

令和3年12月27日

寒川町長 木村俊雄 様

## 政策提言書

寒川町議会  
文教福祉常任委員会

### 高齢者に向けての有効な情報伝達手段の取り組みについて

町政の発展に誠意をもって全力で取り組んでいただき、心から感謝申し上げます。

さて、世界の中で最も高齢化率が高い日本ですが、核家族化も進み、人や地域との繋がりが求められる中、ワクチン接種の運用において、『電話が繋がらない』、『接種予約が取れない』、『情報が入ってこない』など、町民の皆様から多数の御意見をいただきました。そこで、新型コロナウイルスワクチン接種でみえた、今後の取り組む高齢者施策として、高齢者や独居者などを孤立させず、すべての町民に情報が行き届くための施策を講ずる事が重要と委員会で結論付け、議員間討議のテーマを『高齢者への情報発信・連絡体制の整備』としました。

このようなことから6月以降、さまざまな課題について各担当課へのヒアリングを行い、議員間討議を7回開催し、検討をしてみました。さらに10月には社会福祉法人寒川町社会福祉協議会の職員と意見交換会の機会を設け、現場の声を聴かせていただきました。その中から共通意見を抽出し、問題解決の優先度を検討した結果、今後の超高齢社会を踏まえたデジタルディバイドの解消や、デジタル機器に拒否感のある方々への、有効な情報伝達手段の確立が重要であることがみえてまいりました。平時の準備の重要性を鑑み、高齢者や独居者などを孤立させず、すべての町民に情報が行き届くよう、次の2点について政策提言するものです。是非、実行実現に向けて、御検討をいただけますようお願い申し上げます。

- 1 高齢者向けにデジタル機器の啓発活動の推進を図ること。
- 2 デジタル機器に拒否感のある方々への有効な情報伝達手段を講ずること。

## 議員間討議の取組経過

令和3年6月29日 第1回 文教福祉常任委員会議員間討議
議員間討議のテーマを『高齢者の情報発信・連絡体制の整備』とする。 新型コロナウイルスワクチン接種の際、電話が繋がらない、接種予約ができないなど、運営面に於いて、町民の皆様から多数のご意見をいただいた。その事も踏まえ、新型コロナウイルスワクチン接種でみえた、取り組む高齢者施策として、高齢者、独居者などを孤立させず、情報が行き届くよう施策を講ずる事が重要と判断し、議員間討議のテーマを『高齢者の情報発信・連絡体制に対しての整備』とした。委員会の中で『どういった内容を発信することができるのか』との意見が多数上がり、各自、問題点や課題、様々な事例を調べ、次回の会議で整理しながら繋げていく事とした。
令和3年7月29日 第2回 文教福祉常任委員会議員間討議
新型コロナウイルスワクチン接種の際の課題を【電話体制】【ICT環境】【相談・連絡体制】【その他】の4項目毎に各委員から説明があり、それを踏まえ意見交換を行った。また、意見は各担当課にヒアリングし、次回の議員間討議に繋げていく事とした。
令和3年9月1日 第3回 文教福祉常任委員会議員間討議
各担当課からの回答及びワクチン予約のコールセンター入電件数の統計資料の情報共有。資料を基に各委員と意見交換を行う。
令和3年10月25日 第4回 文教福祉常任委員会議員間討議
社会福祉法人寒川町社会福祉協議会(以下「社協」)と文教福祉常任委員会委員との意見交換会。 社協の概要、令和3年度の事業計画の説明。 コロナ禍での社協の取り組みの説明。 委員と職員との質疑応答。 職員からの課題の意見をいただく。
令和3年11月15日 第5回 文教福祉常任委員会議員間討議
政策提言のまとめ方、提出方法、提出時期について協議。 社協の職員との意見交換会、議員間討議を4回積み重ね、意見の共通意見等を抽出したものを別紙資料として提出する。
令和3年12月2日 第6回 文教福祉常任委員会議員間討議
社協ボランティアセンターで実施しているシニアげんきポイントに関する取り組み状況や、ポイントカードの管理方法について報告。政策提言(案)を説明後、委員からの意見を勘案し政策提言を修正し、次回に繋げる事となる。
令和3年12月23日 第7回 文教福祉常任委員会議員間討議
改めて委員と意見交換を行い、再修正箇所等を確認し、提出の際の留意点について共有する。再修正後、27日に議長、町長に提言書を提出する。

## 議員間討議内の共通意見など

### 一 超高齢社会を踏まえ、デジタル機器の啓発活動

- ・プレミアム商品券（２回目）の申し込みでは、ネットリテラシーに関するエビデンス（電話・ネットで 56.4%、ハガキで 43.6%）があったので、部署間の情報共有があれば、50 回線が必要との結論に行き着けた。不確定な情報を仮説立てしながら「A・B・C 案」のシミュレーションをどこまで出来るのか検討が必要である。（委員）
- ・日によってコールセンターの問い合わせは 1,100 件以上もあり、デジタル化が進んでいないのではないかと。（委員）
- ・岡田の県営寒川もくせいハイツ第二自治会の集会所で某携帯電話会社によるスマホ教室を開催した。15 名の方々が参加し、「講座がわかりやすかった」などの感想があり関心の高い内容であった。（社協）
- ・緊急時、タブレットなど一時的に社協に置かせてもらい、ワクチン予約が出来る体制やワクチン接種の情報などを相談できる体制についての見解は。  
→タブレットがあると助かるが、元気な住民の方々が支援の必要な住民を手助けすることへの繋ぎ役になることが社協の役目だと考えている。（社協）
- ・オンライン会議システムを活用。会場である健康管理センターでもオンライン会議システムを使用できる環境を作り、実地に対応し、「地域福祉フォーラム」をオンラインと実地でのハイブリッド開催し、情報交換を行った。（社協）
- ・社協から成年後見講座をオンライン会議システムで開催する旨のチラシを配った。デジタルに関連する用語が届いてないと感じた。（社協）
- ・シニアげんきポイントカードのスタンプ管理方法の見直しや、時代に合ったやり方の検討が大切。（社協／委員）

（意見集約）

- デジタル社会に向けての環境を整備し、人との繋がりを増やしていく。
- スマホ教室の開催を町レベルで実施。
- デジタルディバイト解消に向けての施策を進める。

- 緊急時に限定でタブレットを集会所、公民館、社協、指定管理者等に設置し、ボランティア体制等を整備する。
- シニア元気ポイントカードなどのアプリの開発。

## 二 後期高齢者やデジタル機器に拒否感のある方向けに、有効な情報伝達手段について

- ・ワクチン接種に関しての電話を含めた予約方法や郵便物の通知方法の改善についての、さまざまな意見(社協／町／委員)
- ・電話が繋がらない場合、公民館や指定管理のある場所で相談窓口として機能できないか(委員)  
→各方面に調整は必要だが、相談窓口にすることは不可能ではない。現在(回答は令和3年8月)は役場窓口でもネットでの予約を代行している。(町／委員)
- ・デジタルデバイドの解消に向け、デジタル化が進んだ後、漏れた方々にどう対応していくのが課題であり、自治会と連携していく。(社協／委員)
- ・広報誌という紙ベースで情報を確認している方が65歳上の方に多いと感じた。(社協／委員)
- ・予算があれば号外や情報誌を発行し情報を提供すべき。(委員)
- ・紙面作りを工夫したので、お知らせ事項が目にとまったのか、新しい問い合わせが増えた。(社協)
- ・届いた郵便物がわからなかった方や、通知を無くしてしまった方もいた。(社協)
- ・回覧板で周知した内容に申し込みの反応がある。(社協／委員)
- ・回覧板活用、民生委員、自治会防災、社協など連携強化をしていけないですか。(委員)  
→接種券発送前に、民生委員や自治連で説明している。(町)  
→社協と民生委員も連携している。(社協)
- ・8050問題や独居高齢者の孤独死を防ぐために訪問している。(社協／地域包括支援センター)

- ワクチン接種の予約会を開催。来庁して頂き、6月14日にボランティア3名の方が5名の方の予約を取った。(社協)  
→ボランティアの協力者をもっと増やせないか。
- 地域包括支援センターが独居と思われる75歳以上の高齢者の方に電話でご様子を確認する活動をした。(社協/地域包括支援センター)
- 民生委員が動けない事もあるので、二宮町のように固定電話やFAXで連絡するシステムがあっても良い。電話番号を登録すると自動にかかってくるシステムがある。(委員)  
→役場ではワクチン接種事業での導入の検討はしていない。(町)
- 防災行政用無線情報をもっと効果的に活用出来ないですか。(委員)  
→防災行政無線も万能ではありませんが、予約終了の周知などで活用した。今後も防災行政無線の本来の用途を踏まえつつ、活用する事は出来る。(町)
- 民間ケーブルテレビは寒川町でどのくらい登録しているのか。民間ケーブルテレビで行政情報を放送できないか。(議員)  
→民間ケーブルテレビの町内契約者数は町としては把握していないが、某民間ケーブルテレビ社に確認したところ、約8,000世帯が契約されている。「ケーブルテレビで行政情報の放送」とは、番組を持つことではなく、緊急時等にケーブルテレビ会社の協力を得られないかとの質問であるのか。今回のワクチン接種に関してそのような放送を検討したことはない。地元のインターネットラジオでは放送している。(町)

#### (意見集約)

- ワクチン接種等に関する電話を含めた予約方法や郵便物の通知方法の改善。
- 紙媒体を工夫しての告知方法のさまざまな検討。
- 役場を拠点に社協、地域包括支援センター、民生委員、自治会等との連携強化。
- 防災無線、民間ケーブルテレビ、固定電話(FAX)、地元インターネットラジオ等の有効活用。
- 独居高齢者への個別訪問、情報伝達の強化。

### 三 その他

(接種場所まで距離のある方、移動手段について)

- 外出が不自由な方に対して、福祉タクシーなどの事業を町と連携してサービスを提供していく考えがあるのか。(委員)  
→ワクチンの送迎に福祉有償運送(国土交通省の許可制。タクシー料金の4割以下の利

用料。会員制)で送迎をした。4台の車でその枠を外して何かできないかは検討できないことではない。今回は縛りがあったので会員限定、年間保険料2,000円のため、ワクチンの送迎のために新規登録がなかった。(社協)

- 地域集会所など訪問接種のニーズが高いのでは(委員)。  
→訪問接種については、担い手や接種場所等の課題はあるが、検討する必要がある。今後、何らかの理由で接種したくてもできていない人の確認が必要であり、その対応策の一つといえる。(町)

(ボランティアについて)

- ボランティア活動が衰退しているという話もあったが、早く再開し、取り組みたい方もいるはず。志が高いボランティアの方と協議会の皆さんと一緒にやっていただければと考えている。(委員)  
→シニアげんきポイントは施設の活動に限定されている。他のボランティア活動なども対象になれば、ボランティアの参加者が広がると考えている。(社協)

(行政組織について)

- 緊急事態宣言時はトップが危機意識を持ち、各部署間の協力と情報共有する必要がある。  
(委員)

(意見集約)

- 外出が不自由な方、接種など目的地まで距離がある方に対しての、移動手段の支援。
- 有事に向けて、平時からの民間ボランティアの育成と活動の活性化。
- 行政機構・意識改革。