

○内田委員長 では、日程第1の陳情審査に入ります。新たに送付された陳情書、送付31-5、緊急通報システムの設置についてです。執行機関から本陳情に関する情報提供がありましたらお願いいたします。

○佐藤在宅支援課長 この陳情に関する緊急通報システムの概要についてご説明いたします。

緊急通報システムは、ひとり暮らし、または高齢者のみ世帯の方、慢性疾患をお持ちで生活上の注意を要する状態の方を対象に、安否確認や迅速な対応の支援を行うためのものです。ご利用の際には、ご自宅に通報に必要な機器を設置するほか、容体急変時に備え、鍵をお預かりする、あるいは玄関近くにキーボックスを設置いただくなどしまして、いずれかの方法で室内の確認ができるようご協力をいただく必要がございます。

その中で、今回、鍵をお預けになることに抵抗を感じる方からの陳情を承ったということでございます。

以上です。

○内田委員長 はい。執行機関に対して確認したい内容はございますか。

○飯島委員 事務事業概要を拝見すると、消防庁と民間と2種類があって、このところずっとこの3年間では、消防庁の中身でお願いをする方が、世帯数がゼロとなっていて、結果的には、現在消防庁の管轄が3台で、民間が255というふうになっていますけれども、やっぱり消防庁の方式をやめたという――やめたんじゃないで、失礼。ゼロという、なぜそういうことになっているのかという背景は、どんなものでしょうか。

○佐藤在宅支援課長 消防庁方式につきましては、平成21年より新規の募集を停止している状態でございます。その要因といたしまして、このサービスをご利用いただく際に、協力員の方、地域のボランティアの協力員の方を3名配置する必要がございましたが、協力員の方の高齢化、また担い手不足で、3名の協力員を配置することが難しい状況に陥ったために、民間方式のサービスも充実してきたことから、徐々に民間方式への切りかえを図ってきたところでございます。

○飯島委員 民間方式の場合には、いわゆる協力員というふうに言われている、ここで言われている、何かのときに連絡をする相手というのは、全然要らないということですか。登録するでしょう。

○佐藤在宅支援課長 民間のサービスの場合、企業の組織の体制の中で見守りを図りますので、お申し込みの際に緊急連絡先を2件ご登録いただきまして、ご本人へのご連絡、また緊急連絡先へのご連絡をいたしまして、どうしても連絡がどこともとれないということになりましたら、室内の安否を確認をする流れになります。

○飯島委員 じゃあ、この方がおっしゃっているのは、民間方式でやって、2人でいいだろうと。2人でだめだったら、もっと人数をふやせば、何も業者に鍵を預けなくていいでしょうということを行っているわけですね。

やはり、業者に鍵を預けなきゃいけないということは、やっぱり緊急連絡先をふやしたとしても、それは連絡はつかないときも想定して、いざというときのために鍵を預けることは必要なんだという、そういうことで民間はやっているんですか。

○佐藤在宅支援課長 民間のサービスの場合、見守りの責任を果たすという観点から、連絡がとれなかった場合に、室内の確認は欠かせないものという立場で進めておりまして、

例えば室内でベッドから転落されて、通報もみずからできないというような状態に陥ったときに、一刻も早く室内の確認をさせていただいて、救急車の要請をするですとか、対応が必要になる件に備えて、そういった室内に入らせていただく対応をお願いしているところでございます。

○飯島委員 なるほどね。

それでは、やっぱり完全な安全体制、完全に近い安全体制という意味では、鍵を預けるということは、もうそれは必要、やむを得ないことだろうという、そういうことなんですかね。

○佐藤在宅支援課長 いずれの、例えばキーボックスで鍵を共有、玄関近くに設置して共有していただく方法もございますし、預らせていただくということもあるんですけども、そういった対応をとらない場合ですと、やはり、いざ連絡がとれない場合に、室内を確認しなくてよいのかという、逆の問いも生まれてまいります。その中で、区の見守りの責任として、どこまでするのかという場合に、やはり室内を確認するとなると、例えば警察ですとか消防に要請をして、鍵を壊して中の確認をするということも、場合によっては想定されますので、そういったちょっと大きな事態になるよりは、事前にご本人との合意の上で中に入られる体制を構築しておくものと考えております。

○内田委員長 長谷川委員。

○長谷川委員 すみません。大体こういう案件の場合って、年間にどのくらい緊急事態が起きることって、何回とかという資料はありますか。

○佐藤在宅支援課長 千代田区のケースではなくて、東京都の件数でしたら具体的な数字がありまして、いずれにしましても、実際には誤発報といいますか、ご本人が誤って操作してしまったとか、あとは連絡なしに不在にしてしまったというケースがほとんどであるということでございます。

東京都の受信件数——すみません。平成29年度中3,941件の通報があり、そのうち3,940件が救急救助の事案で、救急隊が病院へ搬送している。搬送に至らなかったものは1,182件ということですよ。

○長谷川委員 ありがとうございます。（発言する者あり）

○内田委員長 長谷川さん、いいですか。

○佐藤在宅支援課長 区では具体的な緊急時の事例は、昨年度はございませんでした。

○内田委員長 長谷川委員。

○長谷川委員 そうですか。あんまり件数的に多くなければ、ちょっとまたほかの考え、方法も考えてみていいのかなと思ったんですけど、本当にキーボックスとか、対応できるものをもっと周知できるといいかなと思いますが、いかがでしょうか。

○佐藤在宅支援課長 今回の事案で申しますと、ご本人に鍵の預かりのほか、キーボックスのお話も差し上げてはいるんですけども、今のところご理解をいただけていないという状況でございます。

○内田委員長 大串委員。

○大串委員 この緊急通報システムは、もう私は議員になったときから、これ、260件ぐらいから280件ぐらいで推移していて、20年たっても変わらないんですよ。

本来、高齢者の方で、おひとり人で住まわれている方、また、ご夫婦のみで住まわれて

いる方は、約8,000世帯からもっとあるのかもしれないですけど、それからすると、何で260件なんだということで、これ、何かこう、きょうの陳情者の方は、鍵の預け方に問題があるということなんだけれども、やはりこれだけ高齢化の時代に入って、何かあってはいけないということですから、緊急通報システムのあり方そのものを、一度、区としても見直してはどうかということをおも言ってきたけれども、これは現在どうなんでしょう。そういう検討というのはされているんですか。

○佐藤在宅支援課長 現在のところは、今の方式を活用しまして、説明ですとか周知を充実させるという形で対応させていただいております。

○大串委員 ということは、現行のシステムを周知するだけで、新たなそういう見直しというのは検討をやっていないということですよ。

○佐藤在宅支援課長 現状では、今のシステムの見直しを具体的に図っているという状況ではございません。

○大串委員 このね、何か方法があると思います。これだけ技術も発達してきて、民間の警備会社のほうも、できるだけ高齢者の、何ていうのかな、プライバシーも尊重しながら、いざというときは助けようというときに、何ていうのかな、会話もできて、駆けつけることもできるというのもできているわけですよ。

だから、鍵の預け方にしても、それからそういう通報をいただく方法にしても、僕は、1回考えて、見直して、それで多くの方が安心して生活できるような緊急通報システムというのを、じゃあ、今、手はどういうのがあるんですかと言われても、ちょっと僕は答えられないけれども、これは、ぜひ検討するときに来ているというように思います。

○歌川保健福祉部長 課長のほうで、今この緊急通報システムについては検討していないということだったんですけど、この今の民間の方式そのもの以外のものという意味で、この緊急通報システムという事業の中ではということなんですけども、今、大串委員のほうからあったとおり、さまざまな技術が近年出てきておまして、直近で言えば、スマートスピーカーとかこういうものが出てきて、会話をしながら、自分の寂しさを癒しつつ、おかしかったら通報してくれるとか、具合悪いから救急車呼んでと言うと、そのまま消防庁に行くようなシステムも今開発されつつあるということは、十分認識しております。

で、この緊急通報システムが、委員おっしゃるとおり、20年来あまり数がふえない理由というの、私ども具体的にどうしてですかというのをなかなか聞き取れないんですけども、ご案内のとおりあんしんセンター等が非常に地域の方の相談を受けたりする中で、ご案内をしても、断る方、断る事例が多い。なぜかという、やっぱり自分はまだ必要ないとか、それから、何となくリズムセンサーをつけられること自体が嫌だとか、心理的なものあって、これはもう、区がどういう案を提供しても、嫌だというものを無理やり置けというわけにはいかないんですよ。そういうところも考えながら、これは一つコミュニティの問題というのもあるって、隣の人が声をかけりゃそもそも済むことなのに、それができなくなっている中での一つの手法であったということは、ご理解をいただきたいと思っております。

一方で、新たな方式がいろいろあるのだから、区として大事だと思っている見守りについてのいわゆるツールですね、そういうものを検討するということは、非常に大事なことでございますので、引き続き、そこは研究をさせていただきたいと思っております。

ざいます。

今回の事案については、少しご理解の範囲の行き違い等もあったのかなというふうに、私どもとしては認識しているところでございます。

○大串委員 もう一つね。

○内田委員長 大串委員。

○大串委員 それはもう、ぜひ、よろしくお願いします。

もう一つ、私は、高齢者住宅のお住まいの方は、生活協力員の方がいて、ちゃんとう、何ていうんですか、全ての方の安否を確認できるようになっています。問題は、高齢者住宅以外の区営住宅にお住まいの方。そういった方も高齢化になって、またおひとりでお住んでいるとか、高齢者だけで住んでいるという方、非常に多くなっています。これは民間のマンションでも同様ですけれども、そういった方々をどのように安否を確認し、いざというときに助けることができるのか。これは大きな課題だと思います。だから、今、部長が言われたように、新たなツールを検討していくということも大事だと思います。

それから、もう一つは、ツール以外にマンパワーですよ、人の。生活協力員を配置していく。これは、だから高齢者住宅じゃないとだめですよという答弁をずっともらっているけれども、区営住宅でもそのような人を配置して、そういうシステム以外にも、そういう日常の確認ができればいいんじゃないかなと思うんですけど、この点ももう一つ答えてください。

○歌川保健福祉部長 高齢者住宅以外の区営もしくは区民住宅に関しては、ちょっと私が答えられる範疇ではないので、申しわけないんですけども、現実はそのような区営の住宅の方からのご相談がふえていると。こういう状況は十分に認識してございまして、今年度、神田のほうのあんしんセンターには、アウトリーチというか、こちらから出向いていって、いかがですかとご相談を受けるような仕組みはつくったところですけども、日常の見守りを常にあんしんセンターができるかということ、そこは難しいところがあります。引き続き住宅所管ともその辺の話は続けていきたいと思っております。

○飯島委員 ちょっといいですか。

○内田委員長 飯島委員。

○飯島委員 ちょっと、陳情の趣旨からは直接ちょっと離れるんですが、今、大串委員の発言された中身の中で、緊急通報システムをもっと普及するために改善の方策があるんじゃないかというご提案があったので、それに関連してなんですけども、今、固定電話でないとこれを受けられないというのが一つありますよね。今、携帯電話しか持っていない高齢者の方もいらっしゃるんですね。そういう方はこれをつけられない。それと、もう一つ、固定電話はあるんだけど、オレオレ詐欺の撃退のあれをつけている方は、これと併用できないんですよ、どっちかになるんですよ。そこら辺のところ、ちょっと改善の方法というのはあるのかなというのは思っているんですね。ですから、そこら辺が対応できるような緊急通報システムというのを研究していただきたいということと。

やっぱり鍵を預けなきゃいけないという、最終の手段というのは、やっぱり鍵を開けない限り、中に入れないわけですから、そこら辺は必要。それは外すことはできないのかなというふうに思うんですね。ただ、鍵の使い方、民間方式の中で、鍵はこういうときしか使っちゃいけないという、何か誓約書というか、そこら辺のところは今あるわけですよ

ね。だけれども、それでもこの方は、陳情者の方は、信用できないから、いつでもそういう方が入ってきちゃうんじゃないかということをお心配されて出されていると思うんですね。そこら辺のところの説明というのは、陳情者の方にはされているんですか。

○佐藤在宅支援課長 2点ご質問をいただきました。

最初の、電話回線を利用して自動通話録音機と緊急通報システムが両立しないという件でございますけれども、そちらのほうは、業者に携帯回線の利用について問い合わせ等を行っております。ただ、どうしても電波を利用する関係で回線が不安定になりますので、確実な見守りという点で、実際にご提供可能かどうかということにはまだ至っておりませんので、今後も研究してまいりたいと思います。

2点目の、あと、鍵の管理でございますけれども、一事業者に確認しましたところ、鍵は、ちょっとこの陳情の中では、業者が自由にふだん出入りできるというご認識なのかなというふうに受けとめたんですが、そういったものではないことは確認できております。

業者の鍵の倉庫、もちろん千代田区に限らずいろいろな自治体の見守りを実施しておりますので、大きな鍵専用の倉庫を持っておりまして、その保管庫から、通報が入りますと該当の鍵を鍵の担当者に依頼して、カメラのチェックですとか、鍵の重量のチェック等を行いながら取り出して、それを急行する人間にまた手渡して、現場に駆けつけるという流れになっているということは確認できておりますが、その点について、今回陳情をいただいた方にそこまで丁寧に説明できていなかった状況も現場にあったと伺っておりますので、その点については今後丁寧に説明してまいりたいと思います。

○大串委員 そうなんです。

○飯島委員 それを説明しなきゃね。はい。

○内田委員長 よろしいですか。

ほかに質問ございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○内田委員長 はい。ないようでしたら、質問を終わります。

取り扱いはいかがいたしましょうか。

大串委員。

○大串委員 今、質疑、委員さんからもあったとおりなので、その内容をしっかりと陳情者の方に伝えれば、これは、鍵の件にしても、それから通報システムそのもののあり方についても、しっかり、今、区とも議会ともそれは検討しているということをお伝えたらいいんじゃないかというふうに思うんで、そうしていただければ。

○内田委員長 はい。よろしいですか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○内田委員長 それでは、今、大串委員からありましたように、陳情者にしっかり丁寧に説明するとともに、緊急通報システムのあり方についても検討していただきたいということをお執行機関に求めて、返したいと思っております。よろしいですか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○内田委員長 はい。ありがとうございます。

それでは、陳情審査を終わります。