

第70回行政苦情処理委員会 議事概要

- 1 日時：平成28年11月30日（水）10：30～12：00
- 2 場所：当局局長室
- 3 出席者
委員：西讓一郎（座長）、稲垣隆司、喜聞広典、栗本幸子、諏訪一夫、
中村正典の各委員
事務局：炭田寛祈局長、城代充郎第一部長、森一美第二部長、加藤寿之
総務管理官、高見雅博行政相談課長、新井芳隆首席行政相談官
- 4 議題
 - ① 災害用伝言ダイヤル（171）の公衆電話等への案内表示の推進
 - ② A病院は、入院患者に対し寝衣（病衣）の貸出しを行うようにしてほしい

5 議事概要

- | |
|--|
| <p>① 西日本電信電話株式会社名古屋支店（以下「NTT名古屋支店」という。）は、利用者への周知・啓発を図るため、平時から公衆電話の傍に、災害用伝言ダイヤルの案内表示を徹底してほしい。</p> |
|--|

【事案の概要】

災害用伝言ダイヤル（171）（以下「災害用伝言ダイヤル」という。）は、公衆電話と共に、大規模災害時に家族等の安否確認を行うための通信手段として重要な役割を担うものである。

しかし、名古屋市内の主要駅構内のコンコースや地下街、コンビニエンスストアの店頭などに設置されている公衆電話をみると、災害用伝言ダイヤルの案内表示が設けられていないものがある。

NTT名古屋支店は、利用者への周知・啓発を図るため、平時から公衆電話の傍に、災害用伝言ダイヤルの案内表示を徹底してほしい。

【意見交換の概要】

事務局から上記事案の内容を資料に基づき説明した後、委員による意見交換を行った。主な意見の内容は、次のとおり。

（稲垣委員）

名古屋市交通局は、自主的に災害用伝言ダイヤルの案内表示をしているとのことだが、JR名古屋駅構内のコンコースの案内表示もJRが自主的に行った

ものなのか。

(事務局)

J R名古屋駅構内の案内表示は、どのような経緯で表示されたのかは不明であるが、N T T名古屋支店の回答では、ボックス型以外については案内表示していないとしている。

(稲垣委員)

名古屋市交通局が作成した案内もよいが、緊急時に案内内容を読んでいる余裕はないので、N T T名古屋支店が作成した案内シールの内容程度でよいので、すべての公衆電話に貼付するよう要望してもいいのではないかと。

(事務局)

東日本大震災の経験も含め、事前周知をするというよりは、実際に災害用伝言ダイヤルを利用したいが、実際、公衆電話に行ってみると、その使い方がよく分からないということで、使い方の説明が目の前にあるということが大事である。そういう状況の中で当局が調査したところ、多くの所でそういうものがなかったため、端的にこういうものを表示してほしいということで、N T T名古屋支店では、これにしっかりと対応していくため、本社とも相談しシールの作成が決められたという状況にある。今後、シールの貼付はより広域的に展開される可能性も高い。

(栗本委員)

たまたま地下鉄桜通線今池駅へ行った。昔は公衆電話が4台ほどあったが、今は取り払われて一番左端に1台あるだけで、災害用伝言ダイヤルの案内表示は、公衆電話が取り払われた電話台の中央に貼付されていた。使い方の案内も必要ではあるが、171に架ければ災害用伝言ダイヤルを利用することができるという案内を電話機の前に貼付することが必要である。171の周知と171に架ければ災害用伝言ダイヤルを利用することができることを大きくPRできるものを貼付してもらいたい。

(諏訪委員)

災害時は慌てているので、公衆電話で災害用伝言ダイヤルが利用できることの案内と使い方が手短かに分かるよう、利用者側に立って、高齢者や子どもでも分かるような案内をすることが必要である。また、受託者の負担も考慮して、簡単な方法での案内をすべきである。

災害用伝言ダイヤルを知らない人が多いと思われるので、まずは災害用伝言ダイヤルがあることを周知すべきである。

(中村委員)

NTT名古屋支店が作成した案内シールは大きな進歩ではあるが、公衆電話への貼付位置が目線より下であるため、目線に入る位置に貼付すべきである。

(喜聞委員)

災害時に利用するものであるため、災害時に気づかなければ意味がないので目に付く案内が必要である。使い方は災害用伝言ダイヤルに繋がればガイドで分かるため、アイキャッチ効果を重視すべきである。

(稲垣委員)

最近、公衆電話の台数が減ってどこにあるのかが分からないので、公衆電話の位置が分かるようにしてもらいたい。

(事務局)

東日本大震災の際に東京でも携帯電話はメールも利用することができなかった。公衆電話は、災害時の優先電話であり繋がる可能性が高いため、災害時の伝達手段として一番身近なものである。

(西座長)

シール貼付の着実な実施、容易に認識することが可能な案内表示など、基本的な意見に相違はないことから、これまでの議論を踏まえ、委員会の意見を取りまとめることとしたいが、文章については、事務局と私にお任せいただけるか。

(各委員)

座長に一任することで異存はない。

② A病院は、入院患者に対し寝衣（病衣）の貸出しを行うようにしてほしい

【事案の概要】

私は約1か月、A病院に入院していたが、同病院は、入院患者に対し寝衣の貸出しを行っていない。

自宅は遠く、妻も病弱であるため週に1回見舞いに来てくれるのがやっとで

あり、妻が来た際に寝衣を洗濯してもらっていたが、同じ寝衣で3～4日も過ごすこともあった（私は病状が重かったので、自身で洗濯はできなかった）。

以前同じ病気で別の病院に入院した際には、寝衣の貸出しを行っていたので、A病院も、入院患者に対し寝衣の貸出しを行うようにしてほしい。

【意見交換の概要】

事務局から上記事案の内容を資料に基づき説明した後、委員による意見交換を行った。主な意見の内容は、次のとおり。

（稲垣委員）

急性期病院だからとしているが、あまり理由にならないように思われる。

こういうものは民間では結構やっていると思う。

自己負担で借りられるサービスくらいはしてもらえると良いと思われる。

あまり長い間同じものを着ていられると感染なども心配される。

どんどん着替えられるような態勢が必要だと思う。

病院によって、こういったサービスをきちっとやってもらう。

自らがやらなくてもいいと思う。

民間の業者を入れて紹介すれば良い。

そういうことをやってもらうようお願いするのが良い。

（西座長）

貸出しを実施していない病院は、どのような病院なのか。

（事務局）

比較的大きな地域の中核となるような病院である。

（西座長）

日赤などではどうなのか。

（事務局）

貸出しを行っている。

（稲垣委員）

民間業者がみんな入っているのではないか。

（中村委員）

入院している患者からの要望が多数ある場合との条件付きで検討することを考えているみたいであるが、アンケートを行うことまでは考えていないと思われる。また、患者は、相談者のように、病院に対し面と向かってはなかなか言いにくい、言えないものとも思われる。患者を置き去りにするように思われる。

(稲垣委員)

入院する際、そこで貸してもらえらるなら、事前にいっぱい用意して持って行く必要がなくなり、ぱっと行ける。業者も結構あると思う。

(中村委員)

ほとんどの病院が実施しているのだから、ここだけやれないということはないのではないか。

(諏訪委員)

言われるように、こういうことは患者からは言いにくいと思われる。一人暮らしの高齢者だけでなく、夫婦のみの世帯でも、気持ちがあっても実際には支援できないことがあると思う。患者個々に置かれている状況は違うが、できるだけの配慮が必要である。職員配置、置き場所など、病院を経営する側からすると、いろいろ言い分はあると思われるが、民間業者に入ってもらい、この部分を別会計でやるのがいいのではないか。

(栗本委員)

使うか、使わないかは本人の選択であるが、こういうレンタルという方法もありますよと情報提供はした方が良いでしょう。

(喜聞委員)

保管場所が確保できないというのが理解できない。

(稲垣委員)

民間業者に入ってもらえば、そちらで考えられるのではないかと。

(栗本委員)

自前でやる場合には部屋も必要かと思われるが、業者が持ってくる場合にはそこまでの部屋を用意する必要はないのではないかと。

(事務局)

他の病院のうち自前で実施としているのは3病院だけで、それ以外は委託又は出入りの業者の紹介となっている。

(稲垣委員)

専門でやっている業者がいるからと思われる。

(中村委員)

委託すれば良いと思う。

(西座長)

基本的な意見に相違はないことから、これまでの議論を踏まえ、委員会の意見を取りまとめることとしたいが、文章については、事務局と私にお任せいただけるか。

(各委員)

座長に一任することで異存はない。