

◇ 氏 家 裕 治 君

○議長（松田謙吾君） 13番、公明党、氏家裕治議員、登壇願います。

[13番 氏家裕治君登壇]

○13番（氏家裕治君） 13番、氏家です。通告順に従って質問を進めてまいりたいと思いません。

まず、1項目め、高齢者が安心して在宅で暮らし続けることのできる施策の展開について1項目6点についてお伺いしたいと思います。

(1)、緊急通報システムについてです。

①、現在の利用者数を伺います。

②、利用者1人当たりの町の財政負担について伺います。

③、近年の設置に関する問い合わせについて伺います。

④、システム導入後の緊急搬送・出勤への影響・変化について伺います。

⑤、一人暮らし老人等緊急通報システム設置要綱の現在の適用についての見解を伺いません。

⑥、相談者に向きあう町の姿勢について伺います。

○議長（松田謙吾君） 戸田町長。

[町長 戸田安彦君登壇]

○町長（戸田安彦君） 「高齢者が安心して在宅で暮らし続けることのできる施策」についてのご質問であります。

1項目めの「緊急通報システム」についてであります。

1点目の「現在の利用者数」についてであります。令和3年7月末現在では84世帯となっております。

2点目の「利用者1人当たりの財政負担」についてであります。町の財政負担は1人当たり年額3万2,076円となっております。財源はすべて一般財源となっております。

3点目の「近年の設置に関する問い合わせ」についてであります。今年度においては、ご家族や高齢者ご本人から9件の問い合わせがあり、うち2件が設置にいたっております。

4点目の「システム導入後の緊急搬送・出勤後の影響・変化」についてであります。平成28年12月より現在のコールセンター方式になり、常駐する医療職に相談できる体制ができたことで、緊急搬送の要請が減少しております。

また、緊急搬送の要否を相談できることで、在宅高齢者の不安解消につながっているものと捉えております。

5点目の「緊急通報システム設置要綱の現在の適用とその見解」についてであります。設置要綱第4条の規定により、端末機の設置対象者は、町内に居住する原則65歳以上の高齢者で、心臓疾患、脳血管疾患その他突発的に生命に危険な症状の発生する持病を有する方や、火災等の災害時に心身等の理由により機敏に行動することができない方、または、その

他高齢者等の利便を図るため援護が必要であると町長が認めた方であります。

適用の見解につきましては、平成3年にホットラインシルバーホンを貸与する事業を開始して以来、携帯電話が普及したこともあり、13年の要綱改正時には、より緊急性の高い方に適用させていただくこととし、現在に至っております。

6点目の「相談者に向き合う町の姿勢」についてであります。高齢者やそのご家族の相談に対しては、相談者の気持ちに寄り添う姿勢で対応させていただいております。

しかしながら、近年、相談内容が複雑化、多様化する中で相談者のニーズにすべてお応えできないケースもございますので、町としては、このようなケースにおいても、制度の内容などを丁寧にご説明させていただき、相談者にご理解いただけるよう努力してまいります。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 氏家です。①の現在の利用者数、それから2点目の利用者1人当たりの町の財政負担については関連がありますので、こちらのほうを伺わせていただきます。

まずは65歳以上の独居の世帯数、それと併せて75歳以上の独居世帯数、今後の質問に私も知っておきたいものですから、その辺をお伺いいたします。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） それでは、今の議員のご質問にお答えいたします。

こちらは本来国勢調査の数字からその数字をお答えすべきところなのですが、令和2年度の国勢調査の数字がまだ確定しておりませんので、令和3年7月末現在の住民基本台帳の数字からお答えさせていただきます。そちらで申し上げますと、65歳以上の単身世帯数としては、2,644世帯ございます。それから、75歳以上の世帯になります。75歳以上の単身高齢者の世帯数としては、1,680世帯となっております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 氏家です。今後新たに、なぜこういった質問をするかということ、2025年の大きな介護課題がありますよね、団塊の世代が75歳を迎える、後期高齢者の数がピークを迎えるという。それに対しての介護の在り方、それから見守り体制について、こういったことを視点にお聞きしますので、そういった形の中で答えていただければと思います。今後新たに65歳以上の独居者の方々が設置を希望した場合の財政負担、それと現在75歳以上の方々がこのシステムの設置を希望した場合の財政負担、これについて今すぐ数字は出ないか分からないのですけれども、聞いてみたいと思います。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） こちらは計算上の話になりますが、まず65歳以上の方が希望されて設置、2,644世帯掛ける、負担としては年間3万2,076円ということになりますの

で、今ちょっと計算があれなのですけれども、そういった負担になりますし、75歳以上の計算で申し上げますと、1,680世帯と先ほど申し上げましたが、75歳の負担としても町の負担としては5,388万円ほどの負担になると計算しております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 計算すればすぐ出ることなのですけれども、今私も計算機を持ってきていなかったものですから。分かりました。

それでは、町長からの答弁にもありましたように、現在は一般財源での処理をされていると。そして、一般財源からの繰り出しでの対応がいいか悪いかは別にしても、私は今後介護保険制度の地域支援事業、介護予防生活支援サービス事業、総合事業といたしますか、ここの制度の活用はできないものかということを経済福祉課の中でどう捉えているかお伺いしたいと思います。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） 緊急通報システムを平成18年度から制度が始まってございます地域支援事業の中の総合事業などで見ることができないかということなのですが、実は緊急通報体制等事業というものです。この緊急通報システムを含めた事業につきましては、もともと地域支援事業が平成18年から始まる前身の介護予防・地域支え合い事業というのがございました。そちらにおいてはその事業の中に含まれておりましたので、国、北海道、それから町という負担の中で事業が組まれておったのですが、これが平成17年から緊急通報体制等事業というのが一般財源化されて現在に至っております。ですから、地域支援事業の要綱がございますが、そちらの中で明確に一般財源化して地域支援事業としては実施できないと明記されておまして、この緊急通報システム自体は地域支援事業としては行わないという考え方でおります。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 氏家です。そうなのですか。これは介護保険法における給付と事業の構造の中で、私も厚生労働省のほうから出ている書面を見せてもらったのですけれども、例えば介護保険の中には保険給付事業と、それから地域支援事業、これは国が、また国と北海道、それから各市町村に宛てて国が交付する、こういった事業だと思って認識していました。その中に、これは平成30年度から32年度の場合の中で書いている部分があるのですけれども、ちょっと読ませてもらいますけれども、地域支援事業とは介護保険法第115条の45の規定に基づいて、介護保険制度の円滑な実施の観点から、被保険者が要介護状態となることを予防するとともに、要介護状態となった場合においても可能な限り地域において自立した日常生活を営むことができるよう支援する事業であると。これはわざわざ担当課長に言う話でもないのかもしれない。また、地域支援事業の目的を読み返してみますと、地域支援

事業は被保険者が要介護状態または要支援状態となることを予防し、予防しなのです。要支援状態になることを予防し、そして社会に参加しつつ、地域において自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とした制度なのだというのもここに書かれているのです。ずっと見ていくと、制度改正によってそれが外されたとかというのは私も認識がなかったものですから、あくまでも要介護、要支援状態になる前の対策を各自治体ごとにしっかりと考えなさいという制度だと私は考えていたのです。どこの自治体においても同じような状況というのはあり得ない。白老町は、白老町のそういった環境の中で高齢者の見守り等々をしていかなければいけない。その見守り体制の中でこの緊急通報システムというものが、例えばいろんな政策との一体化といいますか、そういったものの中に組み込まれるのではないのかなという思いから、今回この質問をさせていただいたのですけれども、制度が変わってそれが入っていないということになると、私の考え方もそこから外さなければいけないということになるのですけれども、そこについての見解をもう一度お願いいたします。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） 氏家議員のおっしゃったように、今回の地域支援事業の考え方としては介護予防、それから要支援者というところの方についての事業を市町村において考えて組むことができるというのがあります。それで、先ほど私が答弁申し上げた中ではあくまでも緊急通報体制事業という一つのくくりの中でのお話になりまして、こちらは緊急通報システム自体をつけて事業をやるということなのですけれども、そこには限定的に一般の高齢者の方を対象にするとか、そういった事業の中身まで入っておりませんで、あくまでも緊急通報体制事業というものが一般財源化されたということのお話でさせていただいたので、地域支援事業の中で組み直して、要綱等の関係をどのようにするかというところで地域支援事業の対象にすることが可能なかどうかというところは今のままの現状の内容でいきますと対象にはならないと、このメニューでは地域支援事業の対象にはなり得ないと考えております。それを事業として組み替えることで地域支援事業の対象になる部分というのは考えられなくはないのかと思うのですが、あくまでも今の事業を地域支援事業の中で行うことはできないということでご答弁させていただいております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 氏家です。山本課長、可能性があるか、ないかの話を私はしてほしいのです。今までは一般財源化してやっていたものが、結局はこの地域支援事業を使うということは介護保険の制度を使うことになるのです。そうなったときに、緊急通報システムのシステムとしてのものだけで地域支援事業が行われるとかということは私も考えていません。ですから、先ほども例題にして出しました目的のところ、在宅医療と介護の連携体制及び認知症高齢者への支援体制の構築等を一体的に推進することができるのであれば、こ

ういった目的に沿った事業として見守りだとか、そういった部分の一つの手法といいますか、そういったことであれば私は地域支援事業としての取組に可能性があるのではないのかなと思って今回質問させていただいた。先ほど75歳以上の世帯数1,680世帯、約6,000万円ぐらい、5,800万円でしたか、計算するとそのぐらいになるのです。大きいお金です。もっとかかると私は思っていたのだけれども、大体それぐらいのお金だと。でも、それにしても大きいお金。でも、これが町負担が12.5%となると、これは話が変わるのです。これが地域支援事業の財源構成の中で見られる部分です。12%ですから、6,000万円として約500万円かそこらで済む話ですよ、町負担がです。その代わり第1号被保険者、第2号被保険者の負担がそこに出てくるということです。ですから、先ほども言ったけれども、2025年、後期高齢者と言われる75歳以上のそういった高齢者のピークに達する時期を、今からそれに備えた体制、見守り体制だとかそういったものを整えていかないとならないのではないかと。6,000万円が、私はかけるお金が駄目とは言わないけれども、人口がそれに伴って減っていき、そして財源の確保に四苦八苦しなからやるよりは、こういった地域支援事業制度みたいなものが町の地域包括のそういった考え方の中にマッチして、見守り体制の一環なのだと。ということで、先ほどコールセンターの開設の話も聞きました。そういったことであれば私は適用される分野ではないのかなと考えるものですから、いま一度見解をお伺いしたい。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） 今のご質問についてご答弁させていただきます。

私が地域支援事業の中身を見てメニュー、メニューといいますか、地域支援事業の行える事業の内容を見た中で、実施要綱内では緊急通報体制等の事業というのはその中には入っていないということがありますので、全体の目的としては氏家議員が先ほど来お話をされているような地域支援事業の目的等はございますが、あくまでも平成17年に緊急通報体制等の事業というのは一般財源化されておりますので、全て町の負担で行うと、実施主体である町のほうで行うということに変わっておりますので、地域支援事業の中では事業としては困難であると捉えております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 氏家です。無理なものを無理やりやれとは言わないのですけれども、研究しながら各自治体に制度設計、国にこうなさいとかああなさいと言われても、各地域の自治体の実情が違えば国からの押しつけではこれは困る制度でありまして、うちのまちとしてのそういった問題点、そういったことをしっかり捉まえながら今後の見守り体制、私はざっくり考えるのだけれども、うちのまちの、これからまだ話をしますけれども、うちのまちの地域包括支援システムというのはすごくよくできているシステムだと思えます。ただし、この緊急通報システムというのが、令和2年度のその緊急通報システムを使った相談件数、それから緊急ボタンを押してこの通報システムが使われた方々の、中の資料

を課長のほうから私も頂いているものですから、これを見せていただくのですけれども、その中では54件の相談があって、救急ボタンを押された方が12件あったと。だから、全部でこれ2つ合わせただけで66件ぐらいのそういった相談があったのだというのが分かるのです。そのうちの救急出動というのは7件です。ということは本当に救急を必要として、12件の方がボタンを押して救急要請をしたけれども、コールセンターの中でいろいろ話をしていくうちに、いや、もう少し様子を見ると、あしたの朝早くてもいいから、自分の足で、家族の応援を頼んで病院に行ってみるとかという方がこの12件のうちの7件だとすれば、5件の方々がそういった相談の中でいま一度考える時間をいただいたり、もう一度自分を抑えるというか、自分の考え方をもう一度よりよく考えてみた結果、本来の救急出動には至らなかったという、そういうことにつながっているように見取れるのだ。ですから、こういった部分については、緊急時通報システムを、これを活用するコールセンターを開設した以前とこの後の救急出動の関係、こういったものについて担当課、そしてちょうど消防長も今日いらっしゃいますので、消防長のほうでは消防隊員の、私自身は過度の出動につながったり救急隊員の負担が少しでも減ったという話も町長のほうの答弁からあったような気がしますが、そういったことについて現場の声としてどういった声があるかお伺いさせていただきたいと思えます。

○議長（松田謙吾君） 早弓消防長。

○消防長（早弓 格君） ただいま議員のご質問で救急出動の関係でご質問がありましたので、私のほうからお答えいたします。

コールセンター方式になりまして、平成28年12月からなのですけれども、数字的なものでいうと平成29年、30年、令和元年、令和2年と30件ほどの通報が入りました。コールセンターのほうから消防のほうに専用電話がありまして、そこに直接入るようになっております。今のところ火災はその間一件もないのですけれども、救急要請が発生しております。コールセンターの対応としましては、最終的に病院が決まった段階でコールセンターのほうにアンサーバックをしているという今の消防のほうの対応になっております。以前の緊急通報システム、コールセンターの以前というのは携帯電話から相談以外の直接通報、それ以前は同様の緊急通報システムの通報が相談以外は全て消防のほうに入るようになっております。基本的には利用者と電話での対応が可能ということで対応しておりますが、ただ利用者が電話に出ないというような状況にありますと、消防のほうから救急車が現場に行くというような、あと同時に関係課のほうに電話をして、以前の緊急通報システムでありますと社会福祉協議会のほうで担当者のほうに直接連絡してということで、年に数回ではあります。現場のほうに赴いて、間違っただけでボタンを押してしまったとかそういうような状況を確認して帰署するような形を取っております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 13番、氏家です。救急出動の関係にもある程度の影響を及ぼしているこの緊急システムですけれども、都心部、東京都の練馬区辺り、ほかにもいろいろあるのですよ、この緊急通報システムを利用されているところというのは、一番分かりやすく、相談と救急、本当に分かりやすいボタン設定なのです。だから、すごく分かりやすく高齢者の方々にはすごく好評な部分があるのだと思うのです。練馬区なんかを見ると、その対象者は要支援、それから要介護の認定を受けた方と、それから健康長寿チェックシートで総合事業の対象と判定された方だとか、または慢性疾患などのため日常生活上に注意を要する方だとかと出ているのです。だから、私はチェックシートで総合事業の対象者と認定された方だとかという、こういった文言が出てくるということは、だから地域支援事業の判定の中でやられているのかなと、こう思ったのです。これは決して昔の話ではない、2021年の4月に改正されている部分の練馬区の要綱ですから、そういった部分で考えると様々な観点で見守り体制の優位性というのは私はあるような気がするのです。ここばかりに時間も取りたくないで、まず今後緊急通報システムを見守りの一つのアイテムとして使っていくという考え方でいま一度介護保険、地域支援事業の在り方、例えば配食サービスと一体化した、配食サービスや何かの制度と一体化した形の中で総合事業の中に適合させて取り組んでいく考え方、例えば調査をしてみるだとか、そういったことを考えられないのかどうか。それとも、今までどおりもしやるとすれば人員が増えたとしても一般財源の中で今後もこうした形を取っていくのかどうか、そういった考え方をお伺いして、これは逆に担当課の課長から話を聞いて理事者側の回答もいただければと思います。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） 今のご質問にお答えさせていただきます。

先ほど氏家議員がおっしゃった練馬区ですとか私も都心部をいろいろ、荒川区ですとかそういったところの要綱等も確認させていただいておまして、やはりうちとは違う、先ほどおっしゃっていたように、例えば要介護、要支援者ということであれば、うちのほうでいくとその中でサービスを使っている方、居宅、あくまでも在宅でおられる方で要介護、要支援の方ですと、うちの場合は令和2年度でいきますと678名の方が対象になってございます。それ以外に総合事業の対象者ということになればさらにまた増えるようにはなりませんけれども、事業対象者の方はそれほど多くありませんので、そういうところで対象者を広げるといいますか、そういったことをやっているところもあると認識しておりますし、いろいろそれ以外にも例えば心身の状況で不安のある方という、ある程度緩くというのですか、要綱的にはそういう心疾患を特定していない要綱で事業をやっているところもございます。ですから、今後の在り方としては当然見守りの、今は地域見守りネットワークとかあんしん塾とかいろいろ地域の高齢者の方、独り暮らしの高齢者の方を見守るサービスはございますけれども、その中に緊急通報システムの在り方を考えつつ、どのように取り込んでいけるかという部分についてはしっかり今後検討させていただいて、その要綱の部分についても

こういった形でいくべきなのかというところは検討をこれからさせていただきたいと考えてございます。

○議長（松田謙吾君） 暫時休憩いたします。

休憩 午前11時59分

---

再開 午後 0時59分

○議長（松田謙吾君） それでは、休憩を閉じ質問を続行いたします。

古俣副町長。

○副町長（古俣博之君） それでは、先ほどありました緊急システム通報のありようについて私のほうからひとつご答弁させていただきます。

再三ご指摘いただいたように、2025年問題といいますが、団塊の世代の方々が75歳になっていくという、その辺りの時点をどう私たちが町として迎え、そしてそれに対する方策を、これまでもいろいろ高齢者対応として取組は進めてきたつもりですけれども、もっともっとさらにしっかりと進めていかなければならないときになるのだろうと認識しております。その中の一つが緊急通報システムがあるのではないかと押さえています。そのシステムの使いようが、町長が答弁したように、現在の要綱における適用の在り方が心疾患だとか脳血管疾患だとか、それから火事等で動けないだとかという、そういう緊急性、より緊急性のところだけに目が当たってしまって、町民の皆さんもその下にあるその他のところ、町長が認める部分のところまでの視線が持ち得ていない。それから、職員のほうも相談者に対してしっかりと、最初のところだけが頭にあって、本当に必要か必要でないかということまで相談に乗っていなかったということがきっと大きなまず問題があるのかなと捉えております。したがって、もう少しその要綱にある適用条件といいますが、その条件のありようについては、今もただ脳疾患だとか脳血管疾患だとか心疾患だけにかかわらず適用を受けている方もおりますので、その辺の条件の在り方について検討をしていかなければならない。分かりやすく、皆さんが利用しやすくというか、そういうことをしっかり検討しなければならないと考えております。同時に、今後最初に言ったように高齢者人口が多くなっていく、そういう中で高齢者の皆さんがこの住み慣れたところで少しでも元気に暮らしていきたいと、そのために今はこの程度なのだけれども、もう少し安心して暮らしていくためにはシステムが欲しいのだという方もいるかもしれない。その辺のところについてはどういう条件の下に、利用者の受益負担だとかそういうことも考えながら、今総体的にシステムの在り方、要綱のありようについて研究をして、それから検討を図りたいと思っております。再三ご指摘があったような緊急システムをそのまま地域支援事業に組み込むとなると、なかなかほかの地域支援事業が今度は緩慢になるというか、できないだとか少なくなるだとか、そういうこともありますので、そことの関係性も含めてしっかりと検討を図りたいと思っております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 大体のところを副町長に答えていただきましたので、ある程度私も理解しましたし、しかし私もこれを考えていったときに、2025年のこの問題というのはすごく深いものがあると思って今回ずっと勉強させていただきました。特に白老町は高齢化率が高いまちでありまして、2025年といたらもう4年先です。それこそ議長もいつも言っていますけれども、町立病院という大事業が進んで完結する時代がもう目の前に来ている、そういった時代を迎えるわけです。そこで、やっぱり医療と、それからこれから進むであろう高齢化社会、75歳以上の方が安心して、今副町長が言われたとおり、安心してこのまちに住み続けられるような環境をどう整えるかということが行政の仕事だと私は思っています。ですから、そこに財源が伴うものですから、例えば地域支援事業の中、介護保険の制度の中で取り組めるのであればそういった国の補助事業、そういったものも活用しながらやっていけばいいと思いました。ただし、一般財源であろうが何であろうがやるべきことはやらなければいけないと。それをなくしてこれからの白老町のまちというのはできていかないのだろうと思うのです。若い人たちは若い人たちの考え方の中でまちづくりを進めていくでしょう。そして、経済もそこにつながっていくと。うちのまちだけではなくて国、世界がそういう今は流れですから、その中に高齢者の人たちを取り残すわけにはいかないわけです。ですから、高齢者の方が安心して在宅で、いつまで在宅で暮らせるか分からない。でも、在宅で暮らせなくなった後も安心して暮らせるような仕組みづくり、これが地域包括の考え方だと、そう考えておりますので、そこだけは今副町長からの答弁で私も理解しましたし、ぜひそういった方向で向かっていっていただきたいと、そう思います。

せっかく私も介護保険の地域支援事業について勉強しながらよくよく考えたのですけれども、例えばです、この支援事業を使って介護保険事業の中でこういった通報システムなんかの見守りだとかそういったものに振り替えてやったとしても、事業の上限額みたいなものがどうしてもそこに設定されていて、それが逆に町民の介護保険料の負担増になっていくようでは私はこれはやぶ蛇な話だなと、こう思っているわけです。ですから、その辺は、私は数字は今日課長のほうに聞きません。上限額があるというのは自分も分かっていますし、その算出の仕方も私も分かっていますから、それは聞きませんが、ただこれをもう一度振り返ってみて、うちの町としてどうなのかということは一度考えていただきたい案件でありますので、そういった面での一つの提起として今回質問させていただきました。

私はあくまで、先ほど課長に75歳以上の独居世帯の人口を聞きましたよね、人口というか。なぜそれを聞いたかという、要綱の中では、どこのまちも大体そうなのです。65歳以上の方となるのです。でも、本来65歳以上の方となって、私の周りを見ても65歳以上の方でなかなかそういった、まだ元気だよという人たちは結構多いです。でも、75歳前後を境に体

の不調を訴える方々がだんだん増えてくるというのが私の周りの実情にあるのです。ですから、そういった75歳前後を目安にした、例えば緊急通報システムの拡大設置の考え方を私は進めていきたいと思うのです。ですから、そういったことを頭に置きながら先ほど75歳以上の人口比率を考えました。だから、75歳以上の方が1,680世帯、このうちの仮に7割、8割の方々がどうしても必要だということであれば、その分を予算化して何とか制度設計を組み立てていただきたいと。一般財源だろうが介護保険の中で適用する考え方があるかです。そういうことで質問させていただいたのです。

やっぱりこの緊急通報システムは、先ほど消防のほうにもお伺いしましたから、私はもうそこは聞きませんが、健康への不安を解消する一つの精神的なツールになってくるのだらうと思います。社会参加というのを促しながら日常的な地域とのコミュニケーションだとか、それは当然福祉課の担当員がそういったご家庭を訪問しながらだとか、先ほどもありましたけれども、緊急通報システムの相談体制を押して、救急車の出動はなかったけれども、翌日に例えば高齢者介護の担当員がお宅に訪問して何かありましたかとかどうですかというような相談体制、こういったものの構築というのが一番私は大事なような気がします。そういったコミュニケーションの中から最近こうなのだとか、相談される方の本当の心の奥の何か悩みみたいなものがそこに出されてくるような、そういった体制づくりをぜひつくっていただきたいと思えますし、もしかしたらもうやっているかもしれないし、そういった部分は大事なことで思えますので、ぜひやっていただきたい。そして、安心して在宅で暮らし続けること、この政策、そして切れ目のない見守りが重要で、社会福祉協議会が中心に行っている各自治会で組織するふれあいチームなんか、それから民生委員、高齢者介護課の取組などは十分私も評価するのですけれども、突発的に夜中に体調不良に対する相談、それから緊急要請、そういったものも含めて切れ目のない、そういった見守りという部分で物事を考えていかないと、私は地域包括支援システムというのがいずれはどこかで行き詰まって崩壊してしまいそうな気がして、何か見ていくとだんだんそう感じてしまうのです。ですから、そういったことも含めて今回緊急通報システムの一つの在り方についてお伺いしたところですが、いま一度担当課、それから町長、もし何か意見があれば伺いたいと思えます。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） 氏家議員のほうからの今のご質問なのですが、緊急通報システム、コールセンターということになって緊急の要請自体は減ってきているということで、コールセンターにおいて看護師の相談において救急要請の要否を判断していただいたりというところで一定限そういった部分の対応ができていますということがあります。それから、当然ながらその後緊急出動した後の内容ですとか、病院に運ばれた状況ですとか、あとそれから相談の内容についてはコールセンターから、事後になりますけれども、ファクス等で我々高齢者介護課のほうに連絡があります。ですから、そういった意味では、先ほど

お話がありました、そのアフターケアといいますが、緊急要請で救急車で運ばれた後、ご自宅に戻られた後に例えば介護のほうにつながるとか、そういった部分のケアですとか、それから相談の内容によっては私どもが介入すべき事案だと捉えれば、そこでの介入、うちの包括の職員が行ってさらにまたご相談の内容に対して対応させていただくとかというのはございますので、現時点においても当然ながら緊急通報システムについての対応はしっかりさせていただくのと同時に、先ほどございましたけれども、原課としてしっかり今後の在り方、緊急通報システムの在り方、地域の見守りという部分も含めて検討をさせていただきたいと考えてございます。

○議長（松田謙吾君） 戸田町長。

○町長（戸田安彦君） 現在超高齢化社会に突入していると言ってもいいと思います。新しい町立病院もこれから建設されていく中で、医療、介護、福祉、特に高齢者、75歳以上の方々が自分の暮らしやすいスタイルで在宅で暮らしていけるのが一番いいと思っております。介護予防も含めての手法の一つとしてこの緊急通報システムがあると思っておりますし、氏家議員が今るるおっしゃっていたことももっともだと思っております。平成28年から今のコールセンターの方式にしてからいろんなメリットが出てきておりますので、ただ今のシステム設置の要綱だと限られた人ということでもありますので、先ほど副町長もお話をしたとおり、この要綱をまず見直してみる機会になったかと思っておりますので、これは内部の中でもう一度拡充できるように検討させていただきたいと思っておりますし、コールセンターによって相談体制が専門職とできるというのは大きなメリットだと私も思っておりますので、このシステムをどんどん、どんどん拡充できるような形で進めていけたらいいと考えております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 分かりました。あとはかいつまんで何点かお伺いさせていただきますけれども、先ほど副町長からの答弁で2025年を視野に入れた問題を、どう2025年を迎えていくのかということが本当に大事ですので、そこだけは担当課と課題、それから問題点、そういったことを共有しながら理事者側としてもしっかりこれに取り組んでいかなければ、本当に白老町のまちづくり全体が崩壊しかねない大きな問題だと私は考えておりますので、一つのアイテムとしての今回緊急通報システムということで捉えさせていただきましたので、そこだけはよろしく願いいたします。

それから、要綱の見直しのことについてでありますけれども、今町長が言われたとおり、副町長も先ほど答弁していただきましたが、現在の要綱ではあまりにも曖昧で、そして最終的には町長の判断でどうのこうのと、これは私はあり得ないのだと思うのです。しっかりと誰が見ても分かりやすい要綱にしていかなければいけない。先ほどから私は練馬区の話しかしていないけれども、大阪府だとかいろんなところでやっているのです。やっているけれ

ども、その事例を出したからといって意味がないでしょう。うちのまちとしてどうするかの話ですから、1か所だけそういう話をすると。だから、要支援だとか要介護、例えば75歳以上だとかで区切ってもいいわけです。最初のもし枠がなかったり予算的にどうだとかという話であれば75歳ぐらいの方々から。でも、65歳以上の方で例えば疾患のある方だとか、そういった方々を組み込むだとか、もっと幅広く、全部が全部とは言いません。先ほど言ったとおり、75歳以上だって結局は7割、8割の方々に普及できればいいというような形を考えているものですから。しかし、今のままではまずいだろうと、そういったことの中での捉えですので、そのところはしっかり今後の制度設計の中で取り組んでいただきたい。

それから、もう一点、これは最後になります。今まで何点か言いましたけれども、それは後で答弁いただきます。相談者に向き合うまちの姿勢についてであります。これは最近よく耳にすることなのです。これは健康福祉課だけではなくていろいろ耳にすることですので、話を聞いていただきたいと思います。よく相談者に寄り添った対応が大切なのだといいますよね、相談体制の中で。相談者に寄り添った対応ということは一体どういう対応のことをいうのか、そのところをみんながきちんとした共有の下に相談者と向き合えないと私は駄目だと思うのです。だから、行政は人事異動があって、これは行政としての慣例なのかも分からないけれども、人事異動があったときにその場に入った方々、そのときそのときにきちんとした町民と向き合う姿勢、そういったことの講習会だとか会議の場を設けながらこうやっていこうというような確認の場、そういったものが必要な気がするのです。実際やられているのかもしれないけれども。でも、そういったことを確認しながら、ああ、そうだなと、そういうことなのだよなということをみんなが共有しながら町民と向き合っていかなければ、町民と行政の信頼性というのはそういったところから生まれてくるのではないかと思うのです。そこについての考え方を伺いたい。

○議長（松田謙吾君） 山本高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（山本康正君） 私ども高齢者介護課においては専門職が多い職場でございます。当然ケアマネジャーとか社会福祉士、それから保健師といった専門職が多い職場で、その職員がいろんなご相談を寄せられた中でそれぞれ対応させていただくということがございます。氏家議員がおっしゃるとおり、傾聴といいますか、相談者の方のお話をよくお聞きして、その相談者の方の、寄り添ったと先ほどありましたが、どういう思いで、どういうその方のニーズがあるかというところをしっかりと捉えた中で対応させていただくべきと考えてございますし、特に専門職においてはそういった部分で資格なりそういった教育をされてきているという部分がございますので、そこで対応させていただくことができているといいますか、そういったふうに対応させていただいているとは考えておりますが、町長の答弁にもございましたとおり、相談者の方のニーズとかいろいろなものが多様化している中で、その真意だとかそこを酌み取って、最終的に結果につなげることができないケース、相談者の方の本意でないところにたどり着くケースとかもございますので、そ

の辺についてはしっかり、我々高齢者介護課の職員、当然異動もありますので、どこの部署に行っても町職員としての考え方になると思うのですが、そこはしっかりとご説明もさせていただき、結果がどうあれ傾聴させていただいて、しっかり聞かせていただいて、その真意をお聞かせいただくというところの姿勢は曲げないよというか、変えないよに対応させていただくという考え方でおります。

○議長（松田謙吾君） 古侯副町長。

○副町長（古侯博之君） 課長のほうからは専門職というか、高齢者介護課としてのありようについての答弁をさせていただきましたが、私のほうからは役場職員全体としての話をさせていただきたいと思います。

ご指摘がありましたように、私たちの役割とといいますか、身分とといいますか、そこがどうあるべきなのかということは日常の中で様々な形を通して私たち理事者、それから課長含めて職員のほうにもる説明したりお話をさせていただいて、日々そういったことに対する敏感な町民との向き合い方を大事にするということについてはお話をしているつもりです。今またお話をいただきまして、さらに私は基本になるのは私たち役場職員が町民に寄り添うというその基本、それは本当にしっかりと持たなければ役場自体の全体の信頼性が失われることにもつながるといふ大きな問題だと思っています。そのためには一人一人が目配り、それから心配りをいかにするべきかということなのですけれども、それは基本は、やっぱり大事なことはしっかり耳を傾けて聞くということから始める、それから内容についての的確に分かりやすくお話をする、それから要望事項だとか頼まれ事については、その場で回答できないものについてはしっかりと受け取って、そして検討を図りながら回答を後日するだとか、そういった日常的な対応のありようについてもっと職員一人一人が、私たち理事者も含めて敏感に町民と向き合う体制づくりを今後もしっかりとつくってまいりたいと考えております。

○議長（松田謙吾君） 13番、氏家裕治議員。

〔13番 氏家裕治君登壇〕

○13番（氏家裕治君） 氏家です。最後にします。本当にそういった行政職員としての立場の中で町民と向き合う、私はそこがすごく大事なところだと思うのです。こういう言い方をすると現場で働いている方々に失礼なのかもしれないけれども、制度の理解、それが押しつけに変わってしまうと。何を言いたいかというのは多分副町長も町長も分かっていると思いますけれども、何でもそうですよね。要綱があります。だから、それはできませんとか。でも、その裏に隠れているところまで心配りがないと、これはうちの課ではないかと、うちの課ではなくてこっちにつないだほうがいいのか、健康福祉課に来た問題だけれども、根底には税務のほうの問題もここに抱えているのだかと、これは横の連携って絶対必要な部分が出てくるのです。でも、それをしっかりと受け止められないと制度の押しつけというか、うちはそれはできないですという話になってしまうと、そこで話が止まってしまう。そ

ういった相談体制では私は駄目だと思うのです。ですから、副町長が言われたように、町民の相談、それをどんな心配事がそこに隠れているのかということも含めてしっかり考えられるような、そういった指導体制をしっかりと取っていただきたいと。これは各課にお願いすることですので、よろしくお願ひしたいと思います。各課の連携なくしてこれからの高齢化社会を支える問題、相談体制に取り組むことというのはなかなか難しいかもしれないので、そのところもしっかり心に留めて相談体制に向かっていただきたいと思ひますけれども、最後に町長からご意見をいただければと思ひます。

○議長（松田謙吾君） 戸田町長。

○町長（戸田安彦君） 相談者に向き合う姿勢の件なのですが、氏家議員がおっしゃるとおりで、先ほど古俣副町長もお話をしたように、まずは町民の方に耳を傾ける、耳を傾けるというのはその相談者の気持ちと一緒に考えてあげることなので、きちんと気持ちを酌んで、その立場になって考えられるような対応をしたいと思ひます。相談者、町民からしてみると役場の職員なのですからけれども、職員にしてみると自分の課のまず問題を恐らく、先ほど言ったようなことがそういうことだと思ひますが、それが表に出てしまってなかなか相談者に対して理解ができないような相談体制になっているのかなという一部があると思ひますので、この辺は人事異動もありますが、きちんと引継ぎもするようにしたいと思ひますし、様々な研修の機会の中で、職員にもそういう研修の中できちんと育てていきたい、育ていけるような体制づくりもしたいと思ひますし、これは1年目だろうがベテランであろうが同じことだと思ひますので、それぞれの研修内容はありますけれども、まず町民の気持ちになるという原点に立ち返って研修を進めてまいりたいと思ひております。

○議長（松田謙吾君） 以上をもって、13番、公明党、氏家裕治議員の一般質問を終わります。