

令和4年 第3回定例会

一般質問 広川 恵美子議員

令和4年 9月14日

▶質問

大田区議会公明党の広川恵美子です。通告に従い、順次質問させていただきます。区民の暮らしは、超高齢社会や激甚化する自然災害、そして昨今の新型コロナウイルス感染症や物価高騰など、多くの不安に直面しており、区行政に対するニーズがますます高まっています。こうした区民の期待に的確に応えるためには、早期に課題を発見し、寄り添った支援を切れ目なく提供していくことが必要となります。今回は、課題を抱える区民に対し、抜本的な解決まで誰一人取り残すことのない支援システムの構築に向けて、デジタルデバインド対策、そして発達支援の観点から質問いたします。

我が国では、急速に進む高齢化と社会のデジタル化に伴い、デジタルの恩恵を受けられる層と受けられない層の情報格差、いわゆるデジタルデバインドが問題視されております。特に、世代による情報格差問題は長年にわたり議論されております。政府の情報通信白書によれば、インターネットの普及率は、60代90%、70代74%、80代57%と向上しており、東京はインターネット利用率95.7%、スマホ利用率74%で全国1位と、区民生活にも一定の推進がなされています。一方で、令和2年2月実施の区の施策検証に向けた意識調査では、キャッシュレスでの買物について、「よく使う」と「時々使う」は全体で70%の一方、70歳から74歳40%、75歳以上25%と世代の差が見られます。

こうした高齢者のデジタルデバインド問題の解決に向けて、総務省は、令和2年度第3次補正予算にデジタル活用環境構築推進事業として11.4億円の予算を計上し、携帯ショップなどでマイナポータルやe-Taxの使い方等、オンラインサービス利用方法の説明会などに取り組んでおります。また、東京都は、令和3年度当初予算で都民等のデジタルデバインド是正に関する取組として3億円の予算を計上、区市町村やNPO等と連携してモデル事業を実施し、様々な事例を蓄積した上で、効果のある施策のノウハウをガイドラインとして取りまとめるとしております。

そこで伺います。国が様々な施策を展開していく中、区はデジタルデバインド対策をどのように取り組んでいくのか、お伺いします。

高齢者のデジタルデバインド対策を考えると、留意すべきは、10年後、20年後には自然に解消されると考えられる課題に対し、今どの程度、どこまで実施するかではないかと考えます。これには、

そもそもスマートフォンやタブレットを利用していない高齢者がなぜ多いのか要因を把握し、効果的で効率的な対策につなげる必要があります。令和2年度に内閣府が実施した情報通信機器の利活用に関する世論調査では、スマートフォンやタブレットを利用していない理由が記載されており、60歳以上においては、「自分の生活には必要ないと思っている」が約5割、「どのように使えばよいか分からない」が約4割となっています。つまり、デジタル機器に興味がない、または必要性を感じていないこと、そしてデジタル機器の使い方が分からない、または使いこなせていないことが課題と考えます。

そこで伺います。デジタルデバインド対策を進めるに当たり、例えば高齢者がどの程度使いこなせればよいのか、いわゆる高齢者のデジタルスタンダードについての考えをお伺いします。

愛媛県と20市町でつくる県市町DX推進会議では、県内の郵便局100か所で、専用オンライン端末を使い、無料でスマホ操作の方法などを相談できる窓口を順次開設していくとしています。利用者が前日までに電話予約すると、操作方法のほか、アプリのダウンロード、キャッシュレス決済の利用手順などの相談も受け付けます。1回の相談時間は最大30分、機種や携帯電話の契約会社は問わないとのことです。また、渋谷区では、高齢者の生活の質の向上を目的に、区が募集した65歳以上でスマートフォンを保有していない約1700名を対象に、スマートフォンを無料で貸し出す実証事業を昨年9月から実施、利用促進に向けた勉強会やサポートも併せて行っています。こうした事例は、デジタル機器の使い方が分からない、または使いこなせていない方を対象とした事業にとどまっております。

これらに加えて、私は、デジタル機器の利便性を知ってもらい、関心を持ってもらえるような施策が必要ではないかと考えます。例えば、デジタルに強い高齢者自身が教える側に回る体験型の施策、具体的には、スマートフォンを活用した体操教室やクッキング教室、歩数計機能と連動したポールウォーク大会など、元気高齢者の活動にDX要素を取り入れた地域を巻き込む取組などが考えられます。

そこで伺います。高齢者がデジタルの利便性を享受できる取組を強化するために、元気高齢者施策と組み合わせた新たな発想が必要と考えますが、区の見解をお聞かせください。

さらに、福祉施策と産業施策を結びつけたデジタル人材の活用を要望いたします。コロナ禍では、社会的弱者と言われる層の方が、より多く影響や打撃を受けていると言われていています。先日、新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金等の実務を行った社会福祉協議会との意見交換で、支援を行う中で印象に残ったことを伺うと、特にダブルワークで生活を支えていた女性のひとり親世帯が、飲食店などの休業により収入が激減していることに対し、実務に追われて寄り添った支援ができなかったことを挙げられていました。

我が会派の代表質問では、デジタル分野の女性就労の促進を取り上げました。なぜ女性なのか

については代表質問で触れていますので、ここでは割愛いたしますが、経済的自立に向けたデジタル人材育成事業へ積極的に誘導するためにも、デジタルスキルを身につけた人材の出口戦略として、産経部が取り組む区内事業者のデジタル化支援策の一環として、デジタル人材の能力に応じたマッチングに注力していただくことを要望いたします。見解をお聞かせください。

DXの推進にも誰一人取り残さない視点が欠かせません。現状の課題をよく把握し、先を見据えた新たな発想で積極的に施策を講じていただくことを期待いたしまして、次に切れ目のない支援について伺います。

この考え方は、平成26年度に厚生労働省が実施した妊娠・出産包括支援モデル事業がきっかけと記憶しております。人間の遺伝子には集団での子育てが組み込まれていると聞いたことがあります。太古の昔から人は顔の見える関係の仲間の下で子育てを行ってきました。生まれたときから知っている近所のおばさんのような存在が、実は切れ目のない支援の本質なのではないかと思うところ です。

しかし、核家族化や地域のつながりの希薄化等により、地域において妊産婦やその家族を支える力が弱まる中、妊娠、出産及び子育てに関わる妊産婦の不安や負担が増えています。ハイリスクと想定される親ほど支援を求めてこない実態がある中で、地域レベルで結婚から妊娠、出産、子育て期に至るまでの切れ目のない支援の強化を図っていくことは重要であり、どのような施策を展開するかが鍵と考えます。

切れ目のない支援は、ある時期は仲間づくりや子育て支援を目的に、またある時期には疾病や障害の早期発見を目的とするような事業実施側の都合によるサービスの姿勢ではなく、日々の生活、親子の育ちといった利用者を中心に考えるべきです。大田区には子育て応援メールという早期に区とつながる情報ツールがあり、個々の成長に応じた行政情報を受信できるデジタルツールとなっています。現在、その対象は小学校入学前までとなっていますが、この時点で途切れてしまうのは大変もったいないと感じています。区立小中学校の児童・生徒にはタブレットが配備されています。加えて、子ども・若者総合相談窓口がスタートするこのタイミングで、子ども自身が相談先とつながることも必要だと思います。

そこで伺います。大田区子育て応援メールを小学校入学後も継続してはいかがでしょうか。また、タブレットについて、できれば誕生日にメッセージを送るなど、個人と区がつながっていることを実感できるように工夫し、児童・生徒が直接相談先とつながって必要な支援を受けられるツールとして活用できないか、区の見解を伺います。

次に、発達支援に関連した切れ目のない支援について伺います。発達障害の支援については、早期に発見し、将来を見据えた切れ目のない療育・支援につなげることが重要との思いから度々取り上げてまいりました。今回は、さぽーとびあの学齢期の発達障害相談支援について伺います。

障害とは多数派と少数派の違いに過ぎない、世の中は多数派にとって都合よくつくられているので、少数派が生きづらさを感じてしまうとの指摘があります。その指摘のとおり、無意識のうちにそうした色分けをしている自分を感じました。確かに、効率性や利便性を求める社会では、多数派に基準を合わせたほうが物事はスムーズに進むという現状は否定できないものの、少数派であることを理由に、結果的に社会が諦めることを強いているような場面がないとは言えません。国の取組により発達障害の認知は進んでいますが、引き続き少数派であるがゆえの課題に対する支援の充実が望まれます。

そこで伺います。少数派の特性を活かして世の中で暮らせるよう、その子の将来を見据えたスキルを身につけていくことが大切と考えます。そのために区として何が必要だと考えておられるか、お聞かせください。

次に、支援の流れにおける療育の質の向上への工夫・改善について伺います。

現状は、相談、検査、診断、計画策定、療育という流れになっています。この流れの中でよく聞かれるのが、健診等で発達への懸念を指摘されたものの、相談や検査の待ち時間が長いこと、診断をされても療育につながらず途方に暮れていること、そうした現状の中で療育の必要性が認識されないまま、計画策定において保護者によるセルフプランニングが大多数を占めていることが挙げられます。特にセルフプランは、特性を理解した適切な療育が受けられない可能性に加え、レスパイトに重きを置いたサービス上限までの計画に偏る傾向があり、過度なレスパイトによる愛着障害を危惧する療育の専門家もいます。また、財政負担の増加への懸念や、療育事業者への評価の必要性を求める声もあります。本区としても、これらの課題を整理し、より適切な療育につなげていくことが肝要と考えます。

私は、支援の流れの中で、療育の質の向上のための振り返りが足りないと感じています。そして、この振り返りについては、子どもを取り巻く社会である家庭、学校の評価が療育に反映されることが必要です。

そこで伺います。相談、検査、診断、計画策定、療育、振り返りという一連の流れがうまくサイクルすることが、療育を含めた事業、施策の充実には寄与するものと考えますが、区の見解をお示してください。これまでも申し上げてきましたが、発達障害施策は、インクルーシブの視点での子育てや療育との積極的な連携が必要です。今後の取組について区の見解を伺います。

今回は、デジタルデバイド対策、そして発達支援の観点から、切れ目のない支援を質問しました。これまでの集団での支援から個の支援へとシフトすることにより、切れ目をつくらない、顔が見える支援が展開されるものと考えます。そのためには、支援者一人ひとりがいかに利用者目線に立てるか、そして、システムや制度もその視点から常に見直し・再構築を図る必要があります。本区のな お一層の誰一人取り残さない支援の充実を期待し、質問を終わります。ありがとうございました。

<回答>

▶齋藤企画経営部長

私からは、デジタルデバインドに関する二つのご質問にお答えいたします。

デジタルデバインド対策の取組についてですが、国は、デジタル活用の一環としまして、住民に身近な場所でデジタル機器やサービスの利用方法についての相談、支援を行うデジタル活用支援員の育成のほか、携帯キャリアや地元ICT企業、社会福祉協議会、シルバー人材センター主体によるスマホ教室などを実施しているところでございます。また、東京都は、都民のデジタルデバインド是正の取組として、本区も連携している高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業のほか、自治会・町会のスマホ教室を支援する講師おまかせスマホ教室事業の実施や、地域での活動を後押しする人材の育成事業である(仮称)TOKYOサポーター制度の検討を進めてございます。

こうした中、区は、大田区情報化推進計画にデジタルデバインド解消の推進を掲げまして、都との連携事業に加え、オンライン会議の体験やSNSの活用を学ぶ講座の実施、地域活動におけるデジタル環境の整備に係る助成金などを実施してございます。なお、都との連携事業においては、会場の調整や参加の呼びかけなど、町会・自治会等の皆様にも連携・協力いただきながら事業を展開してございます。引き続き、区では、誰一人取り残さない包摂的なデジタル地域社会を目指し、取組を進めてまいります。

次に、高齢者のデジタルスタンダードについてでございます。国は、誰もがデジタル化の恩恵を享受する誰一人取り残さないデジタル社会の実現を目指してございまして、その実現に向けては、デジタル化を取り巻く社会状況の急速な変化への対応と、継続的なデジタルデバインド、いわゆる情報格差対策が必要不可欠でございます。一方で、自治体のDX推進を検討する上では、利用者視点を第一に、デジタル機器に不慣れな方にも分かりやすく、使いたくなるシステムやサービスを設計することが必要でございます。

区では、高齢者がスムーズにデジタルによる行政サービスを利用できるようになることを一つの基準として、都との連携事業による高齢者スマートフォン利用普及啓発事業や、習熟度別のICT体験講座の実施により、区民のデジタルスキル向上のための支援に取り組んでございます。区のホームページのほか、オンライン申請、施設予約システムについては、ウェブによるユニバーサルデザインに配慮するとともに、誰もが使いやすく、分かりやすい仕様の検討を進めてございます。区におけるデジタルスタンダードは、ICTリテラシーやデジタルスキルの向上に加え、実際の機器を利用できる人、できない人が分け隔てなく平等にサービスを受受できる環境を整備することと認識してございます。引き続き、区民の誰もが便利に暮らせるまちづくりを目指して、デジタルデバインドの解消に努めてまいります。私から以上でございます。

▶山田産業経済部長

私からは、デジタル人材に関するご質問にお答えをさせていただきます。

慢性的な人材不足が続く中小企業では、デジタル化を担う人材の確保は大変厳しい状況でございます。デジタル人材の活用は、現在、政府を挙げて強化する動きがあるほか、昨今の働き方の多様化、テレワークなどの進展により、フルタイムで雇用するという従来の日本企業の働き方が変わりつつあり、そうした点では、デジタルスキルがあり、新たな就労機会を求めている人材を活用できる、今はまさにその好機であるとも考えます。多様な人材活用を実現していくためには、企業側の経営意識や組織風土の改革、さらには外部人材活用の方針を周知するなど、多方面への働きかけが大切でございます。その上で、企業側が必要とする人材とデジタルなどの専門的知見を身につけた人材をマッチングする仕組みが重要でございます。産業経済部では、SDGs副業として、昨年度より、高い専門性や大田区への貢献意欲にあふれた副業人材の活用を実証しております。また、産業振興協会では、常勤からパートタイム、内職まで幅広い求人の掲載や軽作業のあっせんなど、多様なマッチングの仕組みを構築してございます。さらに、ハローワークや都の職業能力開発センターなどと連携した新たな取組を模索するなど、多様な人材が活躍できる産業のまち大田区らしい、大田区にふさわしい産業政策に今後も取り組んでまいります。私からは以上でございます。

▶張間福祉部長

私からは、高齢者がデジタルの利便性を享受するための元気高齢者施策についてお答えさせていただきます。

人生100年時代とも言われ、もはや高齢期は従来の余生ではなく第二の人生、活躍期の到来といった捉え方ができます。そうした中、自身が持つデジタル技術のノウハウを活かして社会貢献したいという元気高齢者の方が地域で活躍していただくことは、今後の高齢者施策としても大切な視点と考えます。現在、区では、各老人いこいの家においてスマートフォン教室やリモート型介護予防教室を実施しており、こうした教室を受講された高齢者がボランティアとして新たに受講される方に動画の再生方法を伝授するなど、高齢者同士の支援の輪も広がっております。その結果、多くの高齢者の方がご自身の都合に合わせて動画にアクセスし、継続的に運動を実践することができるようになるなど、リモートの利便性を実感していただいているところです。区としましても、今後さらに、デジタルスキル・知識をお持ちの高齢者の方が地域貢献に取り組みやすい環境づくりを

進めてまいります。デジタルにたけた元気な高齢者の方々の地域貢献によって、多くの高齢者の方々がデジタルの利便性を享受し、地域や社会とのつながりを持ちながら、元気でいきいきと暮らし続けられる地域社会を目指してまいります。私からは以上です。

▶杉村障がい者総合サポートセンター所長

私からは、発達障害施策に関するご質問に順次お答えさせていただきます。

まず、発達障害の子どものスキルの習得についてのご質問ですが、平成17年に施行された発達障害者支援法では、発達障害とは、自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能障害であって、その症状が通常低年齢で発現するものとされており、発達障害は、その特性から、発症年齢や環境によっても症状は変化するとされ、将来の自立に向けたスキルの習得は、お子様の特性に合わせ、計画的かつ継続的に取り組み、切れ目のない支援が求められます。そのため区では、保護者の方が感じた発達の遅れや偏り、また、その疑いのある乳幼児の子育ての悩みや相談をお受けし、就学前の早い段階から子どもの発達支援につなげるとともに、保護者へのサポートに努めております。また、必要に応じて医学的な検査や医師の診断を実施し、心理士など専門職による訓練を行っております。さらに、保護者間の相互交流や親子でのグループ活動などを通じて、社会性を高めるための支援も行っております。学習障害、注意欠陥多動性障害がある場合は、教育分野での支援も必要となり、関係機関との連携も重要です。引き続き、子どもが自らの特性に合わせた療育や教育の機会を活かし、地域で安心して暮らすために必要なスキルや社会生活を豊かにする経験を重ねることができるよう、関係各課及び区内支援事業所との連携を強化してまいります。

次に、療育の振り返りについてのご質問ですが、発達に関する相談をお受けした際、まずは傾聴し、お子様の状況を丁寧に聞き取ります。相談の中には、心理士からのアドバイスで保護者がお子様の特性を理解し、子どもを取り巻く環境や接し方を変えたことで子どもの情緒が安定したとの例もございます。必要に応じて検査や医師の診断につなげる場合は、お子様の特性に合わせた必要な療育について保護者が理解した上で計画を策定することが重要です。なお、療育の振り返りについては、当事者や養育者への質問書や発達検査の結果を利用するなど、事業所ごとで対応しているのが現状です。そのため、療育の質の向上については、現段階では、各事業所で実施している療育の内容や子どもの情緒の安定、行動観察、生活上の課題などの事例を積み上げ、情報共有していくことで、療育事業を含めた発達支援施策が充実していくことが重要と考えて

おります。引き続き、関係各課で構成する発達障がい施策検討会や区内支援事業所のネットワーク会議での情報共有に努め、療育の質の向上を含めた児童発達支援の充実に取り組んでまいります。

次に、インクルーシブな視点を踏まえた発達障害施策についてのご質問ですが、区は、共生社会の形成に向けて、障害者の権利に関する条約に基づくインクルーシブ教育システムの構築のために、特別支援教育を推進しております。通常の学級に在籍する発達障害のある児童・生徒に対しては、通級指導学級で行っていた指導を在籍校で受けられる特別支援教室を区内全校に設置し、学習上または生活上の困難を改善・克服し、有意義な学校生活を送ることができるよう指導・支援を行っております。障がい者総合サポートセンターでは、学齢期の発達相談や支援事業の実施に当たり、特別支援教室を通じて利用者からの相談や申込みを受け付けております。これにより、子どもの学校生活の様子がよく分かるため、診断や療育について、より一層きめ細やかな支援が可能となりました。

見えにくい障害と言われる発達障害に関しては、支援者や周囲の方への理解啓発に取り組むことが重要です。そのため、発達障害のお子様の支援に携わっている方を対象に講演会を実施し、多くの参加をいただいております。また、保育園や幼稚園からご依頼があれば、専門職が出向き、園児の行動観察を行い、共に支援内容を検討しております。今後も、障がい者総合サポートセンターは、発達障害の子どもの支援とともに、子どもの成長に合わせた環境、療育及び教育を提供するためのコーディネート機能を関係各課と連携し強化してまいります。私からは以上でございます。

▶森岡健康政策部長

私からは、子育て応援メールの継続活用等に関するご質問にお答えいたします。

子どもを取り巻く状況は、いじめや不登校、児童虐待、ヤングケアラーなど深刻化しており、子どもと親それぞれにきめ細やかな支援が求められております。全ての子どもが健やかに成長するためには、妊娠、出産から乳幼児期、さらには就学後も青年期に至るまで切れ目なくサポートしていくことが重要でございます。大田区子育て応援メールは、出産予定日またはお子さんの誕生日に応じて、その時期の困り事に関する支援情報が区から直接届くことから、子育ての孤立感や不安解消につながっていると多くの利用者から評価をいただいております。就学後も引き続き、学齢期や思春期の子育ての悩みに寄り添えるよう、対象年齢を広げることを検討してまいります。

また、子どもの悩み相談については、子どもの成長に伴い、自ら悩みを相談することで困難を未然に防ぎ、問題の早期解決を図ることができると考えております。そのため、10月に開設する大田区若者サポートセンターを含め、区のホームページに子どもや若者の相談窓口を分かりやすく紹介するほか、区立小中学校に配付しているタブレットから相談機関の情報に簡単にたどり着ける仕組みを教育委員会と連携して検討してまいります。保護者や子どもたちが区とのつながりを実感し、安心して相談できるよう努めるとともに、相談先で適切な支援を実施するため、関係部署等との連携をさらに強化してまいります。