

◆24番（松井英雄君） 24番、公明党長野市議員団松井英雄です。

高齢者福祉について伺います。

1点目は、緊急通報システム設置事業における利用対象者の拡大についてです。

現在の緊急通報システムは、24時間対応でコールセンターへ直結でき、また、緊急ボタンと相談電話とが兼ね備えられており、大変喜ばれております。併せて、定期的にお元気コールをしていただいていることも大変有り難いとの声です。

利用対象者は、主に65歳以上の高齢者の単身世帯、75歳以上のみの高齢世帯で、民生委員の記載する欄があることから、民生委員が訪問時に緊急通報システムの紹介や必要性を話していただいております。

市内の65歳以上のひとり暮らしの高齢者は、平成25年7月1日現在で8,848人で、緊急通報装置が設置されているのは平成25年度末で1,166台だと聞いており、年々設置台数も増えております。現在1,166台設置しておりますが、緊急ボタンの回数、システムを通じた相談件数は何件かお聞かせください。

また、利用対象者にならない昼間のみ独居世帯になる本人、御家族から設置要望も多く聞いております。このことから、この緊急通報装置システムは、昼間のみ独居となる、希望するおおむね65歳以上の高齢者を対象として拡大してはどうかと考えます。御見解をお伺いいたします。

（24番 松井英雄君 質問席へ移動）

◎保健福祉部長（寺澤正人君） 緊急通報システムは、緊急時に24時間対応のコールセンターを通して、あらかじめ登録していただいた協力者への訪問依頼や救急車等の出動要請を行うものであります。また、安否確認センサーが異常を感知したときは、コールセンターへ自動通報が行われます。緊急時以外には、月に1回コールセンターから健康確認の電話をしております。

このシステムによる緊急通報件数は、平成26年度は1月末現在で3,650件の通報があり、主な内訳は、緊急通報ボタンによるものが30件、安否確認センサー感知等によるものが1,632件、相談ボタンによるものが1,622件となっております。

中には、安否確認センサーの異常感知により、コールセンターから利用者へ電話し、応答が無かったため、協力者に利用者宅へ訪問していただくよう連絡をとり、廊下で倒れている利用者を発見し、コールセンターから救急車の出動要請を依頼した事例もございます。このように、緊急通報システムは、ひとり暮らし高齢者等の緊急時の対応、見守り体制の一つとして大変有効なものであると考えております。

本市では、このシステムに加え、電気、ガス、水道等のライフライン事業者による孤立防止、見守りネットワーク事業、ボランティア団体の訪問による自宅訪問活動、民生委員による見守りと併せ、ひとり暮らし高齢者等の見守り体制を構築しております。

現在、65歳以上のひとり暮らし高齢者、75歳以上の方のみから成る高齢者世帯、ひとり暮らしの重度身体障害者、家族の就労等により日中一人で在宅となる重度の視覚障害者等を設置対象としております。

昨今、高齢者と重度の障害者で構成する世帯、いわゆる老障世帯で、高齢者が死亡し、障害を持つ子が餓死するといった事案も報道されております。このため、次期あんしんいきいきプラン21においては、対象事業に老障世帯を加えることを方針とし、平成27年度予算案に計上しております。

昨年度実施いたしました高齢者等実態調査では、家族と同居している方に、日中一人になることの有無について伺ったところ、たまにある、よくあるを合わせますと約8割となっております。このことから、日中一人となる高齢者は極めて多いと推察されます。

また、本年度実施いたしました高齢者等一般調査では、家族が仕事に出て日中は一人となる高齢者を追加すべきと回答した方が29.4パーセントでした。

一方、システム設置に当たっては、近隣に住む協力員を確保することが難しいこと、民生委員による設置の必要性の確認が難しいこと、といった課題もございます。

長野市社会福祉審議会老人福祉専門分科会の議論においても、対象の拡大の検討を求める意見も頂き、次期プランにおいて今後見守りの必要性が高く、制度の対象とすべき高齢者の範囲について検討するものとしております。このようなことから、日中一人となる高齢者のいる世帯への対象の拡大については、継続して検討してまいります。

◆24番（松井英雄君） 日中一人となる高齢者の検討ということではありますが、しっかりと検討していただきたいということと、あと、協力者がなかなかいないという方もいらっしゃいます。協力者に通報が行かなかった場合は消防局の方に行くということもありますので、なかなか見つからない、そういった方への配慮もお願いしながら是非とも進めていただきたいと思います。

2点目として、民生委員について伺います。

高齢者の皆様にとって民生委員は様々な相談、また、顔を見せに来てくれるだけでもうれしく心強い存在です。

最近御相談を頂いた一例を紹介いたします。

この方は市営住宅犀南団地の方ですが、以前も質問しましたが、この犀南団地で成る犀南区は、平成25年12月の民生委員の改選期に民生委員のなり手もなく、現在も民生委員はいません。

最近では、犀南団地の周りの開発が進み、商業施設が多くあり、買い物にも歩いて行けることから、高齢者の方の人気も高く、現在犀南団地328戸のうち65歳以上の独居高齢者世帯は107戸、75歳以上のみの世帯が7戸と、高齢者のみ世帯率35パーセントです。民生委員を通じたサービスは多くあり、このサービスが受けられない状況にあります。

そこで、万が一のことから、先ほどの緊急通報システムのお話もしましたが、申請には民生委員の記入欄があります。犀南区の場合は民生委員がいないので、本庁に行けば良いとのことですが、高齢者にとって本庁へ行くことも大変であり、また、民生委員がいないため緊急通報システムを紹介してくれる方がいません。これは一例ですが、民生委員を通じたサービスは、相談などの役割は大変有り難く大きいもので、数多くあります。

犀南区に限らずとも、民生委員を初め、地域の役員のなり手には大変苦勞しています。平成25年6月定例会で地域振興部長の答弁で、犀南区の民生委員について、住民自治協議会とも相談し対応していく。NPOやボランティアなど、新たな公共サービスの担い手の参画を探るなど、継続可能な地域コミュニティの再構築を働き掛けてまいりたいとのことですが、今後、犀南区、市内全域で民生委員のなり手についてどのように進めていくのか、お聞かせください。

◎保健福祉部長（寺澤正人君） 長野市の民生委員選任基準には、その地域に居住しており、地域の実情

を知っているだけでなく、地域の住民が気楽に相談に行けるような者という事項があります。住民自治協議会の御協力のもと、各地区に民生委員推薦準備会を設置し、適任者を推薦していただいております。

全国で民生委員のなり手不足が問題化しております。なり手不足の要因として、一般に民生委員の職務内容が知られていないことや、逆に知られている場合には、職務の困難さや責任の重さを意識して敬遠する傾向が強まっていることが挙げられます。

このような要因を少しでも取り除くため、地域の中で民生委員の存在や活動状況を知っていただく必要があります。民生委員が訪問時にPRカードを提示し、自らPR活動を行っております。

今後は、退職後、社会貢献活動に意欲のある人や、一般市民が民生委員として活動してみたいと興味が湧くように、民生委員活動の好事例を紹介するなど、広報啓発に努めてまいります。

民生委員の職務に必要な力量を高めるための支援としては、民生委員に委嘱された方には、福祉ニーズの複雑化、多様化に対応できるよう研修等を実施しております。

安心面での保障の充実としては、従来からある公務災害補償の他に、本年度からは民生委員・児童委員活動保険にも加入しております。活動費の面での待遇改善としては、本市では、国が算定している活動費よりも加算しており、年々少しずつ増額するように努めております。

市といたしましては、このような改善策に努めていますが、なり手不足は解消されていないのが現状であります。

民生委員は、3年に一度一斉改選を行います。その際に、地区民生児童委員協議会に、地区の世帯状況等の変化に合わせて、民生委員の人数、選出区域の見直しをお願いしております。平成25年度の改選時には、11の区域で、ひとり暮らし高齢者などの増加に対応する必要性から増員の希望があり、地区の皆さんに一生懸命考えていただき、選出区域を分割して民生委員を増員いたしました。増員した区域では、民生委員は充足されました。しかし、御指摘のように、他の地区では欠員になっている区域もあります。

民生委員の選出が困難な状況が継続した場合は、一斉改選の際に、民生委員の担当世帯数の基準である170世帯から360世帯の範囲内で近隣区域と連携し、選出区域の変更ができます。次の一斉改選の時期を目途に、近隣の区域と協議の上、選出区域の統合を含めた見直しを検討していただきたいと考えております。

◆24番（松井英雄君） 次の改選までということ、平成28年12月になるかと思っておりますけれども、犀南区においてはそれまで待てないという状況にあります。この犀南団地の中でも、区長が一生懸命回っていただいているのですが、残念ながら命を落としてしまった高齢者の方も多くいて、区長と一緒に斎場まで行くということも多くあるというふうに聞いております。

また、最近引っ越された方も、以前住んでいたところでは、本当に民生委員が来てくれて、様々な相談に乗ってくれたけれども、ここでは全く来てくれないということでもあります。

平成28年の改選までは待てません。何としても、近隣の東犀南区の民生委員の方が見るというのはなかなか大変であると思っておりますので、是非とも新たな方、あるいは民間やNPOに委託するなど、何か手を考えていただきたい、このように思いますので、強く強く要望させていただきます。

次に、介護認定についてお聞きします。

長野市では、平成27年1月末現在、介護認定者数2万401人、介護の認定をする介護保険認定調査員は、嘱託32人、パート4人の36人です。一人の調査員が1日で回れるのは3軒で、調査員の負担も大

大きく、調査員不足から一次認定が遅れているのではないかと、遅れていなくてもぎりぎりでやっているのではないのでしょうか。一次認定が遅れると、当然二次認定も遅れる、ゆえに介護認定の更新通知から決定まで遅れてしまい、ケアマネジャーとしては次の支援を考えることが遅れてしまうといった問題が聞かれています。

そこで、介護認定調査員を増やすべき、あるいは外部委託も視野に入れるべきと考えますが、お考えをお聞かせください。

また、更新通知をもっと早く通知し、認定の調査、決定までの期間を長くとるべきと考えますが、お考えをお聞かせください。

長野市では、一次調査の結果を、ケアマネジャーが、暫定ではありますが参考にお聞きすることができます。このようなサービスは大変有り難いとの声がある一方、問合せの時間が午前 10 時から 11 時、午後 2 時から 3 時で、この時間から 3 分問合せが遅れるともう対応できません。この時間帯はケアマネジャーの訪問のピークの時間帯であり、不便との声もあります。

このサービスは、長野広域連合とつながっているパソコンが 5 台であり、フルで更新などで動いており、この問合せの時間だけ 2 台を止めて問い合わせの対応に当たっているということです。現状では納得もするのですが、介護認定情報など、時間に関係なく、問合せがあったときに、担当課が ID、パスワード入力でクラウドサービスから引っ張ってこられるようなシステムに変更すべきと考えますが、お考えをお聞かせください。

◎**保健福祉部長**（寺澤正人君） 本市の介護認定申請件数は、平成 24 年度が 2 万 551 件、平成 25 年度が 2 万 1,324 件、平成 26 年度は 1 月までに 1 万 8,409 件で、前年同時期と比較して 101.4 パーセントとなっており、年々増加傾向にあります。

介護認定調査につきましては、現在、合計 36 人の調査員を本庁、篠ノ井支所、豊野支所、戸隠支所、信州新町支所に配置し、その業務に当たっております。現在の人員からいたしますと、年間約 2 万 1,000 件程度の調査を行うことが可能で、年間の申請件数に対応できる体制と考えております。

しかしながら、御指摘のように、認定結果が通知されるまでの期間が遅延傾向にあり、ケアマネジャーの皆様に御迷惑をお掛けする場面があるのも実情でございます。

認定結果が出るまでには、認定調査の他、かかりつけ医の意見書を入手し、調査票と意見書内容を点検し、長野広域連合に設置する認定審査会の審査を経て決定することとなります。

遅延の要因といたしましては、調査実施の遅れが一番の要因となっておりますので、認定期間短縮に向け、本年 1 月からは 1 日当たりの調査件数を増やすなど、解消に努めているところでございます。

今後は、高齢者人口の増加に伴い、認定申請件数が更に増えることも予想されますことから、対応できる調査体制を整えてまいりたいと考えております。

また、更新認定申請に係る認定調査の一部は、市内の居宅介護支援事業所に委託しておりますが、可能な範囲で受託件数を増やしていただくなど、迅速な調査の実施に努めてまいります。

なお、更新申請の通知を早め、有効期限までの期間を長くしてはとの御提案でございますが、現在、認定有効期間が満了する、おおむね 70 日前に申請用紙をお送りし、翌月の初日から更新申請の手続を行っていただいております。これは、介護保険法施行規則において、要介護更新認定の申請は有効期間満了の 60 日前から満了日までの間に行うこととされておりますことから、この規定に沿って事前の申請をいた

だいているものでございます。

次に、介護認定情報の問合せへの対応についてお答えいたします。

介護認定状況に関する居宅介護支援事業所等のケアマネジャーからのお問合せにつきましては、時間を指定して対応させていただいております。

要介護認定を受け、サービスを円滑に利用できるよう、ケアマネジャーのケアプラン作成過程において、事前の認定状況の把握が必要であるとの御要望にお応えしているもので、この照会件数は毎日 100 件から 120 件程度でございます。以前は不定期な照会についても対応しておりましたが、認定担当職員の他の業務に影響するため、2年ほど前から時間を指定させていただき、御協力をお願いしているところでございます。

事業者の方からの照会に随時に対応するため、御提案のようなシステム改修の方法もあろうかと存じますが、このシステムは長野広域連合が配置しているものでありまして、本市の事情によりシステム改修を行うことにより、関係市町村の経費負担が発生することからいたしましても、当面は困難かと存じます。

御質問にございました御意見、御要望がありますことは真摯に受け止めながら、引き続き、事業者の皆様御理解をいただく中で、これまでと同様に対応してまいりたいと考えておりますので、御理解をいただきたいと存じます。

◆24 番（松井英雄君） 2000 年の要支援、要介護の認定者数は全国で 218 万人、そして、2014 年では 586 万人と 2.7 倍に増えております。長野市においても、どんどん高齢化ということから増えていくものと考えられます。是非とも、先ほどのケアマネジャーが問い合わせるシステム、長野広域連合ということでもありますけれども、このシステムに係る経費なども十分に調査、研究をしていただいて、これからどんどん増えてくるかと思っておりますので、スムーズに進むようにお願いしたいと思っております。

また、介護認定調査員の数でございますけれども、なかなか資格等もあるということでもありますけれども、調査をして、それで戻ってきて様々各作業、これが大変にネックになって、時間が掛かるというふうに聞いております。これを是非とも、以前もお話を別の角度でさせていただきましたけれども、テレワークというものがございます。是非ともそういった、これからまだまだ今現在眠っている、そういう資格者の方に、そういった方向もあるということということで、そういったものを構築していただいて、スムーズに進めばというふうに思いますのでよろしくお聞きいたします。

続いて、防災行政無線の情報をより多くの市民に伝える手段についてお聞きいたします。

防災行政無線は、市民の皆様に様々な情報をお伝えする設備ですが、家の中にいたり、地形や気象条件によって聞き取りづらいとの声を頂いております。この聞き取りづらかったときのために、電話で聞くことができるテレホンサービスも運用していただいております。

しかしながら、このフリーダイヤルの電話番号がどれだけ知られているのかという点では疑問を持つところでございます。やはりすぐに分かるというのが必要ではないかと思ひ、シール、あるいは冷蔵庫などに張れるようマグネットで全戸配布をしていただければと思ひますが、お考えをお聞かせください。

◎危機管理防災監（越正至君） 防災行政無線である同報無線の音声自動応答装置は、過去 48 時間に放送された内容を、最大 5 件分までフリーダイヤルで確認できるものでございます。

御提案のフリーダイヤルの電話番号をシール印刷、あるいはマグネットにして全戸に配布する方法は、市民の皆さんに市が配信する防災情報等に関心を持っていただく上で有効であると思いますが、現在のところ、フリーダイヤルで聞くことのできる放送内容は、本庁舎と消防局から放送したものに限り、放送設備のある支所が独自に放送したものは含まれていないという状況がございます。

また、シール等を配布した場合、各御家庭でどこまで御活用いただけるのか不透明な部分もありますことから、しばらくは研究させていただきたいと思っております。

フリーダイヤルの電話番号につきましては、これまでも広報ながのや全戸配布した長野市防災マップ、あるいは市のホームページ等で周知を図っておりますが、今後も、ハザードマップなど各御家庭にお配りする防災関係の配布物に目立つように掲載するなど、機会を捉えながら一層の周知に努めてまいりたいと考えております。

また、避難勧告等の重要な防災情報につきましては、同報無線による放送の他、携帯電話への緊急速報メールなど、複数の手段で確実にお伝えできるよう努めてまいります。

◆24番（松井英雄君） 最後に要望ですが、本年2月になり、消防局警防課、保健所健康課より、長野市ホームページにヒートショックについて掲載され、市民の方より、やっとの思いはあるものの喜びの声が寄せられました。ヒートショックは、11月から4月が多く発症することから、もっと早い時期に注意喚起をする必要があると考えます。

市民の命を守るとの意識も高く、今後、広報、ホームページ、出前講座など、お知らせの時期も考慮し、広く、早くお伝えいただきたいことを要望して、終わります。