

## 調査内容

I	調査地	兵庫県宝塚市 人口224,475人 面積101.89km <sup>2</sup> R4.4.1現在
	調査月日	令和4年5月11日(水)
	調査事件	ライフイベント手続案内のデジタル化について
	概要	<p>(1) 引っ越しや結婚、出産などのライフイベントに関わる手続について</p> <p>① 事業内容について 令和3年1月に「死亡」、令和3年3月に「転入・転居・転出」、令和3年10月に「婚姻・離婚・出生・氏名変更」に関する案内を、状況を見ながら段階的に公開しており、現在は8つの案内をしている。</p> <p>② 成果について 利用件数のデータから一定の利用があることを把握しており、来庁前の必要な手続や持ち物等の確認に役立てていると認識している。</p> <p>(2) 「おくやみ窓口」×「デジタル」について</p> <p>① 事業を始めるに至ったきっかけ 御遺族が様々な手続を行う上で、「何をしたらいいのかわからない。」「同じような申請書を何度も書く必要がある。」といった声を受けていたため、必要な手続をまとめて案内することで、不安を解消するとともに、氏名等の共通事項を記載した主要な申請書を一括作成し、負担を軽減することを目的とした「おくやみ手続案内コーナー」を設置した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・導入するまでの費用と期間 費用：会計年度任用職員給与2名分、備品購入外 1,522千円 期間：先進自治体視察、事業者との協議など 17か月</li> <li>・年間の事業費 4,725千円</li> </ul> <p>② 「おくやみ窓口」と「デジタル」のそれぞれの事業内容 「おくやみ窓口」：「おくやみ手続案内コーナー」を設置し、おくやみ手続の案内及び申請書の一括印刷を行っている。 「デジタル」：「手続きガイド」に関するものとして、ホームページ上でライフイベントに係る案内を公開している。</p> <p>③ 成果について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数と利用者の声 「おくやみ窓口」：令和3年度は、1,715件の利用。</li> </ul>

	<p>概要</p>	<p>おくやみコーナーの対応について94%が満足。「どんな手続が必要なのか分かりやすかった。」「便利で助かった。」の声。</p> <p>「手続きガイド」：令和3年度は、6,007件の利用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「おくやみ窓口」と「デジタル」を一緒に行うことのメリットとデメリット（課題）について</li> </ul> <p>「メリット」：「おくやみ窓口」について、「手続きガイド」を使って案内することで、職員の習熟度に左右されない、同一レベルのサービスの提供が可能になっている。</p> <p>デメリットではないが、手続きガイドについて、関係課に手続内容や持ち物等に変更がないか定期的に確認し、適宜修正を加える必要がある。</p> <p>④ 「宝塚市手続きガイド」の利用方法及び活用方法</p> <p>市ホームページのリンク等からアクセス、ライブイベントを選択し表示される質問に答え、必要な手続や持ち物を確認できる。</p> <p>「死亡」については、おくやみコーナーに来た方に、iPadを使って回答、その結果を基に案内する。</p> <p>⑤ 周知の方法について</p> <p>市ホームページ、広報誌等で周知。「死亡」については、死亡届を受け付けた際に案内を渡している（ほとんど葬儀社を通じて渡している）。</p>
	<p>委員会のまとめ</p>	<p>宝塚市が行っているライブイベント手続案内のデジタル化は、死亡、転入、転出、転居、婚姻、離婚、出生、氏名変更の8部門を公開しており、市役所の様々な窓口で同じ内容の記述・手続が簡略でき、負担の軽減につながっている。</p> <p>その中で、特に死亡に関する手続については、多岐にわたり、また、亡くなられた方によって手続が異なり、御遺族には大きな負担となっている。そうしたことから、「何をしたらよいか分からない。」という不安や「同じような申請書を何度も書く必要がある。」といった負担を軽減するためにも「おくやみ窓口」が設置された。</p> <p>「宝塚市くらしの手続きガイド」は市のホームページからもパソコン・スマホ等でも確認でき、あらかじめ市民が必要なものを準備して来庁できるため、市民にとって大変親切であり、市職員の対応も円滑に行うことができ、お互いに気持ちよく手続ができる良いシステムであると感じた。</p> <p>こういった制度があることをお知らせするための周知方法の一つとして、希望者や必要な市民、また葬儀社を通じて「おくやみ手続きハンドブック」が配布されている。</p> <p>「おくやみ窓口」と「デジタル」のソフト面とハード面の両面からのサポートで市民と職員の双方の負担軽減が図られてお</p>

	委員会の まとめ	<p>り、働き方改革にもつながっている。</p> <p>事業費に置いても、システムにかかる初期費用もなく、年間約5,000千円と費用対効果も十分に見込めると考える。</p> <p>岩沼市においては、本年5月より、一部オンラインでの運用が開始された。宝塚市が部門を順次増やしていった経緯を参考に、数多くの部門をデジタル化できるように検討してほしい。</p> <p>また、最終的には複数の担当部局に分散していた関連する手続などを、1か所で全ての手続が完結するワンストップサービスを検討すべきと考える。</p>
--	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

II	調査地	<p><b>京都府亀岡市</b></p> <p>人口87,373人 面積224.80km<sup>2</sup> R4.3.1現在</p>
	調査月日	令和4年5月12日(木)
	調査事件	亀岡市セーフコミュニティ推進事業について
	概要	<p><b>(1) 認証取得、更新の意義、導入の経過について</b></p> <p>WHOが「世界中の人を健康に」という取組を進める中で、日々の生活において「安全」が健康に大きな影響を与えることに着目し、地域の人たちが協働で安全な環境づくりに取り組んでいたスウェーデンの小さな町の試みをモデルとして、取組に至った。</p> <p>亀岡市は、自治会を中心に安全・安心な取組を進めることで、国内で初めて平成20年3月に認証を取得した。</p> <p>平成25年2月の2回目の認証は、様々な外傷データを基に設置された対策委員会において、予防活動の検討、実施を進め、新たな形で再認証を取得した。</p> <p>平成30年11月の3回目の認証は、従来の取組を発展させ、市民自らが安全・安心な活動に参加できる市民参加型の事業を展開し、再々認証に至った。以上、回を重ねるごとに安全・安心の取組を発展させて実施をしてきた。</p> <p><b>(2) 事業内容について</b></p> <p>亀岡市では、市内で発生しているけがや事故の現状及び課題から、スポーツの安全、交通安全、防犯、自殺対策、乳幼児の安全、高齢者の安全、防災の7つの対策委員会を設置。市民の方々と共に安全・安心なまちづくりを進めている。</p> <p>① スポーツの安全対策委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ講習会やスポーツ健診などの実施</li> </ul> <p>② 交通安全対策委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者交通事故防止啓発活動、交通安全マップの作成</li> <li>・反射材貼付活動</li> </ul>

	<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者運転免許証自主返納プログラム</li> <li>・自転車マナーアップ啓発活動、自転車大会の実施</li> <li>・街頭啓発の実施や「かめおか『まち・レコ』プロジェクト」による安全走行のシール・ステッカーやドライブレコーダーを装置している個人や企業に登録をしてもらい、「みてます」シール・ステッカーを車に貼ってもらっている。(約1,000台が登録。)</li> </ul> <p>③ 防犯対策委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅前等に防犯カメラの設置</li> <li>・ドライブレコーダーを活用したまちの見守りを実施</li> </ul> <p>④ 自殺対策委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神保健福祉支援を中心とした自殺防止・孤立防止への相談対応</li> <li>・多重債務解決支援プログラム</li> <li>・ゲートキーパー養成研修や啓発活動の実施</li> </ul> <p>⑤ 乳幼児の安全対策委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児保護者向け安全教育の啓発パンフレットやポスターを作成</li> <li>・セーフスクールの推進</li> </ul> <p>⑥ 高齢者の安全対策委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の体操教室や体力測定などを実施</li> <li>・救急時に必要な情報が入ったカプセルを設置</li> <li>・認知症等高齢者の事前登録制度の実施</li> </ul> <p>⑦ 防災対策委員会</p> <p>大雨などによる災害発生件数が増加傾向にある。防災対策の重要性を考える市民が多いことから、令和3年度に新規設置。</p> <p><b>(3) 事業の効果について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交通安全…交通事故発生件数、負傷者ともに大幅に減少している。</li> <li>・防犯対策…刑法犯認知件数年々減少、特に街頭犯罪認知件数が大きく減少している。</li> <li>・自殺対策…2011年以降は減少していたが、2019年から増加。相談窓口の周知や企業への啓発パンフレットの配布を実施。</li> <li>・乳幼児の安全…ケガは減少。転倒や誤飲が大きく減少する一方で、物との接触が原因のケガが増加。データを活用し啓発活動を行っていく。</li> <li>・スポーツの安全…年齢別にみると10代のケガが最も多くなっている。中学生を対象としたケガ予防の講習会を毎年開催している。</li> </ul>
--	-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	概要	<p>・高齢者の安全…特に住宅内での転倒を原因とするケガが増えている。転倒予防に向けて、体操教室を展開し、体力面での対策の実施。今後は、電源コードを束ねる、足元を明るくするなど住宅の環境面に関する啓発の強化も行う。</p> <p><b>(4) 今後の課題について</b>          認証取得するための費用が約500万円と大きく、負担となっているため、経費の削減を検討。セーフコミュニティは地道な活動のため市民に伝わりにくい。住民の意識を更に持ってもらうために、若年層に興味を持ってもらえるよう参加を促す努力が必要。今取り組んでいる事業の活動の継続が大事。一緒に協同の取組をしていくことが今後の課題である。</p>
	委員会のまとめ	<p>亀岡市セーフコミュニティ推進事業は、市民誰でもが安全で安心して暮らせるまちづくりを「市民・行政・団体」などが協力して協働で進められ、交通安全・防犯・自殺・乳児の安全・スポーツの安全・高齢者の安全・防災の7つの対策委員会を立ち上げ安全の向上に向けて取組を行っている。</p> <p>岩沼市でもふれあいパトロールなど、現在ある活動組織の活性化を図り、「市民・行政・団体」が一体となって協働のまちづくりを進めていくべきと考える。</p>

Ⅲ	調査地	<p><b>兵庫県神戸市</b>          人口1,508,996人 面積557.02km<sup>2</sup> R4.4.1現在</p>
	調査月日	令和4年5月13日(金)
	調査事件	障害者就労事業について
	概要	<p><b>(1) 就労移行支援事業所の概要について</b>          一般企業等への就労を希望する障害のある方が、就労に必要な知識や能力向上のために訓練を行うところ。          専門の職員が障害のある方の状況や希望を伺い、事業所内や企業における作業・実習の実施、適性に合った職場探しや就労後の職場定着に向けた支援を行う。          利用期間は原則2年。利用料が必要。          利用方法は、障害福祉サービスの支給申請が必要。</p> <p><b>(2) 利用者の人数及び年齢について</b>          利用者数は令和3年度で月平均427人。事業所数は令和3年度で34事業所。          ※ 利用者数・事業所数ともに横ばい傾向。対象者は、65歳未満。</p>

	概要	<p>(3) 一般企業等への就労状況について 平成30年度409人・令和元年度304人・令和2年度235人 ※ 新型コロナウイルス感染症による採用抑制等の影響を受け、就職件数が減少している。</p> <p>(4) 利用者の声について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の方も周りの利用者の方もとても優しく、様々な相談がしやすい環境が好きです。</li> <li>・障害があるから仕方がないと済ませるのではなく、どうしたらできるのか、どのような配慮があれば最大限のパフォーマンスを発揮できるのか、自信を持って自分の言葉で会社の方に伝えられることを目指していく。</li> <li>・PC訓練のおかげで実習先の企業で大変褒められた。</li> </ul> <p>(5) 今後の障害者就労事業について</p> <p>① ICTを活用した就労支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・重度障害者等の就労の可能性が広がる。</li> <li>・精神障害者・発達障害者等が働きやすい環境の整備が可能。</li> </ul> <p>※ ICTを活用した在宅就労支援のため、スキルアップセミナーの開催やICT技術習得セミナーを実施。</p> <p>② 超短時間雇用（週20時間未満）の創出</p> <p>※ 推進するために東京大学と共同事業。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間の就労が困難な方の選択肢が増える。</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>就労機会の拡大や多様な働き方の創出が求められている。</p>
	委員会のまとめ	<p>神戸市の障害者就労支援については、「就労に向けての相談」、「就労に向けての準備・訓練」、「就職活動、トライアル・就職後の定着支援」など関係団体との連携が取られ、障害者に寄り添った支援活動が行われている。また、市役所内での取組としては、「障害者トライアル実習」で、就労の場として市役所内での短期間の実習機会を提供している。また、「訓練雇用」として、市役所内の補助業務等に従事する障害者雇用も短期間だが行っている。</p> <p>岩沼市においても、このような市役所内での障害者が社会に出る就労体験の場の提供についても考えるべきと思う。</p> <p>また、神戸市が行っている超短時間雇用などの「多様な働き方の創出」も大いに参考にして取り組み、障害者の働き方を広げていくことも考えるべきと思う。</p>