

岡崎市議会議長 様

支出番号

会派名

チャレンジ岡崎

代表者名

小田 高之

下記のとおり、政務活動を実施したので報告します。

政 務 活 動 報 告 書

令和 5年 10月 27日提出

活動年月日	令和 5年 10 月 5 日（木）～令和 5 年 10 月 6 日（金）	
氏名	小田 高之、杉山 智騎、近藤 敏浩	
用務先 及び 内 容	1	用務先 こども家庭庁
	10月5日	内 容 こどもまんなかアクション、こども未来戦略方針について
	2	用務先 埼玉県 川越市
	10月6日	内 容 申請書事前作成システムについて
	3	用務先
		内 容
	4	用務先
		内 容
備 考	小田議員は10月5日のみ参加	

令和5年度 行政視察報告書

令和5年10月27日（金）

チャレンジ岡崎 小田 高之

杉山 智騎

近藤 敏浩

1. 視察日程

令和5年10月5日（木）～10月6日（金）

2. 視察先及び視察内容

（1）こども家庭庁

こどもまんなかアクション、こども未来戦略方針について

（2）埼玉県川越市

申請書事前作成システムについて

3. 視察内容

■視察先：こども家庭庁

10月5日（木） 15:00～

i) こどもまんなかアクション、こども未来戦略方針について

○こども未来戦略方針

こども・子育てにやさしい社会づくりのための意識改革

- ・こども・子育て政策を実効あるものとするためには、行政が責任をもって取り組むことはもとより、こどもや子育て中の方々が気兼ねなく様々な制度や支援メニューを利用できるよう、地域社会、企業など様々な場で、年齢、性別を問わず、全ての人がこどもや子育て中の方々を応援するといった社会全体の意識改革を進める必要がある。



- ・こどもや子育て世帯を社会全体で支える気運を醸成するため、優先案内や専門レーンを設置するなどの取組が国立博物館など国の施設において今春にスタートしており、利用者のニーズを踏まえつつ、こうした取組を他の公共施設や民間施設にも広げていくとともに、公共インフラのこども向け現場見学機会の増加など、有意義な体験の場を提供する。

- ・また、鉄道やバスなどにおけるベビーカー使用者のためのフリースペース等の設置や分かりやすい案内の促進とともに、公共交通機関等において、妊産婦や乳幼児連れの方を含め、配慮が必要な方に対する利用者の理解・協力を啓発する取組を推進する。
- ・さらに、本年5月には「こどもまんなか宣言」の趣旨に賛同する企業・個人・地方自治体などに「こどもまんなか応援サポーター」となっていただき、「今日からできること」を実践し、取り組んだ内容を自らSNSなどで発表する「こどもまんなか応援プロジェクト」の取組が始まっている。こうした取組に加え、子育て世帯を対象としたニーズ調査も行いつつ、こども・子育てを応援する地域や企業の好事例を共有・横展開するなど、こども・子育てにやさしい社会づくりのための意識改革に向けた国民運動を夏頃を目途にスタートさせる。
- ・もとよりこうした意識改革は、少子化の危機的な状況、そして今のこどもを取り巻く状況や、子育て世帯の負担がいかに大きなものかということをやより多くの方に理解していただくことによって、自然と周囲の協力が行われることが望ましい。社会の意識を変えていくことは簡単ではないが、大きな挑戦と捉え、様々な手法で国民的な議論を起し、より多くの方の理解と行動を促していく。

○こどもまんなか応援サポーター概要

「こどもまんなか」
こどもや若者の意見を聴き、その意見を尊重し、
こどもや若者にとってよいことは何かを考え、
自分ができるアクションを実践していきます。
どんなこどものことも考えていきます。

① こどもまんなかの趣旨に賛同する

こどもまんなか社会実現に向けて、賛同した方・団体メンバーご自身がこども若者に対して何ができるのかを考えるきっかけづくり

② サポーターご自身が考える「こどもまんなか」なアクションを実行する

こども・若者に意見を聴き尊重した上で何ができるのか、の答えはさまざま、正解はありませんそれぞれにできる、こどもまんなかに向けたアクションをぜひお願いします

※アクション例

- ・ こどもかいぎを開いて、こども・若者の意見をきいて〇〇に反映してみた
- ・ 電車の乗り降りで、ベビーカーを優先する
- ・ トイレの行列など、子連れに順番を譲っている
- ・ 荷物を持っているお子さん連れに、ドアをあけてあげる
- ・ お店に子連れ優先席つくった

- ③ ご自身・団体のアクションを発信したり、地域社会に広く参加を呼びかける SNS (Twitter、Instagram 等) や YouTube 上でそれぞれのアクションを #こどもまんなかやってみた をつけて発表
積極的な発信とアクションのご協力をお願いいたします

こども家庭庁はリツイートやホームページでのご紹介等で拡散とみなさまのアクションの見える化を行います

※みなさんに使っていただける「こどもまんなかマーク」が投票により決定
ホームページで登録いただけることによりご活用いただけます

<https://www.cfa.go.jp/mannaka-mark/>

○パブリックコメント

- ・こども若者いけんの会 こども若者パブリックコメント

「こども大綱（こどもや若者に関する国の取組の基本的な方針）」を
作るため話し合いを進めています。

様々な方法でこどもや若者の皆さんの意見を聴き
反映させながら「こども大綱」を作っていきます。
皆さんの意見をぜひ聴かせてください！

こども若者いけんの会

こども大綱を作るために話し合いをしている大学生・若者や大人に対して、
みなさんが直接意見を伝えることができる会です。

- ・公聴会（子育て当事者向け）・公聴会（一般向け） パブリックコメント

現在、政府では「こども大綱」（こども施策に関する基本的な方針）
の策定に向け、「こども家庭審議会」で議論を進めています。

この議論の中間整理について、こども・若者はもちろん、
子育て当事者を始めとするみなさんから意見を募集します。
みなさんの意見をぜひ聴かせてください！

公聴会（子育て当事者向け、一般向け）

こども大綱の策定に向けた議論を行っている「こども家庭審議会」の委員に、
直接意見を伝えることができる会です。

ii) 所感・岡崎市への提言

【小田高之】

「聴き、考え、行動する」。個人が、小さく、身の回りで、できることをしていく。その一つは小さいかもしれませんが、それでも、それを積み重ねれば、大きなうねりとなる。それが社会を変える。「国民運動」になる。社会活動家であれば、いい戦略です。でも、それを国が、自治体がやることなのだろうか、すこし懐疑的になります。例えば、ハッシュタグによる動員が手段として取り上げられています。でも、それは「地域」へ波及する手段なのでしょうか。ハッシュタグは、そして、それを支える SNS は、結局は敵と味方の分断を深める機能しかない。ここ 10 年。それが顕在化しています。要は、「こどもまんなか」だ、そう思う陣営から、こどもが公園で遊ぶのがうるさいと通報する陣営に、SNS からの発信で届くことは、残念ながらないでしょう。

本市にとり、「こどもまんなか」の理念は大切です。特別委員会も立ち上がりました。とはいえ、その理念の達成には、人と人を通じ、膝と膝をつきあわせ、時間をかけて、説得していくものです。道は険しいですが、地道にいきましょう。

【杉山智騎】

秋以降に全国各地でリレー形式でシンポジウムが開催されるということで期待される。10/30 に「こどもまんなかアクション」リレーシンポジウム in 和歌山と称して「和歌山こどもまんなか大会」が開催される。愛知県が 6 月に、岡崎も 8 月にこどもまんなか応援サポーター宣言をしました。ですが、愛知県はリレーシンポジウムに声を上げていないとのこと。早急に県と協力して実施すべきと考える。こども家庭庁としては、(自分自身や自分たちがこどもまんなかのアクションと思うことを行い、それを SNS など「#こどもまんなかやってみた」をつけて投稿する→SNS や若い力で「こどもまんなか」のムーブを起こす) ことを期待している。その一環として各自治体が自主的に行うのがリレーシンポジウム。こども家庭庁の立ち位置としては基本的に主導的ではなく、あくまで補助役や相談役という感じか。個人や企業、団体、自治体が自発的に動くことが前提な取組。本市も宣言をしたのであれば積極的に動いていく必要がある。議会としても特別委員会を立ち上げ「こどもまんなかアクション」に対して、何ができるかを議論していく。本市が先進的な取組が出来るよう市役所の各部署での検討も必要である。

【近藤敏浩】

今回説明いただいたお二人の職員は、一人の専門官は民間企業 (IBM) から準備室設立段階での転職、もうお一人は既存類似省庁からの転属でした。民間から転職しての驚き、気づき等、合理性の比較でお話しされたところは今後我々も仕事を進めていく上で十分注意を払い、考慮すべき事であると思いました。

さて、内容についてですが例えば子育て支援ボランティアといっても多種多様なものがあり、多種多様な主体が行っており、市町村など団体内ではお互いよく知るものであったりするが、市町村をまたぐと必ずしもそうではない。そのような点を改善すべく、リレーシンポジウムやソーシャルメディアを利用して変えていこうという試みの説明に重点が置かれていた。

子ども家庭庁が出来、何が変わったかとの質問に対しては、以前の子育て支援施策の KPI のように合計特殊出生率などの直接的な数字でなく、Well-being に主眼を置いたものに移っている点だとの答えであった。

一つ気になる点は、民間から転職した専門官の方は、リレーシンポジウムやソーシャルメディアを利

用して情報を集めた、市町村で様々な主体が行っている活動に重点をおいていこうと考えているようであるが、その場合でも国からの補助のメニューに合致しない活動は継続性に難があるのではないかと思われる点である。令和6年4月施行の関連法改正の際にこぼれてしまう補助メニューがないか、子ども家庭庁には十分注意を払っていただきたいと感じた。本市におかれましては、現在の庁の状況に鑑み、こぼれてしまう補助メニューがあれば、市単独事業としてでも継続に力を尽くしていただきたい。

■視察先：埼玉県川越市

10月6日（金） 10:00～

i) 申請書事前作成システムについて

○システム導入の目的及び経緯①（現状と課題 令和元年度）

窓口対応（市民対応、事務処理）が煩雑で、事務を見直す必要

・市民対応

i) 申請書の記入について

窓口付近での待ちが発生し、順番が来てから記入が始まるので拘束時間が長い

ii) 様式について

複写式の様式で、本人の自筆が基本（代筆は可能）
障がい者福祉システムに対応している事務は、個人情報データを印字済みの申請書を出力することが可能

iii) 負担感について

記入項目が多く、記入誤りや手の障害もあって、自筆では負担

1年または2年更新で頻繁に来庁、記入するので負担

・事務処理及びそれまでの見直し

i) 申請書の記入について

記載例を設置しても記載台を設置してもカウンターに直接座ってしまうので、効果が薄い

ii) 様式について

埼玉県（精神障害者保健福祉手帳、自立支援医療（精神通院））、NEXCO（有料道路割引）、NHK（NHK 減免の申請）は、様式の変更の予定がない

電子データの供与も困難

iii) 負担感について

記入誤りや複写が薄いなどの場合加筆修正を行う事も

窓口対応の拘束時間、事務処理の煩雑さにより負担 特に自立支援医療（精神通院）は件数が非常に多く職員が疲弊



○システム概要（DEC BOT、トランスコスモス株式会社）

- ① 事前にスマホ・PCでWebフォームから必要事項を入力！
- ② カウンターに設置してあるタブレットにQRコードをかざして記入済み申請書を印刷！
- ③ 窓口に提出！

○導入効果（実証実験結果）

【実証実験期間】 令和2年6月25日～令和3年3月31日

【申請種別】 ・精神障害者保健福祉手帳 ・自立支援医療費（精神通院医療）支給申請
・高速道路障害者割引 兼 ETC利用申請

【利用者数】 申請数 4,799 件中 173 件

【定性評価】 ヒアリングにより次の効果を確認

- ・申請書の記入がなく楽
- ・申請書の作成が早く終わる
- ・待ち時間に簡単に申請書を作れてとてもいい
- ・手が震えて字が書けないが、自宅のPCで作ってこれたのでとても助かる

【定量評価】 窓口対応時間（1件当たり）

- ・導入前（紙申請）

平均 10.5 分（窓口以案内してから記入を開始し、記入完了後に手続きが始まるため、記入時間＋手続き時間が発生）

- ・導入後（システム）

平均 6 分（事前に作成するため、窓口での記入時間が削減）



○メリット・デメリットについて

	メリット	デメリット
市民	・申請書の入力がいつでもどこでも可能となり、市役所での対応を短縮できる ・スマホに慣れている人、手書きに慣れていない人は、申請書の作成が簡単にできると感じている ・手書きが難しい方が、申請書を自ら記入できたことで外出する気が起きたとの意見があり、自立につながる可能性がある ・控えめの文字がはっきりと読める	・一度QRコードを表示して、ブラウザを閉じてしまうと修正ができない ・システム側が修正等した場合に、過去作成したQRコードがどこまで対応できるか不明
職員	・申請書が記入済みのため、窓口での対応時間を短縮できる ・入力フォームに記入例が表示してあるので、記	・職員が記入する箇所があり、その部分は職員の負担が増えている（すべての枚数に記入）

入誤りがない 記入漏れがない ・複写式の様式ではなくなり、3～5枚目でもはつきり文字が読み取れミスや加筆修正が減る	・修正がある場合、複数枚を修正しないと いけないので職員の負担感がある
--	--

○これまでの成果や課題等を踏まえた今後の展開

・実績（令和2年7月～令和5年7月）

精神障害者保健福祉手帳	6,584 件中 165 件	2.5%
自立支援医療（精神通院）	21,977 件中 430 件	2.0%
有料道路割引	5,410 件中 179 件	3.3%
全体	33,971 件中 774 件	2.3%

・課題

利用率が全体で 2%と少ないので利用率を上げていく

効果的な周知方法

職員の事務負担の軽減

複写式でないため、修正する場合は負担増

・今後の展開

機能拡張の検討（AI-OCR、RPA の利用等）

入力フォームの改善

システム標準化への対応（標準化実施後の状況により検討）



ii) 所感・岡崎市への提言

【杉山智騎】

このシステムは非常に有益なものである。市町村で書類を発行し、県等に提出するものでセンシティブな内容なものは市町村でデータ保存することは良しとはせず、今まで紙での提出となっていた。市民や職員の作業量や手間を考えるとシステム導入は当然の流れといえる。そこで問題となるのが、データを保存せずに入力端末と出力端末のデータのやりとり。本システムはQRコードを使用することで、この課題を解決した。新たな問題としては、QRコードが表示されたブラウザを閉じると一からやり直しになることと、QRコードや紙に印刷したものは修正できないというところ。QRコードのブラウザを閉じてしまうとデータがなくなってしまうことは致し方ないので、QRコード表示ページには赤字の大きなフォントでスクリーンショットを！と表示すべきである。また、QRコードや紙に印刷したものの修正方法はQRコードからの修正機能システムを開発すべきだし、OCR機能を使えば紙に印刷したものでも修正は可能。ベンダーがどこまでこのシステムをグレードアップする気があるかの問題かと思う。初期費用が20万円、月々の使用料が11万円という破格の値段だから、なかなか更新依頼も難しいかもしれない。本市としては、自前でシステム開発してほしい。もしくは、ベースはベンダーに依頼し、グレードアップできる形での納品にして、市民の要望に合わせて改善できるシステム構築を行うべきと考える。本市もDXを推進しているのであれば、本システムを参考にし、独自で導入していただきたい。

【近藤敏浩】

今回説明に当たったお二人の川越市職員は、業務とシステムに対する知識、理解が豊富で有ると感じました。そのうえで、業務を効率化する上で何が必要で、どの点が問題になり得るのか十分整理がされた説明をしていただきました。システム導入の効果を時間で検証した説明は興味深いものでした。また、修正の際の課題、解決方法の試案等、今後どうなるのか機会があれば聞いてみたいと思いました。

このシステムの導入に当たっては、事業者から売り込みや、課題に対する提案があったのではなく、職員自らが課題解決に向けた策を模索する中で、当該事業者のシステムを探し当て、実証実験を行い、導入に至ったものです。障害をお持ちの方が支援メニューを受けようと申請に当たる際、多くの時間を要する、それを解決したいという思いから導入が進んだものと思われます。今後はシステム利用率を上げるべく、申請窓口のレイアウト改善に取り組んでいただけたらと他市の事ながら応援したい気持ちでいっぱいです。