していくということになるかと思えます。

○刀禰次長 連名の場合、取りまとめ省庁はございますか。

○内閣府（村上参事官補佐） 通知自体は内閣府、我々子ども・子育て本部のほうから、自治体の子ども・子育て関係部局に送付をするということになるかと思えます。加えまして、今回、自治体のIT関係部局にも周知する必要があるということであれば、IT室とも連携しながらということになるかとは思えます。いずれにしろ、自治体の関係部局にきちんと連絡が通じるような、そのような通知の方法になるのかなとは思えます。

○江田座長代理 今回のことに関してなのですけれども、実際、働いている方が申請してから、推測してはあるものの、5か月と10日掛かる。この現状を踏まえた上で、どこのお役所が地方にガイダンスを出していくのかがはっきりしないというのは、どういうことなのでしょう。会社を経営する身としては、納得いかない状況なのですけれども。

○厚生労働省（楠目企画官） はっきりしないということではなくて、両省連名で通知等は

出しております、それぞれ各都道府県の担当部局に向けての、説明会等の場で働きかけ等を行いますので、そこははっきりしないということを申し上げているつもりはないのです。両省連携して、それぞれの法律の役割分担がありますので、児童福祉法に関することであれば厚労省になりますし、子ども・子育て支援法であれば内閣府の所管になりますし、そこは法律の所管が違うところがありますので、それぞれに応じてやっていくということになると思います。

加えて、5か月掛かっているということについて申し上げますと、そこは確かに各自治体の状況がそれぞれ異なりますので、今、多分東京などのかなり待機児童が多いところの自治体の例を挙げていただいているのかと思いますけれども、待機児童などが少ない自治体ですと、もう少し早い段階で募集を年内にかけて、年明けの1月ぐらいに出すところもあります。待機児童が多いところだと、1次募集、2次募集とあって、それぞれの申込者の方の状況に応じて点数付けというものはして、最終的に公平性が担保されないといけませんので、そこは3月ぎりぎりの時点まで、4月1日に近い時点で調整をしなければいけない部分がどうしても最後に残りますので、一番長い場合は、それぐらい掛かってしまうことはあると思います。それは待機児童の解消ということが一つの一番大きな課題になっている部分はあると思いますので、そこは厚生労働省中心に、待機児童の解消の取組というものは、引き続き取り組んでいきたいと考えております。

○林座長 お分かりになっているとは思いますが、これだけの企業の負荷、保護者の不安、宙ぶらりんで、保育所の入所申請すらいつできるのか分からなかったら、復職のめども立たないですね。その危機感を果たしてどれだけ今の所管官庁の皆様が共有して、認識していらっしゃるのかというところに大いなる不安を覚えざるを得ないお答えなので、すけれども、そうしますと、連携は結構なのですが、どなたがリーダーシップを持って、いつ、どういう内容の指示を、自治体に対して働きかけをなさるのかということについては、どのようにお考えなのでしょうか。

○内閣府（村上参事官補佐） 今、今回のプレゼンも受けまして、IT室のほうで子育てワンストップサービスという観点で、これに先立ちましても打合せ等々をさせていただきまして、今回のようにこの証明書が働き方改革ないし企業に負担がかかっているというのは、強く認識した次第でございます。できる限り早期にどうするかを検討する必要があると思います。

一方で、これ自体が先ほどありましたとおり、待機児童の多寡など、自治体の地域の状況もあるわけです。また、この事務自体は自治事務でもあるわけです。では、それを国から単に通知を一本出したら、では、地方が全て動くのかということ、そういうわけではないわけなのです。ですから、そのためには、実際に動かすためにはどうしたらいいのかというのは、真剣に考えていかないといけないわけですし、要は、統一化して、先ほどのプレゼンでもありましたように、逆に使い勝手の悪いような形になるというのもうまくないわけなのです。そこはしっかり詰めた上で、対応したいとは思っております。

○大田議長 ありがとうございます。

今日の二つのプレゼン、非常によく分かりました。ありがとうございました。

今、正に言われた自治事務としてそれぞれ地方分権が進んでいるのは大変いいことなのですが、様式が異なるがゆえに、非常に手続のコストや負荷がかかっているという問題にどう取り組めばいいのか、私どもも非常に悩んでおります。是非、政策当事者としてのアドバイスをいただきたいのですが、厚労省とIT室で、具体的にどう取り組もうとしておられるのか、何ができるとお考えなのかをお聞かせいただければと思います。

もう1点、IT室の方に質問があります。今日、中井さんが、資料の8ページ、9ページに「全部載せ」ではこういう点が問題だという具体的な解決策を示してくださっていますが、これについてどうお考えかということをお聞かせいただければと思います。

○内閣官房（清水参事官） では、先に内閣官房IT室、清水と申します。よろしく申し上げます。

2点ほどあると思っておりますが、1点目、具体的にどのようにやるのかというところは、この場ではなく、内閣府、厚労省さんともお話ししているのですけれども、先日申し上げたとおり、我々は大体8割ぐらいの自治体さんから回答をいただいたアンケートがありまして、今、どういう項目を使っているのかという、こちらの案に対してお答えをいただいておりますので、どういう形でばらついているか、本当に必要なのか、それぞれの項目の利用率はどの程度なのか、逆にフィードバックしていくことで、こちらの8ページ、9ページにもありますけれども、本当に必要なのかという視点を持ってもらうようにできると思っております。先日、申し上げたとおり、そういったツールを使って自治体さんに現状の状態を、ばらつきも含め知ってもらうところがまず第一歩になってくると思っております。

それから、マイナンバーの制度の中で、子育てワンストップ、マイナポータル等を利用してやる中で、8ページ、9ページにあります内容以前に、電子化に取り組みますというお話を差し上げていて、お話を聞いている中で、電子的に入力がしやすければ、一定量、利便性も向上するという点も当然あるかと思っておりますので、まず、我々としてできるところは、そういう環境整備を進めていくところだと思っております。

その上で、8ページ、9ページ目でございますが、具体的に案としてもいただいておりますが、単純な「全部載せ」はよろしくないですねといったような内容は十分踏まえて、これから考えていくところですので、これにつきましては、一つ一つ、どういった形でできるのかというところを内部で議論しまして、これも我々だけではないので、関係する部局等含め、具体的に一個一個ここでいただいた内容を詰めていきたいと思っております。というところが、まず、IT室としての御回答になります。

○林座長 厚労省、いかがですか。

○厚生労働省（楠目企画官） 厚生労働省といたしましても、IT室さんのほうでいろいろ調査をいただいたりですとか、本日のプレゼンをお聞きしても、非常に企業のほうでのコ

ストがかかっているとか、具体的に数値でこれくらいのことが全体で削減できるとか、そういうことは非常に重くは受け止めているところでございます。

一覧にした中で、本当に必要なものなのかどうかとか、そういったことの精査ということに関係省庁と協力しながら、そこは精査をしていきたいと思ひますし、最終的に一律に強制というのは難しい部分ではあると思ひますけれども、技術的助言のような形の対応だとか、そういうことができるように向けて、連携して取り組んでいきたいと思ひております。

○川渕専門委員 新参者で、途中から参加したのでピンぼけかもしれませんが、私は今の話を聞いていて、企画官が仰ったように、全部の市町村がどうなっているのかというABC分析、特に首都圏のところは非常に大変なのかなと思ひました。

医師の診断書も同様で、某何とか生命さんと何とか生命さんが、様式が違うということで、結構お医者さんは大変なのです。しかし最近、生保さんは協会で中心になって標準化に取り組まれたやに聞いています。そこで提案ですが、先ほどは民間のほうから企業側の努力はもう超えているという話がありましたけれども、むしろ、企業側からこうやったらどうかという最大公約数のような提案をされたほうがいいのではないかと思ひますが、いかがなものでしょうか。

○林座長 御意見いかがですか。

○株式会社NTTデータ（梶原課長） 我々もそういった入力項目の精査とか、そういったところの助けになればと考えているのですけれども、恐らく私の感覚ですが、入力項目がこれだけ違うというのは、認定の基準の違いですとか、それぞれの自治体で慣例が違っていたりとか、そういった運用フローであるとか認定フローの違いというものも、もしかしたらあるのかなとも思っております。ですから、恐らくその辺が見えないと、何が必要か必要ではないかということは違ってくるのかなと、私は考えているところです。

○川渕専門委員 それを、NTTデータの方が言ったのでは、元も子もないのですけれども、私はそのことも分かるのです。ただ、先ほど企画官が仰ったように、慣例の多くは、いつの間にか世の中が変わってきて、余り役人さんも考えなくなって、踏襲しているのではないかと思ひます。

そこで質問ですが、約80%、データを分析したIT室の参事官のほうで、もう既にそういう結果が出ているのですか。相当ばらついていますか。その「見える化」はどうなっていますか。

○内閣官房（清水参事官） ばらついていっているのかどうかで申し上げますと、項目数、内容を含め、非常にばらついておまして、単純に氏名、ちょっとした勤務先情報だけを記載している待機児童の多分いないと思われる地方の団体と、都心のきめ細かく確認したくて、先ほど言っていた待機児童が多いためにいろいろな点数も含めて、指数も含めて取らなければいけないところというのは、ばらついていっている実態はございます。

○川渕専門委員 ABCの原則から推察すると、やっぱり一番困っているのは首都圏ですね。

当該自治体だけでも最大公約数化できないのか。そこに早く手を打たれたらいいのではないかと思います、いかがでしょうか。

○東京海上日動火災保険株式会社（中井課長） 東京海上日動ですけれども、証明書の項目なのですが、私は先ほど、最終ゴールは、社員IDを入れてボタンを押せば専用のフォームに全てデータから引き込まれて印字されると。これが多分、最終ゴールだとは思いますが、いろいろステップは多分あると思っています。

項目についても、統一化が、それぞれの自治体さんのこだわりがあって、基準があって、待機児童が多いところもあれば少ないところもある。そういうところでこだわって見ていらっしゃる部分もちろんあるとは思いますが、それ以前のところとして、何でここはこだわっているのだろうというよく分からない部分もあります。

例えば、所定労働時間などで言うと、私どもは9時から17時でございますけれども「午前9時から午後5時」と書きなさいとか、昼休みの1時間を入れなさいとか、それはさすがに統一していただけるレベルではないかということもございます。枠など、そういった最低限のところは統一化されているだけでも、例えば住所とか名前とか、所定労働時間とか、そういうデータを引き込んで印刷をして、あとは個別のところを手書きです。これだけでも全然違うと思うのです。ですから、そういう段階を追うのも、一つ、アイデアとしてはあり得るかなと思っています。

○林座長 どうぞ。

○江田座長代理 引き続き、IT室に対する質問なのですが、今の点を踏まえまして、企業の入力する内容は統一しながらも、各、例えば地方自治体はそれなりの計算式で点数をやっていくみたいな仕組みを作ることは可能かどうか。それが1点です。それが入力の軽減につながるのではないかと考えています。

もう一つは、マイナポータル経由で電子申請がスタートしたときに、実際に企業側でプリントアウトをして、押印して、また従業員がそれをプリントアウトして、郵送して、そういったところがまた、せっかく電子化されるのに時間のロスです。こういったところ、何かやれる方法はないか。電子委任状の取組などもお考えかどうか。その点についてお知らせください。

○内閣官房（清水参事官） 1点目でございます。先ほど、入力の統一化、私どももそういったものを考えようとしているところではございますけれども、例えば、先ほどいただいた、資料1-2の8ページ、9ページで、とはいえ、単純な「全部載せ」はやめてほしいという意見がありますと、では、やはり自治体ごとにどういう記載内容、記載項目が要なのかというところを整理しなければいけないと、先ほど、これを見て思ったところがございます。単純に「全部載せ」というか、8割ぐらいから、全部載せると200記載事項ぐらいあるのですけれども、そういった内容での整理は8割の団体に対して一定量できているのですが、そこから待機児童、多い、少ない、企業さんの記載負担を減らすために、自治体さんが必要なところをある程度絞り込む。ABCという先ほどのお話かもしれませんが、そ

れはやらなければいけないと思っている次第でございます。

2点目でございますけれども、電子委任状のところは、正に総務省で法整備も検討しているという話は聞いておりますが、その対応があれば、今、言ったような内容は実現するツールにはなるのではないかと考えております。我々も当初、マイナポータルを活用する中で、そういったところがないと更に利便性が向上しないという認識は持っておりますので、いろいろな環境整備を含めて進む中で、より取り組んでいけるテーマだと思っております。

以上です。

○林座長 どうぞ。

○大田議長 損保協会さんの資料の10ページの下に「今後の予定を工程表等でお示しただくと、事業者にとってもシステム化等の計画が立てやすくなる」ということが書かれています。12月14日のワーキングでも、いつまでという時期を区切った御回答はなかったのですけれども、工程表はどうなっているのかをIT室に教えていただきたいと思っております。

それから、損保協会さんの資料が「各種証明書」となっておりますが、この保育に関する就労証明書以外に、今、念頭にある証明書の名前がありましたら、全部教えていただければと思います。これは後でお知らせいただいても結構です。

○内閣官房（清水参事官） IT室でございます。

まず、具体的になっているところは、前回も申し上げさせていただきましたが、29年7月以降、マイナポータルにおけるサービスを立ち上げるというところを、今、進めております。これは私どもだけではなくて、内閣官房の番号室というところと一緒にやっているのでございますが、マイナポータルの各種仕組みが動き出すタイミングが29年7月とさせていただければよろしいかと思います。それ以降、自治体さん、準備ができたということで、整った自治体さんは、早速、この保育の入所申請のところを使っていただけるようになるのではないかと考えておりますので、まずは、電子化という意味で、そこが一つのスタートになると思っております。

それに向けて、就労証明書以外のものもあるのですが、いろいろ電子的にできる準備を進めておりますので、先ほど損保協会さんのほうでもあったとおり、ほかとのばらつきとか、そういったところが実際に分かってくるという段階になるかと考えております。その前後で、こういうばらつきがある、先ほど申し上げたところを是非直してというか、過剰なところは見直していただきたいという案内を、これは厚労省さん、内閣府さんから原局・原課のほうに言ってもらわないとなかなか進まないのですが、そういった取組が進められるのではないかとこのところでございますので、まず、念頭にあるのはその段階でと考えております。

以上です。

○大田議長 項目の削減とか、様式の標準化も29年になりますか。

○内閣官房（清水参事官） そのタイミングでできればいいなと私どもは思っていたので

すが、実はそのタイミングでできますのは、30年4月入所向けの案内になりますので、現行の紙でやっている業務に加えて電子でもできますという形になります。紙と電子が、大きく項目が変わるといのは、さすがに自治体さんの内部の業務としても追いついてこないだろうと思っておりますので、もう一年かけて、項目の見直しは、具体的には進んでいくのだろうと思っております。ただ、その準備は十分できるというところが、29年7月以降のタイミングだと思っております。

○林座長 今のお話は、書式の標準化を目指すという大前提の下、まずできることからやるということで、最短のところでお約束いただいたものと理解しています。他方、従来の紙での申請ルートについても、電子化様式をプリントアウトしたものを使えるようにならないと企業の負担は減らないという先ほどの御指摘もありました。この点、厚労省、子ども・子育て本部としては、自治体に対して電子化様式をプリントアウトしたものを受理するようという指導をお考えになっていきますでしょうか。

○内閣府(村上参事官補佐) 我々としては、特段、そこについてはこだわりはないです。要は、この共通様式を示す際に、そのような項目を盛り込むことは、やぶさかではない話かと思えます。

○林座長 先ほど、大田議長からの「各種証明書」の件への、お答えはいかがでしょうか。

○大田議長 「各種証明書」とあるので、ほかにあれば教えてください。

○東京海上日動火災保険株式会社(中井課長) 今は就労証明書以外に育児休業証明書、復職証明書、あと、学童の申込みの際の証明書なども幾つかございますが、網羅的に一度整理させていただきます。

今、聞いておりますのは、自治体によっては、例えば学童を申込みするときに就労証明書で事足りるところもあれば、二つ何か別のものを出さなければいけないとか、そういった運用も結構今、まちまちだと聞いておりますので、フォームが統一されれば、そういうこともなくなるのだろうとは思っております。証明書のところは、一度こちらで宿題とさせていただきます。

○川渕専門委員 もう1点だけ、らち外の質問をしますけれども、私は幾つかの市町村のいろいろな委員もやっているのですが、そのときに、よくこの基礎自治体の負担になることが最近多くなってきている。これはNTTデータさんに聞くのかどうか分かりませんが、結局、先ほど200億円ぐらいかかっていると。これも「時給3,050円か」と思ったのですけれども、そこは置いておいて、相当ばくばいコストがかかっている。しかし、これを例えば統一するに当たって、自治体はシステムを変えなくてはいけないですね。それにかかるコストは、どれぐらいかかるものなのですか。あるいは、これはもうえいやと決めてしまえば、今、正にIT室がやらんとしていますね。そういうように一気にやってみれば、安上がりで済むのですか。賢い人はみんな企業にいますので、聞きたいのですけれども、どうですか。

○株式会社NTTデータ(梶原課長) 私はシステム開発部門ではないので、分からないので

すけれども、ただ、ある程度、感覚的にですけれども、仕様が統一されていれば、パッケージとして各自治体に導入するとか、最小限のコストで済むのではないかということはあると思います。

○川渚専門委員 うがった見方をすれば、200億円を超えることはないですね。

○株式会社NTTデータ（梶原課長） どうなのでしょう。

○川渚専門委員 國師さん、どうですか。

○NTTデータマネジメントサービス株式会社（國師主任） 少し発言をさせていただきます。

基本的に、私はBPRを専門とさせていただいておりますが、BPRプロジェクトというのは、成功率が低いと言われていています。これは、なぜ成功率が低いと言われていているかと言いますと、いろいろな様式とかいろいろなものを、仕様に合わせないでいろいろ詰め込むから失敗するのです。実は、成功率の高い、あるBPRの会社があるのですけれども、その会社が何をしているのかと言いますと、パッケージに合わせるということをしています。つまり、例えば、人事だったら人事の制度自体をパッケージに合わせる。これによって、コストもセーブできますし、更に言うと、成功率も上がる。こういったことになります。先ほど言った200億というのは、正直、パッケージに合わせるということさえすれば、このようなものは吹っ飛ぶ話です。桁が全然違います。

○川渚専門委員 そのアナロジーは電子カルテと一緒にだね。初めはカスタマイズしたけれども、結局当該企業のパッケージに合わせたことによって、物すごく標準化が進みましたね。國師さん、同じですね。

○NTTデータマネジメントサービス株式会社（國師主任） 私も同じ見解を持っています。いかにパッケージに合わせるのかを議題にさせていただきたいです。

もう一つ観点として抜けているのかなと思っていますのですけれども、私、自治体のほうで、非公式なのですが、ヒアリングをさせていただきまして、聞いてみました。そうしたら、新卒の方などが、一番子ども・子育て系の保育課のようなところに行くのが嫌だと。何で。大変だから。なので、これは自治体側も大変だし、企業側も大変だし、申請者も大変だし、誰も幸せにならないのです。

ですから、ここで一言だけ言いたいのは、パッケージに合わせませんか。そのようなことです。これをやれば成功率が非常に上がる。たくさんの仕様が詰め込むことによって費用も上がれば、成功率も下がる。これは当然のことなのです。これを是非やっていただきたいというのが、私の要望です。

以上でよろしいでしょうか。

○川渚専門委員 はい。

○林座長 非常にクリアなご要望ですね。これを受け止めなければおかしいですね。我々、ここにいる人たちは、このことの意味は実に身にしみてわかっているのです。それが、地方自治ということで、ばらばらな基準を設ける必要があるのか、合理性があるのかというところを、今一度お役所には考えていただきたい。何のために申請の手続を検討してい

るのかを、今一度問い直して、タイムテーブルをしっかりと定めて、早急にこれに対しての規制改革を行っていくべきと考えております。

ほかには、よろしいですか。

どうぞ。

○戸田専門委員 今、お話を聞いていて、どこの組織でもこういうことはあるのですね。それぞれがいろいろなことをやってきていて、いつの間にか膨大な無駄が出ている。

先ほどお聞きしていて、もし私がリーダーだったら、やはり担当者を決めます。今、厚労省さんと内閣府さんと、IT室がいるのですけれども、それぞれの方たちがそれぞれの役割認識の中で、自分たちができることをやろうとしているわけですね。でも、これは各省庁にまたがっていますので、責任者というよりも、少なくとも、この問題も、まず基本設計は今のままではよくないね、何か改善したいねと。

少なくとも、IT室ではないと思います。IT室というのは、基本設計ができたときに、それを実現するための、さっきパッケージと仰いましたけれども、そういうことを考えるのがIT室。ですから、三つの部門があそこにいらっしゃって、それぞれの問題点をそれぞれの人にぶつけても駄目で、取りあえず、これは内閣府がいいのか、厚労省がいいのか、私は分かりませんが、やはりリーダー、どちらか指揮をとるのか。そういう基本設計を作るようにしてください。その後、ハウはどうするのか。IT室が入って、世の中のやり方だとか、コストを下げるだとかをする。

何かどこが担当部門なのか分からない。何か問題が起こったときに、誰のところに行けばいいのかということです。こんなアドバイスはピントがずれているのかもしれないけれども、私が聞いていて思ったことです。

○川渕専門委員 でも、そういうように仰るけれども、現状を見ると、IT室が現状分析をやっているわけですね。8割方。だから、その現状をまず「見える化」していただいて、どれぐらいばらついているのか。特に、今一番困っているのは東京圏ですので、参事官が他の部局に仰って、それで、國師さんが言うようにパッケージ化、最大公約数を急いで、それで、厚労省さんにこのようなテンプレートがあるけれども、これで何か不都合はありますかと、こういうようにやっていただければ、一件落着だと思えますけれどもね。

以上です。

○林座長 ありがとうございます。

どうぞ。

○NTTデータマネジメントサービス株式会社(國師主任) 少し発言をよろしいでしょうか。

東京都なのですけれども、証明書入力箇所の総数を、23区全部私のほうで見せていただきまして、どのくらい入力項目数があるのかを、全部番号をつけました。このような感じで、23区全部分析させていただいたところ、本当にばらついていて、一番多いところは約120項目ぐらいあるのですけれども、一番少ないところは約30項目。世田谷区が実は一番少なかったのですけれども、そのような感じで実は分析をしたのです。やはり数が違うので

す。

実は、23区からやってほしいというのは、23区は特区なので、そこでまずやっていただいて、そこから広げていくという案もあるのかなと思っています。先ほどパッケージという話をさせていただきましたけれども、東京都は、基本的には区に対して直接の指導はできないですが、補助金などのいろいろな手法を使っていただいて、統制することはできるかなと素人ながら思っております。

○戸田専門委員 少なくとも、どのような項目が最低限、必要なのかということは、どこが決めるのですか。私はIT室ではないと思うのです。これは飽くまでも許認可の証明書のあれですから、証明書として最低限必要な項目は誰かが決めないと、前に進まないような気がします。それが決まらないで、IT室が入ってきたり、いろいろなところが入ってきたりするとね。

それはどちらが決める権限というか、責任があるのでしょうか。厚労省なのか、内閣府なのか。

○林座長 ありがとうございます。

厚労省は、その点、どうお考えですか。必要最小限の項目が、まず国で決めてあって、プラスアルファの下限を自治体が決めているのですか。それとも、自治体がフリーハンドにこれは決められるものなのですか。

○厚生労働省（楠目企画官） 支援法の関係のことを私が申し上げるのもあれなのですが、基本的には、例えば何時間以上で自治体が定める下限以上の人を、保育の必要性が、認定があると決めて、それを保育所に入所する対象にしてくださいということを国の法体系で決めていまして、それを確認する手段は、今、基本的には自治体が行っている状況なのです。なので、規制を特にしていない状態の中で、新しくどこまで言っていけるのかということはあると思うのですが、今は各自治体がそれぞれ、特にゆとりがあるところだったら、就労証明書はかなり簡略なものだけでやっているところもあるでしょうし、待機児童が厳しいところだと、たくさんの項目をとって、点数付けなどの参考にするような形にしているのです。そこが少しまちまちになっていると思います。

○NTTデータマネジメントサービス株式会社（國師主任） 発言をしてもよろしいですか。不規則な発言を恐縮です。

○林座長 お時間の制限があるので、これを最後にしましょうか。お願いします。

○NTTデータマネジメントサービス株式会社（國師主任） 待機児童と証明書箇所との分析も同時にさせていただきました。実は、証明書入力箇所が多い箇所と待機児童の依存関係はなかったのです。なので、これは不思議だなと思っていて、恐らく自治体で勝手にやっているから、待機児童が多くても、例えば世田谷区さんなどは、数が少なくても待機児童は逆に多いとか、依存関係は全くありません。そういった事実だけはお伝えさせていただきます。

○林座長 ありがとうございます。

論より証拠ですね。

○NTTデータマネジメントサービス株式会社（國師主任） はい。

○林座長 なかなか御質問は尽きないところなのですが、お時間もありますので、本日はここまでとさせていただきます。

皆様、御説明、どうもありがとうございました。

本件については、引き続きこのワーキング・グループとして検討してまいりたいと思います。

どうぞ、御退出ください。

（株式会社NTTデータ、NTTデータマネジメントサービス株式会社、一般社団法人日本損害保険協会、東京海上日動火災保険株式会社、内閣官房、内閣府、厚生労働省退室）  
（公益財団法人東京都福祉保健財団、東京都入室）

○林座長 それでは、次の議題に移りたいと思います。

2件目は「介護サービスに係る第三者評価について」です。

東京都の福祉サービス評価推進機構である、東京都福祉保健財団より、中島真弓福祉情報部長様、また、東京都より、渋谷恵美福祉保健局指導監査部指導調整課長様にお越しいただいております。

第三者評価制度は、以前御紹介したとおり、平成16年に局長通知のガイドラインが出され、本格的にスタートしたものであり、推進主体は、各都道府県に設置される推進組織となっております。

東京都の第三者評価システムは、当時、当ワーキング・グループの安念委員が検討会の委員長として立ち上げられ、その後も、運用の改善を続けてこられていると伺っております。

それでは、御説明をお願いいたします。

○東京都福祉保健財団（中島部長） ただいま御紹介をいただきました、東京都福祉保健財団の中島と申します。本日はどうぞよろしくをお願いいたします。

当財団では、東京都の第三者評価事業の運営を担っております。本日は、事業の概要、都の評価の特徴、そして、課題と解決に向けた取組について、御説明をさせていただきます。

スライドの3枚目を御覧いただけますでしょうか。まず、事業概要についてですけれども、開始時期につきましては、都では、平成11年度から検討を開始しておりまして、国に先駆けて、平成15年度から第三者評価事業を実施しております。

根拠は社会福祉法第78条でして、目的としては、大きく2点ございます。一つが、利用者のサービス選択のための情報提供をすること、そして、事業内容の透明性を確保すること。もう1点が、事業者のサービスの質の向上を促進すること。この2点をもって、利用者本位の福祉の実現を図ることを目指しております。

事業の内容ですけれども、事業者、利用者ではない第三者の立場の多様な評価機関が、

事業者と契約を締結しまして、専門的、客観的な視点で、事業者のマネジメント力やサービスの内容、質を評価いたします。評価結果はホームページにて公表しまして、利用者等に広く情報提供するというものでございます。

次のスライドに移ります。事業の仕組みについてですけれども、右下の緑色の部分の東京都の支援を受けまして、黄緑のところですが、東京都福祉サービス評価推進機構、当機構にて実務を担っております。左のブルーの部分ですけれども、当機構にて、評価機関の認証、そして、評価者の養成や研修を行っております。そして、左上、黄色のところですが、福祉サービス事業者が、評価機関を選び、契約を結び、評価を行います。

そして、事業者は、評価結果を受けてサービスの改善に取り組みます。評価結果につきましては、評価機関が報告書としてまとめまして、当機構に提出して、機構にてホームページに掲載をいたします。

そして、右上のところですが、利用者・都民の皆様がホームページで評価結果を閲覧しまして、各事業者のサービスの内容、質について理解を深め、御自身に合う事業所を選択いたします。また、事業者は利用者の方から選択されることで、利用者を意識したサービスの改善に取り組むという流れになっております。

この仕組みがうまく機能するよう、当機構では、学識経験者等の有識者から成る二つの委員会を設置しておりまして、評価機関の認証基準の設定や見直し、また、評価手法、これは評価のルールですけれども、ルールや、また、評価項目の策定、見直し等を行っております。公平な立場の有識者の目を入れて、常に制度のモニタリング、見直しを行っております。

次のスライドに移ります。こちらは、制度開始から昨年度までの評価対象事業所数と評価件数の推移を表したグラフとなっております。棒グラフのほうが、評価件数を示しておりまして、折れ線グラフが対象事業所数を示しております。青いほうが全サービス、赤い部分が高齢分野の件数を示しております。

棒グラフの評価件数のほうですけれども、こちらは年々増加傾向となっております。また、折れ線グラフの事業所数についても増加傾向となっております。棒グラフの括弧のところに数字が書いてあるのですが、こちらが受審率を示しておりまして、受審率で見ますと、ここ数年は横ばい、また、微減傾向となっております。

また、右下に表がございまして、こちらは昨年度の高齢系の受審率の詳細を示したものでございます。内訳を見ますと、特養など、施設サービスの受審率は50.9%、また、訪問介護など、在宅サービスについては7.7%と、差がございまして、これは、施設サービスのほうが、受審費用の補助制度が手厚いことが影響していると考えられます。

次のスライドに移ります。次は、評価機関数と評価者数の推移を示したグラフとなっております。棒グラフが評価者数を示しておりまして、折れ線グラフが評価機関数を示しております。

棒グラフの評価者数ですけれども、こちらは、平成24年度以降、やや減少しております。

これは、もともと評価者を辞められる方が毎年100人ほどおり、また、24年度以降、評価者養成の人数を絞ったこともあり、減少しております。また、折れ線グラフの評価機関数ですけれども、こちらは大体120から130辺りで推移しております。

法人形態の内訳が円グラフで示されておりますけれども、株式会社やNPO等、様々ございます。また、主な事業内容としましても、第三者評価事業を主な事業としている法人ですとか、そのほか、コンサルティング会社、調査会社など、様々ございます。多様な評価機関が参入して、事業所から選ばれることで、質の向上を促す形となっております。

次のスライドに移ります。こちらは、昨年度評価を受けました事業者のアンケート結果を示しております。まず、1問目が、評価を受審して、次の一步につながる具体的な「気付き」を得られたかどうかという質問でして、こちらは、約9割の事業者の方が「はい」と回答しております。

2問目の問いが、評価を受審して、どの程度満足したか。こちらについても、約9割の事業者が「満足」との回答をしております。

そして、最後、3問目が、今後も評価を受審してみたいかとの問いですけれども、こちらは約8割の方が、また受審したいと回答しております。受審した事業者の皆様は、第三者評価に対しては、高い満足度を示していることが分かります。

次のスライドに移ります。ここからは、都の第三者評価の特徴について、御説明をいたします。特徴は3点挙げてございます。

まず、1点目が、きめ細やかな評価項目・評点が挙げられます。都では、各サービスの実態に応じたきめ細やかな評価項目を設定しております。国では、高齢系では、特養、通所介護、訪問介護の3サービスに対応した内容評価基準を設定しておりまして、それ以外のサービスでは、全サービス共通の評価基準のみ設定されています。都では、高齢系で20サービスに対応した項目を設定しておりまして、各サービスの特色、実態に即した内容となっております。また、これは他の分野のお話になってしまうのですが、例えば子供分野では、都独自制度である認証保育所に対応する項目も設定しております。

次のポツのところですが、評価項目の評点、これは評価項目の達成状況を示すものでして、国ではAからCの3段階で示されておりますけれども、都では、1つの評価項目の下に2個から6個設定される標準項目の実施有無を並べる形で示しておりまして、3から7段階の評価となっております。

真ん中に例示が示されているのですが、例えば一つの評価項目の下に三つの標準項目がある場合、評点は4段階となります。4段階と申しますのは、全部白丸の場合、白丸が二つある場合、白丸が一つある場合、全部黒丸という4パターンとなります。この形ですと、評価項目の達成状況が細かく表され、また、どの標準項目が実施できているのか、いないのかが明確に分かる形となっております。

2点目が、利用者調査の実施についてです。東京都では、利用者本位の福祉の実現に資する観点から、利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する利用者調査を必ず実施

することとしております。また、利用者の皆様が、調査へ参加する機会を公平に得られるよう全数調査を原則としておりまして、利用者本人の意向、満足度を把握するということを重視しております。

次のスライドに移ります。3点目の特徴としまして、事業者の理念・方針の実現を後押しする評価が挙げられます。都の第三者評価では、事業者の理念・方針と、事業活動の整合性を評価いたします。福祉サービスに対する利用者のニーズは様々ございまして、それに応える事業所のサービスも多様であります。一律の項目によって「できているか・いないか」、また、「良い・悪い」を評価するだけでは、多様性、良い意味での事業所の違いや特色を評価するのは難しくなってしまいます。そこで、事業者が目指す価値、理念・方針に向かいまして、利用者、地域、組織運営の状況を踏まえて、最善の意思決定と行動をとっているかという点も評価いたします。

この評価結果につきましては、講評とコメント欄に記載されまして、真ん中に表がございませうけれども、「特に良いと思う点」とししまして「事業者が目指していることの実現に向けて、特に成果があがっている事項」、「さらなる改善が望まれる点」として「事業者が目指していることの実現に向けて、現状を踏まえて今後必要な取組」また、「事業者が特に力を入れている取組」も、記載する形となっております。

これらのコメントを的確に書くには、事業所の状況を踏まえて、理念・方針を実現するための重要なポイントを見極める力が必要でして、我々は「評価の視点」と呼んでおりますが、評価者研修等でも、そのスキル習得を支援しております。

次のスライドに移ります。課題と解決に向けた取組について御説明いたします。課題は、受審率の向上です。都の昨年度の受審率ですけれども、全サービスの受審率は14.2%、高齢サービスは10.1%となっております。全国の高齢サービスの受審率が1.4%ほどだと伺っておりますので、これと比べれば高い数字ではありますが、更に向上が必要であると認識しております。

また、内訳を見ますと、特に在宅サービスの受審率が低く、対策が必要であると考えております。なお、先ほども申しましたが、施設サービスの受審率が高いのは、受審費用の補助制度が手厚いことが影響していると考えております。

次に、受審しない理由についてですけれども、こちらについては、少し前なのですが、平成23年度に事業者アンケートを実施しております。対象につきましては、特に受審率が低く事業所数の多い訪問介護と居宅介護支援事業所、約5,800事業所で、うち約4割から回答をいただいております。その中で、受審しない理由として、主なものとして3点挙げられております。

一つ目は、受審に伴う費用負担、事務負担が大きいこと。

二つ目が、受審しても、サービスの質の向上につながりにくいと思うこと。

三つ目が、都民が評価結果を活用していないといったものが挙げられました。

これを受けまして、解決に向けた取組です。

1点目が、事業者の受審に伴う負担を軽減して、受審を促すこと。

2点目が、評価の質の向上を図ること。

3点目が、都民の評価結果の活用を進めること。

この3点の取組を進めております。

次のスライドに移ります。まず、受審に伴う負担を軽減して、受審促進するといった取組ですけれども、①のところ、まず負担軽減についてですが、東京都では、受審費用の補助を行っております。施設サービスを中心に、都から受審費用として60万円を補助しております。また、3年ごとに受審しない場合には、運営費補助金が減額される形となっております。

また、在宅サービスについては、こちらは都と区市町村から受審費用を補助しております。金額、要件は区市町村ごとに異なる形となっております。

次のポツですが、受審に伴う事務量の軽減としまして、小規模事業所が多い在宅のサービスでは、簡略版の評価項目を使って評価することを可能としております。通常の評価項目では、経営面とサービス面の両方を見ていくのですが、簡略版では、サービス面のみの項目を見ていきますので、項目数としますと、大体半分ほど減る形となります。

次に、②事業者・区市町村への働きかけです。事業者への働きかけですけれども、集団指導ですとか、また、新規事業者向け研修会、区市町村ごとの事業者連絡会など、事業者が集まる場で、第三者評価の説明を行っております。

また、受審率が低く事業所数の多い訪問介護、居宅介護支援事業、通所介護の中で、それでも連続受審していただいている事業者の方にインタビューを行いまして、受審メリット等を記事にまとめて、ホームページに掲載し、受審を働きかけております。

また、スライドにもありますけれども、受審済ステッカーを作成してございまして、受審していただいた事業者様には、事業所の入口や、また、車などに貼って受審していることをPRできるようにしております。

次に、区市町村の理解促進ですが、こちらは、区市町村職員担当者会で第三者評価事業の概要説明を行い、また、受審費用の補助の予算化など、管轄内での受審促進の取組を進めていただくようお願いをしております。

次のスライドに移ります。評価の質の向上に関する取組です。

まず一つ目が、評価項目の設定・見直し、項目解説書の配付です。毎年評価・研究委員会と各ワーキングを開催してございまして、新規対象サービスの項目を設定したり、また、既存の項目については、より実態に即し、事業者のサービス向上に資する項目へと見直しを図っております。あわせて、評価者向けの項目解説書を作成してございまして、この解説書では、各項目の狙い、また、具体的に確認すべきポイント等をまとめたものでして、これを全ての評価機関、評価者に配付してございまして。

二つ目が、評価者研修の実施です。評価の質は、評価者の力が大きく影響しておりますので、研修を実施してございまして。毎年、4月から5月に全評価者対象の悉皆研修を行って

おりまして、新規対象サービスの項目等を説明しております。また、評価者の経験に応じた4段階・11コースの研修を開催しております。ここでは、関係法令や行政の施策、現場の実態、項目や評価のルール、評価の視点等について、講師を担当しております学識経験者の先生ですとか、また、評価者、事業者の方々と相談しながら、独自の講義内容、教材を作って研修を行っております。

三つ目ですが、評価機関による評価者の育成、手法、ルール順守の支援になります。評価の内容や質に責任を持つのは評価機関ですので、評価機関の事務局責任者向けの研修を実施しております。また、評価機関による評価者の育成、ルール順守を支援するために、評価機関認証要綱に、評価機関の責務をきちんと明記した上で、評価者の育成、また、ルール順守の責任者を配置すること、そして、育成やルール順守状況を確認した記録を付けて自己点検することを定めておりまして、こちらは来年度から実施する予定となっております。

四つ目ですが、評価機関、評価者の認証基準の設定・見直しです。評価機関、評価者とも一定の質の評価を行うためには、一定の評価実績が必要と考えておりまして、都では、評価機関については1年に1件以上、これは、来年度からは3年に5件以上と強化いたします。また、評価者については、2年に1件以上の評価実績がないと抹消されるルールとなっております。

五つ目ですけれども、ルール違反への対応強化です。これは今年度の評価分から対応を強化しておりまして、違反があった場合には、評価機関から再発防止等をきちんと報告してもらい、機構のほうで継続指導する形としております。

次のスライドに移ります。こちらは、都民の活用促進に関する取組です。

まず、①ですけれども、都民の皆様が評価結果を見やすくするために、評価結果公表方法の工夫・改善を行っております。評価結果につきましては、東京都の福祉のポータルサイト、これは「福ナビ」という名称のウェブサイトなのですが、こちらに結果を掲載しております。福ナビでは、各事業所の基本情報と、また、第三者評価結果、そして、介護サービス情報公表内容を一体的に提供しております。福ナビにつきましては、より使いやすくなるように適宜システム改修を行っております。スライドにもございますけれども、今年度から第三者評価のトップページをこのように見やすく改修いたしました。

また、評価結果をまとめた報告書なのですが、こちらは印刷すると20ページから30ページになります。結果をコンパクトに御覧いただきたい方もいると思いますので、ポイントをまとめた概要版を作りまして、こちらでもウェブに掲載しております。

次に、②都民への普及広報です。マスコットキャラクター、これは、スライドの表紙にございます「ひょうカメ」というキャラクターなのですが、こういったものを作成しまして、独自のポスターやグッズ等を作成し、配布しております。

また、福祉イベントに出展したりですとか、新宿駅のデジタルサイネージ、また、東京都福祉保健局のツイッター等でPRを行っております。こちらは、広く多くの方に第三者評

価を知っていただく取組として実施しております。

また、ターゲットを絞った取組としまして、特に受審率が低く事業所数が多い訪問介護、居宅介護支援、通所介護を対象としまして、区市町村別の連続受審事業所リストと、また、PDF版の評価結果概要版を作成しまして、各区市町村に送付しております。窓口で印刷物を置いていただいて、サービスを選ぶ利用者の方がいらっしゃったときには、それを御覧いただくようお願いをしております。

以上、御説明しましたように、事業者、そして、評価者、評価機関、そして、都民の皆様、それぞれに対する取組を進めまして、受審率の向上を図っております。

私からの御説明は以上となります。御清聴ありがとうございました。

○林座長 どうもありがとうございました。

それでは、御質問、御意見など、よろしくお願いたします。

お願いします。

○江田座長代理 御丁寧な御説明ありがとうございます。

評価の質の向上のところで、12ページ目なのですが、いろいろな多様な評価者がいらっしゃるというところで、質の確保というか、どうもこれを拝見していると、研修はすごくいっぱいされていらっしゃるし、件数の経験といったところの御説明はあったのですけれども、更新であったり、ある程度標準化というか、ある程度の質の確保に関しては、どのような取組をされているのでしょうか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） こちらにもあるのですけれども、まず、評価者研修という形で、我々も評価者の経験に応じた形で様々なコースを設定して研修を行っているということが、大きく一つございます。

あとは、③のところ、これは来年度からやる新しい取組になるのですが、機構から評価者研修をやるといっても、なかなかそれだけで質を確保できるのは難しいと思っております。その第一歩としまして、評価機関として、評価者をどのように育成していくのか。計画を作って、進行管理をして、年度末には振り返りをして、次年度また改善をしていくという流れをつくって、取り組んでいただくようにという取組を、来年度から新規でやっっていこうと思っております。

○江田座長代理 具体的には、評価者の方の評価というのは、評価機関に委ねるという形になるのですか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 両方です。当機構でも研修を行う形で、評価者のレベルアップを図っていくのと、それと併せて、評価機関としても自分たちで評価者の育成を行っていただきたいという、二本立てで考えております。

○江田座長代理 分かりました。

○林座長 今の点に関連するのですが、評価調査者の方の資格要件というものはあるのでしょうか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 資格要件はございます。評価者の要件なのですけれども、評価者は大きく分けて2種類ございまして、一つが組織マネジメントに詳しい経営系の方と、あとは福祉サービスに詳しいサービス系の方に分かれて、それぞれ要件についても変わってきます。

組織マネジメントに強い経営系の方なのですけれども、こちらの方については、法人での組織運営管理の業務経験が3年以上ある方を定めております。サービス系のほうについては、福祉関連業務3年以上の実務経験のある方、それ以外にも、調査機関で調査業務等に従事した方ですとか、あとは、福祉とか経営に関する学識経験を一定お持ちの方、そういった方も評価者になることができます。

○林座長 そうしますと、後者の福祉サービス系の評価者の資格の場合に、例えば保育についての過去3年の経験がある方であれば、医療とか介護についての経験が全くなくても、介護サービスの評価調査者にはなれるということなのでしょうか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） そのとおりです。ルール上は、例えば保育の経験しなくても高齢系の施設の評価をすることはできます。ただし、評価者によって得意分野、不得意分野というものがありまして、どういったところが得意かというのは、評価機関から事業者さんにきちんと御説明して、なるべく得意な方を充てていただくようお願いはしております。

○林座長 その考え方を一歩進めると、福祉サービスごとに評価者要件を整備して、専門性の向上や質の向上を図るという考え方もできるかと思うのですが、そういった試みはいかがでしょうか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 今のところは、そういった議論はない状況です。と言いますのは、実態として、例えば保育経験があって評価者になったということで、保育分野の評価を究めていく方もいるのですが、中には、評価者になった後、保育をベースとして、高齢系ですとか、障害系のところも勉強して行って、自分の幅を広げていくという方もいらっしゃいますので、今のところは、分野別に要件を分けるといった議論は、特に中ではしていない状況です。

○林座長 どうぞ。

○川渕専門委員 私も大学で社会福祉士の資格を取れるように教鞭をとっているのですが、福祉でもこういう質の評価が始まった点は、評価すべきだと思うのです。

その一方で、何となく、今、聞いておりますと、東京都はまだいいほうかなと。資料2参考を見ると、結局全国は1.38%の受審率で、東京都は10.15%ということで、東京都は充実しています。一方で、東京都は補助金が結構手厚く出ていて、特に施設ケアのところは60万円付いています、他のところは区市町村によっていろいろあります。医療と介護を比べてはいけない。また、福祉の中にも契約と措置がありますので、十把一絡げに言えませんが、医療と違うなと思ったのは、今の御案内のとおり、評価者がすごく多いことです。医療は、例えば公益財団法人日本医療機能評価機構がありますけれども、今、2,500病院ぐ

らい認定を受けましたね。

しかし、その一方で、国際病院は、専らJCIというアメリカの評価を受ける所が多い。結構お金がかかりますが、一番違うのは、例えば医療事故ならば医療事故を取り上げて、どうしてそうなるのかという「気付き」というか、考えるところをすごく評価者はやっているということです。ですから、よく言われるストラクチャー基準よりも、プロセスとか、アウトカム重視です。

独占はよくありませんが、もう少ししかるべき評価者に絞り込んでいかれたほうがいいのではないかと。

もう一つは、医療で一番やってはいけないのは、経営の内容については聞かないということです。サービス内容についてだけ聞くということで、経営の内容について聞きますと、どうしても事業者はそういうナイーブなところは触れてほしくないという話があるのです。例えば都ならば都で、例えば補助金を出す代わりに経営についてお聞きしますとやっていかれたほうがいいのではないかと。むしろ、サービス内容ということで、虐待ですとか、福祉事故に重きを置いてもいいのかなと思って聞いておったのですけれども、どうですか。○東京都福祉保健財団（中島部長） 御意見、いろいろどうもありがとうございました。

まず、評価者についてなのですけれども、実態を見ますと、専業で第三者評価のみをやっている評価機関はそれほど多くなくて、兼業的にやっているようなところが多いのと、評価者自身も、御自身は引退されて、フルタイムでずっと評価をやっているというよりは、年に数回やっているという方が多いような状況となっております。

我々としても、一人当たりの評価件数が多いほうが、それだけ評価のレベルは高まるので、なるべくそういった方向に持っていきたいとは思っているのですが、実態を見てみますと、なかなかそういうようにいかない。実はこの評価者数、たくさんいるのですけれども、4割ほどは年間0件、または1件しか評価をしていない方が占めているのです。というのは、実際に評価をやってみて、合わないなと思うような方がいらっしやったりということもありますので、やってみなければ分からないといったところがあるのと、評価機関としては、お願いしようと思っても、そんなに何件も入らないということもあるので、評価者をもっともっと養成してもらいたいといった御意見もございますので、今の人数に落ち着いている状況はあります。でも、我々としては、なるべく一人当たりの件数を多く持っていただくほうが、質の向上という面では、いいと認識しております。

もう一つ、経営内容は触れずに、サービス内容のみといったお話があったのですが、私の説明がきちんとしていなかったのかもしれないのですが、この第三者評価で見る組織マネジメント力なのですけれども、これは、財政面はほぼ見ない形になっています。経営といっても、今、御指摘のありました、例えば虐待や事故防止、リスクマネジメントの仕組みがきちんとできているかとか、そういったところを見ていくような内容になっておりますので、財政面について見るというものではないというところは、補足して御説明させていただきます。

また、受審率が低いのは補助金だけが理由ではないというところで、それは本当にそのとおりでして、もっと多くの方に受けていただくには、第三者評価を受けることで、本当にサービスの質の向上につながったと事業者様に実感していただけるような、そういった質の高い評価を作り込んでいくということが重要だと思っております。都では、こういった補助金をたくさん出していただいておりますけれども、それに甘んじることなく評価の制度をきちんと高めていくということが非常に重要だと考えて、一歩ずつではありますが、取組を進めております。

○大田議長 ありがとうございます。

二つ御質問があるのですが、一つは、これだけいろいろな問題も起こってきていますし、思い切って第三者評価を受けるべしとするような形にするというのは、どのようにお考えかということが一つ目です。

それから、貴機構のパンフレットの「第三者評価の仕組み」で、「利用者・都民」の下に「(ケアマネジャー等を含む)」と書かれています。ケアマネジャーが社会福祉法人ですとか事業所に属していて、ケアマネジャー自体がニュートラルではないという批判もあつたりするのですが、事業者を評価なさるときに、その事業者にいるケアマネは評価の対象にはならないのでしょうか。これが二つ目の質問です。

○東京都福祉保健財団(中島部長) 御質問、どうもありがとうございます。

まず、義務付けについてなのですが、もし義務化するということになると、これは評価機関にきちんとお金をお支払いしなければいけないということで、補助なり行政的な負担というのでしょうか、そういったものは必要になる可能性もあるかと思しますので、そこは慎重に議論する必要があるのかなとは思っています。

また、もし仮に義務化された場合ですけれども、そうすると、評価者をきちんと確保しなければいけないというところで、また、分野にもよるのですけれども、評価者の数がいっても、得意分野がありますので、実際に得意分野の評価者が、きちんと動ける方がいるのかということまで確認しなければいけないのだらうとは思っています。

義務化して、嫌々というのも何ですけれども、受けていただいても意味がありませんので、評価の質を確保するというのはセットできちんと考えていかなければいけないなと思います。

○大田議長 前の規制改革会議で保育の議論をしましたときに、保育の第三者評価の受審率も、4、5年前ですが、3%ぐらいだったのです。それで、厚生労働省で数値目標を作って、それを達成するために、費用負担の在り方を検討するという提言をまとめたことがあるのですけれども、こういうやり方をどう思われますでしょうか。思う自治体が数値目標を作って、第三者評価を受ける機関を増やしていくというようなやり方をどう思われるのかというのは、いかがでしょうか。

○東京都福祉保健財団(中島部長) 国のほうで目標を定めてというところでしょうか。本来であれば、これは、今も各自治体できちんと評価推進機構を持ってやっておりますの

で、自主的にきちんと目標を作って、その地域に合った形で取組を進めていくのが、本来あるべき姿だと思います。ただ、それでもなかなか進まないということで、ショック療法ではないですが、上からこういう数値を示すというのも、私としてはやむを得ないのかなとは思いますが。個人的な意見になってしまいますが、済みません。

○大田議長 ケアマネジャーの件はいかがでしょう。

○東京都福祉保健財団（中島部長） ケアマネジャーなのですけれども、居宅介護支援事業も一つの対象サービスとなっておりますので、その評価をするときには、当然ケアマネさんにも自己評価に加わっていただいて、そこはきちんと評価対象となります。

○東京都（渋谷課長） 保育のところだけ補いますと、都といたしましては、3年に1回受審ということを目標に掲げていまして、先ほど資料の中にもあったのですけれども、保育分野であれば、3年に1回受けないと、運営費の補助の国単価に更に上乗せして出している都の部分がありまして、そこを減額するということもありまして、そういう意味では、保育の面ではほぼ3年に1回、各年にしますと3割の受審に近い数字を達成してきております。

○大田議長 ありがとうございます。

○林座長 どうぞ。

○江田座長代理 利用者調査の部分なのですけれども、具体的に、私の個人的な見解から言うと、利用者の方が非常に頼りにする情報であれば、評価される側もより多くの機関、あるいは在宅サービスが利用していくのではないかと思うのですが、実際、この利用者の調査していく意義というか、そういった点については、どのようにお考えでしょうか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 東京都の評価では、利用者調査に力を非常に入れております。これは都民の方も、利用者の方がどういう意見を持っているのかは、非常に関心が高いところだと思いますので、都では、原則全数調査で行っております。

あとは、例えば高齢分野ですと、認知症などを抱えている方ですと、なかなか回答いただけない部分もあるのですけれども、ただ、そこは諦めずといいますか、なるべく利用者本人の意向を把握できるように、丁寧に聞き取り調査を行うようにということで、機構からもお願いしているのと、現場の評価者さんは、それなりのスキルが必要になってきますので、その点については、東京都でも研修で力を入れて、正確に利用者の状況を把握できるようにということで、取組を進めております。

○江田座長代理 この利用者の方に調査をするときには、こういった評価の結果といったものを参考にされたかどうかなどの、そういったフィードバックはあるのでしょうか。実際にサービスの契約をされたときに、実施されている評価の結果を参考にされたかどうかですとか、そのような回答は利用者の方から得たりされているのですか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 今のところ、そういった調査を行っておりませんで、持ち合わせておりません。済みません。

○林座長 今の点と関連するのですが、せっかくすばらしい評価をなさって、それをこう

やって福ナビなどで出されていても、実際には利用者の方がほとんど存在を知らないという現実があるように思います。その観点から、例えば要介護者などと介護事業者が契約を締結する際に、介護事業者自らが、利用者に対して、この第三者評価の受審状況や評価結果の概要などを説明しなければならないという、契約締結時における重要事項説明のように、評価結果説明を義務化するというようなことは考えられないでしょうか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 今までは、そういった観点での議論はありませんでした。

○林座長 その点については、現場の評価の機構の方として、どうお考えですか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 事業者の方が利用者の方に、サービスを選択する前にきちんと御説明をするということですね。事業所のことをよく知っていただくという意味では、評価結果を使って御説明するというのは、非常に有意義なことだと思います。

○林座長 それから、何といても、居宅系サービスの評価実施率を高めていくことが今後の課題の一つと考えられますが、今、どのような方策をお考えになっているのでしょうか。

○東京都福祉保健財団（中島部長） 居宅系につきましては、なかなか受審率が伸びないというところで苦戦しております。スライドの4枚目のところでも示しているのですが、第三者評価はシステムになっておりまして、どこか1点だけをやればいいというものではないと認識しております。ですから、ここで言いますと、事業者の皆様にもきちんと何らかの対応をして、そして、評価機関、評価者の皆さん、利用者・都民の皆様、それぞれにきちんと対応していくことが必要だと考えております。

また、居宅系のサービスにつきましては、区市町村の取組が重要でして、区市町村のほうで、前向きに第三者評価を進めていくことが受審促進につながりますので、居宅系については、この表にある三者、また、区市町村の方にも御理解をいただきながら、取組を進めていきたいと思っております。内容については、このスライドにあるような内容を満遍なく進めていきたいと思っております。

○林座長 安念先生、いかがですか。

○安念委員 この種の評価は、大体医療の評価と平行に考える方が多いのですが、そして、それは誠にもっともなのですが、実は、非常に違うのです。

まず第一に、医療の世界と福祉の世界とでは、投入されているリソースの質、量が段違いに違う。それはお金という面もあるし、お医者さんというのは、こういう言い方をしたら何だけれども、ばりばりの偏差値秀才ばかり集まっているわけです。そういう中で行われているサービスと、そうではないサービスというのは、非常に違うのです。

そのことと、恐らく私は裏腹の関係にあると思うのですが、医療の場合、サービスの評価ができるのは、サービスの標準化が、それでも相当進んでいるからなのです。例えば、この臓器のこのタイプのがんであれば、こういう標準的な治療というものはある。主要な疾病については、そういうクリニカルパスが、大体確立されているわけです。

ところが、福祉の分野は、そういう標準化は、ほぼ全くなされていないのです。これは、

仕方がないのです。人間を丸ごと扱うわけですから、標準化しろといっても、もともと難しいし、さっきも言ったように、投入されるリソースの桁が全く違いますので、標準化がなかなか進まない。一部の試みはあるのですけれども、なかなか進まない。標準化されていないところで評価しろと言われても、これは、実は大変難しい。かつ、売手市場のところが多いわけです。だから、利用者もなかなか参考にしないのです。

それで、これは私の考えなのだけれども、そういう中での評価の意義というのは、実はユーザーにとっての情報提供もさることながら、事業者にとっての Awareness というか、最近の、余り私の好きな言葉ではないのだが、日本語で言うと「気付き」です。それを与えることのほうが、実効的には有意義なのです。

そこから先なのですが、ところが、私がやっていたのは10年も前で、よくここまで来たものだと思いますけれども、その「気付き」を求めているのは、実は立派な事業者さんなのです。立派な事業者さんは、ますます立派になり、それなりの人はそれなりのままにとどまる。これは、どこの世界でも多分そうだろうと思うのだが、それは、私は実感として大変感じました。

さっき、評価者の数が何でこんなに多いのだということなのですが、これは正に、評価されているサービスも評価者の手法もどっちも標準化されていないので、結局、能力の優劣を見極めるのが大変難しいのです。そうすると、やりたいと言っているし、それなりにそこそこのバックグラウンドがあるのならば、一応はやらせてみようか、というようにならざるを得ないのは、これはやむを得ないという感じがいたします。

ただ、福ナビのサイト一つを見ても、私の頃にはこのような亀はなかったし、いろいろな意味で、洗練を加えておりまして、そんなに派手で目立った動きではないのですけれども、よくここまで頑張ったものだと、私は思います。ただ、さっきも言うように、この評価ということによって得られるものは、そんなに期待しては、もともといけないものなのです。限定された効果だということを認識しながら、しかし、やる。こういうことだと思います。

それから、私はここに関わった頃、幾つか地方自治体に行って、こういうシステムの営業、別にこちらがお金をもらうわけではないから、営業というとおかしいのだけれども、おたくの自治体さんでもなさったらどうですかと言いに行きました。話だけはもちろん聞いてくれるのです。それは、遠くから来たのだから。だけれども、どこもやりませんでしたね。聞いてくれただけ。だから、東京都はいろいろな意味でリソースが大きいからできたというのはもちろんそうなのだけれども、全然広まりませんでした。

以上です。

○林座長 ありがとうございます。

そういう中で、要介護者や家族にとってサービスを選択する上で必要な情報を、どう得るのかという観点から言うと、ユーザーにとって選択のために必要な評価項目は最低限何なのかということぐらいは確認する。それをしていけば、その評価ができる方がいらっし

やればいい、その評価をするための手法さえ確立すればいいということではないかと思うのです。

正直、余り細かい網羅的な項目があっても、ユーザーは使いこなせないし、逆に分かりにくいということもあります。比較する上では、評価機関もより精査され、基準も客観評価で比べられるように、基準の統一化がもう少しできてこないか、ユーザーにとっては今一つ使い勝手が悪いのかなと思うのですが、いかがでしょうか。

○安念委員　そうです。そうですというのは、第三者評価はいろいろな世界でどんどん進行していて、我々、例えばロースクールなども、訳の分からない第三者評価を受けさせられるのだけれども、評価をする側というのか、あるいはそれを主催する組織というのか、ある意味で、日本的な意味で真面目なものだから、きめ細やかにするといいと、どうしても思ってしまうのです。これは、どこの世界でもそういう傾向がありますね。だから、善意で頑張るのだけれども、出来上がったものはますます高尚になって、普通の人のユーザーにとっては、何となくこんなに立派なものがあるのですか、はい、そうですかということとで終わってしまう。それは確かにあると思います。

○川渕専門委員　よく福祉の関係の方に聞くと、東京都の監査がありまして、これは非常に厳しいのですということで、強制的ないわゆる公金監査をやっているのではないか。特に、措置施設などはね。

しかし、評価のための評価にならないことを祈るだけなのですけれども、1点だけお聞きしたいのは、混合介護に関して、豊島区で特区でやってみようではないかという話が出ましたね。そのときに、先ほど林先生が仰ったように、都民が一番聞きたい情報は何だろうか。例えば、私の医療は緩和ケア病棟、いわゆるホスピスの空き情報です。

一方、混合介護は、施設は混合介護は駄目で、在宅は混合介護はいいので、横出し、上乗せは認められていますが、そういう情報は、一般都民は分かるのですか。

○東京都福祉保健財団（中島部長）　今の項目でしょうか。

○川渕専門委員　東京都のサイトにそういう情報開示はあるのですか。

○東京都福祉保健財団（中島部長）　第三者評価の中では、今の仕組みの中では分からない状況となっております。

○川渕専門委員　例えば、混合介護といったときに、横出し、上乗せだから、患者さんにしてみれば、割増しになりますね。バリュー・フォー・マネーは問われると思うのですが、例えば新都知事の中で、お考えはあるのですか。つまり、これまでどおり頑張ろうとやっついていけるのですか。何か無理があるというか、これをやっつけても、評価のための評価になってしまわないかな。

確かに福祉と医療は違うと思うのですけれども、次のステップに日本は入らんとしているわけです。都の職員の考えはいかに。

○東京都（渋谷課長）　本日は、現在のあるいは直近の内容、来年度見直すという内容を含めご説明しています。来年度の取組は考えていましたけれども、混合介護はまだこれか

ら先のことで、今の時点で、川渕先生にお答えできる内容はないのですが、ただ、大本として、私どもとしては、介護保険の世界の中で、まず、そのサービスがよく提供されているかということの評価し結果を示しているものです。それを超えている混合介護というところは、評価の対象とすべきなのか、私どもとしてもすぐに答えができるものではないと思います。

○川渕専門委員 東京都のサイトの中で、横出し、上乘せの情報提供はされているのですか。あるいは、全くないのですか。

○東京都（渋谷課長） 今だと、東京都のサイトでは介護保険の中のこういうサービスを提供していますというところです。横出しや上乘せの情報は、事業者さんが自由に展開されるところになると思います。

○川渕専門委員 そうすると、事業者のホームページを見ないと分からないということですね。

○東京都（渋谷課長） そうかと思います。不勉強で申し訳ございません。

○川渕専門委員 私も不勉強で分からなくて、済みません。

○大田議長 さっき、川渕先生が言われた空き情報のようなものは分かるのですか。

○川渕専門委員 この施設がこれだけ空いているよという稼働状況です。これも医療で最近ようやく始まったのです。横浜市で共有し合うとか。

○東京都（渋谷課長） さっき言った福ナビで、事業所情報のホームページに飛ぶようになっていまして、各事業所さんでは、今、言ったように、定員が何名のところに現状は何名で、何名空いているという情報に、リンクを貼っていくような形にはなっているかと思っています。

○川渕専門委員 そうすると、東京都の中で全体を鳥瞰できるような形にはなっていないわけですね。

○東京都（渋谷課長） そうですね。

○川渕専門委員 詰問するわけではないのですが、現状は。

○中沢参事官 事務局から、それは第三者評価の話ではなくて、情報公開のシステムとしては、空き情報については登録はできるようにはなっていますので、見られるようにはなっています。

○川渕専門委員 そういうホームページがまたあるのですね。

○林座長 それがどの程度使われているのかは、また別問題ですね。なかなかお話が尽きないところなのですが、今日はお時間もありますので、ここまでとさせていただきます。

頂いた貴重な情報を、来月2月21日に予定しております公開ディスカッションに生かしていきたいと思います。

本日はどうもありがとうございました。

○東京都福祉保健財団（中島部長） ありがとうございました。

○林座長 本日の議題は以上です。

事務局から何かございますか。

○中沢参事官 次回のワーキングの日程につきましては、追って御連絡をさせていただきます。

以上です。

○林座長 ありがとうございました。

では、本日はこれにて会議を終了いたします。

お忙しい中お集まりいただき、ありがとうございました。