



◆四十二番（福田たえ美 議員） 質問通告に従い、順次質問をさせていただきます。

### 多摩川河川敷のトイレについて

まず初めに、多摩川河川敷のトイレについて伺います。

多摩川河川敷には、世田谷区が管理をしている二子玉川緑地運動場や兵庫島公園などスポーツ施設や公園があり、土曜日や日曜日の休日には多くの方が利用をされています。同施設は野球場が六面、サッカー場が二面、少年野球場が三面、少年サッカー場が三面、球技場が一面、このほかにもゲートボール場などがあり、広範囲なグラウンドとなっています。また、兵庫島公園付近では、世代を超えた多くの方が心身ともに癒される空間として利用をされています。最近では、エリアマネジメントの活動で、週末はキッチンカーもあり、一層にぎわいを見せています。一方で、これだけ多くの区民が利用されているにもかかわらず、設置されているトイレが汚い、臭いと、利用者からトイレの改善を求める声が絶えません。

令和元年台風第一九号により、兵庫島公園のトイレが撤去されたこともあり、一層不便さを感じている方が多いと察します。河川法により、多摩川河川敷では、増水時など有事の際は撤去が必要となるため、仮設トイレとしていることは理解ができますが、時に仮設トイレは、洗浄水量が少ないため、中には汚物が残ってしまうという不衛生な状況が発生をしています。

こうした状況の中、法的・技術的課題について討議を重ねる中で、利用者に喜んでいただける水洗トイレの設置に取り組んでいる自治体が増えてきております。例えば、江戸川河川敷の江戸川グラウンドのトイレは、地上部分は洪水時搬出する移動式ですが、水道水直結による洗浄かつ汚物をためるタンクを地面の地下に埋設をすることで、容量を大きく確保し、清潔さを維持されています。利用者数も鑑み、全てのトイレが同様のタイプに整備をされております。河川敷の利用者が多い本区においても、できるだけ快適に利用してもらえるトイレ整備へと改善すべきと考えます。

ここで、三点質問をいたします。一点目に、多摩川河川敷における世田谷区が管理するトイレの設置状況について伺います。

二点目に、特に公園エリアでは、地域活性化の拠点として、多世代が交流地域活性化をバリアフリーへの対応は大変重要です。特に、にぎわいの拠点となる兵庫島公園におけるトイレの再整備並びにバリアフリー化への対応について、区の見解を伺います。

三点目に、スポーツ施設の利用者の方からは、トイレ利用時間が重なる土日は汚物が短時間でたまり、安心して利用ができない上、臭いなど、利用を控えざるを得ないとのことです。江戸川区のような便槽を地面の地下に埋設し、水道直結で移動可能なタイプのトイレを利用者の状況に合わせた設置をすることは考えられないでしょうか。区の見解を伺います。



### 高齢者の補聴器補助制度について

続きまして、高齢者の補聴器の補助制度等について伺います。

令和元年第三回定例会で、高齢者への補聴器購入費の補助について、重複する点もありますが、改めて質問をいたします。

二〇一五年に策定をされた国家戦略、新オレンジプランでは、難聴が認知症の危険因子の一つに位置づけられています。他方では、二〇一七年の国際アルツハイマー病会議で、認知症の約三五％は予防可能な九つの要因により起こると考えられ、難聴が最大のリスク因子であると発表をしています。

世界保健機構、WHOが補聴器装着を推奨する四十一デシベル以上の中等度難聴の段階から、日常生活での会話が聞きづらくなり、コミュニケーションで苦勞することが非常に多くなるといわれています。しかし、聴力低下を補う補聴器の装着率は、欧米では三〇％から四〇％台に対して、日本では一四％弱にとどまっております。その背景には、平均価格が片耳で約十五万円程度と高い上、障害者の手帳を交付する重度難聴以下の中等度・軽度難聴では全額自己負担となっております。

そうした背景の中、二〇一八年より厚生労働省と財務省の承認により、一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会が定めた補聴器適合に関する診療情報提供書の提出により、補聴器が医療費控除の対象となりました。しかし、医療費控除が受けられることを知っている方がどれだけいるのでしょうか。周知の必要性があります。

また、医療費控除の対象外の方には、その恩恵すらありません。多くの自治体が、東京都の高齢社会対策区市町村包括補助事業を活用した補聴器補助事業を実施しており、令和元年の第三回定例会でも強く求めてまいりました。高齢者の社会参加を促進し、介護予防に力を入れる方針を打ち出している本区において、中等度難聴の非課税世帯などへ補聴器購入への補助の実現に向け、対象の方を社会から取り残すことなく、確実に前進すべきです。

ここで、三点質問をいたします。一点目に、令和元年第三回定例会では、多角的な視点から制度の検討をしておりますと御答弁をされています。本区において、なぜ三年間も時間をかけているのでしょうか。検討状況をお聞かせください。

二点目に、二〇一八年から補聴器が医療費控除の対象となりました。控除対象であることの周知により、補聴器の購入を検討する方も増えることと思います。高齢者の生活の質の向上のためにも、補聴器購入の検討の一助となるよう周知を行うべきです。区の見解を伺います。

三点目に、高齢者の日常生活の質の向上のため、医療費控除の対象外である非課税世帯などへの補聴器購入の補助制度を導入すべきです。区の見解を伺います。

### ワンストップ窓口について

最後に、書かないワンストップ窓口について伺います。



二〇二二年六月七日に、デジタル社会の実現に向けた重点計画を閣議決定いたしました。目指すデジタル社会を、誰一人取り残されることなく、多様な幸せが実現できる社会とし、民間企業と連携をして、行政手続をオンライン化及びワンストップ化することで互いに負担を軽減し、国民生活の利便性向上を目指すことを明言されています。

本区において、DX推進委員会プロジェクトチームで各PTを立ち上げていますが、SDGsの誰も取り残さないとの視点が十分議論されているとは思えません。例えば、我が会派としてワンストップで手続の象徴として再三お悔やみコーナーの設置を求めてまいりましたが、一向に進展がありません。

北海道北見市では、独自開発をした窓口支援システムの導入で、横断的な受付業務を可能とし、ライフイベントごとの手続の書かない窓口とワンストップ窓口を実現いたしました。書かない窓口では、職員が市民の住所、氏名、生年月日などの情報や申請内容を聞き取りし、窓口支援システム入力を行います。お客様が印刷された申請書を確認し、署名欄に記入し終了です。申請書作成の手間が軽減、手続漏れも防止され、お待たせしない窓口を実現しております。高齢者、字を書くのが苦手な方、外国人にとっても優しい窓口になっております。

さらに、当システムの導入により、住民の困り事を随時改善し、サービス向上につながっております。例えば、死亡届の提出後のお悔やみワンストップサービスは、市役所での手続の簡易なものをまとめて受け付けし、ワンストップ化を可能としております。また、福祉部門においても必要な情報の共有を図り、住民へのサービス向上に努めております。高齢者や障害者、外国人など、誰もが使いやすく、恩恵が受けられるデジタル化の構築に全力で取り組むべきです。

ここで、三点質問いたします。一点目に、世田谷区DX推進方針で掲げた行政Re・Designでは、区民の皆様の視点や困り事に立ち返り、行政サービスを再構築し、デジタル化を進めるとされております。しかし、デジタル化の推進によって、高齢者、障害者など、当事者の利便性の視点をどう取り込むのかが示されておられません。全ての方が恩恵が受けられるサービスをどう実現していくのか、区の見解を伺います。

二点目に、区民満足度の向上と、窓口の業務改善を図るためにも、庁内における様々な部門での手続のワンストップ化を進めていくべきです。区の見解を伺います。

三点目に、高齢者や障害のある方などは、何度も同様の記述を何枚もの申請書を記入することがないように、書かない窓口の恩恵を全ての方が享受できるよう、改善すべきと考えます。区の見解を伺います。

以上で、壇上からの質問を終わります。(拍手)

[岩本副区長登壇]

### 庁内における手続のワンストップ化について

◎岩本 副区長 私からは、区民満足度の向上、窓口の利用改善を図るための庁内におけ



る手続のワンストップ化について御答弁申し上げます。

現在、くみん窓口や出張所において、転入転居等の住民異動に伴う申請に訪れた区民に対し、関連する国民健康保険や介護保険、就学などの手続についても他の窓口に行くことなく、一度に手続が完了する窓口サービスを行っております。また、地域行政推進計画に基づき、今月末よりモデル実施するまちづくりセンターのオンライン相談手続は、総合支所や本庁の窓口サービスをより身近なところで行うとともに、複数の相談や手続にも対応することを目指し、取り組むものです。

このような取組に加え、来年二月から全国的に導入される引越しワンストップサービスにより、転入転出手続の利便性を高めるとともに、窓口改善に向けた区独自の取組として、区民個々の状況により事前に必要な手続をインターネット上で御案内する仕組みを拡充するなど、手続のワンストップ化による窓口サービスの向上に向け取り組んでまいります。

以上でございます。

### 多摩川河川敷のトイレについて

◎釘宮 みどり 33 推進担当部長 私からは、多摩川河川敷のトイレの設置状況と兵庫島のトイレについて、併せてお答えいたします。

多摩川河川敷のトイレは、主にスポーツ利用や休憩、散歩などの際に利用され、二子玉川緑地運動場の区域なども含め、区内には二十基ございます。

議員お話しの兵庫島公園のトイレについては、日常的に利用が多いことから、平成十年三月よりバリアフリー対応の水洗トイレを設置しておりました。しかしながら、令和元年台風一九号で被害を受け、現在は水洗式の簡易トイレを設置し、対応しているところでございます。これまで、建築敷地の設定や堤防工事に伴い撤去された水道管の引き込みなどの課題の整理に時間を要してきましたが、来年度から設計段階の具体的な調整に入りたいと考えているところでございます。建築基準法や河川法など、河川敷特有の事情をクリアしなければならない課題もありますが、今後も各機関と調整しながら、できるだけ早期の再建に向け取り組んでまいります。また、再建するトイレについては、ユニバーサルデザイン対応とし、これまでの利用状況も踏まえた便器数を確保するよう検討してまいります。

以上でございます。

◎大澤 スポーツ推進部長 私からは、便槽を地下に埋設し、移動可能なタイプのトイレを設置することは考えられないのかの質問に御答弁いたします。

河川の占用に当たりますとは、河川敷内には下水管がなく、また、河川増水時には容易に移設できる必要があることから、二子玉川緑地運動場に設置の十一基につきましては、下水管につなげる完全な水洗トイレではなく、いずれも移動できる簡易な水洗式を採用しております。現在、そのうち上水管に直結している大型のものが五基、その他は定期的に給水が必要な簡易構造となっております。また、上水管に直結している五基のうち、二基





は江戸川区と同様に、汚物をためるタンクを埋設しており、さらにそのうちの一基は誰でもトイレとして車椅子の方にも御利用いただけるよう広さがあり、床面がフラットな構造となっています。

このようなトイレのさらなる導入につきましては、河川の増水時の短時間での移設や財政負担などの課題もあり、慎重に検討する必要があると考えております。議員お話しの江戸川区など、他の自治体も参考に、各関係機関とも調整し、利用者が安心して利用できるトイレとなるよう引き続き検討してまいります。

以上です。

### 高齢者の補聴器補助制度等について

◎山戸 高齢福祉部長 私からは、高齢者の補聴器の補助制度等について三点御答弁いたします。

最初に、高齢者の補聴器の補助制度の検討状況についてです。

高齢者にとって、周囲とのコミュニケーションの確保を図るという意味から、聴覚に関するバリアフリーを進め、日常生活の質を高める上で、補聴器を使用することは重要であると認識しております。

区としては、補聴器購入費の助成について、まず区民ニーズの把握が必要であると考えており、令和六年度からの三年間を計画期間とする第九期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の策定に向けた高齢者ニーズ調査を十二月から実施するに当たり、当調査において補聴器に関する設問を設けることとしております。これまでも当調査では、高齢者の耳の聞こえの状態を確認しておりましたが、それに加えて、聞こえに問題がある場合、現在補聴器を使用しているかや、補聴器を持っていない理由などの設問も用意し、補聴器に関する区民ニーズの把握に努めてまいります。

次に、補聴器購入費用が医療費控除の対象になることの周知についてです。

平成三十年年度に医師による診療や治療などのために直接必要な補聴器購入のための費用で、一般的に支出される水準を著しく超えない部分の金額は医療費控除の対象となることが明示されました。補聴器購入費用が医療費控除の対象となったことについては御存じない高齢者の方も多くいると思われれます。

区といたしましては、今後、既に周知をしているおむつ購入費用に関わる医療費控除と同様に、補聴器購入費用についても、医療費控除の取扱いがあることを「せたがやシルバ一情報」冊子や区ホームページ等を通じて周知してまいります。

最後に、非課税者の方への補聴器購入費の助成についてです。高齢者の補聴器購入費の助成については、区民ニーズの把握や、制度の持続可能性など多角的な視点も考慮しながら検討していく必要があると考えております。区はこの十一月に、令和六年度からの三年間を計画期間とする第九期高齢介護計画の策定について、世田谷区地域保健福祉審議会へ諮問し、策定に向けた具体的な議論の場である高齢者福祉・介護保険部会を設置したとこ



ろです。

高齢・介護部会は来年二月から開催することとしており、今後、非課税高齢者への補聴器購入費の助成について、高齢者ニーズ調査の結果も踏まえた上で、計画策定の審議の中で、高齢者福祉サービスの一つとして、その必要性などを議論してまいります。

以上です。

### DXの推進について

◎菅井 DX推進担当部長 私からは、区民目線でのDXの推進について御答弁いたします。

令和三年三月に策定したDX推進方針では、行政サービスのRe・Designとして、区民視点や困り事に立ち返り、行政サービスを再構築していくことを掲げております。区民に寄り添ったサービスを実現するためには、利用する側の視点に立ち、解決すべき課題の洗い出しや施策の効果の評価、テストを繰り返し、利用者にとって真に使いやすいサービスを目指すデザイン思考が鍵なんだと考えております。

区では、各所管課のDXを牽引する役割を担うDX推進リーダーの育成のため、このデザイン思考に関する研修を行い、庁内への浸透を図っています。また、DX推進委員会の下で組織した窓口改善、オンライン相談・手続検討、ホームページ改善などのPTにおいても、組織横断的に所管課の知見を生かし、利用者の使い勝手やアクセシビリティの改善に取り組みまして、高齢者、また障害の有無にかかわらず、全ての区民にとって快適なサービスの実現を目指してまいります。

以上でございます。

### 手続きの簡略化・ワンストップ化について

◎舟波 地域行政部長 私からは、何度も申請書などに書かせない窓口について御答弁申し上げます。

現在、くみん窓口では、フロアマネージャーが手続の御案内や申請書等への記載支援を行っているほか、転入転居の手続に続く後期高齢者医療の手続においては、住民票の手続で受領した届出書を活用して事務処理を行うことにより、転入者に改めて届出書を記入していただく必要がないような工夫を行っております。

一方、来年二月から導入する引越しワンストップサービスでは、マイナポータルから転出手続を行うことにより、窓口へ来庁する必要がなくなります。また、このサービスを利用して、世田谷区に転入される方については、区があらかじめ前住所地から取得した転出証明書情報を基に、転入届での印字作成を行うことにより、来庁者の記入の負担軽減を図る予定でございます。

今後、DX推進方針に基づきまして、来庁せずに行う行政手続の電子化を進めるとともに、複数の手続で来庁される方の申請書作成の負担軽減に向けては、例えば、氏名、住所



などが複数の申請様式に一括して印字できる方法などについて課題を整理してまいります。  
以上でございます。

◆四十二番（福田たえ美 議員） ただいま御答弁いただきましたが、まず補聴器についてですけれども、これは意見でとどめますが、大変時間もかかっておりますし、まず東京都の補助事業がありますので、それをしっかりと活用して実現していくというような形で、調査検討を行っていただきたいと思います。

そして、もう一点、これは質問させていただきますが、書かないワンストップ窓口についてですけれども、先ほど北見市の例を挙げさせていただきましたが、ベースとなる支援システムというのを導入したことによって、様々なところにおいてワンストップ化を進めていくということができております。障害をお持ちの方から大変にこの福祉の領域の手續に御苦労されているというお話をよくお聞きしておりますので、ぜひともこの区民手續の簡略化、ワンストップ化、負担軽減を福祉の領域でも行っていただきたいと思います。いかがでしょうか。

◎田中 保健福祉政策部長 再質問にお答えします。

区ではこの間、高齢者や障害者、子育て家庭など、支援を必要とする方の相談をたらい回しすることなく受け止めるため、福祉の相談窓口を二十八か所に開設し、支援や関係機関への引き継ぎを行ってきました。現在、まちづくりセンターと保健福祉センターをオンラインでつなぎ、面接や手續の相談に取り組んでおり、今後は専門機関へのオンライン相談を検討するなど、相談の充実を図ってまいります。

手續の簡略化やワンストップサービスについては、先ほどDX部長が御答弁したデザイン思考やDX推進委員会での検討内容を福祉領域でも取り込みながら、区民にとって分かりやすく快適な窓口の実現を目指してまいります。

以上です。