

平成 26 年度第 3 回タウンミーティング
～ 質疑応答 ～

【質問・要望 1】 災害発生時における高齢者等の安否確認に係る情報の公開について

配布資料 5 ページ「災害発生時における高齢者等の見守り対応」について。個人情報の問題があるので名簿の公開はできないという話があった。それは当然あるかと思う。しかし、この話は 2 つのことを混同しているのではないか。そもそもこの見守り対応というのは、日常生活におけるものであり、ここに書いている「災害発生時」というならば、高齢者等の安否確認であると思う。

災害発生時における命にかかわるような状況において、情報を持っているのが私（民生委員）だけであった場合、例えば私が怪我をして歩けないといった場合を考えると、緊急性が伴うことから、町会にかかわる防災関係や執行部などの責任ある立場にある方に情報を公開し、緊急対応ができないであろうか、と思う。誰でも情報を流していいというわけではないと思うが、緊急事態であることから、町会でそれなりに責任ある人に対しては、情報を渡した方がいいのではないか。

【回答 1】

資料の中で「地区対策支部」と書いてありますが、この地区対策支部は、各小学校のあらかじめ定めた部屋に、必ず設置されます。そこに、民生委員さん、高齢者相談員さん、他、消防団もそうですが、そういう方々が集まることとなります。そういう方々が名簿を見て、例えば他の方が同行するとか、そういうようなことを規定してあって、この支援者名簿については、それを使用した訓練も想定しているところがあります。ですから、それに携わる人たちについては、平常時にも見られるというような形をとる必要があります。したがって、基本的に民生委員さんなど、法で定められた、あるいは条例で規定された方のみということにしてあります。

先ほどからおっしゃっているように、災害が発生した時には確かに、「もうそんなこととは言っていないではないか」という段階は当然あります。その時、非常時はあくまでも常に非ずです。ここで「非常時は皆さんで見てください」とは言えませんが、非常時は非常時というような考え方はあるかと思えます。例えば、民生委員さん等がまったくいない状況で、名簿がすぐそこにあるという場合、誰も触れないということは、現実的にはないと思えます。例えば、誰かが「非常時だから見る」という判断も可能でしょう。

安否確認については、日ごろの生活実態が、ある程度頭の中に入っていかななくてはいけないということがあるわけです。その辺りの兼ね合いの中で、今のところ生活実態というのは、大変プライベートなところも入りますので、限定をさせていただいているということでもあります。「非常時は非常時」ということの中で、臨機応変な対応というのは、これは当然あり得るものだと思います。

平成 26 年度第 3 回タウンミーティング
～ 質疑応答 ～

【質問・要望 2】 電気事業者による送電停止に至る手順について

3 ページ目の「高齢者見守りネットワーク」のところで聞きたい。1 番から 32 番まであるが、この事業者名、中身を見ると大半が新聞、飲み物、食べ物など物に関わるものである。お金がある人は新聞を取ったり、外から食べ物を取ったり、飲み物を取ったりいろいろできると思うが、こういうものを取らない人が当然いる。

少し違うところで、物品でないものとしては電気、ガス、水道がある。これらは他と区分けする必要があると思う。生活をするためにこれらはなくてはならない。他のものは、特になくても生活はできると思う。

見守りは、通常の生活ができる人を対象にしているわけではないと思う。町会にも、アパート暮らしの人で非常に生活に困っている人もいるし、新聞もとっていない人もいる。

過去に、新聞、ニュース等の報道で、電気を止められたことにより、エアコンが使用できず、熱中症で死んでしまったというものがあつた。電気を止めるにあたり、どういふ流れで処置をしているかについて教えていただきたい。

【回答 2】

資料に事業者名を書いておりますが、対象者はこれらの事業者のサービスを受けている人、ということではありません。これらの事業者の方々は、何らかの形で市内を巡回しております。新聞配達の中で、倒れている方がいらっしゃったら助けるとか、そういうことについてもお願いしています。

ちなみに、電気、ガス、水道については検針員さんが行っています。検針員さんはほかの業種の方々と違って、家の裏に入りますから、とても有効です。検針の際に、何か変わったことがないか、気に留めていただきます。今、電気が止められているというお話がありましたけども、そのようなことも発見することができます。

ちなみに電気事業者からの情報提供というのは、個人情報の壁があつて、今のところ「心配です」というような情報提供はありません。電気が止まる前には、必ず何かの兆候というのがあるはずですから、先ほど言った見守り、あるいは地域等の中でそれをとらえて、適切に判断をするということで、今のところ考えております。

水道に関して言えば、市営水道がありますが、これもやはり検針の際に水道の出方で変わったことがないか、あるいはガスは、栓が開きっぱなしになっているというものは、企業局においてしっかりと把握をしているところでありまして、それで異変に気づいて、助かった方もいますし、残念ながら亡くなられた方もいらっしゃつた。そういう例があります。

見守りというのはつまりそういうことで、このネットワークは、外側を回っている方々に、何か発見していただいたら通報していただくというシステムです。

平成 26 年度第 3 回タウンミーティング
～ 質疑応答 ～

【質問・要望 2-2】 電気供給停止に伴う電気事業者から市への情報提供について

電気を止めたという情報は入らないということであるが、それでは次の検針日まで止めたことがわからないということであろう。特に独居高齢者が、電気料金を払えず今日で電気を止める、ということになった情報というのはもらえないのか。

【回答 2-2】

今のところは、電気事業者からの個人情報の提供というのは無く、何らかの危険な状況、事件性があるとか、そういう状況でもない限り無いと思います。私どもの今の対応というのは、あくまでも電気が止まる前の兆候というものをとらえる中で、対応することになると思います。

【質問・要望 2-3】 送電停止対象者の情報を市で把握することについて

電気が止められるのは、結局電気料金が払えなくなるからである。それは市役所で把握できないのか。できないのであれば、電力会社は、「高齢者見守りネットワーク協定締結事業者一覧」に名前を連ねているものの、結局「見守り」ということになっていないではないか。

【質問・要望 2-4】 送電停止対象者の情報を、電気事業者から市に対し提供するシステムの構築について

現状はそういうシステム（電気事業者から市に対する送電停止対象者の情報の提供）はないと思っている。今後の話で、やはりそういう仕組みを作れないかどうかという思いで、今、質問をした。あまり表に出てこない人、かわら版が回らない人、アパート、そういうところで、いつの間にか息絶えていたというのを5丁目から出ないようにしたい。そういう思いである。今、仕組みがないのはわかっている。個人情報の守秘義務はもちろんあるだろうが、やはり一番大きなところで、電気だけでも市役所の専門部署（保護課、高齢者支援課等）に対して情報をきっちり出して、問題のあるところは民生委員、高齢者相談員により最終的に安否確認という、そういうシステムができれば、今までのような悲惨な事故は防げるのではないか。

【回答 2-3・4】

東京電力の顧客情報は習志野市といえども提供されない。市が持っている情報が使えないのではなく、東京電力の持っている情報が来ないということですが、これについては確認をします。

平成 26 年度第 3 回タウンミーティング
～ 質疑応答 ～

【質問・要望 3】 東習志野 5 丁目における見守り活動について

私は高齢者相談員をさせてもらっている。資料では年 4 回の訪問となっているが、実際には人それぞれ。その人その人、高齢者相談員という職を受けた気持ちが違う。一律に年 4 回という表現をされるのは、私は不満である。

私も長年町会の役員させていただいているので、見守りが必要な高齢者に会った時は声掛けをし、何の気なしに家に行くようにしている。そうすると、いろいろな話が聞ける。その話の中には、私に対応できる場合と、対応できない場合がある。対応できない場合は地域包括支援センターに行き、話をしている。

また、何年か前、高齢者宅に訪問した時に、玄関を開けたらいつもと違うな、と感じることがあった。しかし、中に入るわけにはいかない。それですぐに市に話をした。その後、その方が亡くなったということが分かった。こういうことがあるので、先ほど民生委員さんが言われたように、東習志野からそういうことが絶対出ないようにしていきたいと思う。

民生委員さんと高齢者相談員は、お互いが守秘義務の下で働かせていただいているということから、よその地区と違って、情報を共有し、活動している。全町会長さんに、「町会の中のこういう所にこういう人がいるよ」、ということだけでも、わかっていただけならと思う。

これは、やはり自分に何かあった時に怖い、というのが一番の理由。今、私もカギがかけられるような形のをいただき、災害時の資料(名簿)を預かっている。やはり、それとは別で、町会として何か気軽に声掛けをするなど、そういう簡単にできることから行う。最初から「こうすべき」ではなく、そういうふうにしていただきたいと思う。

そして私は「不安に感じる」とのお話が出た時に言うのが、何かあった時はまずご近所で見守っていただくということ。お互いいつか世話にならなくてはならない。隣近所はすごく必要である。それでも困った時には町会長さんなり、私なり、民生委員さん、地域包括支援センター、市につないでいく。やはりそうしていかないとやっていられない部分があると思う。これはあくまで私独自の考えであり、「そんなこと必要ない」、「いやそうではない」、「少し甘いのではないか」とおっしゃる方がいらっしゃるかもしれないが、やはり、そういうような感じで、東習志野 5 丁目として独自の動き方、そういうことを、まずやっていく方法もあるのかなと思っている。

【回答 3】

先ほども申し上げましたが、市として町会・自治会さんに名簿を提供しているところもあります。そういったところの状況を見る、ということはもちろんします。町会、自治会さんというのはあくまでも法律、条例などに規定がない団体です。

例えば東習志野であれば、町会のルールにより、町会長を 1 年、2 年、3 年といった期間で任されるということがありますが、習志野市内には、そもそも町会がない所もあります。したがって、全市的に統一するということが難しいという認識を、今は持って

平成 26 年度第 3 回タウンミーティング
～ 質疑応答 ～

います。しかし、問題の認識はよく分かりますので、今日いろいろなご意見をうかがう中で、考えを深めたいと思います。

【質問・要望 4】 高齢者見守りネットワークにおける市の地域に対する期待度について

市から高齢者見守りネットワークの話があった時に、たまたま東習志野連合町会、各町会は前向きにとらえた。前向きにとらえたので、実態と役割が合っていないと感じた。市としては、地域の役割に何を期待しているのか。

つまり、見守りネットワーク事業における“主役”の立場を与えようとしているのか、単純に高齢者相談員や民生委員さんがやっているその安否確認以下、安全確認のためのサポート役として地域が働いてくれればいいのか、この辺りのとらえ方でずいぶん活動の仕方も変わってくる。

資料には、高齢者見守りネットワークは「地域のみんなで」と書いてあるので、主役の立場で仕事をするのか、脇役の立場でいいのかということ、非常に基本的なところで、スタンスの問題につながっていく。

東習志野連合町会としては、各町会長さんと各町会単独の考え方だけではいけないだろうと話をしているので、全部の町会が同じスタンスでこの問題に取り組まなければいけないと認識している。この辺りの、市の地域に対する期待度を、ぜひ示していただきたい。

【回答 4】

今のところ、この「高齢者見守りネットワーク」と題している部分については、「ゆるやかな見守り」という言い方をさせていただきます。先ほど、要するにカチッとした見守り、監視ではないというお話をさせていただきましたが、やはりカチッとした形を取ると、当然高齢者の方のいろいろな状況も考えなくてはなりません。ですから、あくまでも「見守り」という書き方をさせていただいています。これは「ゆるやかな見守り」ということを、今私たちは期待をしているということです。

それでは「ネットワーク」と表現することはないではないかというご意見もあろうかと思えます。しかし、「高齢者見守りネットワーク」というのは、今のところ高齢者をめぐるいろいろな問題に対する課題解決に対する、いわゆるキャッチフレーズというか、そういうような感覚でとらえていただければと思います。

これをカチッとした制度にするには、いろいろな、ハードルと申しますか、制度的なものも含めて、いろいろなことの検討が必要だということでもあります。気楽に、あまり肩を張ってしまうと見守れなくなりますので。あくまでも「見守り」です。やはり、名簿を持つということになると、名簿を持っているという責任が、両肩にどっしりとかかかってきます。そういうようなことも含めて「ゆるやかな見守り」をお願いしたいということです。