

【字幕表示システム】

（質問）

字幕表示システムについて伺います。昨今、多言語翻訳及び聴覚障がいのある方の支援に対応した字幕表示システムを窓口等に導入する自治体が増えています。字幕表示システムは、話した言葉をリアルタイムで希望の言語に翻訳したり、文字に変換したりして、透明なアクリルパネル等の画面に表示するもので、図解や動画も表示可能で、障がいのあるなしや、言葉の壁を超えた円滑なコミュニケーションを実現しています。そこで伺いますが、聴覚障がいのある方や高齢の方に対する窓口でのコミュニケーションにおいて、相談や手続きをする市民の側、応対する市役所職員の側それぞれに課題や問題等は生じていないか、現状と課題認識について教えて下さい。

<答弁>

聴覚障害の方で手話通訳を希望される方には、各窓口の手話が可能な職員や障害福祉課の手話通訳が対応しております。また、大きな声でゆっくり話す、筆談や指差しを交える等の工夫をしているほか、骨伝導イヤホン及び対話支援機器を補助的に使用しています。高齢の方には、同様に骨伝導イヤホンを設置しているほか、大きな声でゆっくり話す、筆談を交える等の工夫をしています。現在、行っている方法である程度、対応できていると考えています。

（質問）

同様に、日本語での会話が難しい方との窓口でのコミュニケーションにおいて、課題は生じていないか、現状と課題認識を教えてください。

<答弁>

外国人相談窓口に英語及び中国語の通訳が常駐し、各窓口での手続きに同行しております。他6言語の通訳については予約制としております。また、74種類の言語に対応した携帯型翻訳機の貸し出しも行っています。保険相談課では、日本語での手続きが困難な外国人の相談に対応するため、字幕表示システム式翻訳機を令和6年11月から設置しております。現在1か月に20～30回程度使用しています。課題についてですが、外国人来庁者が集中した場合には即座の対応が難しい場合があること、翻訳機を的確に活用するには、文章形式で短く区切って話すなどの工夫が必要といったことがあります。

（質問）

聴覚障害のある方や高齢の方、日本語での会話が難しい方とのコミュニケーションにおいて、様々な対応策や工夫を講じておられることは理解しましたが、本市でも市役所や出張所の窓口で字幕表示システムを導入してはどうかと考えますが、見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

相談内容がはっきりしている場合や、明瞭に会話を行うことができる場合には、字幕表示システムは有効と考えられます。転入・転出等において複数の部局にまたがる場合には、通訳が同行する方がスムーズに手続きが進みます。今後も外国人市民の増加が見込まれるなど、各窓口での対応状況や、デジタル機器の情報を注視しながら窓口サービスの向上に努めてまいります。

(意見・要望)

聴覚障害のある方や高齢の方とのコミュニケーションについては、筆談や手話通訳等である程度、対応ができているとのことでしたが、筆談対応では、文字を書き伝達することに少なからず時間がかかると思いますし、そもそも書きながらの対応のため、表情や素振りを見ながらの会話が困難で、相手の気持ちをくみ取りにくいといった課題があるかと思います。相手の気持ちをくみ取りにくい課題は、日本語での会話が難しい方とのコミュニケーションにおいても改善すべきことかと思います。また、今回、提案している字幕表示システムには、図や画像を表示できる機能もあり、窓口でのより円滑なコミュニケーションにつながると思います。そもそも、高齢の方や日本語での会話が難しい市民の増加が見込まれる中で、手話通訳や言語通訳の人員を増やしていくことは人員確保の面でも、財政面でも容易なことではないと思います。ぜひ、障がいのある方や日本語でのコミュニケーションに不安を覚える方、さらにはデジタル機器の活用が苦手な方等も含めた誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる「誰一人取り残されない」デジタル化の実現、窓口での市民サービスの向上を図るため、試行導入からでも構いませんので、字幕表示システムの導入や活用を前向きに検討頂くことを要望しておきます。あわせて、今回の質問をするにあたって、ディスレクシア(読字障害)や失読症など、文字を読むことに困難がある方への配慮や工夫についてもご意見やご指摘を頂きました。市民お一人お一人の状況や状態、ニーズに可能な限り寄り添い、丁寧かつ適切に相手の意思や思いをくみ取り対応する意識や認識を市全体、組織全体として徹底、共有いただくことをあらためて、要望しておきます。

【搾乳マーク】

（質問）

搾乳マークについて伺います。出産した女性の中には、赤ちゃんが入院している、出産後早期に復職したなど様々な理由から搾乳を必要とする方がいます。そのような方が外出先や職場で安心して搾乳できるよう、社会全体で搾乳に対する知識・理解を深めるとともに、環境を整えていくことは重要かつ必要不可欠と考えます。そこで伺いますが、搾乳に対する社会的な知識や理解を深めると共に、安心して搾乳できる環境整備を進めるべきではないかと考えますが、市の見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

厚生労働省は、出産した女性が安心して職場復帰し、働き続けることができるよう、事業主に対し、搾乳できるスペースを確保することを推奨しています。本市におきましても、搾乳を行うことができずに体調を崩すことの無いよう、職場等において衛生的で落ち着いた搾乳できる環境は必要であると考えています。

（質問）

神奈川県は昨年10月に全国で初めて、母親が赤ちゃんと一緒になくても授乳室で搾乳しやすくなるように『搾乳マーク』を導入されました。その後、徐々に搾乳マークを作成したり、掲示する自治体が増えてきています。本市でも搾乳マークを作成し、公共施設の授乳室等に掲示してはどうかと考えますが、見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

神奈川県で導入されている「搾乳マーク」については、趣旨に沿った目的であれば自由に使用できるとされており、本市本庁舎におきまして、授乳室やベビーケアルーム「mamaro（ママロ）」に掲示しております。今後、他の市有施設の授乳室等につきましても、掲示に向け、関係部局と調整を進めてまいります。

（質問）

先程、搾乳を行うことができずに体調を崩すことの無いよう、職場等において衛生的で落ち着いた搾乳できる環境は必要であるとの考えをご答弁されました。市役所が率先して取り組みを進めることは当然のことながら、搾乳に対する社会的な知識や理解の醸成、安心して搾乳できる環境整備の促進を図るため、民間事業者にも搾乳マークを周知し、搾乳マークの掲示や搾乳室の設置、搾乳スペースの確保を推奨してはどうかと考えますが、見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

民間就学前施設に設置している「赤ちゃんの駅」への搾乳マークの掲示についても、調整を進めてまいります。また、本市では地域で子育て家庭を支え、子どもたちが元気に安心して

て暮らせる環境づくりを推進するため、子育て世帯に対するサービスなどを提供している事業者や団体を「とよなか子育て応援団」として登録していることから、まずは当該登録事業者に対する情報提供等を行ってまいります。

（意見・要望）

本市本庁舎において、授乳室やベビーケアルーム「mamaro（ママロ）」に搾乳マークを掲示しているとのことご答弁がありましたが、今回、この質問に関して意見交換するさなかに、早速、掲示して頂いたことを感謝しております。今後、他の市有施設の授乳室や民間就学前施設の赤ちゃんの駅等への掲示が進むことを期待しておきます。また、女性の社会進出が促進され、共働き世帯が増加傾向にある中で、女性がはたらきやすい環境を作ることがより一層、求められており、国も推奨している通り、出産した女性が安心して職場復帰し、働き続けることができるよう、事業者による職場等での衛生的で落ち着いて搾乳できるスペースの確保等の取り組みが進むなど、搾乳に対する社会的な知識や理解の醸成や環境の整備が促進されるよう、様々な機会や手法を通じて、周知、啓発に努めて頂くことを要望しておきます。

【終活支援】

（質問）

終活支援について伺います。まずは、市民が終活を行うことや、自治体が市民の終活を支援することの意義や必要性に対する市の見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

終活は、本人の思いや希望を家族や関係者と共有し、人生の最終段階における意思決定支援や尊厳ある生き方を実現するための重要事項の一つと捉えております。また、死後における様々な手続き等の負担を軽減するだけでなく、終活を通じて地域の相談支援機関などにつながることで、地域全体で支え合う地域共生社会の実現にも資するものと考えております。

（質問）

現在、市が行っている終活支援の取り組みや事業はどのようなものがあるのか、また、各取り組みや事業に対する市の評価と課題認識について、あわせて教えて下さい。

<答弁>

現在、本市では、「エンディングノート」の普及啓発を行っており、市民向け講座や配布を通じて、本人の希望や情報を整理する機会を提供しています。また、将来の医療やケアについて、家族や医療・介護の関係者と話し合う「ACP（アドバンス・ケア・プランニング）」、人生会議とも呼ばれていますが、関係機関とも連携し、その普及に努めています。これらの取り組みは、認知度の向上とともに、身寄りのない方への支援の強化が今後の課題と認識しております。

（質問）

身寄りのない方への支援の強化が今後の課題と認識しているとのことご答弁がありました。また、以前の定例会で、「ひとり暮らし高齢者の見守り支援に関する事業において、対象者の約81%が登録されていない状況にあり、ひとり暮らしで身寄りがいない方の意思をとどめ置き、確実に実現することについては、未だ改善の余地があると認識している」とのご答弁もされています。そこで伺いますが、ひとり暮らし高齢者の登録状況は改善、向上されてきたのでしょうか。また、課題解消に向けて、この間、取り組んでこられたことがあれば、あわせて教えて下さい。

<答弁>

本年9月1日現在、住民登録上の65歳以上単身者は、約3万9千人で、このうち名簿登録者数は約5千600人となっています。これは対象者の約14.5%であり、高齢者の増加に登録者が追いつかない状況となっています。登録制度は本人の意思に基づく任意の制度のため、登録率が低い傾向にはありますが、その他、従来からある緊急通報システムや

ICT 見守りサービスの選択ができるようなしくみとしています。現在、無料や安価で利用できる各種福祉サービスの実施をはじめ、昨年度は身近な相談窓口である地域包括支援センターなどを紹介したリーフレットを作成し、要介護認定を受けていない85歳のひとり暮らし高齢者約1,000人に送付するなど情報提供を行いました。このほか、市公式LINEのセグメント配信なども行い、必要な情報がいきわたるよう周知啓発に取り組んでいます。

(質問)

高齢者が増加しているとはいえ、登録者の割合は以前よりも減少しているとのこと。高齢化が進む中、万が一の事態に備え、本人の意思を尊重し、残された家族や関係者の負担を軽減することを目的とした『終活情報登録制度』を実施している自治体があります。終活情報登録制度とはどういったものか、教えてください。

<答弁>

終活情報登録制度とは、本人の希望に基づき、葬儀、納骨、財産処分、連絡先などをあらかじめ登録し、本人が意識障害や死亡した場合に、関係機関や支援者等の特定の者からの照会に対して、その情報を開示し、本人の意向に沿った手続きにつなげる制度です。

(質問)

他市で実施されている終活情報登録制度や、身寄りのない一人暮らしの方が葬儀費用をあらかじめ納めることで基本的な葬送を行ってもらえるエンディングプラン・サポート事業に対する市の評価を教えてください。あわせて、本市でそれらの事業を実施することについての見解も教えてください。

<答弁>

横須賀市などで実施されている「エンディングプラン・サポート事業」や「終活情報登録伝達事業」は、身寄りのない方や高齢者の尊厳ある最期を支える現在の社会課題にあった先進的な取り組みであると評価しております。現在、本市でもこれらの制度の導入に向けて、他市の事例調査や大阪司法書士会との意見交換を行い、制度設計や運用体制の検討を行っているところです。今後は、国の地域共生社会の在り方検討会議における議論や、日常生活自立支援事業の改正案なども踏まえながら、より実効性のある支援体制の構築を検討してまいりたいと考えています。

(意見・要望)

ひとり暮らしで身寄りがいない方の意思をとどめ置き、確実に実現するために、さらには、行政が円滑に判断や対応できるためにも、容易なことではないとは思いますが、様々な手立てや工夫を講じながら、ひとり暮らし高齢者の登録状況の改善、向上に取り組んで頂きたいと要望しておきます。その上で、家族や親族などの身寄りのない方が、亡くなるまでや亡くなっ

た後のことに関する様々な手続きをはじめ、諸々の終活を一人で行うことや、そもそも、行おうという気になるには、少なからずの意欲や意識、知識や体力などが必要になると思います。高齢化の進行やひとり暮らしの高齢者の増加は今後も見込まれており、本市においても、他の自治体で実施されている終活情報登録制度やエンディングプラン・サポート事業の実施を前向きに検討する等、より一層、市民の終活支援に取り組み、高齢者の孤独死の防止や、誰もが安心して有意義に過ごせる環境整備、孤独死等に伴う行政の財政負担や行政職員の業務負担の軽減など、地域社会の福祉と安全の維持、向上に努めて頂くことを強く要望しておきます。

【リバースピッチ】

（質問）

リバースピッチについて伺います。リバースピッチとは、事業者が行政に課題の解決策を提案する形とは逆に、行政が事業者に課題を発信し、解決策を求めるもので、本年7月に豊中版リバースピッチとして、開催されました。そこで、豊中版リバースピッチを実施しての本市としての率直な評価や受け止めを、2年前の本会議の一般質問で、リバースピッチの開催を提案した際に、都市経営部長としてご答弁頂き、今回開催された豊中版リバースピッチにも参加され、現場の生の様子を見てこられた藪床副市長に、ご自身の感想も含めて、お答え頂けたらと思います。

<答弁>

今回のリバースピッチには、52の企業・団体から約100名の参加があり、IT ソリューションやインフラ業、総合商社など、日頃、市との接点の少ない業種を含めて、多種多様な民間企業と接点を持つことができました。参加した民間事業者・課題提案部局の双方において好評価を得るとともに、ピッチ後、企業側から交流会の場や担当部署への情報提供を通じて、様々な魅力的な提案も寄せられています。また、登壇した市職員にとってはプレゼンテーションを通じて、想いや熱意を届けるためのストーリー建てや伝え方を実践的に学ぶ機会になったとも思います。今回、民間事業者さんのご協力のもとグラングリーン大阪にありますブルーミングキャンプのイベントスクエアをお借りしましたが、魅力的な場所で開催できたことも非常に良かったと思います。リバースピッチを実際にやってみて、市外部とつながり、課題を共有することで課題解決・新たな価値づくりを進めるきっかけになるとともに、取組みを通じて職員の人材育成にもつながるものであり、公民連携の手法として可能性を感じております。

（質問）

様々な魅力的な提案も寄せられているとのことですが、具体的にどのような課題を発信し、どのような解決策が提案されているのか、いくつか事例を挙げて、お答えください。

<答弁>

一例として、学びの多様化学校における産学連携の課題に対しては、竹を用いたものづくり、プログラミングを用いたゲーム作り等の体験学習の提案がありました。また、ペットの飼い主が入院や死亡した際の預かりや譲渡先を確保する支援の課題については、デジタルを活用し飼い主とボランティアやセカンドオーナーをつなぐ管理システム構築の提案がありました。

（質問）

発信された課題や解決策が提案された事業や施策の今後の展開について、教えて下さい。また、リバースピッチの今後の展開についてもあわせて、見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

解決策を提案頂くなど、今回接点を持つことができた事業者の方々とは、継続的に繋がりを保ちながら、市として課題解決に向けての検討や事業化を進めていきます。リバースピッチについては、参加した民間企業のニーズも踏まえながら、共に課題解決に取り組もうとする事業者との繋がりをつくり、現状を打開するような発想や手法を知る機会・ツールとして、当面は、ブラッシュアップと効果検証を行いながら継続していきたいと考えています。

(意見・要望)

まずは提案させて頂いていたリバースピッチを開催頂いたことに感謝致します。その上で、開催当日は多種多様な民間事業者が多数参加され、新たな企業との接点が生まれたこと、市の課題発信に対し、様々な魅力的な提案があるなど、行政の課題解決や新たな価値づくりにつながる可能性が広がったこと、さらには、市職員の方々のプレゼンやコミュニケーション能力を高める経験や機会の創出ができたことなど、大いに効果があったと思います。今後、しっかりと効果検証を行いながら、より洗練されたリバースピッチが行われ、少しでも多くの行政課題の解決につながることを期待しておきます。