

平成20年3月11日（火）

○議長（中上良隆君）順番11、22番 楠本君。

〔22番（楠本知子君）登壇〕

○22番（楠本知子君）通告に従いまして一般質問をさせていただきます。

1番目なのですが、介護保険利用者が介護福祉器具を購入したり、介護保険で要介護と認定された人の暮らしの安全を守るため、自宅の手すりの取り付けや段差の解消など小規模の改修に対して、その費用の支払いは費用の9割は支給されますが、一たん全額を支払った後に9割が戻ることとなります。利用したくても、全額を用意しなければならないということで改修を断念される方もおられます。最初から1割負担で済む受領委任払方式は、和歌山県では新宮市、御坊市、日高町、上富田町で進められておりますが、他市他県でも進められております。橋本市もこの方式を導入していただきたくお伺いいたします。

次に、2番目なのですが、市役所に行って、どこにどの課があるのか、どの課がどういう仕事をしているのかわかりにくいとの市民の声を受けて、市民に優しい便利な業務をということで、3点お伺いいたします。

1番目は、私はこの市民の声をお聞きしまして、近くで申しわけないんですが、紀の川市と岩出市と河内長野市、五條市の市役所を見てきました。言葉ではちょっと説明をしにくいので、写真を撮ってきたので見ていただきたいと思います。

済みません。これなのですが、ちょっと小さ過ぎてわかりにくいかと思うんですが、岩出市に行ったときのこの写真が、まず業務案内板というのが、玄関ともう1箇所、2箇所にあります。これを見ると、ひと目で各課がどのような仕事をしているのかがわかります。

岩出市の玄関に女性がおられるんですが、その上に「総合案内。お気軽にお声、おかけください」ということが書かれてありました。すぐに私もそこへ行きました。

それから、河内長野市なんですけれども、受付の女性の机の前に「耳の不自由な方は、筆談しますのでお申し出ください」という看板がつけられていました。それから、各課ごとの看板なんです。例えば1番、市民課ということで、その横に受付ということで、戸籍、住民票とか婚姻、離婚、いろいろ細かく表示されておりますので、例えば2番やったら税務課の下にこういうふうには、ここはこういう項目で来て下さいよというふうな形で書かれてありました。3番、福祉課とそういうふうなものがあったり、それから、こちらに行きますと住民課ですとか、こちらに行きますとどっち課ですという感じの矢印方向の看板がついておりました。

その他、私がいいなと思った看板の表示なんです。五條市の、ここに小さく点字でついているんですけども、点字つきの表示とかついていたのがありまして、あとトイレとか、庁舎内禁煙も大きく緑の字でぱっと目に入るように書かれてありました。

特に岩出市は、青色のバックに白地ということで、すごく、入ってすぐ私の目に字が飛び込んできました。以上です。

そういうことで、こういうことを参考にさせていただいて、橋本市に合った、市民にわかりやすい表示にしていきたいと思うのですが、いかがですか。

それから2番目に、複数の手続きを行う場合、関係各課を回ることが少なくなるようできますか。

3番目に、自動交付機を使って証明をとられる方の割合はどれくらいですか。今後、交付機の使用促進についてどうお考えですか。

以上、よろしく願いいたします。

○議長（中上良隆君）22番 楠本君の一般質問に対する答弁を求めます。

企画部長。

〔企画部長（吉田長司君）登壇〕

○企画部長（吉田長司君）どの課がどういう仕事をしているかわかりにくい、市民に便利で優しい窓口業務についてですが、新市発足の際に、「市民便利帳暮らしのガイド」を全戸配布し、合わせて市のホームページにも掲載して、各課の業務内容等の周知を行いました。また、本庁舎の正面玄関を入った正面に各課の配置図を設置しており、行き先のわからない場合には総合案内の職員が案内をしております。また、窓口に来られた方が高齢や障害などで庁内を移動しづらい場合には、職員が最初の受付窓口に出向いて対応するよう心がけております。自動交付機の操作方法がわからない場合は、市民課の職員が操作方法を説明することになっており、その際は気軽にお申し出いただくようお知らせをしております。

以上のように、市といたしましては、市民の皆さまにとって便利で優しい窓口対応ができるよう努めてはおりますが、議員のご指摘を契機として、再度職員の対応を徹底させるとともに、行き先のわからないお客様には、総合案内の職員が行き先を記した配置図をお渡しするなどして案内の改善を図ってまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

なお、自動交付機の利用状況でございますけれども、本庁の自動交付機では、住民票関係が抄本・謄本を含みまして3万3,451件、これは平成18年度の実績ですけれども、取り扱い率が52.18%、印鑑証明は2万8,648件、

44.69%、外国人登録原票記載事項証明が167件、0.26%、取り扱い率でございますけど、合計といたしまして6万2,266件、97.1%となっております。

以上でございます。

○議長（中上良隆君）健康福祉部長。

〔健康福祉部長（上田敬二君）登壇〕

○健康福祉部長（上田敬二君）介護保険住宅改修費と受領委任払制度の導入につきましては、9番議員のご質問にお答えしたとおりでございますが、再度お答えいたしますと、平成19年4月1日から平成20年2月9日現在、介護保険居宅介護支援福祉用具購入費支給申請書及び介護保険居宅介護支援住宅改修費支給申請書の受付件数は、それぞれ411件、287件、合計698件でございます。

現在償還払いで対応している理由の一つとしまして、介護保険給付の適正化があります。介護保険利用者が福祉用具購入や住宅改修を利用した場合、一たん全額ご負担いただくことは、被保険者にとって本当に必要な福祉用具であるか、住宅改修であるか、また適正な価格であるかなど慎重に検討していただく機会でもあると考えております。

また、受領委任払いを実施した場合、介護保険システム改修に相当の費用が発生すること、福祉用具購入や住宅改修工事を請け負った指定・特定福祉用具販売事業所等への支払いに二、三カ月の期間が必要となるなど、理解していただくことが必要となります。

しかし、本市といたしましても、議員ご提案のように体の不自由な方や低所得者等の方々の便宜を図ることも必要かと考えており、受領委任払いの導入に伴う経費や手続き、事務処理等について、現在、和歌山県下や近隣の自治体の状況を調査しているところでございます。今後、これらを分析し、判断してまいります。

以上です。

○議長（中上良隆君）22番 楠本君、再質問ありますか。

市民部長。

○市民部長（名迫文一君）先ほどの答弁の中で、自動交付機の率を誤って私、資料書きしましたので、訂正を申し上げます。

企画部長が答弁申し上げましたのは、今、この議会で条例の改正を提案させてもらっております、自動交付機が最高どれぐらい使えるかという率でございまして、現実には、住民票につきましては、これ18年度の数字ですが、自動交付機の使用率が29%、それから印鑑証明につきましては46%、その他全体を合わせまして、自動交付機の利用率につきましては37%でございまして。

○議長（中上良隆君）22番 楠本君にあれですが、全然記載がなかった件について企画部長が答弁したので、記載もれみたいな形になったんですけども。通告書の中にない項目でしたので、こういう形になりました。これから通告書に必ず記載して下さい。

再質問、ありますか。

22番 楠本君。

○22番（楠本知子君）一応関連質問だと思いましたが、言わせていただきました。

1番目の質問は、昨日先輩議員のほうからもご質問ありましたので、重ねてご答弁いただいて申しわけなかったと思うんですが、最初から1割負担にしますと、安易にこの制度を利用されるのではないかなと思われるようでありまして、私はそういうふうには思いません。毎日の生活にはどうしても必要だから、購入をしたり、また家を改修したりするのであると思います。

私も父親の介護で福祉のポータブルトイレを購入いたしました。これは結構、やはり一番値段が高い用具なんです。しっかりとした

重量感のあるいいトイレを最初、買いたいなと思ったんですけども、やはり10万からになるとちょっと考えまして、後で9割戻るにしても、やはりそれだけのお金を用意しないといけないというのは負担になり、少し安いのにしました。でも、何年か使っているうちに割れてきたり部品が外れてきたりして、「ああ、あのときもっといいのを買ってあげばよかった」と後悔いたしました。

また、我が家も改修をしたんですが、ケアマネージャーさんを通して、前もって家の写真を撮っていただいて、申請書を出して、そして後にこういうふうになりますよという申請書をまたつけて、かなり複雑な手続きをしてからでないと改修はできないというふうなシステムになっておりまして、そう簡単にオーケーは出ないと思うので、私自身としては問題はないように思います。

それよりか、やはり全額負担しなければならないということで、特に年金暮らしのお年寄りの方には負担が大きくて、したくてもその改修をしなかったり、買われなかったり、断念されている方のほうが多いと思いますので、早期導入に向けて検討していただければと思います。

ご答弁、お願いできますか。

○議長（中上良隆君）健康福祉部長。

○健康福祉部長（上田敬二君）決してサービスの提供につきまして制限しているわけではございません。先ほどの答弁でも、慎重に検討していただく機会を提供しているとそういう考え方でおりますので、その点はちょっと誤解のないようお願いしたいと思います。

それと、費用なんですけれども、当初10割負担していただくということになります。この点につきましては、特に住宅改修等多額の費用、必要なことは十分理解しているところでございます。ただ、工事をしていただく方

への支払いが二、三カ月かかる問題ですとか、あるいは償還払いにした場合のシステム改修等、これにつきましてもかなりの費用がかかるように聞いております。

ですから、利用の実態も踏まえて、費用の面も検討の中に含めて、必要性、それと県下あるいは周辺近隣自治体の状況も踏まえて判断させていただきたいと思っております。

○議長（中上良隆君）22番 楠本君。

○22番（楠本知子君）ありがとうございます。よろしくお願ひしたいと思ひます。

次、2番なんですけど、高野口出張所も廃止になりますので、私も高野口町民として初めて、なかなか橋本市役所へ来る機会がなかったものですから、今でこそなれましたけれども最初すごくとまどいました。高野口からも、これからたくさんの方が橋本市役所へ向かって来られるようになると思ひますので、今ご提案させていただいた表示なんかもご検討いただきまして、わかりやすい表示にさせていただいたらなというふうに思ひます。

次の2番目なんですけれども、窓口の一本化というか、そういうのにはすごく、また費用がかかるということなので、それはできないということだと思ひますけれども、例えばご高齢の方とか妊婦の方とか、体のご不自由な方とかそういう方に、今までも親切に対応されていたと思ひますけれども、私のところにはちょっとそういうふうにはできていないというふうなところもありましたので、各課を回らないといけないような、証明というか、とらないといけないときには、なるべく来られた方が動かないで済むように親切な対応をこれからもしていただけたらと思ひますけど、いかがでしょうか。

○議長（中上良隆君）企画部長。

○企画部長（吉田長司君）この件に関しましては、23番議員から以前にワンストップサー

ビスということで質問を受けた記憶がございます。ということで、そのときは熊本市の例やっように記憶してございます。大きな市であれば、ワンストップサービスをするとなれば、各課の実情を全部知っている職員を置いていくというような形になるわけでございます。ということで、その辺がかなり厳しいかなということであるわけでございますけども、今回橋本市の課の配置につきましては、窓口的な業務は1階の玄関に集中するような形で考えてございます。そういうことで、市民課が一番利用されるので、市民課が一番近いところ、それから福祉関係については連絡もございまして、片フロアでしたらよかったですけれども、両フロアにまたがってございまして、できるだけフロアの中で連絡できるような形で集約したような状況でございます。

今後、機構改革も含めて、配置関係、それができてきましたら、もっとより以上に使いやすい形にするとともに、課間の連絡につきましては、職員に徹底してできるだけ他の課のことも説明できるような形に、どこまでできるかわかりませんが、指導していくような形をとっていきたいというふうに考えてございます。

○議長（中上良隆君）22番 楠本君。

○22番（楠本知子君）よろしくお願ひいたします。

次の3番なんですけど、自動交付機の件なんですけど、全体で37%という交付機の利用パーセントなんですけど、これにつきまして、さらに活用していただくということに関して何かお考えがありますか。

○議長（中上良隆君）22番 楠本さん。先ほど言うたように、通告にない関連の形で先に答弁されたんですけども。

22番 楠本君。

○22番（楠本知子君）済みません。窓口業務を優しくしていただくという提案から、交付機の件についてちょっとお伺いをさせていただきたいと思うんですが、女性も高齢の方も、交付機を使うのは、機械アレルギーというか、頭から難しいなというふうに思ってしまうので、「交付機で出したらものすごい簡単なんやで」と、「めちゃめちゃ簡単なんやで、一遍使ったら絶対交付機でしたほうがいいよ」というようなお声も聞くんですが、それに対して、交付機をこれからどんどん使っていってくださということに対して何かお考えありますか。そういう促進することに対して、何か具体的に考えていらっしゃるということはあるんですか。

○議長（中上良隆君）市民部長。

○市民部長（名迫文一君）自動交付機を使う場合には専属のカード、住基カードを登録、発行しなくてはなりません。今現在カードの発行率は3割を切っておったかと思います。今回提案させていただいております住民票等の手数料の改正によりまして、そのカード…

○議長（中上良隆君）市民部長。質問にだけ答えてください。

○市民部長（名迫文一君）カード発行、自動交付機の利用率が上がってくるものかと思っています。

自動交付機の利用の仕方ですけども、女性の場合でもと言ったら語弊がありますが、すごく簡単ですので、もしわからない場合については、市民課、それから総合案内の職員がおりますので、聞いていただいて、利用させていただくというふうにしていただければいいかなと思います。

○議長（中上良隆君）22番 楠本君。

○22番（楠本知子君）自動交付機をもっと便利に使えるようにということで、市民の皆さ

まに、どうか「使いやすいですよ。もっと使ってくださいよ」というふうな啓発をさせていただきたいと思います。例えば窓口へ証明書をとりに行かれた方に「奥さん、窓口でとるよりか交付機でとられたらどうですか。交付機を使うとすごく便利ですよ」というふうな一声かけとかも、できたら、していただけたら啓発運動になるのではないかなというふうに思いますので。済みません、いろいろややこしいことを言いまして。よろしく願いいたします。

以上で終わります。

○議長（中上良隆君）健康福祉部長。

○健康福祉部長（上田敬二君）ちょっと訂正をお願いします。

先ほどの再答弁で、私、受領委任払いにした場合、システム改修等経費を含めて周辺自治体の状況も踏まえて検討すると言いましたけれども、償還払いではなくて受領委任払いでございますので、申しわけございません。訂正させていただきます。

○議長（中上良隆君）これをもって22番 楠本君の一般質問は終わりました。

この際、2時5分まで休憩いたします。

（午後1時54分 休憩）