

私からは大きく 4 点にわたり花川区長、清正教育長に質問いたします。

はじめにいつまでも安心して住み続けられる北区をについて伺います。

北区は平成 31 年 4 月 1 日時点で、高齢者人口 87,668 人（総人口比 24.9%）その中でお一人暮らしの高齢者は 32,838 人（高齢者の 37.4%）で 3 人に一人がお一人暮らしになっていますが、先日も一人住まいの高齢者の方から自身が亡くなったあと葬儀納骨等心配があるので区において葬儀等の生前契約等の事業を行ってほしいとの相談がありました。現状は身寄りのないまたは引き取り手のないお一人暮らしの方が亡くなった場合、警察から区に連絡が入り葬儀業者に連絡し、区費用で葬儀を実施しますが、ご本人に預貯金があっても多くは引き出せない現状があります。そこで横須賀市等では事前にご自身の葬儀・納骨等について、市内の葬祭業者と生前に委任契約しその契約が円滑に履行されることを行政がサポートするエンディングサポート事業を行っておりますが、区民の皆様のためにも北区に於いてもぜひ横須賀市のような終活支援事業を実施すべきと考えますがいかがでしょうか。

次に先般静岡県藤枝市で「ご遺族手続き支援コーナー」について話を伺ってまいりました。この事業をはじめた経緯については、従来は市民課に死亡届を提出した後、最大16課に遺族が出向いて手続きをする必要があり、各課で待ち時間も発生1～3時間ほどかかる他、必要な手続きがわからず何度も来庁しなければならないことがあり、また市長の少子高齢化への対応は必須・重要との思いもあり家族がなくなった後の手続きを一つの窓口で済ませることができる「ご遺族手続き支援コーナー」を開設したとの事。コーナー開設後は死亡届を出した遺族にコーナーの利用案内を渡し、遺族が窓口か電話で次の来庁日を予約。関係課内で情報共有して事前に必要な手続きを把握し、書類には住所や氏名など予め印字するため記入項目も減り、市は手続きが1時間以内で完了するよう努力しているとの事。

6月の開設後の状況については、死亡届件数283件に対し予約件数90件、予約率31.8%で平均対応時間50分平均7課、最大で9課の手続きがコーナーの案内で完結。利用者のアンケートでは87人中86人の99%が満足と回答、「葬儀後の多忙な時期に一括手続きが出来ることは非常にありがたいし、助かります」「とても市民に遺族に寄り添って頂いてありがたかったです」との声が寄せられている

との事。事業のコストとしては市民課としては特に費用は発生せず取り組んでいるとの事です。そこで伺います。

区においても高齢遺族や区民の皆様の利便性の向上のためにもぜひワンストップのご遺族支援事業を実施すべきと考えますが区の見解を伺います。

三点目として北区シルバー人材センター事業について伺います。センターの目的は北区在住の高齢者が働くことを通じて生きがいや生活感の充実を図ると共に、地域社会の活性化に貢献する組織で、日々高齢者の就労のため努力されております。しかしながら現在働きたい方が多く新たに希望してもなかなか就業できない現実があると伺っております。

そこではじめに北区シルバー人材センターにおける会員登録数、就業者数、課題等について伺います。

次に国において平成18年に高齢者雇用安定法が改正されシルバー人材センターにおいても臨時的かつ短期的または軽易な就業に関する一般労働者派遣事業が可能となり、さらに平成28年からはシルバー人材センターの業務のうち、派遣・職業紹介に限り週40時間まで就業を可能とする規制緩和が行われ、いわゆるフルタイムでの

就業が可能となりました。東京都シルバー人材センター連合ではシルバー派遣はおおむね10日程度週20時間未満の臨時的短期的な業務又は軽易な業務としておりますが、先日品川区のシルバー派遣事業について伺って参りました。

品川区では適正就業との関係でやむなく撤退を余儀なくされた事務や調理補助等について改めて会員の皆様に就業機会を提供すること、また保育補助等派遣先から直接指揮命令を受けながら就業する形態も取り入れ、より広く会員の就業機会を確保していくために派遣事業を開始。平成30年5月（公財）東京都しごと財団へシルバー派遣事業実施の届け出を行い、9月には就業会員及び発注先へ派遣事業開始のお知らせ、また派遣会員募集ちらし8万枚を区民宅に配布、10月に派遣事業所を開設しその後様々な機会を通じて派遣事業の周知徹底、開拓を行っているとの事。現在派遣事業の登録人数は52名（就業会員17名）現在までの契約状況としては、受注件数29件で特に私立保育園園長会等で積極的にPRし保育補助の契約に結び付いているとの事。今後についてはどの職種を開拓していくか、仕事の効果的な募集方法、派遣会員登録の効果的な募集方法などが課題であるとのことでした。

シルバー派遣事業は（公財）東京都しごと財団が派遣法上の実施主体として、各区シルバー人材センターが事業所となり連携・調整を図りながら実施していく「一般労働者派遣事業」で「請負・委任」とはことなり派遣先の指揮命令を受けて仕事に従事しますが、そこで伺います。

北区シルバー人材センターにおいても労働者派遣事業の届け出を行っていると同っておりますが状況について伺います。またセンターにおいても積極的にシルバー派遣事業に取り組むべき、また区として事業体制の支援を強化すべきと考えますが、見解を伺います。

次に ICT 等活用で区民の利便性向上をについて伺います。

北区に於きましては、わが会派が要望して参りましたマイナンバーカードを活用した児童手当の電子申請の運用が本年 6 月よりはじまりましたが、区民の皆様には大変利便性の向上に資すると考えております。また本年 5 月改正健康保険法等が成立し 2021 年 3 月より健康保険証の代わりにマイナンバーカードを利用できるようになり、今後さらに活用が広がっていくと考えられます。そこで伺います。

区では平成 29 年 3 月から住民票、印鑑登録、課税証明書についてコ

コンビニエンスストアで交付を行っていただいておりますが、多くの自治体で実施している戸籍謄本のコンビニ交付もぜひ行っていただきたいと考えますがいかがでしょうか。マイナンバーカードの交付状況とあわせて伺います。

マイナンバーカードを活用したぴったりサービスは児童手当以外にも保育の申請や母子保健（妊娠の届け出）、乳幼児医療費等の申請等様々な電子申請が可能でさらに介護保険の申請ではケアマネージャーさんやご家族の負担軽減にもつながります。そこでぜひ今後順次マイナンバーカードを活用した電子申請を区として拡大していくべきと考えますが区の見解を伺います。

現在自治体ポイントとして、クレジットカードのポイントや航空会社のマイレージなどを自分の好きな「自治体ポイント」に交換・合算することで地域の商店での買い物やオンラインショップで名産品の購入、また市町村が独自にポイントを発行できる制度を導入している自治体も増加しておりますが、区においても自治体ポイントの導入について検討すべきと考えますがいかがでしょうか。

次にA I チャットボット（自動応答システム）活用について伺いま

す。チャットボットとはチャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた言葉で、AI（人工知能）を活用した「自動会話プログラム」のことですが、LINEやFacebook Messengerなどの多くのSNSでチャットボットを応用し、人間と会話するような感覚でAIとの会話を通じて情報を収集できるものです。港区では、チャットボットで区内に約2万人暮らしている外国人住民向けにチャット形式で、外国の方が生活する上で生じる疑問や生活に関する行政情報の問い合わせに、自動回答するサービスの運用を開始しています。また墨田区ではゴミの分別に関する問い合わせに導入し、ゴミの種類に応じて捨て方や手数料をすぐに回答。その他子育て支援や観光案内に導入する自治体も増えてきております。区においてもAIチャットボット導入について検討すべきと考えますがいかがでしょうか。

大きな3点目、ひきこもり支援について伺います。内閣府では本年3月はじめて中高年のひきこもり調査を実施し40歳～64歳までの自宅に半年間以上閉じこもっている方が推計で61万3千人いると発表、男性が7割を占め、ひきこもり期間7年以上の方が半数とのこと。これは15歳から39歳までの推計54万1千人を上回りひ

きこもりの高齢化、長期化が指摘され、さらに中高年を含めた場合ひきこもりの方が推計100万人を超えると内閣府ではみています。北区においても現状ひきこもりの方は年々増加しているのではないかと、また個人的に相談を受けることも増えてきておりますが、区においてはひきこもりの相談については王子・赤羽・滝野川の各健康支援センターで行っていただいておりますが、そこで以下伺います。

1、全国で100万人以上ひきこもりの方がいるとされますが、区においては推計上何人の方がひきこもりと推測されますでしょうか。また昨年度のひきこもり相談の件数と状況についてお示してください。

2、ひきこもりは原則として統合失調症の症状によるひきこもり状態とは一線を画した非精神病性の現象とされています。またひきこもりが長期に及んだ場合、家族間だけでの解決はなかなか難しく第三者の支援が重要との指摘もありますが、ぜひ区においてもご本人やご家族が相談できる専門の窓口が必要と考えますがいかがでしょうか。

3、先の内閣府の調査を受け、本年6月厚生労働省から各自治体に対し「ひきこもりの状態にある方やその家族から相談があった際の



自立相談支援機関における対応について」が出され自立相談支援機関でもひきこもり相談を実施する徹底がなされましたが、区の考え及び周知徹底について伺います。

4、ひきこもり支援については、高校中退者支援も含めた教育・就労・保健医療・福祉居場所等包括支援連携協力体制の構築が重要だと考えますが区の考えをお示してください。

5、ひきこもり支援では「早期対応、未然予防」の視点が大切だと考えますが、現在は子どもの問題行動が反社会的ではなく、非社会的いわゆるフラストレーションを自分や家族に対して向ける、社会を拒絶する、不登校やひきこもり等の行動をとる子どもたちが増加しているといわれます。このような若者の性質の変化は、学齢期中に問題はなくとも社会に出てから不適応を起し、早期離職等からひきこもりになるケースも見られ、ひきこもりは、歳相応の自立ができていない若者が増加しているのが背景にあるのではないかと伺われております。また他者を頼ることができず、自分で全てを抱え、孤立してしまう（相互実現型自立が出来ていない）若者が増加しているといわれていますが、そこで伺います。

家庭教育はすべての教育の基礎となるものですが、区においても子どもたちの生きる力、相互実現型自立を養う家庭教育支援がさらに重要になってくると考えますが、区の見解を伺います。

最後に災害対策について伺います。本年7月の九州北部大雨では河川の氾濫、大規模浸水、土砂災害など甚大な被害がでましたが、さらにこの夏九州南部に降った大雨は6月28日～7月4日までに1000ミリを超える観測史上最大の豪雨が降り土砂災害でお2人がお亡くなりになるなど大きな被害をもたらしました。特に鹿児島市では7月3日午前9時35分に市内全域対象の27万5287世帯、59万4943人に避難指示が発令されましたが、実際に避難した方が全体の0.3%にあたる1800人だったという課題も浮き彫りになりました。そこで伺います。

1、区においては今夏の出水期から内閣府から出された新たなガイドラインに基づく避難勧告等の伝達を行うこととなっていますが、改正されたポイントについて伺います。

2、内閣府のガイドラインでは「市町村長は、関係機関からの情報等によりの確に判断を行い躊躇することなく避難勧告等を発令し具体的な発令基準の設定等行わなければならない」とありますが、区においても具体的な避難勧告等の発令基準を明確にすべきと考えますがいかがでしょうか。

3、鹿児島市では全域に避難指示が出されましたが、避難所に入れなかった方もあり地区を限定して避難指示等出すべきとの議論もありましたが、区における避難勧告等について出す地域の考え方について伺います。

4、今年度、区においても大規模水害時の避難行動のあり方の検討が行われますが、まずは改定ガイドラインの周知徹底、ハザードマップに基づく避難のあり方等周知徹底、啓発をすべきと考えますがいかがでしょうか。

最後にフェーズフリーについて伺います。大規模な災害が発生すると、その直後には社会的に防災意識が高まりますが、時間の経過とともにその意識も薄れていくのが現状であります。そこで、いつもの暮らしがある「平常時」と災害が起きた「非常時」という2つの

局面（フェーズ）を分けるのではなく、「平常時」と「非常時」の両方に活用できるモノやサービス、アイデアによって備えを行うという考え方が「フェーズフリー」です。徳島県鳴門市ではフェーズフリーの研究及び啓発を防災対策に位置づけ、地域防災計画や新庁舎建設等に生かしておりますが、区においても新しいフェーズフリーの概念を取り入れソフトハード面の防災対策に活用してはいかがでしょうか。

以上で質問を終わります。ご静聴ありがとうございました。