

## 令和2年12月14日健康福祉委員会（市長質問以外）

○西委員 おはようございます。堺創志会の西でございます。時間が限られていますので、速やかに進めていきたいと思いますが、まず1つ目、タッチポイントについて、両局にお聞きをしていきたいなと思っております。タッチポイントですね、振り返れば平成22年9月に初めてタッチポイントについて、本会議で取り上げさせていただいて、特に健康福祉局や子ども青少年局、特にそうだと思いますが、様々な行政サービスは、恐らく広報さかいに書いていますよという話をいろんなところで、平成22年頃というのは言われました。これどこに載っていますかと聞けば、いや、広報に載っています。それでは伝わらないですよというところから、タッチポイントという議論をずっと始めさせていただいて、広報研修も含めて、それぞれの部局に徹底していますというふうに、広報戦略部からはお聞きをしているというところであります。そういった中で、それぞれの課の皆さんともいろいろ議論させていただくと、このタッチポイントについて、座っているんだな、いや、もうちょっとやってほしいなと思うところはたくさんあるわけでありますが、このタッチポイントに関する健康福祉局の認識、お示してください。

○長谷川健康福祉総務課長 タッチポイントとは、マーケティングにおきましては、一般的に企業と顧客を結ぶ接点のことであり、行政におきましては、行政と市民、または何らかの形で堺市と関係する方々の接点であると認識しております。具体的には、広報さかいやホームページのほか、SNSや各種アプリ、市民の方と接する窓口、各種事業、イベントなど、全ての市民等との接点がタッチポイントであると考えております。我々が市民サービスを行う上で、実際にどのような場所やタイミングでどのように情報やメッセージを伝えるかなど、タッチポイントを意識して、業務に当たることは非常に重要なことであると認識しており、効果的に情報等を伝えることができれば、それが市民サービスの向上などにもつながるものと考えております。以上でございます。

○西委員 それでは、その浸透状況についてもお聞きをしたいところですが、先に子ども青少年局にもお聞きをしたいと思っております。子ども青少年局のタッチポイントに関する認識というのはどのようになっていますでしょうか。

○櫻田子ども企画課長 タッチポイントに関する子ども青少年局の認識ということでございますが、タッチポイント、これは全ての職員が広報パーソンであるという自覚を持ち、行政と市民の全ての接点を大事にし、どの場所、どのタイミングでPRをするのか、これを意識しながら情報発信を行うことであると思っております。これが肝要であると思っております。所管事業の発信のみならず、都市魅力の発信の観点からも非常に重要と考えております。以上でございます。

○西委員 それぞれ認識を示していただいて、ありがとうございます。これについて細かく掘り下げた議論すると、これだけで委員会の時間飛んでしまいますので、認識についてはこの程度にお聞きをしたいと思いますが。肝心なのは、これをそれぞれの行政サービスを担っていただいている皆様、両局だけじゃないですけども、ここは健康福祉委員会ですので、それぞれの両局の皆さんが行政サービスを担うに当たって、どのタイミングで広報すればいいのか、どういう状況でやるかということそれぞれの課、そして、それぞれの現場の担当の皆さんが常に考えるトレーニングをどうくださっているかということが大事なんだと思いますが、これ健康福祉局においては、この浸透状況どのようになっているか、そして具体的な取組どのようになっているか、お示してください。

○長谷川健康福祉総務課長 健康福祉局におきましては、これまでの議会での質疑、広報広聴主任を対象とした研修や管理職セミナーから学んだタッチポイントの考え方をそれぞれの所管におきまして共有し、認識を深め、施策に生かせるよう浸透を図っておるところでございます。具体的な取組事例といたしましては、乳がんについての理解を深めていただくため、本年5月、母の日キャンペーンとして、市内の青果店29店舗に御協力いただき、母の日のお花のプレゼントに乳がん啓発のメッセージカードを添えて配布していただくという取組を行いました。また、国民健康保険被保険者証の更新時に、介護予防や認知症に関する啓発チラシを同封しているような事例などがございます。以上でございます。

○西委員 それでは、同じく、子ども青少年局ではどうですか。

○櫻田子ども企画課長 浸透を図るということですが、健康福祉総務課同様でございますが、まず議会の質疑でありますとか、広報広聴主任研修、これが平成29年5月にされております。管理職セミナー、これは去年の10月にされたものでございますが、こういったものを各所属職員と共有しまして、各職員がタッチポイントの意識を持って取り組めるように浸透を図るということで努めております。タッチポイントに関する取組の一例でございますが、妊娠届時に子育て支援情報やさかい、子育て応援アプリに関する情報提供を行い、外国人の方には外国人向けの相談機関に関する情報を提供しております。また、成人式で配布するプログラム、これまでも子育て支援情報、歴史文化、各区の情報等を紹介していましたが、今年度はさらにQRコードを用いて年金や骨髄バンクのドナー登録など、新成人に知ってもらいたい情報を提供する予定でございます。このほかにも市民と接する様々な機会を貴重なタッチポイント、これとして認識しまして、市民の皆様が必要とする情報提供を行っております。以上でございます。

○西委員 いろいろと状況を示していただきました。タッチポイントの取組、いろいろと皆

さんがこうやって議論していただけるようになったということは、本当に覚醒の感あり、ただ10年かかっているんですが、覚醒の感ありだなというふうに思っております。ただ、今ここで議論しませんが、様々なところで本当にまだまだタッチポイントを理解してないんじゃないかな、残念だなと思うところも、正直申し上げて、あるわけであります。また、子ども青少年局さん、本当に取組、紹介していただいてありがたいんですが、この2つは、実はここタッチポイントとして重要と認識されていますかと議論したところですよ。私の質問なので、そこをあえて取り上げていただいているのであれば感謝をしたいところですが、そうじゃなくて、あっ、そんなところがタッチポイントだなということをごひこの場でも、平場ででも驚くようなことを聞きたいなと思っておりますので、また引き続きよろしくお願ひしたいと思ひます。このマーケティング手法としては、タッチポイントがどこでタッチポイントなのかということを考える。それがカスタマージャーニーマップ、また横文字まで言っているわと思われるかもしれませんが、カスタマージャーニーマップ、これマーケティング用語ですけども、ここにドットプロットしていくかということをご常に考えるということが広報の視点として、本当に重要だと。広報戦略部だけの話では当然ないと思ひますので、皆さんの行政サービスの中で、カスタマージャーニーマップということもぜひ念頭に置ひていただひて、調べていただければいっぱい出てきますから、念頭に置ひていただひて、考えていただけたらなと思ひます。これから先は浸透しているということですので、委員会の中で突然タッチポイントとか、突然カスタマージャーニーマップについて聞くこともあるかもしれませんから、よろしくお願ひしたいと思ひます。次の項目に移ります。里親制度のPRについてであります。平成30年の渚上議員の質疑の中で、里親制度のPRについて取り上げさせていただひています。全国的に比べて、里親委託率は非常に、大阪府といますか、堺も含めてですが、低位置な状況の中で、やっぱり里親制度、しっかりPRしていくことが本当に重要なんじゃないかと。もちろんターゲットの皆さん、さっきのタッチポイントの議論ですが、どうやって里親になっていただけるかの機会を捉えることも大事、そして当然、周辺社会状況として、里親というものが本当に生活者のキーワードの中に入っていくことが大事、当たり前になってくる、こういうことが非常に全国的に低位置である里親委託率の改善につながっていくということだと思ひますが、里親制度のPRについて、本市の取組状況をお聞かせください。

○石戸子ども家庭課長 本市では、里親を増やす、マッチングを推進する、委託後の里親を支援するを3本柱としまして、里親支援機関、里親会などの関係機関と連携しながら、里親委託を推進しているところです。里親制度のPRに当たりましては、定期的な地域相談会やシンポジウムの開催、出前講座の実施、パネル展示など、あらゆる機会を捉えまして、幅広く啓発を展開すると同時に、子育てや社会貢献に関心のある層への直接的な周知を行っております。また、1人でも多くの里親を増やすべく、数日、数週間から数か月など、短期であれば養育できるという方をターゲットにしたチラシやポスターを作成しまして、短期の

養育里親を募集しております。以上です。

○西委員 それでは、お聞きをしていきたいわけですが、里親になりたいと思うのは、どういう瞬間、これタッチポイントですね、どういうときに思うのか。そして、調査等は、それどういうときに思うのかという調査を行っているのかについてお示してください。

○石戸子ども家庭課長 里親登録申込みの動機を調べますと、社会的擁護が必要な子どもの役に立ちたい。もともと里親に関心があった。また、週末里親をしていたなど、児童福祉への理解があり社会貢献がしたいからという理由が一番多く、2番目に、養子を得たいためという理由でございました。また、パネル展示を見たのがきっかけで、里親相談に来られた方もありまして、子育てや社会貢献に関心のある層への働きかけ、里親という言葉に触れる機会を増やすことが重要であると認識しております。以上です。

○西委員 時間の制約がありますので、細かい議論は省きますけれども、まさにこういう調査というのは、本当にほかの事業も含めてですけれども、大事になってくると思います。こういうところに乗っかっていこうというか、やろうという気持ちはどういうときになるのか、ぜひ今は調査していただいているようお聞きをしましたが、丁寧にしていただいて、細かく広くしていただいて、どういうときに里親になろうと思うのか。平成30年の淵上議員の質疑では、子育てを一旦終わられた方が、もう一回やろうかと思うときもある。そういうときも含めて、どういう瞬間に伝えていけばいいのかという調査を丹念にさせていただきたいなと思っております。してないと言っているわけじゃなくて、丁寧にさらにやっていただけたらなと思っておりますが、今後の取組方針、里親制度をどういうふうにPRをしていくかについてお示しいただければと思います。

○石戸子ども家庭課長 これまで民生委員・児童委員の研修会や各種団体の会合へ参加しましてPRを実施してきましたが、子育てや社会貢献に関心のあの方層への働きかけをより強化する観点から、PTA、自治会、保護司、青少年指導員などの集会へも参加しまして、講演を行うなど、様々な接点を見出し、積極的にアプローチをしてまいりたいと考えております。特に社会貢献をしたいと考えている方など、ターゲットを絞りまして、打ち出し方を変えた広報を行うことで、より多くの方の関心と理解を得てまいりたいと考えております。以上です。

○西委員 ぜひともタッチポイント、そして、カスタマージャーニーマップ、よろしくお願ひしたいと思います。次の項目に移りたいと思います。要介護認定の調査項目に嚥下についての項目があります。嚥下とは、口の中で食べ物を飲み込みやすい形にして、食道や胃へ送り込むことをいいますが、この嚥下、非常に全身の健康状況とも非常に密接につなが

ってくるのだと思いますが、これ嚥下についての選択状況、どのようになっているか、お示してください。

○岡介護保険課長 認定調査項目、嚥下については3つの評価があり、できるは、自然に飲み込める場合、できないは、口から食物などを取り入れない、経管栄養や中心静脈栄養などが行われている場合、見守り等は、できる、できないのいずれにも含まれない場合とされています。堺区で、11月に開催された審査会のうち、無作為に選んだ10部会を調べたところ、判定された対象者228名のうち、できるが199名、見守り等が27名、できないが2名でした。また、できるを選択した199名のうち、81.9%に当たる163名に特記事項の記載がありました。以上です。

○西委員 この今の結果を聞くと、一見、嚥下ができるというのがほとんどの方のように見えてしまいます。聞こえてしまいます。しかしながら、できる中の多くが特記事項があったということですが、この特記事項について、どのような記載内容か、お示してください。○岡介護保険課長 特記事項の記載例としては、できるを選択した人では、むせることなく自己摂取できているといった記載だけでなく、週に何度かむせるが嚥下は可能など、嚥下に何らかの課題のある人も含まれています。見守り等を選択した人の特記には、毎食1回はむせ込んでいる、家人が付き添って見守りしているなどが記載されています。以上です。

○西委員 つまり調査項目のチェックが、できるとなっている人が多いわけではありますが、そのできるであっても、実際では問題があったり、課題があったりという方が多いんじゃないでしょうか。

○岡介護保険課長 嚥下の調査項目が、できるを選択した場合であっても、固形物かペースト状といった食物の形状など、具体的な内容を特記事項に記載することとされています。また、食事摂取の調査項目において、刻み食やとろみ食への加工といった固有の介助の必要が発生している場合は、同様に特記事項に記載することとされています。二次判定において、調査票の特記事項や主治医意見書の記載内容を基に議論し、より本人の状態に見合った判定としています。以上です。

○西委員 国の制度がこうだから仕方がないのかもしれませんが、非常に違和感があります。結局、できる、統計的に処理されていくと、現場の皆さんとしては、特記事項を評価をするということを当然していただいているんだと思いますが、統計的に処理されると、嚥下ができる方がほとんどになってしまうという状況になっているにもかかわらず、実態はそうじゃなくて、ほとんどの方が嚥下に課題がある。ほとんどの方とは言い過ぎでも、たくさんの方が嚥下に課題がある状況が、統計的に処理されると消えてしまうというか、

見えなくなってしまう。この課題に本当に違和感があります。どこまで国がこの状況を分かっているのかなというふうに疑問を持つわけであります。現場から、やっぱり声を上げていただいて、厚労省、怖いかもしれませんが、厚労省に向かって、しっかり現場ではこういうことが起きていると。嚙下の課題をしっかりと評価できない仕組みになっている。これをしっかりと変えてほしいということを国に対して要望していく、要望してほしいというお願いをさせていただいたときに、第2回の市議会において、この委員会で当局の皆さんからは要望していくというふうにお話をさせていただきましたが、具体的な働きかけ、どのようにされているのか、されたのか、お示してください。

○岡介護保険課長 大阪府市長会からの令和3年度国の施策並びに予算に関する要望書や政令指定都市の民生主管局の集まりである大都市民生主管局長会議からの令和3年度社会福祉関係予算に関する提案において、判定基準の見直しの要望を行いました。本市においても、令和3年度、国の施策、予算に関する提案・要望書において、厚生労働省に対し、認定調査項目での嚙下など、実態が一次判定に反映されない項目について、より状態に見合った要介護度が出るよう、判定の基準の見直しを要望しました。今後も嚙下など、見直しの必要な項目については、機会を捉えて、より実態に即した認定調査が行えるよう、一次判定基準の見直しを国に対して要望します。以上です。

○西委員 今お答えをいただきました。本市の令和3年度国の施策、予算に関する提案・要望書、私も見せていただきました。いろいろと要望、頑張っていたというのとは思っていますけれども、ここに書いてある内容、今御答弁をさせていただいたほぼそのままなんですよね。具体的に、やっぱり要望していかないといけないんだと思います。文書でどこまで残せるかというのはあるのかもしれませんが、やっぱり嚙下のこういう項目のここがおかしいんだ。現場の声をしっかりと国の官庁に届けていく。それが基礎自治体なり、政令指定都市なりがちゃんと声を上げていかないと、いつまでたっても変わらない、こういうことなんだと思います。局長、この分野詳しいと思いますので、ぜひ局長の御決意を、局長が言っていたかかないとなかなか変わらないのじゃないかと思いますが、いかがでしょうか。

○隅野健康福祉局長 突然振られてきましたんで、お答えしたいと思いますが、国への要望はじめ、それぞれ大阪市の民生主管局長会議であったりとか、あるいは大阪府の市長会であったりとか、いろんな機会を通じて要望をしていきたいと。嚙下だけではなく、ほかの状況というか、要望項目についても含めてやっていきたいというふうに考えております。以上です。

○西委員 ぜひ現場からの声は具体的であるほうが伝わりやすいと思いますので、コロナの

中でなかなか直接の意見交換はしんどいというふうにもお聞きをしておりますが、ぜひよろしくお願ひしたいと思います。突然当ててすみませんでした。次の項目に移らせていただきます。骨髄ドナーの支援についてお聞きをしていきたいと思ひます。骨髄バンクの登録について、また言うてるわと思われるかもしれませんが、骨髄バンクについて、いろいろと皆さんに本当に御尽力をいただいています、健康福祉局の皆さんには本当に頭の下がる思いでございます。平成28年に取り上げ出した頃には、平成28年の登録者は35人、これ並行型登録会ですけれども、35人でした。そこから皆さんと延々と何時間議論したか忘れましたが、いろいろ議論していく中で、いろんなメニューを開発していただいて、いろんな取組を進めていただいで、29年には118人、平成30年には300人以上と。今年コロナでちょっと残念な状況ではありますが、年々本当にたくさん伸びてくるということで、これ骨髄バンクに関わる皆さんの中での雑談ではありますが、御紹介し、行きたいのは、やっぱり堺の奇跡と呼ばれているんですよね。これだけ行政頑張ってくださったら、こんだけ伸びるんだ。こういうことが本当に明らかに分かった。堺の奇跡なんだというふうに言われているぐらい、皆さんに頑張っていただいているんだと思って、感謝をしています。骨髄ドナーへの支援、ただし骨髄ドナーは登録は増えたけれども、次は実際提供していただく。そのことが重要になってくるわけではありますが、ドナー支援も重要になってまいります。骨髄ドナーへの支援の重要性について、どのようにお考えか、お示しください。

○藤川保健医療課長 白血病などの血液疾患により骨髄移植を必要とされている方、これ毎年少なくとも2,000人を数えるとなっております。骨髄移植には患者とドナーとのHLA型、すなわち白血球の型でございますが、この適合が必要でございます。しかしながら、適合しましても、ドナーの方の様々な事情によりまして、実際に移植を受けることができる方は約6割にとどまっております。このようなことから、骨髄移植を必要とする患者様を1人でも多く救うためには、市民の皆様方の理解を深め、ドナー登録の増加を進める取組とともに、ドナーが骨髄等を提供しやすくするための支援を行うことが重要と考えております。以上でございます。

○西委員 骨髄ドナーの支援に係る取組状況について、お示しください。

○藤川保健医療課長 本市は、平成29年度、NPO法人関西骨髄バンク推進協会と堺市域における骨髄移植等の推進に係る協定を締結し、骨髄移植に係る市民理解の促進やドナー登録の増加を進める取組を同協会との協働により実施しております。ドナーへの支援については、平成30年度から令和元年度にかけては、同協会において寄附を原資とし、ドナーが骨髄等を提供した際に支援金を給付する事業を行っておられました。このドナー支援の取組でございますが、本年度から本市においてふるさと納税制度を活用した

ドナー支援金事業として実施しており、堺市に住所を有している方で、令和2年4月1日以降に、日本骨髄バンクを介して骨髄等を提供した方に対し、14万円を上限としまして、通院1日当たり5,000円、入院1日当たり2万円を交付しており、12月11日現在の交付実績は1名でございます。なお、本年9月17日から12月15日まで、明日まででございますが、この期間、クラウドファンディングにより寄附を募集しておりまして、これを含んだふるさと納税制度における寄附の総額は、同じく12月11日現在、141万1,000円となっております。以上でございます。

○西委員 いろいろとクラウドファンディングによる仕組み、これなかなか全国的にも珍しい事例ですので、非常に苦労しながらつくっていただいているということだと思います。そういった意味で、今141万1,000円ということで、当局の皆さんにも非常に努力をいただいているところですが、これドナー登録の、私も説明員ですので、現場で説明をさせていただくと、この制度があることは非常に、いざ本当にマッチしたときに安心できるんだということで、反応は非常にいい反応あります。堺市民ですけど、こういうのあったらいいですねということをおっしゃっていただきますが、ただ、そうやって説明すればするほど、クラウドファンディングでこういう制度やっていると、本当にこれ事業継続するのかなど。言っていて、いざというときに、何年後か分かりませんから、それが継続的に実施されてないと、我々説明員としても不安でいっぱい、説明がなかなかしにくいところですが、これ継続的に実施できるのか、お答えをいただきたいと 思います。

○藤川保健医療課長 本来、骨髄移植は、国において統一的・安定的な制度として構築されるべきでありますことから、私どもとしましては、全国衛生部長会等を通じ、特別休暇や休業補償など、ドナーが骨髄等を提供することについての支援について、総合的な施策を推進するよう国に要望しております。また、骨髄ドナーへの支援を安定的かつ継続的に実施できるよう、より一層財源確保に取り組みまして、事業の安定的な実施に努めます。以上でございます。

○西委員 ぜひとも、今お答えいただいた継続かつ安定的な実施、もちろん国への要望も大事ですが、よろしく願いをしたいと 思います。以上をもちまして、質問を終わらせていただきます。