

恵那市議会委員会行政視察報告書

1. 委員会名 市民福祉委員会
2. 視察年月日 令和5年7月10日から令和5年7月12日まで3日間
3. 視察委員名 服部 紀史、林 貴光、秋山 佳寛、平林多津子、
 柘植 孝彦、堀 光明
4. 随 行 者 議会事務局書記 古屋 恵子
5. 視察地及び視察事項の概要

月 日	視 察 地	視察事項の概要
7月10日	1. 兵庫県三木市 三木市役所 「書かない窓口」	別紙のとおり
7月11日	2. 京都府亀岡市 亀岡市役所 「保育所等のおむつの無償提供・回収事業」 「子どもファースト宣言」	
	3. 兵庫県明石市 明石市役所 「独自の5つの無料化「おむつ」」 「養育費の立替払い」	
7月12日	4. 大阪府八尾市 八尾市役所 「重層的支援体制整備事業」「つなげる支援室」	

上記のとおり報告します。

令和5年8月24日

恵那市議会市民福祉委員会
委員長 服部 紀史

恵那市議会議長 千 藤 安 雄 様

1. 【書かない窓口】について

兵庫県三木市 三木市役所

1) 視察の目的

三木市は、住民サービスの向上と職員の業務を効率化すべく、転入手続きのデジタル化を日立システムズとの共同研究の形で進めている。手始めに、転入手続きのデジタル化としてOCRなどの利用に着手。申請書記入の手間を省き、関係する各部署でデジタル化された情報を正確に共有するシステムを実現。今後、転出・転居手続きもデジタル化を計画している。窓口業務改革を推進している状況について視察した。

2) 調査事項・概要

① 日立システムズの自治体DX「ADWORLD デジタル窓口システム」開発コンセプト

・書かない・待たない・迷わない 3つの住民メリットをめざす

「何度も書かされる」「待たされる」「次にどこに行けばよいかわからない」など、移動手続きに関する住民の不満解消をめざして開発。住民サービスの向上に貢献。

・「非接触」「密の回避」を念頭においた業務フロー設計

「デジタルファースト」「ワンスオンリー」「コネクテッドワンストップ」の設計思想に基づき、非接触や三つの回避を実現する、新しい窓口業務フローをシステムに。

・属人性をなくすため業務を徹底的にシステム化

住民異動に関連する手続きや処理を徹底的にシステム化。職員の経験やスキルに依存しない、統一的な案内が可能に。

② 転入手続きにおける住民・職員の作業内容とデータ連携の仕組み

・書類スキャンで記入が不要に

本人確認書類や転出証明書、マイナンバーカード等の情報をスキャン利用することで、住民異動届への記入の手間を削減。

・聞き取りの抜け漏れを防止

これまで職員が対面でヒアリングしていた内容の一部をアンケート化。聞き忘れ、確認漏れを防止し、職員のスキルや経験に依存しない案内を可能に。

・本受付をスピーディーに

事前アンケートでは確認が難しい機微な情報や詳細情報のみを対面ヒアリングすることで、本受付の時間を短縮。また、アンケート内容をもとに案内表を渡すことで、住民が必要な関係各課の手続きにスムーズに移行できるように。

・二重入力を削減

申請情報をもとに、住民記録システムの連携・更新と、関係各課への情報共有を実施。住民情報システムとデータの連携により、二重入力が不要に。

・庁内がデジタルで連携

申請情報はシステムを通じて共有されるため、住民は何度も本人確認書類の提示が不要に。関連書類や職員間のメモもシステムで共有可能なため、スムーズな他課連携とともにペーパーレス化が可能に。

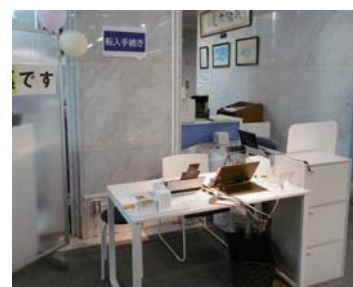
③ 改善に向けた検討から「書かせない窓口」の導入へ

【協議メンバー】

企画政策課、法務情報課、市民課

【検討内容】

- ・コンビニ交付の拡充により、市役所に来なくてもいい行政手続きを実現し、さらに窓口の混雑の緩和を目指す。
- ・総合窓口の導入を目指す。
- ・書かせない窓口の実現を目指す。



▲転入手続きコーナー

【日立システムズから構築中の新システムの提案】

- ・転出証明書をOCRで読み取り、住民情報をデータベースから取得し、システム上で異動届を作成。異動届データを住基システムの入力に活用し、入力の手間を省く。

【三木市のメリット】

- ・三木市の運用にあったシステムを開発、導入することができる。
- ・導入に係る経費の圧縮を図ることができる。

④ 課題と効果

導入前の課題	導入後の効果
【市民の方の負担】 ・窓口が混雑し、待ち時間が多い。 ・申請書に記入するのが手間。 ・複数の課にわたる手続きの場合、移動や申請書記入、本人確認書類の提示などが必要で、手続きに時間がかかる。	【市民のメリット】 ・住所や氏名を何度も書かなくて良い。 ・本人確認書類は、一度提出するだけで良い。 ・手続き時間が短縮される。
【職員の負担】 ・申請書に記入いただいた情報をシステムに入力するのに時間がかかる。 ・住民異動に伴う各種手続きのためのヒアリング項目が多岐にわたる。 ・ヒアリングに漏れがないようにするためには、経験が必要。	【職員のメリット】 ・住基システムへの入力作業が軽減される。 ・職員の経験年数によらず、レベルの高い市民サービスが提供できる。 ・書類がデータ化されているため、再確認・検索が簡単にできる。

3) まとめ

新規採用職員が配属されやすい市民サービス窓口においては、職員の経験値によるスキルの差が、サービスの低下につながることもある。経験値が少ない職員でも窓口をデジタル化することで、「書かない 待たせない 迷わない窓口」を実現させている。既存のシステムを基に、日立システムズと共同開発することによりコストも抑えられている。恵那市においてはすでに総合行政システムが導入されており、三木市までの機能はないものの、窓口での対応はある程度実現できている。今後は、三木市を参考にシステム改修は可能であると思われる。

2. 【保育所等のおむつの無償提供・回収事業】

【子どもファースト宣言】について

京都府亀岡市 亀岡市役所

1) 視察の目的

市内の保育所等において、登園時のおむつの持参と使用済みおむつの持ち帰りをなくすことで、保護者の負担軽減や衛生面の向上など、次代を担う子どもを安心して生み育てることができる環境を整備するとともに、保育士等の作業負担を軽減することで、教育・保育の質の向上を図ろうとする取り組み。「すべての子どもたちが光り輝く 笑顔あふれるまち」を目指す「子どもファースト」を推進する事業について視察した。

2) 調査事項・概要

①子どもファースト宣言

【宣言日】令和4年8月22日（月）

【宣言内容】「すべての子どもたちが光り輝く笑顔あふれるまち」

- ・子どもに優しいまち（子どもたちにとって居心地の良い環境）
- ・子育てに優しいまち（子育て世代に寄り添った給付事業）
- ・子どもを応援するまち（地元亀岡の地域資源を活用した亀岡ならではの体験学習）

【目的】

亀岡でしか体験できない、亀岡ならではの子育て支援を実施する中で、子どもを本気で応援し、子育てに優しいまちの実現に向けてさらに取り組む。

【効果】

子どもを本気で応援するまちとして、『子どもファースト宣言』を市内外に周知することにより

- ・市民の方には、さらに「このまちをもっと好きになっていただく」
- ・市外の方には、「亀岡に住みたい、亀岡で子育てしたい」などのマインド醸成
→「亀岡愛」の育成

【主なファースト事業】

- 第1弾
 - ・こども医療費18歳までの拡大と無料化
 - ・保育料第2子以降全て無償化
 - ・保育所（園）等でおむつの提供・処理の無料化 など
- 第2弾
 - ・ヤングケアラー支援体制強化事業
 - ・出産・子育て応援事業
 - ・こども家庭センター整備事業
 - ・新生児聴覚検査費用助成事業 など

② 保育所（園）等でおむつの提供・処理の無料化

保育所（園）・幼稚園・認定こども園・企業主導型保育施設の計30施設で、無料でおむつを提供・処理。

【おむつの提供】

プロポーザル方式により、毎年度業者を選定し、紙おむつとおしりふきを提供。毎週火曜日に各施設からメールまたはFAXで発注。金曜日に納品される。

【おむつの処理】

事業系一般廃棄物として排出。収集は週に1回のため、おむつ処理機により使用済みのおむつを圧縮し、臭い防止等行っている。

【保護者の感想】

- ・おむつの名前書き・持参・持ち帰りがなくなり、負担が軽減した。
- ・経済的な負担が軽減した。
- ・おむつのメーカーを選択できるとよい。

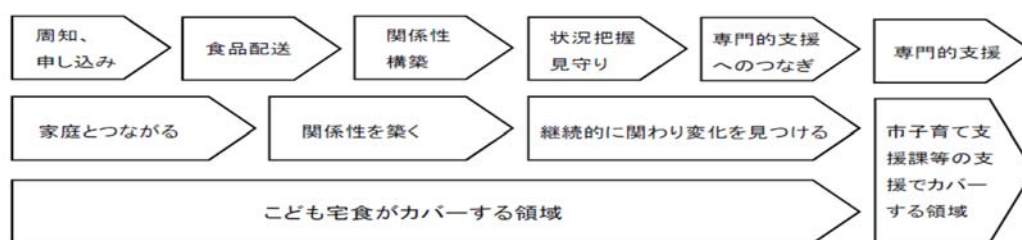
【保育所の感想】

- ・園児別のおむつの管理や保護者へのおむつの補充の連絡が必要なくなり、子どもと関わる時間が増えた。
- ・保育士が枚数を気にせずおしりふきやおむつを使用でき、より園児の清潔保持ができるようになった。
- ・在庫管理や発注が保育士の負担となっている。

③ 亀岡市こども宅食見守り事業

様々な形で困りごとを抱えている子育て中のご家庭に対して、直接出向き、定期的に食材等を届け、見守る事業。

市から委託を受けた宅食見守り事業者が居宅を訪問し、食材を配達するとともに、子ども等の状況の把握や継続的な見守りやつながりを通じ、必要な支援につなぐため、児童について市に報告し、市と連携を行っている。



3) まとめ

保護者からの要望により始まったおむつの無償提供と回収。恵那市のこども園でも令和5年6月1日から使用済みおむつの回収が始まっている。亀岡市での評価は、保護者の負担は軽減されたが、こども園では、保育士の負担が増えたとの意見もあった。宅食見守り事業については、宅食をきっかけに家庭とつながり、必要とする支援につなげることを目的に実施されており、2か月に1回という頻度は低いものの、問題の早期発見という意味においては見習うべき取組であると感じた。



▲説明を受ける委員

3. 【独自の5つの無料化「おむつ」】 【養育費の立替払い】について

兵庫県明石市 明石市役所

1) 視察の目的

明石市5つの無料化として、医療費（18歳まで）・保育料（第2子以降）・おむつ（満1歳）・給食費（中学生）・遊び場（親子とも）を所得制限なしで行っている。また寄り添う支援として全国初の施策を行っている。「すべての子どもたちを まちのみんなで 一人ひとりに寄り添って本気で応援」を理念に行っている「こどもを核としたまちづくり」について視察した。

2) 調査事項・概要

① 0歳児見守り訪問「おむつ定期便」

【目的】

0歳児養育家庭に定期的に関わり、見守りを続けることで、育児に関する不安や悩み、心配などから誰ひとり取り残されることのないよう、早期の支援に繋げていく。

【概要】

保護者や赤ちゃんとお出会うきっかけとして、3,000円相当の赤ちゃん用品と、赤ちゃんの健やかな成長に役立つ子育て情報紙を届ける。

【対象】 市内に住所を有する0歳児およびその保護者

【配達期間】 生後4か月目から満1歳の誕生月まで（最大10回配達）

【お届けする赤ちゃん用品】

紙おむつ、布おむつ、おむつカバー、おしりふき、ベビーフード、ミルクの6種類、33品目から2商品を選択。10回の配達期間中に商品を変更することも可能

【見守り支援員】 9名

委託先の生活協同組合コープこうべが雇用。子育て経験がある女性。おむつ等を配達するだけではなく、不安や悩み、心配なことがないか声をかけ、赤ちゃんとの保護者の見守りを実施。相談内容に応じて、市の子育てサービスや子育て関連施設、関係部署を紹介し、保護者と市の連携を行っている。

【実績】 令和2年度：9,360人（10月～）、令和3年度：28,800人、令和4年：28,800人

【申請率】 令和2年度：99.5%、令和3年度 99.6%

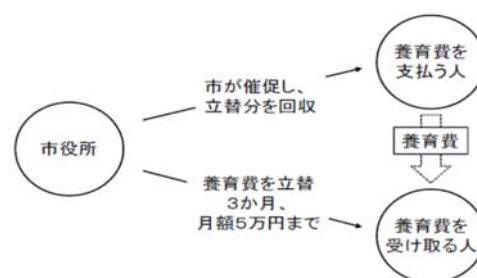
未申請理由：転出予定、里帰り出産など

【利用者の感想】

- ・初めての育児の上、コロナ禍ということもあり、なかなか外出できずだれかと話す機会も少ない中で、月に一度でも子育ての先輩に話を聞いてもらえたことが嬉しかった。
- ・子育てで不安なとき、見守り訪問で相談させていただくことができて大変心強かった。
- ・子育て支援を目的として訪問してくださるので、相談するまでもないと思っていたような些細なことでも話しやすかった。楽になりました。話すことって大事ななと感じました。
- ・このような制度は他の自治体では聞かないので、明石市に住んでいてよかった。
- ・産後で、他人と接する機会が少ない中、月1回であります女性の方に来ていただけるのは、心強く息抜きにもなります。今後も続けてほしいと思います。

② こども養育支援事業「養育費の立て替え払い」

養育費が支払われないときに、養育費を支払うべき義務者に対して、市が働きかけをし、それでも支払いがない場合に、養育費を受け取るべき人に対して、市が立替払い（最大3か月分、上限月額5万円）をした上で、義務者に対して督促をする制度。



【対象となる人】

1. 申込時にひとり親家庭であり、子どもが明石市に住んでいる
2. 調停調書や公正証書などの公的な取り決めをしている
3. 前月分の養育費を受け取れていない

養育費をこどもに届けるために

1. 養育費の取決めをお手伝い

父母間の話し合いの参考になる、養育費や面会交流などの取決めに関する合意書や手引きをまとめた「参考書式」(※1)



を作成。相談時や離婚届の配布時にあわせてお渡ししている。

公正証書作成費用や調停申立費用の全額を補助

※1 参考書式「こどもの養育に関する合意書」には、親権、養育費、面会交流についての取決めを明記する書式。裏面の「こども養育プラン」では、こどもの生活拠点、養育のための費用、離れて暮らすお父さん、お母さんとの交流について記入できる。

2. 受けて取れていない養育費の立て替え

不払いになった養育費を直接市が催促し、不払いが続く場合に市が3か月間、月額5万円までを立て替え。

3. 差し押さえのお手伝い

支払われない養育費を確保するには、裁判所によける差押手続きが必要となる。財産開示や情報取得、債券執行の相談や費用の補助を行っている。

3) まとめ

おむつの無料化については、配達員が子育て経験のある女性であり、見守りが本来の目的である。おむつを届けて帰るのではなく、お母さんの話を聞いて、月齢に合わせたアドバイスをしながら不安を解消する。孤立防止や先輩ママと話す時間を提供しているという認識が必要であると感じた。

養育費の立て替え払いは、「やれることは何でもやる」という姿勢が明石市の本気を表わしていると感じた。

子育てに関する支援は、市から家庭への積極的なアプローチを検討し、問題の早期発見に努めることが重要であると実感した。



▲明石市役所前での集合写真

4. 【重層的支援体制整備事業】 【つなげる支援室】について

大阪府八尾市 八尾市役所

1) 視察の目的

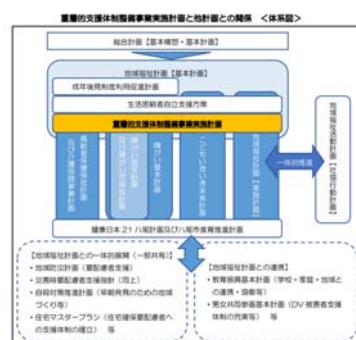
令和5年3月に重層的支援体制整備事業実施計画を策定。8050問題やひきこもり、介護と育児のダブルケア、ヤングケアラーなど、複雑化・複合化した課題や制度の狭間にある課題等を有する方やその世帯に対して、支援関係機関や地域住民等の連携により課題の解決に資する支援が包括的に提供されるよう相談支援体制の充実を図っている。また令和3年度には「つなげる支援室」を設置し、「誰ひとり取り残さない、しあわせを感じる共生のまち」をめざす取り組みについて視察した。

2) 調査事項・概要

① 重層的支援体制整備事業実施計画の策定

【計画策定の背景と趣旨】

地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律に伴う社会福祉法の改正により、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、市町村において、断らない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた3つの支援を一体的に実施する重層的支援体制整備事業が創設され、令和3年4月1日に施行された。



八尾市では、令和3年3月に「第4次八尾市地域福祉計画」を策定し、地域共生社会の実現に向けて取り組む施策等について定めている。今回、地域共生社会の実現に向け、より一層体制を強化していくにあたり、その具体的な計画を定めるため、八尾市重層的支援体制整備事業実施計画（以下、実施計画）を策定した。

【計画の位置づけ】

実施計画の上位計画にあたる「第4次八尾市地域福祉計画」内に位置づけ、地域共生社会の実現に向け、より積極的、かつ高度に地域福祉を推進するため策定するもの。さらに、高齢者保健福祉計画及び介護保険事業計画、障がい福祉計画及び障がい児福祉計画、こどもいきいき未来計画等の他の計画との整合性を図っていく。

② つなげる支援室 令和3年4月から

・「地域福祉政策課」から「地域共生推進課」に変更。所属内に「つなげる支援室」を設置。

(1) 多機関連携による断らない相談支援体制の構築に係る調整及び総括に関すること

(2) 相談支援業務における助言及び人材育成に関すること

・令和5年度職員配置

室長（看護師）1名、係長級職員（保健師・心理士・事務職）各1名 合計4名

・相談実績

令和3年度 実件数 128件・延べ件数 508件

令和4年度 実件数 105件・延べ件数 802件

③ 八尾市がめざす重層的支援体制整備事業

第4次八尾市地域福祉計画の理念に基づき、「誰ひとり取り残さない しあわせを感じる共生のまち」 ～おせっかい 日本一～ をめざして・・・

【取り組み】

(1) 「断らない相談支援」について ～相談機能の連携によるきめ細やかな支援～

- ・ つなげる会議（個別支援会議）の開催
- ・ 相談機能の連携によるきめ細やかな支援
エリアディレクターの設置
- ・ アウトリーチによる見守り支援
初動支援、伴走型支援
- ・ つなげる相談支援体制整備チーム会議の開催
チーム会議、ワーキングチーム会議
- ・ 福祉職等相談対応職員への人材育成の実施
誰ひとり取り残さない窓口対応を推進

(2) 「参加支援」について ～継続的な見守り支援の強化に向けた体制づくり～

- ・ 地域づくり支援機関と連携し、地域での生活が継続できるよう、地域の場につなぐ機能の充実を図る

(3) 「地域づくりに向けた支援」について

- ・ 社会資源の把握および共有
- ・ ネットワーク体制の構築に向けた取組および地域主体の取組のコーディネート

(4) 「その他」について

- ・ 社会福祉法人との協働について
- ・ 政策提言を見据えた会議体との連携
- ・ 地域課題に対応する担い手の育成

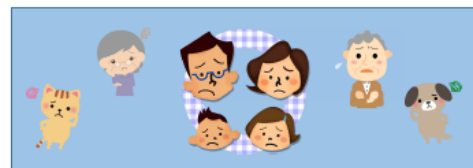
八尾市の相談支援体制について

1. 市役所では、これまでどおりそれぞれの窓口でしっかりと対応していきます。



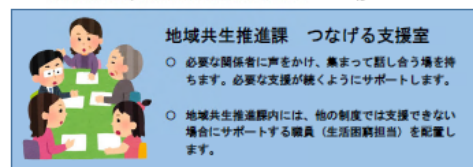
しかし

2. たくさんの課題を抱えている家族など、相談支援につながりにくい場合があります。



そのため

3. 複合的な課題を抱えた対象者を支援し、「断らない相談体制」を作ります。



3) まとめ

重層的支援体制整備事業の取組では一年先を歩んでいる八尾市。恵那市が本年度策定する実施計画を令和5年3月に策定したばかりであるが、何をするのかが分かりやすくまとめられており、見習う点が多いと感じた。

「ほっとかれへん」と申請を待つのではなく粘り強く訪問する。性急に進めるのではなく、人間関係を気づきながら緩やかに寄り添って進める。多くの機関が関わり、ほかの機関との連携を大切にする。弱者を支える地域社会をコーディネートするための取組をおこなうなど、学ぶべきことが多くあった。

この事業はいかに行政の縦割りの垣根を取り除くことができるのかがカギであると感じた。



▲八尾市役所玄関での集合写真