

◇ 森 哲 也 君

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員、登壇を願います。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 議席番号11番、森哲也です。本日は通告に従いまして、1項目6点の質問をいたします。

1、高齢者福祉及び安心して暮らせるまちづくりについて。

（1）、高齢者に寄り添ったデジタルディバイド対策の推進について伺います。

（2）、町内での消費者被害の状況及び防止策について伺います。

（3）、地域見守りネットワークの連携強化についての考えを伺います。

（4）、生活支援サービス提供体制の拡充についての考えを伺います。

（5）、介護医療院開設による施設待機者解消の効果について伺います。

（6）、町内の介護人材の状況及び人材確保の推進について伺います。

○議長（小西秀延君） 大塩町長。

〔町長 大塩英男君登壇〕

○町長（大塩英男君） 「高齢者福祉及び安心して暮らせるまちづくり」についてのご質問であります。

1項目めの「高齢者に寄り添ったデジタルディバイド対策の推進」についてであります。

パソコンやスマートフォン等のデジタル機器に不慣れな高齢者の方々もデジタルの恩恵が受けられる環境を整備することは非常に重要であります。

今年度は、白老町DX推進計画に基づきスマートフォン教室を開催したほか、役場職員のデジタルリテラシーを高めるための内部研修を実施しております。

今後におきましても、高齢者にも分かりやすい情報発信に努めるなど、デジタルディバイドの解消に向けた取組を進めてまいります。

2項目めの「町内での消費者被害の状況及び防止策」についてであります。

令和5年度の消費生活センターへの相談件数は94件あり、そのうち70代以上の方が4割を超えており、高齢者の相談件数が多い状況であります。

防止策につきましては、近年スマートフォンからの被害が増加していることから、昨年度より高齢者向けに白老町消費者被害防止ネットワーク町民向け講座として、スマートフォン教室を開催し、スマートフォンの使い方だけでなく詐欺被害防止の注意喚起のほか、街頭啓発の実施など、消費者の被害防止に努めているところであります。

3項目めの「地域見守りネットワークの連携強化」についてであります。

平成27年に設立した白老町地域見守りネットワークは今年で10年目を迎え、新たに12団体が登録され、94団体まで拡大しております。

本年10月にコロナ禍以降4年ぶりに開催した全体会議では、認知症高齢者等が行方不明になった場合のスマートフォンアプリを活用した捜索方法に関する講演会を開催し、11月には、約80名の町民、関係者が参加し、実際にそのアプリを使用した捜索模擬訓練を実施いたしました。

本町では毎年、認知症高齢者等が行方不明となる事案が数件発生しており、情報を迅速かつ

広範囲に共有することができず、検索は家族と行政、一部の関係者に限られている現状がありますが、アプリを活用することで、検索協力者を増やし、行方不明者や家族等の個人情報を保護しながら、早期発見につなげることが可能となります。

今後は登録者を増やし、使用方法の講習会を開催するなど、本格導入を進めてまいります。

4項目めの「生活支援サービス提供体制の拡充」についてであります。

要支援者と基本チェックリストにより対象者と判断された方は、通所型サービスのほか、住民主体のボランティア団体等が実施する、掃除、洗濯、買物、軽作業等の日常の困り事に対する軽度の生活援助を行う訪問型サービスBや移動支援、移送前後の生活支援、通院等の送迎、付添い、通いの場への送迎を行う訪問型サービスDを利用することができます。

訪問型については近年、独り暮らしの高齢者の増加により、需要が拡大しておりますが、全国的なホームヘルパーの不足や介護報酬の引下げにより事業所の運営は厳しく、町内の訪問型サービスB、Dについてもスタッフの不足、高齢化、燃料費等の高騰により事業の継続が困難な状態になりつつあることから、支援策を検討することが必要であると考えております。

5項目めの「介護医療院開設による施設待機者解消の効果」についてであります。

町内の介護保険施設の待機者については、10月末現在、特別養護老人ホームで33名、介護老人保健施設で20名、特定介護老人保健施設で1名、認知症グループホームで31名となっており、重複して申請している方もおりますが、延べ85名となっております。

介護医療院の開設により、利用者及び家族の選択肢が増えるとともに、施設待機者解消の一助になるものと捉えております。

6項目めの「町内の介護人材の状況及び人材確保の推進」についてであります。

町内の介護人材については、サービスの需要が拡大傾向にあるにもかかわらず人材確保が難しい現状が続いております。

特にホームヘルパーや施設の介護福祉士、介護職員の不足が顕著となっており、サービス、施設の縮小、廃止を検討せざるを得ない事業所も散見しています。

人材確保に向けて本町では、令和5年度より、外国人介護人材を雇用する事業所に対する初期費用の補助を行っているほか、今年度からは、介護初任者研修等受講者が町内事業所に就業した場合の準備金の支給、スマートフォンの位置情報等を活用し、首都圏の介護職、福祉職にターゲットを絞ったウェブ広告を配信し、移住定住を促進する事業等を実施しております。

今後も高齢者に優しいまち、福祉に力を入れているまちをPRし、共感を得た介護職や福祉職が働きたい、働き続けたいと思えるまちづくりを町内の事業者、地域住民と共に進めてまいりたいと考えております。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。順次再質問してまいります。

まず、（1）のデジタルディバイド対策についてでございます。白老町では、2023年度に白老町DX推進計画が策定され、情報技術の活用により様々な課題解決だけではなく、町民が窓口に行かずに済む便利な白老町へと本格的に進み始めております。私もその状況を理解しており

ます。この一方で、ＩＣＴ化が進むとＩＣＴを使える人と使えない人の間に情報の格差が生じます。これは、デジタルディバイドと呼ばれております。ＩＣＴを使える人にとっては便利になっておりますが、使えない人にとっては便利にならないどころか、不安や変化が速く、ついていけないとなりかねません。特に高齢の方からそう感じる場面が多く、そのような声を聞くところでもございます。その対策といたしまして、白老町では現在デジタルディバイド対策の一環で、まずスマートフォン教室、これは複数実施されていると思いますが、まずこの対策の効果についてはどのように捉えているかをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 太田政策推進課長。

○政策推進課長（太田 誠君） スマートフォン教室の効果ということで、今年度総務省のデジタル活用支援推進事業を活用して、ＫＤＤＩの協力の下、10月上旬に白老コミュニティセンターにて全5回開催したところでございます。参加人数は延べ12名となっており、今回応用編ということでマイナンバーカードの健康保険証の利活用であったり、年金ネットというところもあって、ちょっと参加が12名にとどまったのかなと思いますけれども、参加者の中からはおおむね講習会の内容については満足している、またデジタルディバイドの部分で関心が高まったという声を聞いておりますので、一定程度効果はあったものと捉えております。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。12名の方が参加されまして、一定程度の効果があったという押さえということでございますが、今年度につきましては白老町デジタル田園都市国家構想総合戦略が策定されておりまして、その中にも高齢者に寄り添ったデジタルディバイド対策が、これは明確に対策が明記されていることから、今後こういった取組を推進ということは進んでいくと考えられますが、今後まずスマートフォン教室、参加人数、有無については一旦置いておくのですが、今後デジタルディバイド対策はどんどん、どんどん推進していくべきだという考えがございまして、総合戦略にも記載されたことから、今後どのようにデジタルディバイド対策を進めていくのか、町の考えをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 太田政策推進課長。

○政策推進課長（太田 誠君） 本年度のスマートフォン教室の開催結果を踏まえて、応用編であるということで、より基本的な操作を学びたいという声も多く聞いております。そういう部分で基本操作の学べる内容を取り入れるとともに、開催地域は白老のコミュニティセンターで実施しましたので、白老地区以外にも開催場所を増やして、参加しやすくなるような取組であったり、やはりこれからＤＸということで、窓口のマイナンバーを活用してというようなことで、高齢者も一定程度ＤＸを活用して手続等をやっていただかないと駄目だということが増えてきますので、集まってもらってということですのでけれども、今後は高齢者大学に出向いてだとか、そういうようなことで教えたり、また周知を徹底しながらデジタルディバイドの解消に向けた取組を進めていきたいと思っております。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。町の今後の進め方は分かりました。

そこで、社会全体でデジタル化が進められている中の誰一人取り残されない人に優しいデジタル化を進め、高齢者をはじめとした誰もがデジタルを活用できる社会を実現することが重要でございますが、全ての町民にデジタル化の恩恵を受けていただくためには、このデジタルデバイドの解消が必要なだけでなく、こちらの方向ばかりにいくのではなく、既存の情報伝達も重視していかなければならないと考えてございます。具体的に言いますと、何度も何度も協議されて、改善されてきている部分は押さえているのですが、高齢の方の中にはスマートフォンから情報を得るより、まちの情報についてはやはり広報から情報を重視している方も多くおります。デジタルデバイス対策は対策として進めていく一方、情報伝達の在り方といったしまして、今後もこういった既存の情報伝達の在り方、広報の文字を大きくすることや相談対応を丁寧守っていくということも重要になってくると思いますが、この点につきましては町はどのように考えているかをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 増田企画財政課長。

○企画財政課長（増田宏仁君） 広報のお話をいただきましたので、私のほうからお答えさせていただきます。

議員おっしゃるように、文字の大きさを大きくしたりですとか、紙面の改善にはずっと取り組んでいるところであります。昨年度からは、ユニバーサルデザインフォントで読みやすいフォントに変えてみたりですとか、あとは文字がぎゅっと詰まった紙面ではなくて、少し余白を持たせて、なるべく文字を認識しやすいようにするなど改善については進めているところであります。今後につきましてもさらに文字を大きくできるかどうかですとか、紙面の構成も少しゆとりを持った構成ができるかどうか、そういったことも検討しながら広報のほうは進めていきたいなと思っております。あとは、デジタル以外の窓口というか、受入れ態勢のお話かなと思いますけれども、当然時代の流れ的にやっぱりデジタルに移行していくのはある意味仕方ない部分はありますけれども、ではそこについてこれない方を見捨てるのかということ、そういうことにはならないと思いますので、そういった部分もしっかり残しながら進めていければいいなと思っております。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。この項目の最後の質問になりますが、町の考えと進め方というのは分かりました。私もICTは生活を便利に、人を幸せにするためにもなくてはならない道具であるという認識がございまして、そして、その便利さを誰もが感じられるように支援する必要があるとも考えておりますので、今後先ほどの町の答弁であったデジタルデバイドの推進というのは取り組んでもらいたいと思っている一方、今回私がこの質問に至った背景には、町民の方からの声がございまして、町民の方の中にはスマートフォンの利用方法が分かって、スマートフォンから情報を得ている方もいるのですけれども、やはり最近横文字が多くなってきた、情報自体が分からなくなっているという声が多く集められています。それで、実際に横文字を使わないで全てを表現するということが難しいことだと思っております、私

も今回通告にデジタルディバイドって横文字、入れるか入れないか迷ったのですが、担当の質疑するところを明確にするために横文字を使いました。なのですが、議会広報で例えば議会だよりを書くときは注釈でデジタルディバイドとは何々という注釈が必要だなと考えながら入れています。それで、何が言いたかったかといいますと、実際にまちの人の中から特に広報で私が印象に残っている声が、今横文字が多くて、白老町はどういう方向にまちづくりが進むのかが分かりづらくなってきているのだという声がございました。なので、私がこの質問を通して何が言いたかったかという、情報発信の在り方で全てに横文字を使わないなんて無理だと思います。英語も使わないなんていうことはできないと思います。ですが、分かりやすく町民に届ける努力、注釈を入れるなどして、町民に優しい表現を意識して情報発信していくということが大事なかと考えて質問をしましたが、この点について町の考えをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 大黒副町長。

○副町長（大黒克己君） まさしく高齢の方のみならず、やはり一般町民の方、みんなそれぞれ横文字が今全国的にも出てきている状況だったり、あるいは若者言葉と言われる、非常に我々も分からないような言葉だったりというのが結構テレビだったり、あるいは新聞等でも時々使われているような世の中になっているかなとは思っています。その上では、私たちもそのような言葉の意味をしっかりと勉強しながら理解していかなければならないというところもあるのですけれども、やはり確かに横文字がないと分からない。それを丁寧に日本語で伝えようとする、何か逆に文字数が多くなって、何を言っているのか分からないとか、そういうようないろんな場面があるかと思うのですけれども、ただ理解できないという方に対してはやっぱり今議員がおっしゃったように注釈をつけるなり、なるべく分かりやすいような形で伝えるというのが重要だと思っておりますので、その辺については今後町から発信する情報、あるいは紙媒体も含めて、そのような分かりやすい情報を今後も継続して出していきたいと考えております。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。（2）の消費者被害についての質問に入ります。

町内で消費生活センターへの相談件数は94件ありまして、そのうち70代以上の方が4割を超えており、高齢者の相談件数が多い状況ということが答弁でございました。そして、令和4年の4月1日に成年の年齢が20歳から18歳に引き下げられたことに伴いまして、全国的にも成人になったばかりの18歳や19歳が消費者トラブルに巻き込まれることも懸念されていることが、また4割なので、残り6割、恐らく若年層の方や障がいを抱えている方も被害に遭われているのかなと推察するところでございます。それで、消費者被害におきましては、これらを防止するには法律が絡む部分に関しましては成年後見人制度を活用しないと解決できない部分というものもあるとは認識はしておりますが、白老消費生活センターで相談することにより解決できること、これは多数あると捉えております。これ一例なのですが、実際に私も町内の方でSNS、私もSNSで届いたことあるのですが、メールをクリックすると瞬間的にその方、ちょっと9万円携帯電話利用料金かかってしまったという方がおりまして、そしてこの方の白老消費者生活センターに相談しに行って、その後様々な相談内容がありまして、最終的にはこの9万

円は返金されたということがございました。なので、消費生活センターに相談に行くということとは重要なことであるということと同時に、こういった消費者被害というのは身近な問題だとまず実感をしております。それを踏まえですが、白老町ではかつて大町にNPO白老消費者協会がありまして、この場所は道路沿いにあり、目立つ場所にあったことから、消費生活の相談する場所というのが分かりやすいところがありました。しかしながら、解散を機に消費生活に関する場というのは現在役場の2階の生活環境課になりましたが、この事実を知っている方は知っているのですが、しっかり今までも町内に消費生活センターがあるということをより一層広めていくことがまず必要だと考えておりますが、その点につきまして町の考えをお伺いします。

○議長（小西秀延君） 工藤生活環境課長。

○生活環境課長（工藤智寿君） まず最初に、町長から答弁ありました昨年度94件の相談件数のうち来訪、役場の消費者センターのほうに来ていただいたのが40件、それから電話相談が53件、それからお手紙で1件のご相談を受けていたところでございます。ただいまのご質問の周知の在り方では、毎月広報に消費生活豆知識として毎月連載させていただいているほか、注目されるといいますか、注意喚起を促すのは随時広報にも掲載させていただいております。そのほかパネル展や街頭啓発、それから様々な取組の中で当然電話番号も含めて周知をさせていただいているところでありますが、それが議員おっしゃるとおり広く知れ渡っているかというところとまだまだな部分もあろうかと思っておりますので、引き続きこういった取組を通して多くの方々に知っていただくようにこれからも続けてまいりたいと考えてございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。令和6年度の消費者白書では、消費者はデジタル社会の環境の変化が課題として、商品やサービスを選択する際の環境から影響、消費被害を受けることがあり、近年オンライン取引上には消費者を意図しない行動に誘導する仕組みが存在していることが課題として明確に明記されておりまして、先ほどの9万円の被害に遭われた事例もこういったのに、デジタル社会になってきていることに絡むかなと思います。今後デジタル社会において、様々な消費者被害が多様化している現状がございまして、今後も同様のことが起こることは十分に考えられるし、被害に遭っていることを気づかないということも考えられるなど捉えております。そこで、第6次白老町総合計画にも消費者保護対策の推進は掲げられております。それで、今の現在の広報等々の、毎回、毎月載っていることも把握しております。消費者被害を未然に防止するため幅広い世代に対して消費センターを基軸に相談体制の充実を図り、消費生活に関する意識啓発や広報活動の強化、消費者教育の推進に努めると総合計画にはされております。消費者被害が多様化されている今現在の情勢を踏まえますと、現況以上の推進がより必要だとまず考えますが、この点について町の考えを伺います。

○議長（小西秀延君） 工藤生活環境課長。

○生活環境課長（工藤智寿君） 先ほどの答弁と重複するところもありますが、取組としましては先ほど言ったようにパネル展、それからポスターの掲示、そのほかに高齢者の年金支給日

等も含めて街頭啓発なども行ってございます。それから、若年層向け、幅広い世代にということで、若年層向けのポスターの配付であったり、パンフレットの配付、それから今成人向けとしまして、二十歳を祝う会のところでもパンフレットを配付させていただいたりですとか、そういった消費者の被害を防止するための動画の上映等もさせていただいているところでもあります。先ほどと同じような話になりますが、スマートフォン教室も変えさせていただいております。デジタルディバイド対策ではないですが、消費者被害に遭わないためのスマートフォン教室なども開催させていただいて、被害防止に努めているところでもありますので、これらをもっとより充実させて、活動을続けてまいりたいと考えております。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。消費者被害の防止についてのより対策強化をする上で、私は情報共有等々していくことがまず重要だと思っております。それで、平成26年の消費者安全法の改定により高齢者、障がい者、認知症等により判断能力が不十分になった方の消費者被害を防ぐために地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う消費者安全確保地域協議会を設置できることが規定されております。消費者庁のホームページで確認しましたが、これ全道では北海道を含め17の自治体で設置されており、近隣では登別市に設置されている状況でございます。現在消費者被害は多様化しております。このような現状を鑑みますと、白老町におきましてもこのように専門的に消費者安全確保地域協議会などを設置し、対策を推進していくべきだと考えますが、町の見解を伺います。

○議長（小西秀延君） 工藤生活環境課長。

○生活環境課長（工藤智寿君） 議員おっしゃられたとおり、多様な被害防止も含めてそういった団体が必要ではないかというお話でございましたが、本町においては平成16年に消費生活環境の多様化に鑑みて悪質、巧妙化するいわゆる悪質商法等に町民がさらされないように関係機関、団体が連携した消費者被害を防止することを目的としました白老町消費者被害防止ネットワークというものの設置要綱を設けて、実は活動させていただいております。この団体につきましては、全部で36の団体が入っておりまして、町はもとより、町内会連合会や社会福祉協議会、警察や金融機関、様々な団体に入らせていただいて情報交換等も行っており、先ほどお話ししましたスマートフォン教室もこのネットワーク会議主催の会という、事業の一環として取り組まさせていただいているところでございます。

それから、森議員のほうでお話いただきました消費者安全確保地域協議会のお話なのですが、これは議員のお話の中にありましたとおり、地域において認知症高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者を見守るためのネットワークということで、我々の会議よりも後の平成24年からできているというような認識でおります。私どもといたしますと、こちらは見守るためのネットワークでありまして、町のほうは平成16年から被害防止に遭わないようにというためのネットワークの会議体を設けて、事業を実施させていただいているというような認識でございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。今多分消費者庁が協議会を設ける前から白老町といたしまして高齢化の社会を見据えて事前につくっていたという答弁なのかなと理解はしたのですが、近年多様化している状況もございますので、1 答目の答弁でスマートフォン講座を行ったというところは十分理解しております。なので、こういった見守りネットワーク、認知症見守りネットワーク等々様々なネットワーク等々ありますので、こちらの消費者被害の部分におきましても今後連携強化しながら、消費者被害を防ぐような対策を取っていただきたいなと思います。

それで、消費者被害につきまして、未遂で多様化している様々な本当に事例というのは、私も何個も事例は言えるのですが、事例はこの辺にしますが、この点で最後の部分になるのですが、様々な件を見ますと私も消費者被害があるとやっぱり法律が関連する部分がまず大きいなと捉えておりまして、法律が関連してしまうと消費者センターでは解決が困難な事例というのがあります。そこで、行き着くところは、最終的に成年後見人制度を活用していればこういったトラブルが解決できたなということは目の当たりにすることが複数ありました。そこで、白老町においても白老町成年後見支援センターが開設をされております。市民後見人の育成する環境も整っていると思います。今後様々な観点から、消費者被害だけの観点ではないと思います、成年後見人というのは。より一層成年後見人制度を推進していくことが消費者被害防止の観点からもこれ重要になると考えますが、この推進体制の強化についての考えをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 森高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（森 誠一君） 成年後見制度のご質問でございます。議員おっしゃるとおり、令和5年4月に成年後見センターを設置してございまして、いろいろな相談等に対応してございます。現在白老町地域福祉計画を策定してございまして、その策定に併せまして白老町成年後見制度利用促進計画も併せて策定する予定で、現在作業を進めているところでございます。また、これまで市民後見人の養成講座は実施してきましたが、なかなか市民後見人が活躍する場が今までございませんでした。本町には法人後見、法人で後見事務を行うところがなかった状態でした。それが市民後見人の方が経験を積むことができない現状でございましたので、このたび白老町の社会福祉協議会と協議をいたしまして、社会福祉協議会のほうで法人後見を引き受けていただくようなことで準備を進めてございます。これによりまして社会福祉協議会で法人後見を受けて、そこに市民後見人として養成講座を受けた人が事務として携わって経験を積んで、成年後見人としてご活躍していただくというスキームを今つくったところでございまして、これにつきましての要綱も策定いたしましたし、札幌家庭裁判所室蘭支部との協議も終了してございますので、来年度早々にはそういった成年後見制度がもっと利用を促進できるような環境ができる状況となってございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。今後成年後見人制度の推進体制はより進むということ



で分かりました。

それで、次の（３）の地域見守りネットワークの質問に入ります。こちらの地域見守りネットワークの連携についてでございますが、今年度白老町地域見守りネットワークの全体会議や、また白老町認知症高齢者等搜索模擬訓練が行われましたが、この際にアプリを活用し実施されたと押さえております。私もこの全体会議のほうに実際にアプリを持って、このアプリを体感したのですが、SNSネットワークで従前、私が町外で働いていたときによく感じていたのがファクスでの連絡や連絡網による連絡だったので、やはり情報というのがなかなかタイムラグが起きて、時間がかかるなと思っていましたが、このアプリを活用されると今後情報の伝達スピードというのは格段に速いスピードに上がることになりまして、見守り体制の強化につながるものであると考えております。そこで、まず町に確認で伺いますが、町としては今回このアプリを活用した全体会議や模擬訓練、この総括はどのようにしているのかお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 森高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（森 誠一君） 高齢者が行方不明になったときの搜索に関わるアプリの関係でございます。議員おっしゃるとおり、従来の方法でありますとメールだとか電話、またファクスでこういう方が行方不明になりましたよという連絡をさせていただいておりましたが、なかなかオンタイムで情報が伝わらないというところもございました。今回このアプリを利用することによって、アプリに登録されている方に対して搜索依頼を要はボタン一つでできるようになります。これによって半径500メートルから20キロメートル圏内の方でアプリに登録されている方に行方不明になった方の情報が届くという状況でございます。これについては、非常に氏名だとか、あとは電話番号だとか、そういった個人情報を出さないままでそういう搜索依頼ができるような仕組みでございまして、これを導入することによって迅速かつ広範囲に搜索の依頼をかけることができると。これによってより多くの捜査協力者によって搜索を開始することで早期発見、そういったことにつながると考えてございまして、このアプリは登録については無料で使用する場合も特にお金はかかるわけではございませんので、今後このアプリをしっかりと町民の方に周知をさせていただいて、登録をしていただいて、そしてその使用方法についても丁寧にご説明をさせていただいて、運用してまいりたいと考えてございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。ただいまの総括の答弁をお聞きすると、今後アプリをどんどん推進していくと認識できました。そこで、今後実際に、私も通告を出した後日曜日の夜に自分が実体験したことなのですが、うちの近くに、あまりちょっと個別的な詳しい状況というのは言えないのですが、恐らく認知症による徘徊の方だなという方と私が散歩しているときに会いまして、そして私も19時30分ぐらいだったので、日曜日ですし、行政もやっていない時間ですので、連絡先、すぐ私が交番のほうに電話したという経過がありまして、やはり認知症による徘徊というのは白老町内にもある身近な問題であります。そこで、こういったアプリの推進、広まっていくということは早期発見につながることと通報するほうの側もスピーディーになるということもありまして、まず十分に広げていってほしいという考えはあ

るのですが、ここも1段目のデジタルディバイドのところに関連してくるかなと思うのですが、全体会議の際に町のほうにもアンケートを集約しておりまして、どのような声が集まったのか、私はそのアンケート結果は分からないのですが、私も会場で様々な方とお話しになった際にやはりアプリなので、ちょっと分かりづらい、活用できるか分からないという、自信がないという声は多数聞いてございまして、今後まず認知症の方や行方不明になられる方にとってアプリは重要なものであるという考えが私もございまして、より町民一人一人使える方が増えるような広め方をしていってもらいたいと考えておりますが、その点につきまして町の考えをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 森高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（森 誠一君） 実際にアプリを使った模擬訓練だとか、全体会議の中でやってみた結果、アンケートの結果でもやってみて便利だということはよく分かるのですが、やっぱりいざ使うとなるとどう使うのかいまいちちょっと理解できないという話はアンケートの中にもございました。ただ、やはり使ってみることをしてみないと始まらないということもあります。ダウンロードに関しましては、本当にQRコードをカメラで読み込むだけでダウンロードができます。今後使い方につきましては、これから各町内会等に依頼したいと思っているのですが、各町内会ごとでこういう模擬訓練をちょっと開催していただきたいなど。そのたびに私どものほうで職員のほうが出向いて、こういうケースのときにこういう方法で検索依頼をかけるのですかと、そういう細かい操作説明を各地で何回かさせていただいて、やっていきたいと考えてございまして、デジタルディバイドの話もございましたが、高齢者の方が分かるまで、できるようになるまで親切丁寧に説明のほうさせていただきたいと考えております。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。次の（4）の生活支援サービスについてに入ります。

こちらの部分につきましては、昨日同僚議員との議論がございまして、課題点等々につきまして重複している部分は割愛します。しかしながら、1点ちょっと視点を変えて質問をさせていただきます。NPO法人、ボランティア等の実施主体による生活支援サービス、訪問型サービスB、訪問型サービスDの提供体制の推進については、第9期白老町高齢者保健福祉計画、白老町介護保険事業計画にて明記をされているところでございます。今回この質問をするに当たり、私が質問をつくるのに重視したのは、実際にサービスを利用している人の声を聞くこと、このことを重視しました。そこで、このサービスを利用している方々に話を聞いて回ったところによると、昨日の同僚議員も同じような中身だったのですが、そういうふうに思っている方が多いということだと思うのですが、実際にサービスを利用している方の中には大変助かっており、サービスがないと白老町で暮らすことが困難だ、この旨の話がとても多く聞かれております。それで、昨日副町長の答弁にて利用者が利用できない状況にあるという答弁がございましたので、こういった認識というのはあるということは十分昨日の答弁で理解をしております。しかしながら、この背景ですか、利用できない状況のさらに奥側に利用ができないと町内、町外に

限らずなのですが、家族や親族、まず仕事を休んでその方を病院に連れていく、その介護に携わるなどということが起きます。そして、利用できない状況があるということは、介護離職につながる可能性が十分にこれ考えられる問題であると考えております。また、今の親族等々の例なのですが、ほかにも近所同士の助け合いというのもございます。白老町内、高齢化しており、近所同士の助け合い等々も難しい状況になってくる。そうやってきたときに最終的に何が起きるかという、病院控えや買物控え、そういったものが起こり得るという問題であると。これは、大きな問題だと私は考えております。そして、ここで何が言いたいかといいますと、事業所が抱える課題というのは、これ今になり急に出来た課題ではないという認識であります。そして、1 答目の答弁にて支援策を検討することが必要との考えがありますが、この支援策というのが遅れば遅れるほど厳しい状況に耐えれなくなるのではないかなと考えておりまして、早急に支援策の強化が必要だと考えておりますが、その点について町としてはどのように考えているかをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 大黒副町長。

○副町長（大黒克己君） 昨日もご質問にお答えしておりますが、やはりこの訪問型サービスのB、Dを担っている事業所がお手伝いしていただいている方々の人員不足等で、あるいは事業を今後推進していくことが非常に厳しいという声を以前からお聞きしております。それで、ここに町長の答弁でもございますとおり支援策を検討するということが必要ということで、これにつきましては新年度に向けて今庁内でどのようなことがいいのかということで協議しておりますので、この辺についてはスピーディーに対応してまいりたいと考えてございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。今の答弁で新年度に向けて実施すると捉えました。なので、次の（5）の質問に入ります。

（5）と（6）については、一括して質疑をしてみたい。町内の介護保険施設の待機状況でございますが、この10月末で延べ85名の方が退去している状況でございます。昨年の3月会議においても私は同様の質疑をしたのですが、その際100名以上の待機者があったと認識しております。延べ人数につきましては減少している状況だと思いますが、施設に入居を検討している方の話や待機している家族の中には、介護疲れで悩まれている方もいるのが現状であると町の認識、私はそういうふうに認識しております。そこで、今後の見通しについて確認しますが、現在は9期計画でございます。この期間内には、介護医療院19床の増加が見込まれております。しかしながら、介護医療院は要介護者であって、主としては長期にわたり療養が必要である者に対し施設サービス計画に基づいて療養上の管理、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練、その他必要な医療並びに日常生活上の世話をを行うことを目的とする施設であるということから、比較的医療依存度が高い方が入居されるということになると思いますので、現在待機されている方がそのまま横にスライドして入るとはならないとまず認識しております。ということもございまして、待機者がおられる環境というのはしばらくまだ解消にはならないので、今後もまちで待機者が続くという状況が抜本的に大きくは変わらないという認識が

ございまして、伺いたいのが、今後は10期に向けて計画策定していくと思うのですが、施設の増床等の予定などは入っているのかどうか、まずこの点について伺います。

○議長（小西秀延君） 森高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（森 誠一君） 10期の計画につきましては、令和9年度から令和11年度までの間の計画となります。令和7年度、来年度介護予防・日常生活圏域ニーズ調査というものを実施しまして、令和8年度に策定作業に入る予定でございますので、現状として施設を増やす予定があるかどうかというところはまだ未定というところではございますが、人口や要介護者の推移、利用者のニーズを把握した上で今後の計画に反映させていきたいという考え方でございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 予定は未定ということでございますが、実際そうだと思います。そして、そこで何が言いたいのかといいますと、個人的な見解でもあります。各施設においても人手不足の状況というのがございます。また、どの施設においても人員配置基準があります。物価高、資材高騰等々様々な、あと将来的には人口減少もございまして、今後の施設増床というのは難しい状況ではないかと個人的に考えている部分もございます。そして、このような状況もあり、まず現在の待機者のいる状況もあるという状況も鑑みますと、在宅の福祉サービスを充実させていく、このことがまず必要であると考えて、今回ご質問をしております。在宅サービスの充実につきまして、まずその点につきまして町はどのように考えているかをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 森高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（森 誠一君） 在宅の福祉サービスに関するご質問でございます。町長の答弁にもございましたとおり、現在全国的なホームヘルパーの不足、それと介護報酬の引下げによって訪問看護をされている事業所が、または働いている方が非常に厳しい現状にあるという状況でございます。本町においても例外もなく、かなり厳しい運営が強いられている状態でございます。ただ正直訪問ヘルパーがもしなくなった場合には、本当にご自宅で介護をするだとか生活することが非常に困難になってしまいます。そうすると、また町外に転出せざるを得ないだとかという状況も考えられますので、在宅福祉サービスの充実に向けて、ここもやはり町として何かしら経済的な支援だとか人材確保に向けた取組だとか、そういったところでいろいろと支援をして、在宅福祉サービスが継続して実施されるような体制づくりに努めてまいりたいと考えてございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。人材確保の対策につきましては、本日の同僚議員の答弁においても分かった部分はちょっと一旦割愛します。それで、今後今の現行の対策も進めたいなという考えと、あと町で実施されてきた介護人材の対策というのは柔軟性を持って、時々に合わせて事業所のニーズに合ったものに変革してきたなと捉えておりますので、

より体制の強化をとら思っております。そこで、介護人材につきましては全国的に不足している状況がまずある。その中で今後介護医療院の開設も控えており、現在以上の介護人材が必要になる状況だということはまず予測できます。そして、間もなく2025年になります。来月です。今後、これは介護の話だけではございませんが、団塊の世代が後期高齢者に達し、人口の4分の1となり、社会の構造や社会保障費の急増などへの大きな影響があり、介護サービスのニーズが高まる一方で、深刻な介護人材不足に陥ると予測される2025年問題と言われているのが、これは何年も前から2025年問題というのは言われていました。そして、今2025年を目前に控えておりまして、現在のまちの状況はまさに2025年に懸念されている状況になっていると捉えております。数年前からこの状況を見据えて、様々な方策や体制強化が図られてきており、様々なサービス等々は増えてきている状況だというのは認識しております。しかしながら、サービスをする人手不足というのは今後も深刻になることと、現在は2025年だけでなく、2040年を見据えた福祉のまちづくりもしていく必要があると考えておりまして、人材不足の状況は今後も続いていきます。より抜本的な対策強化を図るべきであると考えておりますが、町といたしましては抜本的な強化についてはどのように考えているかをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 森高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（森 誠一君） 議員のおっしゃるとおり、人材不足は本当に非常に厳しい状態でございます。今までこれまでうちのほうで行っている施策につきましては、町内の方で初任者研修を受けていただいて、町内の事業所で働いてもらうというような小さな範囲での取組でございましたが、今回5年度からは外国人、要は国外から人材を連れてくる。また、6年度、今回ジオターゲティング広告を使った移住、定住の確保事業を進めてございますが、こういうふうに道内だとか胆振管内からではなくて、もっと遠いところから、首都圏、都会、都心部から人を呼び込むというようなことで、もっと広い範囲で人材を確保するような取組を現在進めているところでございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。白老町の高齢化率は令和22年には52.3%まで上昇することが予測されております。今後ますます高齢者福祉に対する需要が増加することは、予測できることでございます。今現在町で行われている事業の効果によって開設できなかったユニットが開設できるようになった事例等々は押さえているのですが、現在以上の人材確保の推進策として提言がございます。私の考えなのですが、白老町ではかつて地域おこし協力隊制度を活用し始めたときに高齢者福祉の分野にも隊員が配置されていたというのは記憶をしております。そして、北海道内において地域おこし協力隊を積極的に活用しているのは、政策研究会でも視察に行ったのですが、東川町でございます。そして、今年度から東川町で福祉人材育成を実施されておりまして、これは学校に通いながら介護福祉士の育成を目指すものであり、現実問題白老町には介護福祉士の専門学校はないので、東川町と同様に活用する方法というのはできないというのは理解をしておりますが、白老町内でできる方法を分析していく手がかりにはなると思っております。そして、介護人材というのは、本当に1,000人以上働いておりまして、

介護だけではないです、医療、介護、福祉等々で。白老町の基幹産業でもあります福祉の充実こそ最大のまちおこしになるという考えもございます。そこで、明確に介護職員として地域おこし協力隊を活用している自治体、これは北海道内にも多数ございまして、近隣では安平町やニセコ町などなど様々な地域で活用がされております。一例で、様々な分析はできると思うのですけれども、一つの考え方として聞いてもらいたいのが、今実務者研修を持っている方が3年経験を積んだら介護福祉士の受験資格を得るとなるのですが、地域おこし協力隊として実務者研修の方を採用して、介護福祉士育成を目的として介護医療院で経験を積んでもらう。そして、その後介護福祉士取得を目指してもらおう等、あとほかの事業所の意見等々聞きながら、こうやって地域おこし協力隊を活用して白老町の介護人材を確保していくべきではないのかなという考えがございまして、この点につきましてまちの考えをお伺いいたします。

○議長（小西秀延君） 森高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（森 誠一君） ご提言いただきましてありがとうございます。東川町の例は私もちょっと承知をしております、地域おこし協力隊として働きながら町内の専門学校に通って、資格を取って、地域おこし協力隊終了後、またそこで働いていただくというような制度というような状況でございます。非常に画期的な制度だなと考えてございます。東川町の場合は専門学校があるからできるということもございまして、私どもは今地域おこし協力隊を使った人材確保対策についてはまだちょっと具体的なものではなく、検討段階ではございますが、これまでも人材派遣会社だとか人材紹介会社への費用が高額だという話がほかの議員の質問からもございました。そういったところで、要はそういう人材派遣会社だとか紹介会社だとか、そういうところの経験のある方を町内に地域おこし協力隊として採用して、そういう人材のコネクターといいますか、そういったものをしていただく役割で地域おこし協力隊を利用することはできないかだとかいうことは今までも検討してございます。議員がおっしゃられたとおり、地域おこし協力隊自体が福祉職として働くというところは、今まではちょっとそういう考え方はしておりませんが、今後議員の提案も含めて、いろいろ地域おこし協力隊を活用した人材確保について検討していきたいと考えてございます。

○議長（小西秀延君） 11番、森哲也議員。

〔11番 森 哲也君登壇〕

○11番（森 哲也君） 11番、森です。北海道の自治体において多数そのように取り組まれているところがあるので、ぜひ検討していただければと思います。

最後の質問になります。町長の1答目の答弁におきまして、今後も高齢者に優しいまち、福祉に力を入れているまちをPRし、共感を得た介護職や福祉職が働きたい、働き続けたいと思えるまちづくりを町内の事業者、地域住民と共に進めてまいりますという答弁がございました。福祉に力を入れているまちというのは、まちづくりの在り方としても重要な観点であると私は思っております。私が高校生の頃なのですが、介護保険制度が始まったばかりの頃です。このときに当時高校の授業でボランティア授業というものがございまして、白老町内の施設にボランティアに行ったり、いきいき4・6を見学に行ったり、また施設の方が学校に来て授業をしている、講師をしていたということがございました。当時は介護保険の創設期でありまして、

福祉と身近に接するということは当時私の住んでいる環境ではあまりなかったのです。そして、その経験もして、あといきいき4・6にも行ったのですが、いきいき4・6も当時恐らく新設されて間もないかなと思うのですが、福祉の部署が庁舎と別にあって、大々的に大きくて、私とその施設を見たときには白老町は本当福祉のまちなのだなと、まちづくりが推進されているというのは高校生ながらに物すごく記憶が鮮明に残っていて、それがきっかけで高齢者福祉に携わったという経過がございます。本当に福祉のまちづくりというのは、将来的なそういう交流にもつながるという考えがございます。そして、私もその当時、介護保険制度が設立された平成12年というのは白老町の高齢化率は22.2%でした。今後2040年を見据えたまちづくりをしていく上では、より一層福祉のまちづくりをしていくことが重要であると思いますが、最後にその点につきまして町長の考えを伺いまして、私の質問を終わります。

○議長（小西秀延君） 大塩町長。

○町長（大塩英男君） 森議員から高齢者福祉及び安心して暮らせるまちづくりについてご質問いただきました。ご質問いただいた中で、何点かお答えさせていただければと思います。

まず、1つ目に高齢者に寄り添ったデジタルディバイドということで、デジタルの関係のご質問いただきました。本町では、DXの推進計画の中で誰一人取り残さないというようなことでデジタル技術を活用していきますというようなことで、今年はデジタル元年ということで取組を進めさせていただいております。この先のことを考えますと、必ずやデジタル技術を活用して、町民サービスの向上に向けていかなければならないというのはこれ事実でございます。ただ、本町の高齢化率等々を考えますと、やはりデジタル技術を活用しづらい、できないというような状況もしっかりと町としては捉えておりますので、その辺については両にらみでデジタルについてはしっかりとやらさせていただければと思います。

それと、2点目に消費者被害のお話もございました。毎日のように新聞報道で詐欺に遭って何万円というようなことでの新聞報道がある中で、いつ何とき本当本町にも、町民の皆さんにも被害が及ぶかというようなことで、しっかりとこの辺は取組を進めていかなければならないとして思っております。ただ、今手口がいろいろと巧妙化しておりますので、先ほど答弁させていただいたように、消費者センターも含めてしっかりと取組を進めてまいりたいと思っております。

それと、3つ目に地域見守りネットワークの連携強化についてお話がございました。今回私は今年度の地域見守りネットワークの全体会議にも参加をさせていただいて、当日は100名近い方々が会議に参加をさせていただいて、本当にそのとき、挨拶でも話したのですが、白老町の底力を感じますというお話しさせていただいたのですが、本当に皆さん一生懸命見守りについては取組を進めていただいているところでございます。さらには、アプリを使った模擬訓練ということで、私は行方不明者役で参加をさせていただいたのですが、その中で参加者の方々から模擬訓練のときは範囲が決まっています、ある程度この範囲ですよって決められているのですが、それでもなかなか捜すことができなかったというお話をいただいて、そしてあってはならないことなのかもしれませんが、実際行方不明者が出たときに範囲というのが限られているわけではないので、改めて行方不明者の捜索というのはみんなでやってい

くべきだということの参加をいただいた方々からお声をいただきました。ですから、こういったデジタル技術を活用して、しっかりと見守り、検索も力を入れていければなと思っているところでございます。

それと最後に、人材の確保の推進のお話がありました。これは、先ほどもお話しさせていただきましたとおり、12月5日の日にタウンミーティングを開催させていただきました。改めて事業者の皆さんの声を聞かさせていただきました。その中で外国人材の話もあったのですが、制度が変わって、今度外国人の方々も転籍をすることが可能になったというような状況の中で、やはり白老町も外国人に優しいというか、働きやすい環境もしっかり整備してほしいというお話もございましたので、その辺はしっかりと外国人材の確保という観点からまちも取組を進めていければなと思っております。さらに、担当課長からお話をさせていただきましたが、移住施策とマッチングしたような取組策というのも新たに事業として進めておりますので、その辺もしっかりとやらさせていただきたいと思っています。

さらには、地域おこし協力隊のお話もございました。地域おこし協力隊は、森議員がおっしゃっているとおり、これまでは首都圏から来ていただいて、定住をしていただいて、そして業をなしていただくというのが地域おこし協力隊制度の部分だったのです。そして、今もこちらの制度というものはあるのですけれども、もう一つの制度として今課題解決型ということで、本町で最近は多くこの課題解決型の地域おこし協力隊というのを導入しております。担当課長からお話があったように、町としては今課題解決型で何とか制度を活用できないかということも検討しておりますので、議員のほうからご提言がありましたとおり、様々なほかのまちの事例も参考にして、この制度が活用できないかどうかというのをしっかりと取り組みさせていただければなと思います。

最後に、総括として福祉のまちづくりということで、今回タウンミーティングも含めて、改めて白老町における福祉のまちづくりの大切さというのを私は再認識というか、したところでございます。高齢化率の高い本町においては、やはり高齢者であっても生き生き元気に過ごしていけるまちというようなことで様々な障壁、バリアを排除した形で様々な皆さんが様々な社会活動ができるというのがこれ福祉のまちづくりの一つではないかなと思っておりますので、総体的な施策推進の中でしっかりと取組を進めてまいりたいと考えております。

○議長（小西秀延君） 以上で11番、森哲也議員の一般質問を終了いたします。