

行政視察等報告書（個人用）

平成 31年 2月 6日

知立市議会議長 様

報 告 者	杉山 千春（公明党）
日 時	平成 31年 1月 30日（水）13時半～15時
視察（研修）場所	兵庫県三田市、三田市役所
目 的	「おくやみコーナーの開設」について

☆ 三田市における「窓口の一本化と申請手続の簡素化」の一環として、亡くなられた方に関する様々な手続きについて、1箇所でご案内する「おくやみコーナー」事業取り組みについての視察。

1、取り組みに至った経緯について

三田市の「行財政構造改革行動計画 2018」項目の一つである。

総合窓口、ワンストップ化をどのような部署で取り組むかとの検討の中亡くなられた方の後の煩雑な申請書などを一括して作成できる、手続きの簡略化、市民サービス向上として「おくやみコーナー」として市民課主導のコーナー設置に至った。

2、取り組みの概要と特徴について

- ・ 2018年 7月 30日より開始
- ・ 本庁舎 1階 市民課⑨番窓口及び相談室 4
- ・ 手続き内容 ○ お客様シートに必要事項記入



- ① おくやみコーナーの職員が受付
(例) 世帯主変更届、遺族年金請求書、上下水道料金変更届
- ② 担当課職員がおくやみコーナーに出向き説明を受け付ける。



③ おくやみコーナー担当職員

- ・担当職員は年金業務の兼務（正規職員 2 人再任用職員 1 人など 6 人体制）

④ 利用者数（見込み）

約 800 人/年 （約 3～4 人/日）

- ・現在 1 日平均 4 人 ※1 人あたりに要する時間：約 1 時間

★各課（介護保険・国民保険・税等）の担当者が窓口や相談室に出向く体制をとっているため、窓口に見えた方は各部署への移動がなく手続きができることが、三田市でおこなっている事業の特徴。

同様なサービスを行っている、別府市や松阪市は各課への案内のみで、窓口担当者が来ることはないが、情報は共有されているため、手続きはスムーズに行われている。

3、今後の課題について

今回庁内のシステム改修 独自のエクセル使用で情報は、担当部局のみでの共有でセキュリティーは保たれている。

当初、職員が担当課に出向くという体制については、理解してもらうのに大変であったが、部長、室長レベルまで調整をしてはかかっていった。1 か月間位は義務的であった業務が、市民の方からの多くの感謝の声に職員も励まされ現在まで順調に進んでいる。年金業務が繁忙の時期は兼務なので大変な時もある。行政サービスの見直しモデルとして、今後出生や婚姻などの申請業務などに活かせるか検討中。

4、所感 知立市政への反映にむけた課題等

「窓口の一本化と申請手続きの簡素化」は、全国の多くの自治体が行っている。今回、視察した「おくやみコーナー」は、特にお亡くなりになった方の手続きは当人が存在しない不便さと平常時ではない痛みのある時に庁舎に出向かなくてはならないという状況の人も多い。また他県や他市からきて、初めての窓口手続きとなる。最初の窓口でのシートの記入のみで年金や税や介護保険など煩雑と思われたものが 1 時間ほどでその席のまま終わられるサービスは多くの方からの感謝の声となっている。

知立市で同様なサービス業務を行うために、弊害となる点は何か？

- ①市民課での職員数 三田市では 6 人 年金課との兼務が成り立つか？
- ②窓口と相談室として別室が用意されている三田市 相談室設置可能か？
- ③担当職員同士の情報共有が可能か？

一つ一つクリアーにしながらこのサービスを進められるよう提案していきたい。

行政視察等報告書（個人用）

平成 31 年 2 月 6 日

知立市議会議長 様

報 告 者	杉山 千春（公明党）
日 時	平成 31 年 1 月 31 日（木）10 時～11 時半
視察（研修）場所	兵庫県明石市、明石市役所
目 的	明石市認知症早期支援事業について （認知症検査助成施策について）

☆ 認知症とは、さまざまな原因疾患によって記憶や志向等の認知機能の低下が起こり日常生活に支障をきたしている状態をいい、65 歳以上の高齢者について、認知症有病率 15%、MCI（正常でも認知症でもない中間の状態の人）の有病率 13%と推定されている。MCI の人が全て認知症になるわけではないが、早期発見・早期対応を行うことで認知症への移行や進行を遅らせることは可能といわれている。早期発見に対する助成制度という事業を始めた明石市の助成の取り組みについての学ぶための視察とした。

1、取り組みに至った経緯について

認知症は早期発見が大切だが、検診や医療機関への受診になかなか踏み切れず、症状が進行してしまう場合もあることから、早期に医療機関へ受診し、継続的な医療や介護、地域での支援につなげるきっかけとするため事業に至った。

2、取り組みの概要と特徴について

ステップ①認知症チェックシートを手に入れる（市役所本庁舎、各市民センター、他）多くの配布場所におかれ、自由にもっていけるので人目を気にせず記入できる。

ステップ②チェックシートに記入する。

ステップ③提出する（同封の封筒に入れてポスト投函

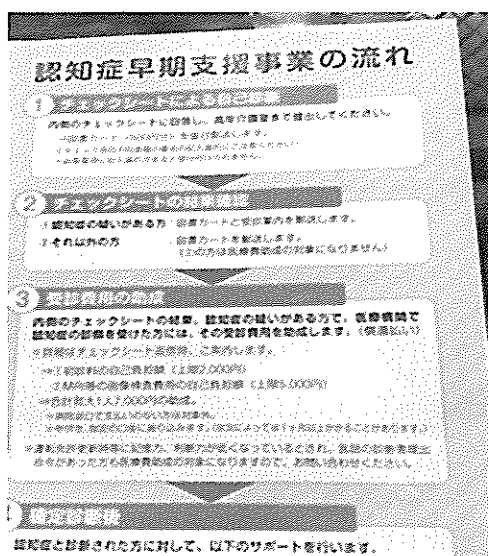
⇓

提出した人に図書カード（500 円分）をプレゼント

* 認知症の疑いのない人はここで終了。気になる人はかかりつけ医に。
* 認知症の疑いのある人には案内を送付⇒ステップ④へ

ステップ④医療機関で受診する。

チェックシートが 31 点以上の人には「市内で認知症の相談できる医療機関一覧」送り、さらに一人最大 7000 円の検診費用の助成。。



○ 認知症と診断されたら

認知症と診断された人には、居場所がわかる端末（GPS）の基本使用料 1 年間分を無料にもしくはタクシー券 6000 円分のいずれかを渡す。
 助成を受けた人は 3 年間再度本事業による同様の助成は受けられない

75 歳以上が対象。医療機関は市外でも問題ない。
 昨年 9/25～12 末までに 1499 件提出され 31 点以上が 280 件（18, 7%）が
 疑いがあり、18 件医療費助成 そのうち 6 名が認知症 4 名が軽度認知症
 8 件は問題なし。との結果。

3、今後の課題について

自己申告という点では自己チェックに対する信憑性はどうか？との問題点も
 あるが、提出という点で自由に進めるべきとの声子
 まったく何もしない人へはどうしたらよいか？
 軽度の方への支援をどう展開するか？
 3400 人ぐらいを想定しているので年に 3, 4 回の実施へ

4、所感 知立市政への反映にむけた課題等

明石市の助成制度の視点は、どこまでも早期支援という点である。
 本人や家族にとって、集団検診や人目を気にするような状況も考えられ類中
 簡易なチェックシートによって第 1 チェックができる事、そして図書カード
 もゲットできるというお得感もあり、多くの高齢者に参加して、早期の治療
 に進んでほしいとの思いがある。知立市においても多くの認知症施策を行っ
 ている、認知症カフェや認知症サポーター養成講座、徘徊高齢者検索メール
 配信システム「いまどこネット」など。今回明石市の認知症検査の助成費用
 までもっていくのは、知立市にとって、かなりハードルが高いと考えるが、
 認知症の進行と支援体制を見る中で、今回の早期支援事業の一つでも、取り入
 れられるさらに研究していきたい。

行政視察等報告書（個人用）

平成 31年 2月 6日

知立市議会議長 様

報 告 者	杉山 千春（公明党）
日 時	平成 31年 1月 31日（木）14時半～16時
視察（研修）場所	兵庫県小野市、小野市役所
目 的	「不登校対策 （新ほほえみアクションプラン）」について
<p>☆ 不登校の問題に対する対策は全国の自治体で現場の実態に合わせ、いろいろな取り組みをされている。今回小野市の事業では、「おの夢と希望の教育」として、市の教育理念のもとに不登校ゼロ運動、不登校生を出さない対策として取り組んでいる点に何か、新たな視点がみつけれたらとの思いで視察にあたった。</p> <p>1、 <u>取り組みに至った経緯について</u></p> <p>2、</p> <p>。 小野市の教育への基本理念</p> <p>★「国際社会の中で たくましく活躍できる 心豊かで自立した人づくり」 少子高齢化・人口減少社会、グローバル化、高度情報化、食料・資源問題などの急激な社会情勢の変化の中で、未来を切り開く原動力は人づくりすなわち教育である。</p> <p>また、東北大学教授川島隆太氏が平成 17年 10月に、小野市教育行政顧問に就任。「脳の司令塔である「前頭前野を鍛えることは生きる力を育み心の教育につながると提唱。</p> <p>重要施策Ⅰに「おの検定」重要施策Ⅱ小中一貫教育、16か年教育 （マイナス 1歳胎児から 15歳までを対象）脳科学の知見に基づく子育て啓発⇒家庭教育を支援 重要施策Ⅲ小野市型学力向上⇒自主的な公開授業の実施⇒教員の授業力向上等等など</p> <p>教育環境整備においても○全教室に空調設備完備（平成 23年 6月） 新学習指導要領実施に対応</p> <p>教育環境が整備されても不登校者をだしてはいけないと 「新ほほえみアクションプラン」不登校ゼロ運動の展開にいたる。</p> <p>3、 <u>事業の概要と特徴について</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>不登校生を出さない対策</p> </div> <p>1、 児童生徒の理解 欠席者早期対応プラン</p>	

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| ① 欠席 1 日目には学級担任が激励電話 | 情報の共有 (担任・担任外) |
| ② (体調不良以外は 1 日目で家庭訪問) | ・遅刻や早退の様子・学力の低下 |
| ③ 2、3 日目は学級担任が家庭訪問 | ・授業中の態度・友人関係の変化 |
| ④ 4 日以降はチームを組んで組織的対応 | ・服装の乱れ・部活動の欠席 |
| ⑤ 長期になる場合も適切な家庭訪問 | ・宿題の忘れ・いじめの兆候 |

2、 保護者との連携

「脳科学の知見より」

- | | | | |
|-------------|----|---|-------|
| ・ 基本的生習慣の確立 | ↓ | ↓ | ↓ |
| ・ 家庭学習の習慣化 | 睡眠 | 食 | 親子の会話 |
| ・ 情報発信 | | | |

3、 学校組織力の強化

校内及び小中一貫不登校対策

- ① 普段から「チーム学校」として対応
- ② 小・中合同事例研修
- ③ 新たな要因の分析と対応

↓

- ・ 発達障害との関係
- ・ 児童虐待との関係・養育放棄の問題
- ・ 生徒指導上の問題・SNS ネット依存の問題

不登校生への支援

中学校区すべてにスクールソーシャルワーカーを配置
リーフレットを全保護者へ
教育部が福祉部や安心安全部門との連携をもち対応を迅速に

4、 今後の課題

不登校の要因が時代と共に変わってきている
対応が遅れることはないが、家族内の要因にどこまで踏み込めるか。子ども優先で対応を急がねばならない
思春期外来（医療機関）との連携も必要となってきた

5、 所感 知立市政への反映にむけた課題等

小野市独自の検定おの検定に見られるように、行政も年々教育費にあてる予算を増やし、「おの夢と希望の教育」としての教育環境整備にし子育て世代、また多くの市民が市をあげての教育に一定の理解と応援をしていることが担当者の説明だけでも感じられた。知立市も子育て日本一を目指していくなれば、不登校対策も万全とし、学校と地域が「チーム学校」となって、未来を切り開く子どもたちのためにも、教育に全力を！と。事業提案もしっかりおこなっていききたい。