

令和5年11月14日

福 津 市 議 会

議長 高山 賢二 様

市民福祉委員会

委員長 米山 信

市民福祉委員会報告書

令和5年第5回福津市定例議会において、議決を受けておりました閉会中の所管事務調査について、その調査結果を会議規則第110条の規定により、下記のとおり報告いたします。

記

1. 調査事項

- (1) 就学前施設と小学校の連携について
- (2) 書かない窓口について

2. 期日及び視察場所

- (1) 令和5年10月26日(木) 大阪府箕面市
- (2) 令和5年10月27日(金) 京都府木津川市

3. 調査にあたって

- (1) 箕面市：就学前施設と小学校の連携について

本市は令和5年9月末の人口がおよそ6万8,000人を超え、子どもの人数も合併時の約1.6倍に増加しており、就学前施設は入所率が100%を超えているところもある。

令和2年度に「子育て世代包括支援センター」を設置し、妊産婦や乳幼児の一元的な情報管理を実施しているが、保育所や認定こども園についてはこども家庭部、幼稚園と小学校は教育委員会が所管しており、切れ目のない支援のためには、組織間の連携強化が不可欠であると考えます。

これらの現状を踏まえ、国の「こども家庭庁」の掲げる「こどもまんなか社会」に向けて、就学前の子どもに関する施策を一元化し、スムーズな就学に繋げる保育を実現可能にする必要があると考え、先進地の視察研修を実施した。

- (2) 木津川市：書かない窓口について

本市は合併時5万6,000人程度であった人口が現在6万8,000人を超えており、今後もしばらくは増加傾向が続くと考える。人口の増加に伴い、窓口業務の混雑解消が課題となっている。

近年の窓口業務は、従来の証明発行、住民異動などの業務に加えて、マイナポイント事業によるマイナンバーカード保有者（交付）の急激な増加や、広域で連携する業務が増えたことなどにより、多様化、複雑化し、待ち時間の長さや案内の複雑さに、来庁した市民はもとより職員の負担増加の解消が大きな課題となっている。

このような状況の中で、デジタル庁が推進している「書かない窓口」について、早い段階で取り組み、成功した事例があることから、先進地の視察研修を実施した。

4. 調査結果

(1) 箕面市：就学前施設と小学校の連携について

① 保育・幼児教育センターの取り組みについて

保育・幼児教育センターでは、乳幼児の保育・幼児教育を公立・民間や施設種別を超えて、市内全ての就学前施設をつなぎ、課題解決のためのコーディネートを担う機関として、幼児スーパーバイザーや臨床心理士による、幼保小の架け橋プログラム事業や研修会・研究会の実施、巡回訪問・相談業務を行っている。また、大学と包括連携協定を結び市内の保育所・幼稚園に向けた研修の講師の派遣や研究会の指導・助言も行っている。そのほかの職員体制も、幼児教育サポーターに再任用の保育士を充てるなど、保育の経験者と行政職員がチームとなって活動している。これらは文部科学省の「幼児教育推進体制を活用した地域の幼児教育の質向上強化事業」の認定を受け、取り組んでいる。同センターでは、庁舎内別館のフロアを活用し情報発信・啓発も行なっている。

② 幼保小の架け橋プログラムの現状について

幼保小の架け橋プログラムは、令和4年度から学識経験者・地域全ての幼保こども園の施設代表者・小学校校長・保護者を構成メンバーとする「架け橋期カリキュラム開発検討会議」を設置している。令和5年度からは幼児教育から学校教育の連続性・一貫制を担保するために、就学後担当として学校教育室（学校教育課）が構成メンバーに加わり、小学校と幼稚園が敷地内に併設された小学校を選定し、令和6年度から市の架け橋プログラムモデル地域校として、子どもの特性や発達段階を踏まえた計画を進めている。

(2) 木津川市：書かない窓口について

① 書かない窓口の設置の経過について

木津川市では、平成20年に市民の利便性向上を図るため、税務証明を含む「証明書発行コーナー」を市民課に開設。平成30年に窓口業務の外部委託について調査・先進地視察などを行ない検討した結果、財政効果が見込めない外部委託導入を見送り、令和元年度11月の窓口業務検討の内部協議「総合窓口」の検討で、12月に市民部長をリーダーとした総合窓口プロジェクトを立ち上げ、同月には、関

係する部署全てを構成員とするワーキンググループを発足させた。新型コロナウイルス感染症防止対策として、3密を避ける窓口の構築も課題となっていたこともあり、令和2年度に「書かない窓口」システムの導入と「市民課窓口コンシェルジュ」を設置することを決定した。

② 事業費と年間維持費等について

システム仕様の検討では、市民は申請書記入の負担軽減や待ち時間の縮減、職員は届出書・申請書作成時、住基への異動入力時の負担やOCR等の利用・コンビニ交付システム連携による入力、基幹業務系システムの連携による住基データの入力の軽減など、市民・職員相互の負担軽減を図ることを重視している。事業費は、導入経費が令和3年度2,207万8,100円。令和4年度の年間維持費は321万2,440円。外国人の対応では、特に多いベトナム人に対してベトナム人通訳をおりており、更には画面に翻訳した文字が映し出される翻訳システムも試験的に設置している。

③ 導入効果について

ライフイベント（転入・転出・転居など）に係る手続きにおいて、転入届出書等の書類を市民が直接書かなくても良く、国民健康保険加入手続きなどの他課の手続きに係る申請・届出書類を市民課で同時に発行することも可能で、市民が何度も氏名・住所等を書く必要がなくなった。

主な導入効果として、市民の待ち時間の短縮、新たな日常に対応した市民課窓口の実現、ライフイベントに係る業務効率化による処理時間の短縮及び人件費削減効果があり、市民課の総合窓口機能の強化につながった。

5. 委員会からの提言

(1) 就学前施設と小学校の連携について

幼児教育の質的向上及び小学校教育との円滑な接続について専門的な調査審議を行なうため、令和3年7月、文部科学省の中央教育審議会初等中等教育分科会の下に、「幼児教育と小学校教育の架け橋特別委員会」が設置され、令和5年2月に審議会のまとめとして、「学びや生活の基盤をつくる幼児教育と小学校教育の接続について～幼保小の協働による架け橋期の教育の充実～」(幼保小の架け橋プログラム)が取りまとめられた。これは5歳児から小学校1年生の2年間にふさわしい主体的・対話的で深い学びの実現と、一人一人の多様性に配慮し、全ての子どもに学びや生活の基盤を育むことを目指して進められることとなった。令和4年度から3か年、全国でモデル地域が選定され進められていて、箕面市はその一例である。

昨今の増加傾向にある発達障がい児の不応行動や不登校といった問題は、幼児期の教育に起因しているとも言われており、本市においても、この幼児教育・保育と小学校における子ども達の問題は喫緊の課題である。

幸いなことに、本市には公立の大和保育所や神興幼稚園があり、基幹として市内私立保育所・幼稚園との取り組みも進められている。今後、大学等と協力した専門性を高める取り組みや巡回訪問、教育保育の相談窓口などを設ける取り組みも進め

ていく必要がある。

また市長部局と教育委員会に分かれていた子ども施策を関係部門含め一元化し、0歳から18歳までの子どもに対する施策に総合的に取り組まれること、公立・民間や施設種別を超えて市内全ての就学前施設でスムーズな就学に繋げることができるよう取り組まれることを、委員会として提言する。

(2) 書かない窓口について

木津川市では、転入手続きにおいて、マイナンバーカード等のOCR取込み処理を行ない、書かない窓口システムを利用することで、住民記録システムやコンビニ交付システムと連携し、市民の手書きや正しく記載されていない場合の補記等の処理、職員の手入力も無くなり業務効率化にもなっている。

また、令和6年度からは、デジタル戦略室により国保、介護、福祉、学校等のライフイベント関連の手続きがある部署に書かない窓口システムを配置予定であり、全庁的に市民窓口の利便性に取り組む姿勢がみられた。

職員の時間外などの減少傾向にあるという効果もあるが、費用対効果というよりも、市民サービスの向上と、行政窓口の業務効率化並びにミス無くすという点で、書かない窓口のシステム導入は本市でも充分可能であり前向きに検討すべきと考える。

なお、京都府木津川市役所や大阪府箕面市では、平日に市役所に来庁できない方のために一部の窓口は土曜日も開庁している。市民の利便性向上のため、福津市でも土曜日の開庁を検討いただきたい。