

岡谷市議会 社会委員会 行政視察報告書

【総体事項】

1. 視察日程：平成28年10月19日（水）～21日（金）
2. 調査事項（視察先）
 - （1）家庭医養成プロジェクトの概要と家庭医療センターの運営等
日総研接遇大賞受賞の取り組み
（静岡県 菊川市）
 - （2）茅ヶ崎市基幹型地域包括支援センター開設について
（神奈川県 茅ヶ崎市）
 - （3）フードバンク活動について
（東京都 台東区NPO法人 セカンドハーベスト・ジャパン）
 - （4）荒川区民総幸福度（GAH）について
（東京都 荒川区）
 - （5）小水力発電事業について
（山梨県 北杜市、日本小水力発電株式会社）
3. 視察参加委員

委員長	浜	幸	平
副委員長	藤	森	博文
委員	早	出	一真
委員	小	松	壮
委員	笠	原	征三郎
委員	遠	藤	真弓

【視察地報告】

1. 調査事項

家庭医養成プロジェクトの概要と家庭医療センターの運営等

日総研接遇大賞受賞の取り組み（静岡県 菊川市）

人口：約 47,943人 面積：約 94.19 km²

（視察事項）

菊川市立総合病院は、菊川市が運営する自治体病院で、岡谷市民病院とほぼ同規模の病院である。病床数は一般病床202床（回復期リハビリテーション病床40床含む）、精神科病床58床で、地域医療の中核病院としての役割を担っている。

菊川市の位置する静岡県中東遠医療圏は、県内でも医師不足が深刻な地域で、この少ない医師数の下で効率的に必要な医療を提供するため、家庭医の養成と地域医療連携に力を入れている。家庭医を志す若手医師を全国から招聘するため、近隣の磐田市立総合病院、公立森町病院、御前崎病院と協働して静岡県家庭医養成協議会を設立し、平成23年8月に家庭医養成の拠点施設である菊川市家庭医療センターを開設し、教育を行いながら外来診療、在宅診療を行っている。

また、菊川市立総合病院は、平成27年10月5日に優れた接遇マナーの実践・向上に取り組む続ける病院等を表彰する日総研・接遇大賞を受賞している。

この取り組みは、まず病院職員の行動指針（笑顔・挨拶・気づき）を定め、これを具現化するため、サンキュープログラムを推進している。これは、患者や家族、部署内外すべての職員同士で感謝の気持ちや良い気づきをした職員に対して、サンキューカードにメッセージを記入して送るという取り組みで、職員ひとり1人の気持ちや行動が変わるとともに、職員同士が尊重し合うことで良い効果が現れている。

全国12の病院等が独自の取り組み・高い実践力や継続教育等を評価されたものである。

2. 視察日時 平成28年10月19日（水）14：00～16：00

3. 参加者所感

○接遇改善は研修等によって成し得たわけではなく、職員同士、患者、家族と職員相互の感謝の気持ちをサンキューカードに記入し、良いところを認め合うといった取り組みによって職員のモチベーションが向上し、良い看護ケアや接遇改善に

つながっていることに感銘を受けた。接遇の知識や技能の研修だけでは改善は難しいことも実感した。

○接遇大賞の受賞については、取り組みを評価されただけとの説明であったが、実際の病院内は建物の明るさも素晴らしく、すべての看護師さんが挨拶をしてくれたことに感動した。

○接遇のチェックリストによる自己評価を定期的に行ったり、接遇に対するスローガンの唱和など関係者全員が接遇改善に向けての意識を持ち、取り組む思いや姿勢、方向性が整っていることに素晴らしさを感じた。

○メッセージカードにはネガティブな事は書かない等、6つのルールがあるが、普段気がつかない様な事（人）に感謝の言葉が寄せられることは、大変良いことであると思う。

○サンキューカードへの記入は、患者や家族をはじめ、あらゆる病院関係者が対象であることが特徴である。その結果、職員同士が認め合える関係性が築けているのではないかと思う。

【視察地報告】

1. 調査事項

茅ヶ崎市基幹型地域包括支援センター開設について（神奈川県 茅ヶ崎市）

人口：約 240,122人 面積：約 35.76 km²

（視察事項）

茅ヶ崎市は、昭和22年に市制施行し、平成29年に市制70周年を迎える。また、防災拠点としての役割をはじめ、市民の暮らしを守る安全安心の拠点となる新庁舎の建て替えが行われ、平成28年1月から供用開始している。

茅ヶ崎市の65歳以上の人口は約6万1千人で、現在の高齢化率は25.28%で、少しずつ高齢化率は上昇している。

市内12地区に委託型の地域包括支援センターを段階的に設置してきている。これらの各支援センターの機能強化を図り、保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的に、平成25年10月に市直営の基幹型地域包括支援センターを高齢化福祉介護課内に設置している。

基幹型地域包括支援センターの機能としては、地域包括支援センターの全体調整及び統括支援、人材育成、地域課題の把握及び地域包括ケア推進体制の整備等を行っている。

職員体制は5名で、高齢福祉介護課長が務める管理責任者1名、保健師1名、社会福祉士1名、主任介護支援専門員1名、事務員1名で他の業務と兼務となっている。

2. 視察日時 平成28年10月20日（木） 9：00～10：30

3. 参加者所感

- 高齢者になっても安心して暮らしていけるよう医療機関、介護サービス事業者、地域包括支援センターといった専門機関と地域の自治会、民生児童委員、地区社協、地域ボランティアセンターなどの地域の支援者で構成される「地域ケア会議」が機能している。平時だけでなく、災害発生時もうまく機能しそうだと感じた。
- 2025年問題も控えている中で、これからの時代は医療費の増大等々の問題を鑑みると、地域包括ケアシステムの構築は必要不可欠であると考える。
- 茅ヶ崎市の高齢者ガイドは、高齢者にとってかなり充実した内容のもので、説明

内容だけでなく、高齢者が生きていく励ましの冊子になっている。岡谷市でもこの様な冊子を作製すれば、高齢者にとって大変便利だと思う。

- 担当者の熱意が行政を動かしていく大きな原動力であり、岡谷市においても茅ヶ崎市職員と同様に誠心誠意・熱意をもって市政にあたっている。だからこそ、もっと自信をもっていいのではないかと思った。
- 基幹型地域包括支援センターでは、介護保険事業が始まって以来積み重ねてきたノウハウを生かしているという自負が感じられた。
- 医療や介護に関わる様々な職種がワールドカフェ方式での懇談を行っているが、専門性を生かすためのよい方法であると思う。その中でどのようなツールが本当に必要なのか見えてくるような気がする。岡谷市においても取り入れてほしいと感じた。

【視察地報告】

1、調査事項

フードバンク事業について（東京都 台東区NPO法人）

（視察事項）

セカンドハーベスト・ジャパンは、食品会社、個人などからまだ食べられるにも関わらず様々な理由で廃棄される食品を引き取り、児童養護施設の子供たちや老人福祉施設、生活困窮者などに供給する活動を目的に設立された特定非営利活動法人（NPO）である。

アメリカでは、フードバンク活動は40年の歴史があり、社会に浸透しているシステムとなっているが、日本では設立されはじめたところで、馴染みが薄く活動規模も少ない。

セカンドハーベスト・ジャパンへ食料提供や活動資金を寄附している企業は、圧倒的に外資関係の会社であり、日本企業の協力はまだ少ない状況である。

活動内容については4つの柱があり、フードバンク活動のほか、生活困窮者へ暖かい食事を提供する活動、個人世帯を対象に緊急食料支援を行う活動、フードバンク普及のため、これから活動を始めの方々への支援活動である。

また、農林水産省から食品ロス削減等総合対策事業の一環として、「フードバンク運営マニュアル普及事業」を受託している。日本でも広がりを見せ始めフードバンク活動への支援の機運が高まりつつあるが、フードバンク活動が正しい形で発展していくための共通のマニュアルの作成が必須であったことから、様々な団体等の協力を得て完成している。

2. 視察日時 平成28年10月20日（木）15：30～17：00

3. 参加者所感

○提供される食料品は十分あるが、受け取り側が広がらないため、行政には生活困窮者などの情報共有をさせてほしい旨の説明があったが、個人情報に関係もあり実現は難しいと考える。そうであれば、生活困窮者など提供を求めている人たちへ、逆にフードバンク活動団体の紹介をする手段も考えられると思った。

○全国には1,700余りの自治体がある中で、多くの自治体がフードバンクに登

- 録することで、行政への支援が可能となり、支援していただくことで経費の削減につながるものと考えます。岡谷市もフードバンクへ登録していただきたいと思う。
- 食の安全が確保されるものが廃棄されるのなら、必要とする方のためになることは素晴らしいことだと思う。全国にこういった活動の輪が広がり定着させていくことが必要であると思う。
 - 食料を必要としている方の実態調査を行うなど現状把握することも大切だと思う。また、物を大切にするという意味からも、食料品にこだわらず循環型社会の形成のために、リユースの流れを構築することも必要であると思う。
 - 実際に困っている人が見えれば、こんなことをして人を助けたいと思っている人はたくさんいるはずである。このようなNPO法人は今後増えてほしいと思う。

【視察地報告】

1、調査事項

荒川区民総幸福度（GAH）（東京都 荒川区）

人口：約 212,765人 面積：約 10.16km²

（視察事項）

荒川区では、「区政は区民を幸せにするシステムである」というドメイン（事業領域）のもと、「幸福実感都市あらかわ」の実現を目指して、荒川区民総幸福度（GAH グロス・アラカワ・ハッピーネス）に取り組んでいる。

荒川区民総幸福度とは、区民がどれだけ幸せを感じているのかを調べる指標を作成し、それを測定・分析することで区民の幸福の実感が向上するような、より良い区政運営につなげていくものである。

幸福度を測る指標として6つの分野（健康・福祉、子育て・教育、産業、環境、文化、安全・安心）を設け、それらを束ねるものとして、幸福実感度という指標を設け、区民を対象に毎年アンケート調査を実施している。

何を「幸せ」に感じるかは人それぞれであるが、不幸や不安なことを減らし、幸せを増やしていくために、どれだけ幸せであるかを調べ、幸せでないと感じる点があればその原因を探し、課題解決に向けた方法を検討する。

荒川区民総幸福度の研究については、区が抱える課題などについての調査研究や区に対して政策提言を行う「公益財団法人荒川区自治総合研究所」が担っており、区職員とともに取り組んでいる。

◇幸せリーグ（住民尾幸福実感向上を目指す基礎自治体連合）

幸せリーグとは、住民の幸福を政策の基本に据えた取り組みや検討をされている基礎自治体間の緩やかな連合体で、基礎自治体同士が助け合い、学び合いながら政策の互換性を高め向上していくことが目的である。幸せリーグの参加自治体は91市町村で、長野県は2村（青木村・麻績村）が入会している。

◇荒川区職員ビジネスカレッジ（ABC）

荒川区職員ビジネスカレッジ（ABC）は、区民の幸せのために自ら磨き合う職員が集う荒川区の組織内大学で、毎年多くの職員が入学し受講している。

2. 視察日時 平成28年10月21日（金）9：30～11：00

3. 参加者所感

- 岡谷市政も究極は市民の幸福の実現を目指していることに変わりはないが、荒川区は行政の思い、姿勢を直接的に“幸福度向上”という表現に置き換え、判断指標を持っている。岡谷市も“みんなが元気に輝く”の評価指標、“たくましいまち”の評価指標の他、5つの基本目標の評価指標を設定すれば、アウトカムが明確になり、それは市民との成果・課題の共有となる。荒川区の取り組みは大変参考になると思った。
- 不幸に感じる点を分析し、その課題を解決することにより幸福度を上げていくという考えは、市民サービスの向上にとって近道であると感じた。
- 「幸せリーグ」に多くの自治体が加入し勉強している。ぜひ岡谷市も加入し、市政運営に役立てていただきたいと思う。
- このプロジェクトの良い点は、独自に公益財団法人荒川区自治総合研究所を設置し、現場を知っている若手職員を中心に、手法などを模索していることであると感じた。
- 荒川区職員ビジネスカレッジ(ABC)は、日頃こうしたらよいと思っていたり、現場を知っている若手職員のやる気と能力を育てるためにはとても良いと思う。日々の業務や会議の中で、若手の意見を取り上げる機会は、岡谷市でもあると思うが、市民に見える形をとるといふ点ではとても参考になると思う。

【視察地報告】

1、調査事項

北杜市村山六ヶ村堰水力発電所（山梨県 北杜市）

日本小水力発電株式会社

人口：約 47,894人 面積：約 602.89 km²

(視察事項)

◇北杜市村山六ヶ村堰水力発電所

日本屈指の名水の里である北杜市は、豊かな自然資源を守り育て、次世代に引き継ぐため「人と自然と文化が躍動する環境創造都市」を市の基本理念とし、恵まれた自然環境を活かしたクリーンエネルギーの導入に積極的に取り組み、「エネルギーの地産地消」を推進している。

地域の水資源を活かした水力発電所として、村山六ヶ村堰水力発電所（愛称（クリーンでんでん））を建設し、発電は水の流れ落ちる力だけを利用し、使った水は元の水路に戻る。最大発電量は320kw 年間224万kwhのクリーン電力を、隣接の大門浄水場へ供給している。

設置工事費は440,757,000円で補助金3分の1の採択を受けている。

◇日本小水力発電株式会社

日本小水力発電株式会社は、長年の歴史と技術的ノウハウを有するヨーロッパメーカー3社と連携し、地球環境保全を実践するため、全国各地において小水力発電システムの販売、エンジニアリング、施工、保守を行っている。小水力発電を通して、持続可能な社会の実現を目指し、地域社会に貢献している。

(北杜市村山六ヶ村堰水力発電所の保守を行っている。)

2. 視察日時 平成28年10月21日（金）15：30～17：00

3. 参加者所感

○村山六ヶ村堰水力発電所は365日稼働でき、稼働率は通常70～80%のところを95%と非常に高効率稼働をしている。太陽光、風力、地熱発電と比べて格段に効率的な自然エネルギー活用の手段であることを痛感した。

○安定した水力が得られれば、コスト、安定した発電力（パフォーマンス）等を考

えると、水力発電はクリーンエネルギーとして取り入れていかなければならないと思う。水圧が得られれば効率の良い発電が可能であるので、岡谷市の中にも、設置可能な場所は少なからずあると考える。

○国内外では、安全で安定したエネルギー供給が求められており、小水力発電への位置づけはかなり高いものである。地球温暖化を考えるうえでも、クリーンエネルギーを普及させていくことが課題だと思う。

○釜口水門から排出された流れを利用し、発電する提案を県に行った経緯があるとの説明があり、以前より考えていた天竜川への水力発電が可能であることを認識した。いくつかの課題があり実現していないが、県からよい回答が得られれば素晴らしい事業になると感じた。

○北杜市は一貫してクリーンエネルギーを採用し、市の知名度を向上させている。岡谷市も何か特化した事業の推進により、知名度アップを図ることも一つの方策であると考えます。

○岡谷市にも小水力発電所を設けるところが調査によって可能と見込まれているのなら、持続可能な自然エネルギーの導入に積極的に一歩踏み出すべきだと思う。