

市民広聴会「まちづくりほっとミーティング(第 6 回)」

会議録(概要)

<テーマ> スマホでできるといいな、子育てのこんな手続き

日時	令和3年11月21日(日) 14時～15時30分
会場	地域交流センター六ツ美分館・悠紀の里
出席者	参加者(公募)7名、市長

1. 今回のテーマについての説明

【市長】

・本日のテーマは「スマホでできるといいな、子育てのこんな手続き」。政府はデジタル庁を創り、国を挙げてデジタル化を進めている。

・本市においても、デジタル技術を活用して便利に手続きできることが望ましい。特に、子育てに関する手続きは、出産前後、入園・入学など様々。出産直後で体力が低下している時期に市役所へ出向いたり、仕事を休んで手続きをするのは大きな負担だ。

・皆さんのお困り事がデジタル技術で解決できる世の中になってきた。不便を解消しないことは、行政にとって怠慢のそしりを免れない。本日は、ぜひ様々な声をお聞かせいただき行政に反映していきたい。

2. 参加者の意見表明

【参加者A】

・中学3年、小学6年、小学3年生の娘の父である。中山間地域で事業をしている。

・子どもたちはiPadで学校の授業を受けている。親も理解して付いていかなければならず、率先してデジタル手続きができるようになりたい。

【参加者B】

・小学3年、保育園年中の息子の父である。平日は県外で勤めており、土日は子どもと向き合える時間を精いっぱい作り育児をしている。

・予防接種の手続きは内容が郵便で届き、各病院に電話し予約を取る。忙しい中、時間を割くのは大変なので、少しでも負担が減ればと思う。

【参加者C】

・小学2年、保育園年長の息子の母である。10年前に県外から転入した。小さな村から引っ越したため最初は戸惑ったが、今は人の温かい岡崎市の住みよさを感じている。

・通学路の危険箇所を学校から手書きで提出するよう言われているが、毎年書くのは大変である。Googleマップなど既存地図を連動させて、ピン刺しできるようにしてほしい。

【参加者D】

・異なった障がいを抱える4人の子の母である。スマホを使ってコミュニケーションが取れるとよい。コロナ禍なので病院に行っても直接会えない。入院中の家族と画面越しでいいので面会できるとよいと思った。オンラインなら仕事の休憩中や子育て中でも気軽にスマホの画面を通して、遠方の家族とも顔を合わせられると思った。

・聴覚障がい者には、読解力が高い人もいるが、文章を読んでも理解しづらい人もいる。文章だけだとよく分からず、高齢の人は読みづらく、電話もできない人がいる。病院には手話通訳を同行して診療を受けるが、コロナ禍で同行できない場合はビデオ通話を使って自宅にいても間接的に通訳を受けられると思う。病院や保健所まで出向かなくても情報を得て連携できる。スマホでも解決できるのではないだろうか。病院関係については、早急に解決しなければいけないが、なかなか解決できないのが現状。PCR検査の際に様々な書類を提出するが、ファックスだと時間がかかるし、メールは何度もやり取りが必要で、子育ての合間に手続きを行うのは大変だ。

【参加者E】

・年長、年少の息子の母である。共働き家庭で、医療関係者のかたとお話しする機会の多い仕事をしている。

・保育園入園や進級の際に、必ず家族構成と家から保育園までの地図を記載する。一番大変なのは、予防接種記録の記入である。母子手帳を2人分見返して、毎年20個近くの項目を記載するのは大変だ。例えば、マイナンバーと予防接種の記録が紐づけられたら、保育園や小学校でも簡単に記録を見られるのではないかと。家族構成もスマホで手続きができれば楽かと思う。

【参加者F】

- ・小学4年生、幼稚園年少の息子の母である。子育て支援団体の代表をしている。
- ・応募の際に3点要望した。1点目は、出生届と付随する一連の手続きのデジタル化。夫が仕事を休んだり、産後の体でつらい思いをしながら手続きをする状況をどうにかしたい。
- ・2点目は、産前産後ヘルパーの申し込みである。体がつらいからヘルパーを申し込みたいのに、わざわざ市役所まで行かなければならず、泣く泣く利用を諦めたことがあった。
- ・3点目は、乳幼児健診の問診票を事前に入力できれば楽なのではないか。特に1歳半健診や3歳児健診のとき、子どもはじっとしてられないので、問診の時間はろくに話ができない。事前に問診だけでも入力しておけば時間を短縮でき、しっかり話を聞くことができる。

【参加者G】

- ・14年前に夫の仕事の関係で転入してきた。中学1年の娘と小学4年の息子の母である。子育て中は孤独を感じるが多かったが次第に友達もでき、この10年間で子育て環境が整ってきたと感じる。その中で、私と周りのお母さんたちからの声を聞いていただけたらと思い申し込んだ。
- ・入園手続きの申し込み時期は、インフルエンザや風邪が流行っている。園を訪れるより電子で申し込めるとよい。
- ・学校や保育園によっては欠席連絡もメールでできるが、まだ公立の幼稚園、小学校によっては電話連絡が必要で忙しい時間帯に連絡するのが大変なため、ママ友の代わりに電話したこともあった。
- ・コロナ禍で体温を記入した紙を毎朝持っていくが、忘れたり紛失することもあるので、アプリで親が直接入力して一覧にすれば、先生も検印しなくて済むと思う。
- ・就学援助の手続きについて、ひとり親家庭のお子さんに教育委員会から学校経由で通知がいく。中学・高校になるとお子さん自身も状況が分かってくるので、教育委員会からメール・郵送はできないだろうか。申請も学校経由ではなく、家庭と教育委員会で直接やり取りができると学校の負担もなくなる。精神的・事務的配慮を検討していただきたい。

・私の息子は発達障がいの疑いがあり、保育園のときに受給者証を申請したが時間がかかったため断念して療育を受けるタイミングを逃してしまった。前もって問診票を送っておけば面談もスムーズにできたと思う。当事者に配慮していただけるような受給者証の申請の仕方を検討してほしい。

3．意見交換

産前産後の手続き

【市長】

・産前産後ヘルパーは、手続きの負担が原因で利用を諦めたかたがいらっしゃる現状は、すぐに解決すべきと思う。出向かなければいけない理由は聞かされただろうか。

【参加者F】

・記憶が定かではないが、きちんとした説明はなかったと思う。原則来ようと言われ、どうしても無理なら誰かに委任して来てもらうように言われた。基本的に郵送も受け付けていなかった。誰にも頼れず、すぐる気持ちで電話した。行けるほどの元気があり、委任できる人がいるのであれば頼まない。つわり中で精神的にも不安定だったので心が折れて断ってしまった。せめて詳しい説明があれば良かったのかもしれないが、なぜ郵送では駄目なのかと思った。

【市長】

・産前産後ヘルパーを利用するときに、当時はどれぐらいの書類を書く必要があったか覚えていますか。

【参加者F】

・詳しくは覚えていないが、当時は申込手続きの他に、ヘルパーの予約も自身で行う必要があり、二度手間であることが多いと思った。

【市長】

・対面でないと手続きできないという合理的な理由があればやむを得なかったのかもしれないが、必ずしも必要ないのであればオンラインの手続きにしていきたい。ヘルパーはアウトリーチであり、手続きに行きたくても行けないことを理解してほしいという気持ちは共感できる。

予防接種の手続き

【市長】

・予防接種の手続きの大変さについて、詳しく教えてほしい。

【参加者B】

・郵送で届くので、まず気付きづらい。その後も指定時間内の電話予約が必要なので、共働きだと日中に電話をする時間が取りづらく、予約状況も分からない。予約状況がわかれば少しは手間がなくなるのではないかと思う。

【参加者E】

・予防接種を受けた後に園に提出する書類に予防接種の記録を記載する必要があったが、とても種類が多い。接種時に母子手帳に記録されるが、西暦・和暦が混同されているため、調べて統一して記載する必要がある。毎年書かなければいけないので、オンラインで保健所の管理と紐づけされていれば、追加項目だけの記載で済むだろう。

【市長】

・正確性を求められるため、間違えてはいけないと思うと余計に気が重くなることも理解できる。

【参加者F】

・そもそも保育園や小学校に予防接種をしているか、伝える必要性はあるのだろうか。コロナのワクチン接種は学校に公表するものではないし、必要なら、教育委員会が保健所に確認すればよいと個人的には思う。

【参加者D】

・予防接種券は出産後にまとめて郵送される。たくさんの書類を確認するのは大変である。必ず受けなければならない予防接種も増えている。例えば、上の子と下の子では接種の種類が違う。年齢が決まっている接種もある。これからも増えていくのかと思うと郵便物を見るだけでうんざりする。

・郵送もスリム化してもらい、予約もインターネットで地域・病院を選んで空き時間を選択したい。マイページなどに予防接種の記録を打ち込んでいけば、紐づけされて確認ができるといい。

・中学生になっても、なぜ記録の提出が必要なのか不思議に思う。

・保健所と市役所は連携してほしい。何かあるたびに市役所に行って、また保健所に行くという手続きを子育てしながらするのは無理である。違う部署の仕

事は自分の仕事ではないと思われるかもしれないが、マイナンバーカードなどを活用し、情報を共有することでたくさんの方が解決されるのではないかと。

毎年記載することの煩わしさ

【参加者A】

・全てを電子化するのは難しい。いかに省力化できるか。一市民、一職員の立場でもこうしたら楽になるという方法があれば、形になるといい。年度当初に同じことを毎回書く大変さを考えると、文明の利器を使えばよい。一度出せば6年間有効であればいかに楽かと皆さん感じていらっしゃる。先生がたも変更がないかの確認だけなら楽だろうと思う。

・岡崎市のマイナンバーカード取得率は全国平均を上回っている。困ったときにLINEなどで気軽に文字情報として相談できれば、耳の聞こえないかた、外国人のかた、職員、双方の負担が減る。うまく使いこなしたい。

【参加者C】

・危険箇所や事故多発箇所の情報は、地域の皆さんが把握して助け合うことを前提にしていだきたい。個人で書くと主観が入り読みにくくなるので、共通の地図へのピン刺しやアイコンで情報を共有する仕組みができるとよい。

【市長】

・そのような取り組みをされている学区もある。デジタルであれば気付いたときすぐに情報を登録して地域で共有することが可能だ。

・市役所の様々な業務を全て一度洗い出して、できることからデジタル化していきたい。

学校でのオンライン活用

【参加者E】

・我が子が通う保育園は、お休みの連絡はアプリでできるので非常に楽だ。手紙もアプリで届くので必ず親が見られる状態にある。小中学校でも同様に一般化されると、子どもからの渡し忘れもなく、多忙な親も片手間にできてよいと思う。

【参加者G】

・中学校の学校便りはメールで届き自分の都合のよいときに見られるので、以前よりよく見るようになった。逆に息子は、1週間過ぎて持ってくることもあり期限切れという場合もある。男の子のお母さんには“あるある”だと思う。それも踏まえて配慮していただきたい。

今までにない新たなオンラインサービス

【市長】

・手続きについての不便さを教えていただいたが、今までにない便利なサービスも含めてお話しいただければと思う。

【参加者B】

・毎年、児童育成センターと保育園それぞれに就労状況を提出しているが、電子化して一本化することによって手間も減り、職員の生産性も上がり、双方にメリットがあると感じる。

【参加者F】

・各種相談をLINEで行えたら楽だと思う。電話相談のほとんどは日中のみなので、特に未就園児がいると電話すらできない。予約ではなくすぐに相談したい、軽く相談したいときに、LINEで相談できればそれだけで解決することもある。救われる親はたくさんいる。民間だと気軽な相談や病院の予約もできる時代なので、市でも相談できるLINE窓口がほしい。

【参加者D】

・市役所で手続きの際に番号札を取るが、子どもが泣いたりおむつ替えなどで不在になると、その間に呼ばれていても分からないままになってしまう。スマホに連絡があれば窓口に戻れる。病院は感染対策のために車の中で待ち、メールで情報を得て戻ることができる。市役所にも同様のシステムがあるとよい。子どもの様子に合わせて、隙間時間を利用して手続きや受診ができるような仕組みがあれば利便性が向上するのではないか。

【参加者E】

・出生届や医療受給者証の届出の際には、一度ホームページにアクセスし細かな情報をチェックしなければいけない。LINEで手続きの項目を選ぶと必要な書類やQ&Aを見られたら便利ではないか。

聴覚障がいを抱えたかたのオンライン活用

【市長】

・聴覚障がい者はメールやLINEで文書を読み書きすることも苦手な場合があるとお聞きしたが、LINEで手続きが行えるようになったとしても、お困りになることはないだろうか。

【参加者D】

・ろう者の中で一番便利なのはアプリである。岡崎市にもNet119（聴覚・音声・言語機能等障がい者向け緊急通報システム）があり、短い文章でやり取りができるようになってきている。他にも、負傷した場所をカメラで撮影し、単語レベルで簡単にやり取りができる。長い文章の理解は難しいので、遠隔の手話通訳を介して同時に話すなどの方法がベストではないだろうか。

【市長】

・長い説明書きがあると、オンラインであっても皆さん嫌だろう。操作がスムーズに進められるとよい。

ネット環境の整備

【参加者A】

・地域のフリーWi-Fiなど、ネット環境の整備は重要である。岡崎市ではフリーWi-Fiが増えてきているが、市内全域で利用できるわけではない。法律的にできないものもあるので、そこを踏まえた上でできることから一つずつ進めていただきたい。

書面で寄せられたご意見（紹介）

【司会】

・仕事をしていると書類の取り寄せや受け取りが平日17時まででは難しい。

・母子関係の書類提出が平日指定で困った。

・書類の取り寄せや提出方法にオンライン・窓口・郵送など、選択肢があると嬉しい。

観覧者からスマホ活用への期待

【観覧者A】

・共働きで5人の子どもを育てているため、皆様のご苦労は非常によく分かる。市役所から書類が届く春の時期になるとストレスがたまってくる。実際に一度、育成センターの申し込みを忘れてしまったことがあった。

・子どもが病気になって学校に連絡するとき、慌てて連絡帳を書いて他のご家庭に預けにいかねばならない。学校への連絡方法が私の子ども時代から変わっていないので、スマホで簡単にできるとよい。育成センターへの欠席連絡も、会社からLINEで送れるとよい。時短を目的として進めていただけるとありがたい。

【観覧者B】

・小学3年の娘がいる。民間の学童に通っているが、アプリで出欠・体調管理・体温を報告できる。公立学校でも使えるとよい。

・学校によってお便りの配り方も違う。我が子の通う学校では、PTAが主催しているものと先生が取りまとめるイベントの2種類あるが、PTA主催のものはQRコードから申し込める。

・ホームページも見る側が分からなければ意味がない。幼保連携型と保育所型と分けて記載されているが、親からしたらこども園なのか幼稚園なのか保育園なのか知りたいだけで型は関係ない。難しい言い回しではなく、スマホの小さい画面でも見やすく子どもでも分かる言い回しのホームページになれば嬉しい。

【観覧者C】

・気軽な質問をする場所が欲しい。ホームページを探してもどこに尋ねたらいいのか分からないので、何かしら返してもらえるとという一元化された問い合わせ場所があればよいのではないかと。どこに聞けば分からないという状態から始まるのは時間ももったいない。市民からのちょっとした質問を蓄積していくことは行政にとってもヒントになるのではないかと。

・どこで予防接種を受けられるのかという情報が取りづらい。どこで、何の種類の接種ができるか一覧で見られると嬉しい。申請書が紙ベースなのが問題ではないかと。パソコン・スマホで、変更箇所のみ修正する形であれば提出の負担は減る。

4．総括

【市長】

- ・オンライン化することによって、24時間365日、思い付いたときに出先でも利用できる利便性が高まる。スマホでできることを増やしていくことが求められている。

- ・デジタルを使いこなせない人が取り残されてしまう危険性も忘れてはならない。多くのかたがお持ちのスマホで行える、分かりやすい簡単な手続きから前に進めていかなければいけない。

- ・今まで漫然と行われていたことについて点検し、必要なものについてはデジタル化していきたい。まずは教育委員会に生の声を把握していただくところから始めていきたい。

【司会】

- ・今回の内容については、後日ホームページなどで広く周知することで皆さんに市政への関心を高めていただき、より良いまちづくりへ繋げていく。

(了)