

今回も元気な活動を大追跡！
田中やすのりおっかけ放送局

田中やすのり 区議会レポート

www.tanaka-yasunori.jp

2013年3月発行

Vol.16



10回目の一般質問に立ちました。あつという間という感じがします。これまで政策提言型の質問にしたいということばかりで取り組んできました。そしてこれからも…

議会！
トピック

2013
2/14
ON LIVE

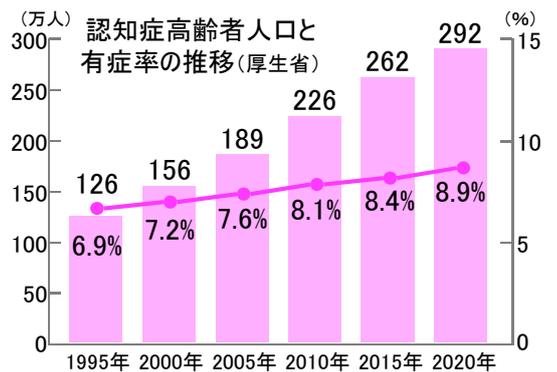
通算“10”回目となる 一般質問を行う！

板橋区役所/本会議場

高齢者が安心して生活できる地域づくりのために見守り活動の充実を求める質問から誰もが使いやすい区役所の窓口サービスの向上などについて提言を行う！！

一人暮らしの高齢者が増え続けています。その中には認知症を抱えているという方も少なくありません。従来の調査結果によると、認知症の有症率は65～69歳では1.5%ですが、以後5歳ごと倍に増加し、85歳では27%に達するといわれています。現時点で、我が国の65歳以上の高齢者における有病率は8～10%程度と推計されています。特に一人暮らしで認知症などを抱えている方の見守りは充実が求められます。

また、区役所の南館が改築され、新しく生まれ変わります。そのタイミングで一層の窓口サービスの向上を求めて、ワンストップ・サービスを提言しました。



報告！質問をした内容

高齢者の見守り活動

- ライフライン業者や生活密着業者との包括的連携
- 緊急災害時に活用する要援護者名簿と日常の見守り名簿の統合運用を

公益通報制度

- 通報者保護の徹底を
- 第三者的機関とし、制度の独立した運営を
- 千代田区を見習って制度の形骸化を改善せよ

生活保護行政の 就労・自立支援

- 稼働可能世帯には必ず就労支援プログラム実施を
- 無料職業紹介事業の拡充
- ハローワークとの共同展開を

新庁舎南館の 窓口サービス向上

- ワン・ストップ・サービス実現(統合化された申請書類、複数窓口の連動を)
- 窓口の覆面調査の実施

NPO活動

特定非営利活動法人 NPOを設立！ 成年後見制度の普及を

去年の夏頃に申請をしておりましたNPO「地域コミュニティデザイン研究所」がついに1月、特定非営利活動法人として認定されました。地域の抱える様々な課題を地域の力で解決してける地域コミュニティ・社会を創出していきたいという気持ちから名称を付けました。成年後見制度の普及、高齢者の見守り、孤独死防止などに取り組みます。



NPO活動

福祉園にて成年後見制度 セミナーを実施！

そもそも成年後見制度とは？後見の3つの類型とは？などの制度の基本的な事項についてセミナー形式で説明を行い、活発な質疑が展開。今回の実施場所は福祉園で行ったため、知的障がい児を持つ両親の方々が対象でした。いわゆる「親亡き後」の問題については子供がきちんと生活していけるような環境をどのように整えていくのか、そのために成年後見制度の利用も一つの選択肢になるとの意見交換がなされました。



質問①

高齢者の見守りサービスについて

地域の力を引き出し、活用できるネットワークの構築を！

Q:電気、ガス、水道、電話、郵便、新聞、牛乳、宅配事業者などとの安否確認の仕組みの構築を！

電気、ガス、水道、電話などのライフライン事業者に加えて、高齢者の生活に密接にかかわる事業者である郵便、新聞、牛乳、宅配、不動産業、生協などとの包括的な協定を結び、業務中に異常を察知した時には速やかに行政に連絡し、安否確認につなげる包括的連携を進めるべきと考える。



A: ライフライン事業者との連携を推進するためには区における通報受理体制の一元化と現場出動体制が前提条件となる。こうした体制を整備した上で、板橋セーフティネットワークの活用も含めて連携を図っていく。高齢者の生活と密接にかかわる多様な事業との連携についても、同様に条件を整備した上で、見守り体制の拡充に向けて検討を進めていきたい。



現在、区では東京都住宅供給公社と協定を締結し、東京都水道局とは協力体制の準備を進めています。取り組みは望ましいことですが、他の事業者とも連携を進め、早急な包括的連携による安否確認の仕組み構築が必要。区は板橋セーフティネットワークを活用するとの答弁をしていますが、そもそも板橋セーフティネットワークは地域防犯のための施策。別途仕組み構築を進めるべきです。

質問②

区役所の窓口サービスの向上について

新庁舎南館でのワン・ストップ・サービス実現の実現を！

Q:ワン・ライティング(一度のみの記入)で複数申請ができる仕組みを！

統合された申請書への一度だけの記入で、住民票・戸籍・印鑑証明などの証明を一度で申請できるワン・ライティングの仕組みはいつから導入されるのか？申請用紙の統合は実現するか？

Q:窓口での待ち時間の短縮を！複数窓口のたらい回しの解消を！

区への転入時などにおいて複数の窓口でそれぞれ受付申請をする必要があるが、新たな窓口で再度一からの待ち時間が生じてしまうという不満がある。不満の解消、待ち時間の短縮のためにワン・ストップ・サービスは実現するのか？改善策を聞きたい。

A: 申請書の作成支援システムの導入など、ワン・ライティングについては検討課題となっており、区民の負担軽減が図られる方法の具体化していく。複数窓口での待ち時間の解消については、戸籍住民課の取り扱い業務を拡大し、転入に伴う国民健康保険証の発行など、一箇所でするようにしていく。



窓口サービスの向上が期待される区役所



平成21年から提言してきたワン・ストップ・サービスが実現する一歩手前まで進みました。今後の取り組みに大いに期待します。そして、さらなる窓口サービスの満足度アップに向けて、覆面調査員による窓口サービス比較評価を行うなど、先進事例を参考にさらなる改善策を要望していきます。