

民生病院常任委員会審査概要報告書

委員長 田中 勝文

- I 開催年月日 令和 7 年 7 月 28 日（月）
- II 会議時間 午前 10 時 00 分～午前 10 時 33 分
- III 出席委員等〔出席委員〕◎田中 勝文 ○中村 清志 熊木 義城
埜田 悦子 福井 直樹 金森 一郎
大井 正樹
（◎…委員長 ○…副委員長）
〔議長〕 藪中 一夫
〔副議長〕 高岡 宏和
〔説明員〕 別紙名簿のとおり
（福島市民病院長が公務のため、佐野警防課長が忌引きのため欠席）
〔委員外議員〕 なし
〔事務局職員〕 松本 武司 島田 輝 二口 崇
〔傍聴者〕 1 名

IV 審査の概要

1 報告事項について

〈 当局から、次の報告・説明があった。 〉

〔生活環境文化部〕

- (1) 中国・錦州市への友好都市提携 40 周年記念事業訪問団の派遣について
- (2) 迷わない！待たない！窓口案内・予約サービスの開始について

〈 委員から、次のとおり質疑等があった。 〉

（ 以下、質疑・質問内容は ○ 、答弁内容は △ で表示 ）

【中国・錦州市への友好都市提携 40 周年記念事業訪問団の派遣について】

- 今回の派遣の内容は、10 年前の 30 周年記念事業と規模があまりに異なる。当時と比較して政治的状況が異なっていることが要因と考えるが、こうした状況だからこそ、民間や自治体レベルで積極的な友好交流が必要ではないかと思う。市長や議長なども含めた交流を検討してはと考えるが、見解は。

△ 令和6年度から、記念事業の内容や訪問団の体制について、錦州市と相談をしてきた。その中で、令和6年能登半島地震からの復旧・復興が道半ばである現状などを踏まえ、今回は青少年交流を記念事業の中心として進めるということで合意している。生活環境文化部長が市長の親書を持参するという形で、今後の交流の可能性を探っていききたい。

○ 次回はより規模の大きいものを検討してほしい。(要望)

【迷わない！待たない！窓口案内・予約サービスの開始について】

○ 本サービスは、予約をしている方と一般の方とでは予約の方が優先となるのか。予約優先となる場合、予約状況によっては、一般の方が長時間待たなければならなくなるのか。

△ 原則、予約の方を優先して案内することとしている。本サービスを展開することにより、どの番号の方が何分待っているのかということを職員でも把握できるようになる。このため、窓口の状況を把握し、一般の方へも配慮しながらバランスを取った対応をしていきたい。

○ 1時間あたりの予約枠は何件あるのか。

△ それぞれの手続きで対応に要する時間が異なり、15分で終わるもの、30分で終わるもの、相談などは1時間かかるものもある。各手続きに合わせて、適切な予約枠を設けていきたいと考えているが、今後、運用していく中で調整していきたい。

○ 具体の件数はまだ決まっておらず、今後、試行錯誤しながら調整していくということか。

△ 導入当初は、一般の方が多いと想定しており、予約枠は少なめに設定する予定である。今後、運用していく中で、どれだけ枠を設けることができるかということが見えてくると思うので、調整していきたい。

○ トラブルが発生しないよう十二分なフォローをお願いしたい。(要望)

○ 予約の方と一般の方との調整が非常に難しいと思う。バランスを取った対応をしていくとのことだが、本サービスの周知が十分にされていないと、順番に割り込んだと勘違いする一般の方もいると思う。クレームが出ないような積極的な周知が必要と考えるが、どのような方法で周知するのか。

△ 本サービスは、インターネットを使える方をターゲットとしているため、まずは市公式LINEでの周知を行う。市公式LINEのトップページのメニューに本サービスの入口となるボタンを配置する。その他SNSでも周知を図っていききたい。

○ インターネットを使用する方に周知することだが、できれば市役所の窓口にも本サービスについてお知らせするものがあつた方がよいと思う。広く周知するよう努めてほしい。また、試行的に調整しながら進めるとの説明もあつたが、現場が混乱しないよう運用してほしい。(要望)

○ 3点質問する。1点目は、予約の方と一般の方とで窓口の順番が前後した場合のトラブルが懸念されるが、その対応は。2点目は、窓口には1日あたり何人ぐらいの方が来ているのか。また、本サービスの導入により、どれくらい待ち時間が改善されるのか。3点目は、外国籍の方が来た場合の職員の対応状況は。

△ 1点目について、職員でどの方が何分待っているのかが目に見える形で分かるようになるため、特定の方を著しく待たせることのないよう配慮していきたい。

2点目について、発券機が設置されている市民課では、窓口に来られた方の数は把握している。例えば、住所や戸籍は1日あたり約30件、マイナンバーカード関連は1日あたり約120件となっている。市民課以外の窓口には、発券機がないため、窓口に来られた方の数を統計する術がないが、本サービスの導入と合わせ、1階と2階の窓口を発券機を置くため、窓口の状況を把握できるようになる。状況を把握しながら、より良い窓口となるよう次の対策に生かしていきたい。

3点目は、現在、呼び出しが日本語のみのため、呼ばれていることが分からず、待ちぼうけになっている外国籍の方がしばしば見られる。外国籍の方は、基本的には通訳の方を同伴されるか、市役所1階の「外国人のための相談コーナー」の通訳の方を頼る方が多い。お一人で来られる場合は、職員とスマートフォンで翻訳したものを確認しながら、コミュニケーションをとっている。本サービスの開始により、外国語での呼び出し等の案内ができるようになるため、外国籍の方にとってもより分かりやすくなるものと考えている。

2 その他

〈 委員から、次のとおり質疑等があった。 〉

【高岡市民病院に乗り入れる路線バスの運行本数の減少に対する病院利用者の声について】

○ 令和6年10月の路線バスのダイヤ改正により、高岡市民病院に乗り入れる路線バスの運行本数が減少した。病院から次に近いバス停は徒歩5分の位置にあるが、体の都合が悪い方だと15分かかり、大変負担になっているとの声も耳にする。路線バスの運行本数の減少に対する病院利用者からの声は。また、病院としてその声をどう受け止めるのか。

△ 6年10月の路線バスの運行ルートやダイヤの見直しにより、病院に乗り入れる路線バスは、朝と夕方の2便のみとなった。日中については、約300メートル離れたハローワーク高岡前が最寄りのバス停であり、病院までの所要時間は約5分だが、患者の場合はもう少し時間がかかると思う。病院利用者からは直接乗り入れる本数が減少したことで不便になったという声を聞いている。病院としては、市の担当部局を通じて、利用者の声を運行事業者に届けていくとともに、市内の地域交通を運営している団体とも連携しながら、病院利用者の利便性確保について検討していきたい。

○ 現在、病院では様々な観点で改革を検討していると思うが、患者目線でも検討してほしい。総合病院には直接乗り入れる路線バスがあるのが普通だと思う。連日、かなりの気温になっているが、この炎天下の中をバス停から病院まで歩くのは負担である。それほど多くの数がいるわけではなく、経営改善に直結するというものでもないかもしれないが、解決してほしいと思う。市の担当部局とともに力を入れてほしい。(要望)

【高岡市地域生活支援事業所の登録更新書類の提出について】

- 小さい事業所では、事務職が不在のため、現場に出ている福祉職が事務を担っており、事務の簡素化についてこれまでも要望してきている。高岡市地域生活支援事業所の登録更新書類の提出が令和7年度より必要になったが、これは他市では提出の必要がない書類であり、このほか個人情報に関する書類の作成なども相まって負担が大きいという事業所の思いを耳にした。登録更新書類の提出が必要になった理由は。
 - △ 地域生活支援事業は、障がいのある方が地域で自立して安心して暮らせるよう支援するため、市町村が実施主体となって実施する事業で、障害者総合支援法に基づき、地域の実情に応じて柔軟に実施しているところである。本市では、地域生活支援事業所の登録更新制度について、6年度に要綱を改正し、7年度から6年ごとに登録更新を行うこととした。これは、利用実績が長期間確認されていない事業所や、変更届の未提出により、支援体制や人員配置の実態把握が困難となっている事例があり、利用者の安全性やサービスの質の確保の観点から、一定期間ごとの運営状況の確認が必要であると判断したためである。
- 事業所の状況把握は市として重要であると思うが、これまでしっかりとサービスを提供して実績がある事業所としては、ただ負担だけが増えたように思う。また、事業所としては市から具体の説明がなかったため、非常に混乱しているようだったが、それについての対応は。
 - △ 6年度の要綱改正に合わせて、各事業所にはメール等でお知らせはしているが、こうした制度改正がある場合については、Zoom会議などで周知し、皆さんの理解が得られるよう努めていきたい。
- 双方忙しい中で簡略化は必要だが、趣旨が相手に伝わるように周知を徹底してほしい。(要望)

〈 当局から、次の報告・説明があった。 〉

〔生活環境文化部〕

- 。たかおかクールアースフェスタの開催について

〈 委員から、質疑等はなかった。 〉

〈 以上で委員会を閉じた。 〉

民生病院常任委員会 当局説明員（27名）

生活環境文化部長	長 久 洋 樹	市民病院長	福 島 亘
生活環境文化部次長 環境政策課長	大 野 洋 靖	市民病院事務局長	新 田 裕 子
市民生活課長	中 保 哲 憲	総務課長	塩 谷 慎 久
脱炭素推進課長	山 村 紘 次	医事課長	池 守 凡 子
地域課長	長 井 剛 志		
文化国際課長	吉 本 恭 子	消防長	有 澤 智 文
男女平等・共同参画課長	竹 内 文 雄	消防本部次長	布 橋 隆 男
市民課長	布 橋 みちる	消防本部参事 通信指令課長	沙 魚 川 文 春
		総務課長	田 中 秀 和
福祉保健部長	戸 田 龍 太 郎	予防課長	蔭 浦 幸 雄
福祉保健部次長	上 森 智 美	警防課長	佐 野 吉 英
福祉保健部次長 こども家庭センター長	長 谷 川 聡		
社会福祉課長	関 原 総 臣		
社会福祉課 福祉連携推進室長	大 野 美 喜 子		
子ども・子育て課長 保育・幼稚園室長	森 川 朋 子		
長寿福祉課長	徳 市 直 之		
保険年金課長	水 野 篤 美		
健康増進課長	竹 田 裕 子		