

令和 3 年第 5 回大口町議会定例会一般質問

質問者	議席番号	3	氏名	佐名かよ子
-----	------	---	----	-------

1 - 1 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（デジタル化への対応について）

問（１）- 1	行政手続きのデジタル化に今後どのように取り組んでいくのか、改めて本町の見解を窺います。
---------	---

【回答】（回答者：総務部長）

議員もご承知のとおり、デジタル改革関連法案が成立し、本年 9 月にはデジタル庁が発足します。行政手続きのデジタル化は、今後、ますます加速していくと思われますが、一足飛びに整備が進むことは難しいのではないかと考えています。

少し話は変わりますが、以前、マイナンバーカードの取得促進策の一環として、住民票の写しや、印鑑登録証明書のコンビニ交付実施が推奨されていたことは、ご記憶にあると思います。

デジタル化への取り組みについては、人口規模にかかわらず、ある程度のまとまった費用が必要になることから、本町においては、コンビニ交付の導入を見送っておりました。

しかし、昨年の令和 2 年度に、国が小規模自治体向けに、住民票の写し等のコンビニ交付が可能となる実証事業を展開したことから、この実証事業に参加をいたしました。このことにより、コンビニ交付については、かなり費用を抑えて実施することができました。

他にも、口座振替申請書等の入力において、自動化入力を行う R P A の仕組みについて、本町単独では相応の費用が掛かることから、同じシステムを利用している東郷町、南知多町と共同で調達・導入を行いました。

したがって、本町の行政手続きのデジタル化への取り組みにつきましては、国の実証事業の機会等を捉えながら、なるべく費用をかけずに、取り組み可能なところから、順次、進めていきたいと考えております。

1-1 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（デジタル化への対応について）

問（１）- 2 マイナポータルぴったりサービスとは

【回答】（回答者：総務部長）

マイナポータルとは、子育てや介護をはじめとする行政手続きの検索やオンライン申請ができたり、行政からのお知らせを受けとることができる自分専用サイトです。マイナンバーカードをお持ちの方が利用者登録をすることによって、町・県など行政機関が保有する、ご自身の税・所得や年金に関する情報等を確認することができます。

転入した時など、前の住所地の市区町村が保有している所得等の情報が必要になることがあります。例えば、児童手当の現況届など、所得等の情報が必要なときに、ご本人様からのお届けがあれば、所得証明書等を提出いただくなくても、その市町村間で情報をやり取りすることができますが、この状況についても、マイナポータルで確認することができます。

その他、マイナポータルの「ぴったりサービス」という、電子申請手続きへの案内が載っているサイトがあります。

ぴったりサービスのサイトから市町村を選択すると、児童手当、児童扶養手当、保育の申し込みやそれらの現況届、あるいは妊娠届といった電子申請が可能な手続きを検索することができ、手続きの説明と様式のダウンロードができるほか、妊娠届のように、あいち電子申請届出システムで運用されている手続きについては、電子申請手続きの画面へ移動し、申請することができるため、窓口に出向かなくても始められる手続きがあります。

1-1 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（デジタル化への対応について）

問（１）- 3	コロナ過での窓口対応減少のためオンライン申請の利用拡大をすべきだが見解は。
---------	---------------------------------------

【回答】（回答者：総務部長）

ぴったりサービスから案内されるオンライン申請の手続きにつきましては、1回の申請で手続きが完結するものばかりではありません。保育の申し込みや妊娠届など、各々の状況や事情をお尋ねして、相談に乗り、きめ細やかな対応が必要となるものもございますので、例え、オンライン申請が拡大したとしても、窓口で向かい合って対応する必要があるという認識でおります。

本町におきましては、窓口手続きをされる方の最初の間口を広げるために、できる限り、ぴったりサービスの周知を図り、オンライン申請の利用拡大を進めていく考えを持っております。

1-1 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（デジタル化への対応について）

問（２）	デジタル化によって情報格差の対策について、なお一層今後の取り組みが重要になるだろうという風に思います。この点について本町はどのようにお考えか伺います。
------	---

【回答】（回答者：総務部長）

町のホームページ、あんしん安全ねっとメール、大口町公式 SNS などを使って、町民の皆様へ、即座に情報発信できるメリットもある反面、スマホやパソコン等を持たない方には、その情報が届かないことも事実であります。

ですので、デジタル化による情報発信に加え、広報誌や広報無線といった、従来からの発信手段も同時に活用し、一人でも多くの住民の方に、町からの情報をお届けするようにしています。

こうした取り組みによって、情報格差が生まれないようにしてまいりたいと考えています。

1-1 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（デジタル化への対応について）

問（３）

一つの窓口で手続き可能なワンストップサービスの推進や、窓口業務の改善の考えは。

【回答】（回答者：健康福祉部長）

役場や健康文化センターなど、それぞれの部署の窓口におきましては、様々な手続きがあり、本町といたしましては、建物が物理的に分かれた現状を変えることが難しい中、これまで取り組んできております。

昨年の１２月議会定例会の一般質問におきまして、江幡議員からご質問をいただいた、小中学校に通うお子さんがみえる方の転入手続きに関しましては、転入された方が学校教育課に出向かなくても済むよう、ご記入をお願いする書類を学校教育課と戸籍保険課で見直しまして、本年５月から、戸籍保険課の窓口で対応する運用を開始しております。

加えまして、今年度、来庁された方の庁舎間の移動を少なくするための改善策の一つとして、オンラインによる窓口対応である、「タブレット端末の設置」を準備しております。

今のところ、役場の戸籍保険課、健康文化センターの福祉こども課、健康生きがい課の窓口にはタブレット端末を設置し、画面越しに、書類の記入方法や質疑応答をやりとりすることにより、来庁された方が移動することなく手続きを済ませていただくことを想定しております。

手続きや相談内容によっては、担当課の窓口に出向いていただく必要があるかもしれませんが、まずは、タブレット端末の運用を試行的に実施し、使い勝手を検証しながら、改善を図っていきたいと考えております。

1-2 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（デジタル格差を生まない取組みについて）

問（１）	現在の大口町公式ＬＩＮＥ「友だち登録」登録者数の状況はどのようなか伺います。
------	--

【回答】（回答者：総務部長）

ＬＩＮＥにつきましては、昨年１０月末、公式アカウントを取得・開設し、現在、８ヵ月程が過ぎたところです。

友だち登録者数は、令和３年６月１日現在、２,９０４件と、大変、多くの方にご利用いただいております。

最近では、新型コロナウイルス関連情報をきっかけとされ、ご登録いただいた方も多くおられると思っておりますが、引き続き、ホームページや広報紙への掲載をはじめ、巡回バスの車内や、柏森駅構内の掲示板、役所や健康文化センター、中央公民館の各階フロアなどにポスターを掲示し、開設の周知を図ってまいりますとともに、緊急速報を始め、町政情報や各種イベント情報など必要な情報をより早く、よりの的確にお伝えできるよう、努めて参りたいと思います。

1-2 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（デジタル格差を生まない取組みについて）

問（２）	デジタル化が進む一方で、誰もがデジタル化の効果を実感してもらえるようにすべきと思います。スマホの操作などに不慣れな方々やデジタル化の格差が生じないための対策が必要と考えます。相談窓口の設置や、デジタル活動支援員の整備について見解を伺います。
------	---

【回答】（回答者：総務部長）

デジタル初心者向けの講座・教室については、民間事業者の方が、スマホ教室やパソコン教室といったサービスを展開しておられますし、携帯電話の販売店などで、無料のスマホ教室なども開催しております。

また、町内のＮＰＯ団体においても、アプリの使い方講座を開催したりしております。

過日、総務省から、デジタル活用支援推進事業の令和３年度事業実施計画が示され、その中には、携帯キャリアが実施する講座や、地元ＩＣＴ企業・シルバー人材センター等が、市町村等と連携して実施するものも類型の一つとして示されておりました。

町といたしましては、現に有する資源が有効に活用されるよう、ご案内などをしつつ、デジタル格差が生じないために、相談窓口の設置やデジタル活用支援員を含め、こういった対策を行うべきか、今後に向けて研究してまいりたいと考えております。

1-3 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（遺族の申請手続きのワンストップ化について）

問（１）	遺族の申請手続きのワンストップ化について、本町の対応はどうか。
------	---------------------------------

【回答】（回答者：健康福祉部長）

大口町では、昨年１年間で、１８９人の方が亡くなりました。

ご家族が亡くなられたときは、様々な手続きがあります。

役場における手続きについては、始めに、戸籍保険課の窓口で、同居の親族の方などにより、死亡届を提出していただくことになります。

死亡届が提出されますと、亡くなられた方と手続きにみえた方のご関係を確認した上で、「お亡くなりになられた方に関する手続き」という書類を用意し、亡くなられた方に関する必要な手続きをご案内しております。

この「お亡くなりになられた方に関する手続き」には、葬儀が執り行われた後、親族の方が役場等に来庁されるまでに、手続きに必要なものをあらかじめ準備していただくことができるよう、手続きの具体的な内容である「ご案内メッセージ」、窓口にお持ちいただきたい「必要なもの」、そして、「担当課の場所・連絡先」を記載しております。

手続きの具体的な内容に関しましては、お一人おひとり異なりますが、１４日以内に行っていただく世帯主の変更の他、福祉・医療関係の各種受給者証や保険証の返還、早めに手続きされた方が望ましい土地・家屋、軽自動車等の所有者の変更、農地を所有している場合は農業委員会への届出などがあります。

生前、ご利用されていたサービスなどにより、窓口で手続きをいただく項目には個人差があり、おかけする時間も変わってまいります。戸籍保険課では、手続きのため、いつ窓口にお越しになっても担当職員が対応できるよう、必要な申請関係書類をあらかじめファイルにまとめ、手続きされる方のご負担が少しでも軽くなるよう努めております。

1-3 コロナ禍における窓口業務の改善と、デジタル化による住民サービスについて（遺族の申請手続きのワンストップ化について）

問（２）	遺族の負担軽減にもつながる「おくやみコーナー」の設置が必要と考えるが、本町の考えは。
------	--

【回答】（回答者：健康福祉部長）

議員から、「おくやみコーナー」を設置してはどうか、とのご提案をいただきました。

すでに「おくやみコーナー」を設置している自治体の事例をみますと、亡くなられた方に関する手続きのうち、各担当課の職員がコーナーに出向くことで、一か所での対応が可能となり、来庁される方のご負担が軽くなることは認識しております。

本町においては、一番届出の多い戸籍保険課で、年金、医療保険等の関係書類一式をあらかじめ用意し、介護保険の喪失手続きも含めて対応しており、手続きされる方がなるべく移動することなく済むよう努めております。

各種の手続きには様々なものがあり、同時期に、すべての手続きを終わらせるのは難しい状況がありますので、おくやみコーナーの設置ではなく、一度の来庁で、なるべく多くの手続きが済むよう、また、場所が離れていても、必要書類を分かりやすくご案内できるよう、タブレット端末等を活用し、ご負担が少しでも軽くなるよう努めてまいります。

現時点で「おくやみコーナー」の設置は考えておりませんが、亡くなられた方の手続きに関しましては、引き続き、ご案内の方法や書類等の事務手続きなどを随時、見直しながら、来庁される方のご負担を、少しでも和らげるよう配慮していきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

2 子どもの未来を守り育てる取り組みについて（コロナ禍における子どもたちへの対応について）

問（１）- 1	困っている児童生徒はいないか？ 対応している案件はあるか。
---------	-------------------------------

【回答】（回答者：生涯教育部長）

本町においては５月の連休が明けてから、児童生徒から学校生活等に関して新たな相談があったとの報告は聞いておりませんが、中学校の教育相談部会においては、連休明けに欠席や遅刻をする子がおり、気になる生徒が数名いることを把握し注視しているとのこと。

また、ソーシャルワーカーが関わっている、継続的な相談事等については、令和３年４月現在になりますが、不登校が２件、友人関係が１件、家庭関係が１件、非行・不良行為が１件、発達障害関係が５件、相談件数としては延べ３５件となっています。

令和元年度の相談件数は、ソーシャルワーカーが１１月からの配置のため５か月分のデータになりますが、延べ２１３件、令和２年度の相談件数は、全体で延べ６０９件です。月数平均の対比としては１９％の増となっています。

一般的には、５月の大型連休明けや夏休み冬休みなど、学校の長期休業期間が終わる時期に、児童生徒が学習面、友達関係の面など様々な点において大きな不安や悩みを抱えることが増える傾向にあり、不登校や自殺につながるケースもあるようです。

そのため、国や県より、大型連休や長期休業前に「自殺予防」や「悩み相談窓口」に関する通知文が発出されており、各学校において県や国が発刊するリーフレットなどを参考に、児童生徒へ指導や周知をしています。

各学校では５月～６月にかけて各担任が学級の児童生徒一人ずつと話をする「教育相談週間」が設定されています。

また、休み明けだけではなく運動会・体育大会・発表会等の学校行事後にも不安や悩みを抱える児童生徒は少なくありません。

そのため、この「教育相談週間」は２学期・３学期などにも各学校の状況に合わせて設定されています。

学校においてこの教育相談は、普段の様子を把握することに加え、子ども達の心の変化をくみ取る時間ともなっています。

2 子どもの未来を守り育てる取り組みについて（コロナ禍における子どもたちへの対応について）

問（１）- 2

11月1日は児童虐待防止推進月間、11月20日は世界こどもの日、また12月4日から10日は人権習慣、10日は人権デーとなっております。

一人ひとりが人権を尊重する、他人の人権をも十分に配慮する、基本的人権を確保するものでございます。しかし、児童虐待、いじめは依然として深刻な状況が続いております。誰も置き去りにしない社会へ、相談窓口を強化すべきというふうに思いますが、相談窓口の現況をお聞きします。

【回答】（回答者：生涯教育部長）

相談窓口としては各校とも、学校生活や家庭における悩み事全般への相談窓口を設置しています。

まず、教育相談として児童生徒と担任教諭が1対1で対話できる機会を設けています。また、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーが計画的に町内各校を巡回し、相談等に応じています。

相談を受けたものは、内容把握に努め、状況によっては他の教諭やスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーとも連携して情報共有し、対応します。そうすることで事態の深刻化を可能な限り未然に防ぐよう努めています。

2 子どもの未来を守り育てる取り組みについて（コロナ禍における子どもたちへの対応について）

問（１）- 3

いじめ問題で悲しい事件は後を絶ちません。子どもたちは悩みがあってもだれに相談しようか、学校、友人に環境のことを話すと笑われる、嫌われる、無視される、また家庭の問題、虐待等の家の中のことは知られたくないなどという傾向がみられるのではないかというふうに思います。2020年度の情報通信白書によると、10代の携帯電話の通話時間が1日で3.3分、SNSの利用時間は64.1分に上り、中高生のコミュニケーション手段はSNSが主流となっております。

2018年度から国の補助の下、全国の30自治体で実施されておりますSNSを活用した児童生徒向けの相談事業を、文部科学省は来年度（令和3年度）から、全国展開を目指す方向を固めたと言われております。

いじめや友人関係、家庭内暴力で虐待、自殺したいとの心情を顔を見なくても相談できるSNS相談窓口は今後必要となつてまいります。ぜひ周知をしていただきたいというふうに思います。

しかし、当然SNSは正しい使い方、プライバシー侵害、ハラスメント、デマで拡散注意を守ることが前提ではありますが、このことについてお考えをお聞かせください。

【回答】（回答者：生涯教育部長）

SNSの相談窓口は、相談となる要因が多岐にわたることから、文部科学省、厚生労働省、内閣府等国や県において対応しているところです。

相談内容に対応するためには、対応の能力を持った複数の人材が常駐する体制が必要であることから、現状において町での導入は難しいと考えています。

当面の対応としては、国や県等が設置する相談窓口を周知していきたいと考えています。

3 ヤングケアラーについて

問（１）

学業や進学、就職にも影響が出ていると言われています。ヤングケアラーは、周囲の無理解への諦めや思春期の羞恥心などから家族介護の窮状を外部に伝えられず孤立し、教諭などの周囲の大人が気付かないことも多くあると言われています。

厚労省は全国規模で学校を通じて児童生徒に直接アンケート調査を実施するとしておりますが、この通知についてはいかがでしょうか。また、通知があったらどのように調査していくかお聞かせ願いたいと思います。

【回答】（回答者：生涯教育部長）

全国規模で行うヤングケアラーのアンケート調査については、学校教育課にはまだ連絡がありません。

昨年１２月に文科省から愛知県教育委員会を通じて「ヤングケアラーの実態に関するアンケート調査」があり、インターネットを使って大口中学校の生徒が回答しています。

この調査は、無作為で抽出した愛知県内５９校の中学校に対して行われたもので、新聞報道などで全国の中学２年生の５．７％、１７人に１人のヤングケアラーがいると報道された調査です。

調査方法は、インターネット上の専用ページで回答する形式となっており、強制するものではありませんでしたので、何人の生徒が回答したかわかりません。

ご質問にあります、どのように調査するかについては、前回の抽出時調査同様の方法になるのかはわかりませんが、国、県の指導に従い調査することになります。

3 ヤングケアラーについて

問（２）	ヤングケアラーの理解を深める取り組みが必要ではないでしょうか伺います。
------	-------------------------------------

【回答】（回答者：健康福祉部長）

ヤングケアラーとは「家族にケアを要する人がいる場合に、大人が担うようなケア責任を引き受け、家事や家族の世話、介護、感情面のサポートなどをおこなっている、１８歳未満の子ども」と定義されています。

令和２年４月に厚生労働省が公表した調査結果によると、中学２年生の５．７％、高校２年生の４．１％にヤングケアラーが存在することが明らかとなっています。

「児童虐待」や「不登校」などは、子どもに対する社会問題として大きく取り上げられているのに対し、ヤングケアラーは、まだ認知度が低く重要視されていないことに問題があると認識しております。

ヤングケアラー問題の解決への第一歩は、その認知度を高め、問題意識を持つことです。

まずは、福祉、教育、保健分野等の関係者及び職員が、ヤングケアラーに対する認識を深め、問題を抱える子どもたちの早期発見と、必要な支援に対する知識を持つことができるよう取り組んでまいります。

3 ヤングケアラーについて

問（３）	実態把握に努めていただき、関係機関が認知度を高める取り組みはできないでしょうか伺います。
------	--

【回答】（回答者：健康福祉部長）

現在、ヤングケアラーの実態については、各学校が個別に把握をしており、家庭環境などにより家族の生活面のケアを担っている子どもの事例が、数件あると聞いております。把握している児童生徒については現在、不登校の状況等ではありません。

各小中学校では、児童生徒の抱える悩みにいつでも気軽に相談ができる体制が整っておりますが、ヤングケアラーの問題については、学校だけで解決できる問題ではなく教育、福祉、保健等の連携が必要であると考えております。

ヤングケアラー問題は、子どもの人権を守るという視点からは、児童相談所、警察、学校教育課、福祉こども課の担当者が出席をする「要保護児童対策地域協議会」が所管の組織です。この協議会だけでなく、福祉こども課所管の「子ども子育て会議」や「障がい福祉調整会議」、健康生きがい課所管の「高齢者サービス調整会議」、学校教育課所管の「学校連絡会」など、状況により様々な機関が関連してまいります。

連携しなければ解決が困難だとの認識を関係者が持つことが大切であると考えており、各関係者には、ヤングケアラーへの認識を深めていただくよう情報提供等に努めてまいります。

3 ヤングケアラーについて

問（４）	各関係機関との連絡協議会等で連携強化を図っていただき、子供が世話をしている家族に適切な福祉サービスなどが提供されるような取り組みができないでしょうか伺います。
------	---

【回答】（回答者：健康福祉部長）

現在、福祉サービスは、高齢者を支える介護サービス、障がい者や障がい児を支える障がい福祉サービス、児童を保育する保育園、放課後児童クラブなどが、それぞれ整備されており、その対象者ごとにサービスが提供がされています。

ヤングケアラーの問題は、それぞれの家庭が抱える状況が様々であり、ヤングケアラーは、福祉サービスの受け手ではなく受け手を支える側であることから、直接的な支援の対象にならないこと、また家庭内の問題として表面化しづらいことにあると思われます。

国におきましても、新聞等で伝えられている厚生労働省と文部科学省によるプロジェクトチームが令和３年３月に発足して、具体的な対策が議論されているところです。

町としては国からの具体策を受け新たな対応を検討するところですが、当面は町内で事例が発生した場合には「要保護児童対策地域協議会」で対応し、各関係部署と連携して、その対象家族が可能な支援が受けられるよう努めてまいります。

このヤングケアラー問題につきましては、引き続き国での検討内容に注視しながら、各関係部署と情報を共有し連携を図ってまいりたいと考えております。

4 中学校の制服について

問（１）

保護者などから要望はあるか？ 現状は？

【回答】（回答者：生涯教育部長）

制服の選択制についての話題は、心と体の性が一致しないトランジェンダーの視点がきっかけのようではありますが、暑さや寒さ対策、動きやすさの確保などの観点から、女子生徒へのズボン着用が新たなスタイルとして広がり始めているようです。

制服の選択制に関する保護者などから要望については、教育委員会として数件、把握している程度です。

4 中学校の制服について

問(2)-1	見直し、選択制に対する拡がり、今後の見解は？
--------	------------------------

【回答】（回答者：生涯教育部長）

大口中学校の制服は、詰襟学生服とセーラー服に規定されています。

この学生服とセーラー服は制服の歴史が古く、伝統的に今日まで引き継がれてきています。

新生大口中学校が開校した際にも制服について検討がされており、女子のセーラー服のリボンなどが変更されています。

令和2年6月の教育委員会定例会において、教育委員より、制服の選択制についての話題提供がありました。

その時は、制服のデザイン等の検討の前に、なぜ制服の見直しが必要か、そもそも制服とは・・・といった、根本的なところの確認や検討が必要である等の意見があり、デザイン変更を前提とする議論や検討の時期ではないとの結論に至っています。

なお近隣の制服の状況ですが、扶桑町においては、保護者と生徒へ、江南市は保護者へのアンケートを実施しており、犬山市が今年度より、上はブレザー、下はズボンまたはスカートの選択制を導入しました。

本町においては、制服に関する社会情勢を踏まえた上で、制服の見直しに関する意向等を聞く機会を設け、検討したいと考えているところです。

4 中学校の制服について

問(2)-2

昨年6月教育委員会定例会で話題に上がったとのことですが、私はその場におりませんでした。既に制服に関することはこの頃にはニュースになったり、報道がされ新聞でも取り上げられていましたし、近隣市町での動きも承知されていたのだと伺えます。内容をお聞きする限りでは、やはり女性と、男性の意見は分かれるなといった感想は持ちます。

この時の「検討はしていきたい」「今、本当に考えていかないと遅れてしまうというふうには認識しております」と、教育長もおっしゃって見えたが、そのままの状態でも1年も経過し、対応を急ぐべきであったのではないかと思います。その辺りはいかがでしょうか。

ただいま答弁では、保護者などからの要望が数件あって、把握しているとは、いつ頃、こういったことか、今後制服に関する意向等を聞く機会を設け、検討したいとのことですが、具体的には、いつからどのようにされるのか考えを伺います。

【回答】(回答者：生涯教育部長)

制服の選択については、令和2年6月の教育委員会後に3回ほど教育委員と学校教育課職員等とで話し合いを設けています。

先ほどの答弁でも申しましたように、デザイン変更を前提とする議論や検討の時期ではないとしており、具体的にいつから検討するかということも決まっていません。

他県の事例を見ると、制服を選択制にしたことによって周りから違った目で見られるとか男子がスカートをはいたらどうするのか、結局ほとんどの子が変わらずというようなところもあるのが現状です。

子どもたちの中から制服に対する意見などが上がり検討してほしいと機運が上がらなければ制服の選択は、必要ないのかもしれませんが。

大人たちが制服に関することをいくら検討したとしても押し付けになっては意味がないような気がします。