

◆（山本由美子議員） ただいま議長より発言のお許しをいただきました、公明党議員団の山本由美子でございます。

通告に従い、質問させていただきます。

まず初めに、命と健康を守る献血の推進について、お伺いいたします。

献血とは、病気の治療や手術などで血液を必要としている人のために、自分の血液を自ら進んで提供する身近なボランティアです。がん、白血病、手術、出産など、血液を必要としている患者さんが大勢おられる中、血液は人工的に作れないだけでなく、長期保存ができません。また、1人当たりの献血の回数や量には制限があることから、多くの方の御協力が必要となります。

現在、献血の状況は、全国で1日当たり約3,000人の患者さんが輸血を必要としているため、1日当たり約1万4,000人の方に献血に御協力いただく必要があります。そのため、定期的かつ継続的な献血協力が不可欠となっています。

そこで、本市における献血の取組と周知啓発の現状について、お尋ねいたします。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 健康福祉部長、お答え申し上げます。

本市内では、京都府赤十字血液センターの移動献血により、市内事業所や商業施設などに御協力をいただきながら、年間40回以上の献血が行われているところであり、実施に当たりましては、市の広報誌やホームページなどに掲載するとともに、各会場におきましてもポスターを掲示するなど、周知に努めているところでございます。また、1年に1回程度ではありますが、献血会場周辺の地域に限定して、新聞折り込みにてチラシを配布するなど、多くの市民の皆様へ啓発できるように取り組んでいるところでございます。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 今、御答弁いただいたのですけれども、本市のホームページに、令和5年度の献血日程が1年分掲載されておりました。今、部長の答弁では、ホームページや広報誌で啓発されているということだったので、本市の公式LINEが多くの方に登録いただいていますので、そこで発信していただくということではできないか、確認させていただきたいと思います。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 今、おっしゃられますように、現在LINEでの周知はしていないところですが、市のホームページのイベントカレンダーには掲載しておりますので、LINEのイベントカレンダーからは、そのホームページを見ていただくことは可能となっております。

今、おっしゃっていただきましたように、LINEを活用しての広報も、検討してまいりたいと考えております。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） よろしくお願いたします。

それでは次に、過去5年間の献血者数の状況と傾向が分かりましたら、お聞かせください。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 本市内での献血者数の状況といたしましては、平成30年が1,566人、令和元年が1,570人、令和2年が2,015人、令和3年が1,899人、令和4年が1,589人となっております。

ます。傾向といたしましては、コロナ禍においても、献血者数は減少することなく、変わらず御協力いただいているところでございます。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） はい、ありがとうございます。

本市の献血者数は、コロナ禍にあっても、人数には変動はないということで、今、伺わせていただきました。

市内献血者の年代別の人数と傾向が分かりましたら、関連で聞かせていただきたいと思います。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 本市内の年代別の人数については、把握ができないところでございますが、京都府内の献血者の年代別では、50代が約30%、40代が約20%と、40代、50代で半数を占めているところでございます。

また、30代以下の若年層につきましては、合わせて約30%となっているところでございます。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 市内の献血者の年代別は把握されていないということで、京都府としては、献血可能人口のうち、40代と50代合わせて半数を占めているという状況であること、また、10代、20代、30代については30%であることを確認させていただきました。

それでは、資料を御覧ください。

近年、日本の少子高齢化の影響により、献血できる16歳から69歳までの人口が減少しているとともに、総献血者数も減少しています。このまま少子高齢化社会が進んでいくと、2027年には、年間85万人の血液が足りなくなると言われています。さらに、10代から30代の若年層の献血者数は、2013年度の約242万人から、2022年度の約168万人と、この10年間で約74万人も減少しており、献血可能人口が減少し続ける中、将来にわたって安定的に血液を確保するためには、献血基盤を支える若年層の献血者をいかに増やすかが、喫緊の課題となっております。

そこで、本市における若年層の献血者確保の取組について、お尋ねいたします。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 若年層への取組といたしましては、京都府赤十字血液センター主催による「高校生献血キャンペーン」や「献血セミナー」、また、小学生を対象とした「こども献血ツアー」などが行われているところです。

亀岡市におきましても、1月から2月までの「はたちの献血キャンペーン」の期間には、市内施設にポスターを掲示するとともに、「はたちの会」におきまして、啓発チラシやグッズを配布しているところでございます。

先ほども申し上げました、京都府内の10代から30代の献血者数は、過去5年間、30%程度の割合となっており、全国に比べてそれほど減少していないことから、引き続き啓発に努めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 今、本市と日本赤十字社の取組を御紹介いただきました。

厚生労働省が、献血経験者を対象に実施した調査では、献血に関する資料を読んだ後、献血の必要性への理解が深まった、協力する意識が高まったと答えた割合が、高校生に高かったこと、また多くの人が、高校での献血が、その後の献血への動機づけに有効と考えていることが分かりました。

そこで、厚生労働省は、献血について理解と協力を願うため、献血が可能となる高校生には、テキスト「けんけつHOP・STEP・JUMP」を発行しています。資料を御覧ください。

こちらは生徒用で、そしてこちらが教員用となっております。それぞれ専用のテキストがあります。このテキストには、献血が16歳から可能となることや、献血の必要性などが記載されております。これが実物なのですけれども、ページを進めていきますと、献血ができる場所や流れ、さらには献血のおかげで救われた方々の声など、写真やイラストを多く取り入れて、大変分かりやすく作られております。高校生は、高等学校学習指導要領解説保健体育編にも、献血に関する記載があり、先ほど部長よりありましたように、日本赤十字社では、高等学校での献血セミナーや献血の実施なども行って、献血のきっかけづくりや、将来にわたって献血に協力していただくための取組を積極的に実施をされております。

高校生への啓発とともに、間もなく献血可能年齢に達する中学生へ、16歳になると献血ができることや、献血により輸血を必要とする人に貢献できること、献血結果により、自分の健康状態を知り、継続的に実施すれば変化を把握することができ、献血者の健康管理にも役立つものであるなど、献血の持つ意義などを啓発することは、若年層の献血者を増やす上で重要な視点であると考えます。

本年6月16日に閣議決定した政府の「経済財政運営と改革の基本方針2023」（骨太の方針2023）に、献血への理解を深めるとともに、血液製剤の国内自給、安定的な確保及び適正な使用の推進を図ると記載され、献血への理解を深めるの脚注には、小・中学校現場での献血推進活動を含むことが記されております。

そのことも踏まえて、4点目ですけれども、将来の献血者となる中学生へ、献血についての理解を深める取組が重要であると考えますが、所管部としての御見解をお伺いいたします。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 議員がおっしゃるとおり、将来の献血者を育てていくためには、若年層を対象にした献血に触れ合える機会づくりや、親子で一緒に献血の必要性を理解してもらうことが重要であると考えております。

京都府赤十字血液センターや教育委員会とも連携を図りながら、献血への関心を深める取組を進めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） はい、ありがとうございます。

教育委員会と連携を図りながらと言っていただきましたので、しっかりと啓発の取組を進めていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

最後、5点目です。

文部科学省から令和5年3月8日に、各都道府県教育委員会学校保健担当課等へ、中学生を対象とした献血の普及啓発についての事務連絡が発出されています。その内容は、厚生労働省が作成している、中学生を対象とした献血への理解を促すポスターの積極的活用、また、日本赤十字社が行っている都道府県赤十字血液センター等への見学や献血セミナーの活用についての周知であります。

そこで、学校教育の中で、献血の重要性を伝える機会として、日本赤十字社が実施している献血セミナーや、先ほど御紹介いたしました、厚生労働省が献血の普及啓発のために作成をしている、高校生への配布用テキストなどを活用し、中学生へ献血教育を実施する考えはないか、お尋ねいたします。

◎教育部長（森岡浩之） 教育部長、お答え申し上げます。

献血は、病気の治療や手術などで血液を必要としている人のために、自ら進んで血液を提供いたします。先ほど議員のほうからも御説明がありましたが、身近なボランティアであり、その血液が活用されることで、ひいては患者さんの命を助けることにもつながる重要なものであると認識しております。

そのような献血について、子どもたちに献血の趣旨や重要性を、命の大切さと併せて学びに取り入れることは大切なことであり、今後、国等の様々なテキストやポスターも活用しながら、学校や関係機関と連携する中で、啓発に取り組んでまいりたいと考えております。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） はい、ありがとうございます。前向きな御答弁をいただきまして、本当に感謝申し上げます。

ポスターにつきましては、厚生労働省に確認いたしましたら、年度途中であっても、希望があれば送付させていただきますということでしたので、ぜひ各学校の校内に掲示していただければと思いますので、その点も併せてよろしく願いをいたします。

将来の献血を支える世代が献血の学びを通して、命の大切さや身近な社会貢献として、自分自身に何ができるのかを考え、助け合いの精神や行動を養うことにつながることを願いまして、次の質問に移らせていただきます。

次に、視覚障がい者の情報取得についてお伺いいたします。

全ての障がい者があらゆる分野の活動に参加するためには、情報の十分な取得利用、円滑な意思疎通が極めて重要であり、障がい者による情報の取得利用、意思疎通に係る施策を総合的に推進することで、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指して、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法が昨年5月に施行されました。しかし、視覚障がい者の方にとって、日々の生活での御苦労は数多く、その中の1つに、情報取得や利用についての社会的障壁が挙げられます。

現在、日本では、疾病や高齢化などで文字が読みづらいという方は約160万人存在すると言われ、視覚障がいによる身体障害者手帳の所持者は約30万人を超え、そのうち点字が読める方の割合は約1割とされています。高齢の方や障がいのある方などを含め、誰もが必要とする情報にたどり着け、提供されている情報や機能を支障なく利用できることを意味する、アクセシビリティへの配慮が必要であると考えます。そこでお尋ねいたします。

本市では、地域生活支援事業における日常生活用具の中で、視覚障がい者用の情報・意思疎通支援用具として、点字ディスプレイ、視覚障がい者用ポータブルレコーダー、視覚障がい者用活字文書読み上げ装置、視覚障がい者用拡大読書器などが給付対象となっています。点字が読める方の割合が1割という中で、どの程度の活用がなされているのか、1点目として、日常生活用具の中で、視覚障がい者用の情報・意思疎通支援用具の利用状況はどうか、お尋ねいたします。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 令和元年度から本年8月までの5年間の視覚障がい者用の情報・意思疎通支援用具の主な支給状況ですが、印刷物をカメラで読み取り、モニターに拡大表示し、音声で読み上げる拡大読書器が31件、また、声の広報などのCDを聞くことができるポータブルレコーダーが23件となっております。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 利用状況について確認をさせていただきました。

視覚障がいの方にとって、自分宛ての郵便物を自分で読みたい、必要な情報をきちんと受け取れるようにしたいという思いは切実です。広告宣伝などのダイレクトメールや、市役所など行政からの大切なお知らせが届けられても、その違いが分かりにくく、誤って捨ててしまうこともあるそうです。

そこで2点目ですが、視覚障がい者の方に対する市からの公的通知や情報提供の方法について、本市の現状をお聞かせください。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 本市における公的通知や情報提供につきましては、合理的配慮の提供に基づき、各課で対応しているところでございますが、障がい福祉課におきましては、福祉サービスの更新通知など、視覚障がい者の方に発送する際には、封筒に点字で「障がい福祉課」と表示をし、障がい福祉課からの通知であることをお知らせをしております。また、水道料金の検針票には、U n i - V o i c e で読み取れるコードが印字されております。さらに、選挙管理委員会が投票の際に点字版の氏名を掲出したり、また、選挙公報につきましても、点字版や音声版を作成しているところでございます。

なお、市のホームページにつきましては、作成時に音声読み上げソフトで読み上げしやすいように、亀岡市ウェブアクセシビリティガイドラインに準じて制作されており、パソコンの読み上げ機能に対応しているところでございます。

併せて、市の広報誌につきましては、朗読しCDに録音したものを、声の広報といたしまして、視覚障がいの方に配布をしているところでございます。また、図書館には、大活字本や朗読CDが利用いただけるようにしているところでございます。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 今、部長の方に御答弁いただいたのですが、障がい福祉課からの公的通知については、封筒に点字を貼って障がい福祉課から来たということが分かるようにされているということでしたけれども、先ほども数字で挙げさせていただきましたけれども、点字が読めない方もいらっしゃると思います。そういう方に対してはどのようにされているのか、関連で聞かせていただきたいと思っております。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 障がい福祉課からのお知らせにつきましては、先ほど申し上げたとおり、点字でしているところですが、以前は事前に電話でお知らせをいたしまして、更新案内を送付しますというようなこともしていたところです。今につきましては、封筒に点字でお知らせをしますというようなことを周知いたしまして、お送りをさせていただいているところです。

障がい福祉課であるということだけ分かっていたるように配慮しているところでございます。  
以上でございます。

◆(山本由美子議員) 点字で打っていたら、それが障がい福祉課からのおたよりですということで、  
合図みたいな、そういう形で作られているということですかね。

全庁的にはどのように対応されているのか、併せて聞かせていただきたいと思います。

◎健康福祉部長(亀井鶴子) 市からのお知らせについては、全庁的には対応はしていないところで  
ございます。情報提供につきましては、先ほど申し上げたようなお知らせをしているところでござい  
ます。

以上でございます。

◆(山本由美子議員) はい、ありがとうございます。

内閣府のウェブサイトには、「視覚障がいのある方は、必ずしも点字を読めるわけではなく、多く  
の方は主に音声や拡大文字によって情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者  
による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いる方法のほか、文字内容をコード情報、いわゆる  
音声コードに変換して印刷したものを、活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法があります」  
と記載されております。記載があるように、視覚に障がいをお持ちの方は、自宅に届く郵便物などは、  
補助者による代読か、文字情報を音声コードに変換するなどして聞いておられます。音声コードにU  
n i - V o i c eというのがあります。これは、日本視覚障がい情報普及支援協会、通称J A V I S  
が開発したもので、紙媒体に掲載された文字情報を約2センチメートル四方の二次元コードに変換し  
たものです。無償で提供されているアプリを使用することによって、二次元コードにスマートフォン  
をかざすだけで、印刷物の内容を音声で読み上げるというもので、この音声コードには、漢字を含め  
約800文字を格納でき、19か国の多言語対応もしており、読み上げ速度も変えられるほか、W i -  
F i環境のない非通信環境でも利用可能となっております。

また、音声コードU n i - V o i c eの作成ソフトについては、自治体や国など公的機関にはこの  
J A V I Sが無償貸与されております。

資料のほうを御覧ください。

この音声コードがついている印刷物の場合、資料のように紙媒体の右下端に切り欠きと呼ばれる半  
円の穴がついていることで、視覚障がい者の方がその部分に触れれば、音声コードがある位置が分か  
るようになっているため、誤って処分してしまうというリスクも低下いたします。音声コードをつけ  
ることで、アクセシビリティが格段に向上して、人に優しい印刷物実現への可能性が高まることが考  
えられます。

そこで、音声コードU n i - V o i c eについて、どのように認識されているのか、お尋ねをいた  
します。

◎健康福祉部長(亀井鶴子) U n i - V o i c eは、スマートフォン等にアプリを事前にインスト  
ールした状態にしておくことで、書面や画面等に表示される音声コードにスマートフォンをかざすだ  
けで、コード化したメッセージを読み取って、そのメッセージを発声するアプリケーションであるこ

とから、視覚障がい者だけでなく、高齢者や外国人の方にとっても有益なソフトであると認識しているところでございます。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 音声で情報を発信できるツールの1つとして、ユニバーサルデザインの観点からも大変注目されております。音声コードの活用事例といたしましては、国においては、ねんきん定期便、マイナンバー通知カード、先進的に取り組んでいる自治体では、公的な通知をはじめ、広報や各種保険のお知らせ、新型コロナワクチン接種のお知らせや投票所入場券などにおいて活用されております。私も無料アプリ*U n i - V o i c e*というのを取りまして、そして我が家に届いていましたねんきん定期便の音声コードのところにスマートフォンをかざしてみましたら、本当に分かりやすく音声で読み上げてくれるので、すごく理解しやすく、本当に何か感動したというか、すごいなと思って、これが公的に使われたらよいと感じたところです。

そこで、最後の4点目ですけれども、本市の通知文などの印刷物に、この音声コード*U n i - V o i c e*を導入する考えはないか、お尋ねいたします。

◎健康福祉部長（亀井鶴子） 先ほども答弁をいたしました。既に水道の検針票など、導入を行っている印刷物もあるところではあります。が、*U n i - V o i c e*については、一度に対応できる文字数が800字程度と少ないこと、また、多数の通知を送付する際には、音声コードを印字していることを示す半円の切り欠きを入れるために、新たな経費や時間を要するなどの課題も考えております。

本市におきましては、特に視覚障がいのある方から御要望の多い、音声で読み上げる機能もある拡大読書器について、給付上限額を引き上げ、ほとんどの機種が自己負担なく受給していただけるよう、改善を行ったところでございます。

市からの通知、情報提供に関しましては、このような機器のさらなる普及等を進めていながら、併せまして、視覚障がいのある方の御意見も十分に伺い、より情報取得していただきやすい方法を考えてまいりたいと思っております。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 本市においては、先行的に水道使用量、水量のお知らせにも*U n i - V o i c e*を使っていただいているのですけれども、今回一般質問をするに当たって、初めて使ってくださいということを知りました。市民の方も御存じない方が多いですし、視覚障がいの方においても、多分御存じないのかなと思いますので、ここはしっかりと周知をしていただきたいなと思います。

J A V I Sによりますと、全国で約400の自治体で既に*U n i - V o i c e*を導入されているということです。この音声コードは、先ほども部長のほうから御紹介いただきましたけれども、視覚障がいの方をはじめ、文字が読みにくい高齢者や19か国の多言語対応もできるということで、外国人の方も正確な情報を簡単に得ることができると考えます。今後、当事者の方が何を望まれているかという、お声もしっかりと聞いていただく中で、全庁的にこの*U n i - V o i c e*の活用について、検討いただきたいなと思っております。

先ほども部長のほうから、全庁的にはまだこういう対応をされていないということをお聞きしましたので、視覚障がいをお持ちの方、また高齢のためにちょっと見にくいとか、病気のために見えにくいとか、いろいろな方がいらっしゃるのですけれども、そういう方がしっかりと読むということが当たり前になるように、しっかりと取組を進めていただくことをお願いしたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

それでは最後に、書かない窓口の本格導入についてお伺いいたします。

行政のデジタル化の1つとして、書かない窓口が今、全国で広がりつつあります。書かない窓口とは、来庁者が記載台で申請書に記入することなく、職員の聞き取りやマイナンバーカードなどの活用で申請書を作成し、申請者は内容が間違いなければ署名を行うことで、申請手続が完了するというものです。

デジタル庁においても、書かない、待たない、回らないワンストップ窓口を目指して、書かない窓口の全国展開をするべく、自治体窓口DXaaSを自治体向けに提供するなど、国を挙げて、この書かない窓口を推進しています。

本市においても、2021年10月に「亀岡市デジタルファースト宣言」を行い、市民サービスのデジタルファーストとして、行政手続のデジタル化・オンライン化を進めています。書かない窓口についても、市民サービスの向上と職員の業務効率化を目的に、2023年3月より、試行的に実施されております。

そこで、まず、マイナンバーカードの交付率、住民異動件数、証明書発行件数についてお聞かせください。

◎市長（桂川孝裕） 山本議員の御質問にお答えいたします。

本市におけるマイナンバーカードにつきましては、令和5年7月末時点で人口8万6,909人に対し、交付枚数は6万4,087枚であり人口比での交付率は73.74%となっているところでございます。

昨年度の住民異動件数と人数につきましては、転入は2,117件、そして2,904人となっております。転居は1,193件で、1,997人となっております。転出は2,195件で、2,653人でございます。

証明書発券件数につきましては、戸籍抄本等、2万4,099件、住民票等で4万680件、印鑑登録証明で2万4,562件でございます。また、マイナンバーカードを用いたコンビニ等での証明書発行件数につきましては、住民票及び住民票記載事項証明書が8,983件、印鑑登録証明書が7,597件となっているところでございます。

以上でございます。

◆（山本由美子議員） 申請窓口の状況について、把握させていただきました。書かない窓口導入に当たっては、まず何を解決したいのか、ありたい姿、どういう窓口にしたいのか、この課題点や課題解決するための具体的内容を、導入を考えている現場とデジタルを担当している課で協議を重ね、システム化を進めていくことが重要であると、もう既に導入をされている自治体からお話を伺うことができました。

そこで、本市として、日常業務などにおいて解決したい具体的内容について、お尋ねいたします。



◎市長（桂川孝裕） 市役所窓口での住民票等の証明書発行業務においては、1つ目に申請書の作成、2つ目に申請書の受付、3つ目には証明書の発行、内容照会という3段階のプロセスを経て、申請者に証明書を交付しているところがございます。高齢者、外国人等の申請者の場合は、申請書の記載に多くの時間を要するケースや、記載箇所の誤り、また、証明書発行、また内容照会等に、申請者個々の筆跡の特徴等により、記載事項の確認に時間を要するケースも散見されているところがございます。

また、転入出等の住民異動の手続が集中する年度末、年度当初は、証明書発行等、住民異動届受付に関わる業務が錯綜し、申請者においては待ち時間の増加、窓口職員においては業務量の増加に伴う心身の負担増の一因となっていることから、窓口業務のDX化により、申請者、職員双方の負担軽減につなげていきたいと考えているところがございます。

◆（山本由美子議員） 今、市長が言っていただきましたように、具体的に課題を示していただきまして、解決につなげていくための書かない窓口であると私は思っております。

その上で、3点目ですけれども、本年3月から市民課にタブレットを導入し、書かない窓口の試行運用をスタートされましたが、証明書等の発行を目的に来庁された方の多くが、これまでと変わらず記載台で申請書に記載されている様子を目にいたしました。デジタル窓口の利用状況と市民の反響はどうか、お尋ねをいたします。

◎市長（桂川孝裕） 令和5年3月下旬から、市民課及び税務課において、従来記載台で手書きしていただいた各証明書の交付申請書を、タブレットでフォーム入力をいただく書かない窓口を試行したところがございます。試行している手法は、タブレットで選択した申請フォームの氏名や住所等、全ての項目をキーボードで入力する必要がある関係から、入力作業と紙に手書き記載することの所要時間に、これは大差がなかったということから、窓口の来庁者の利用は月に数件程度と低迷してきたところがございます。入力方法の改善が、これによって課題になると考えたところがございます。

◆（山本由美子議員） 今、市長から御答弁いただいたように、自分でタブレットに入力しなければならないならば、手で書いたほうが早いというお声も聞きました。負担が逆にかかるということで、お伺いしたところです。また、タブレットで入力を試みるものの、途中で断念される方もいらっしゃったのが現状であります。

そこで4点目です。デジタル窓口の試行運用を通じて、窓口の在り方や運用方法について、どのように検討しておられるのか、お尋ねいたします。

◎市長（桂川孝裕） 書かない窓口の第一歩として試行実施した証明書発行等のデジタル窓口については、さきの答弁で申し上げたとおり、入力方法などに運用改善が必要と考えるところであり、このため、市民の方にこれまでよりも簡単に早く手続ができるようになったと感じていただくことが必要であり、書かないことのメリットを市民と職員双方に共有してもらうということでなければならぬと思っております。

そんなことから、再度検討した中で、8月30日から1か月間、市民課において、書かない窓口ツールCaoraという実証実験を実施しております。Caoraは今年発売された最新のツールで、マイナンバーカードのほか、運転免許証など5種類の本人確認書類に対応しているところであり、

1つ目に、作成したい申請をタブレットで選択し、2つ目に、本人確認書をC a o r a、これカメラ付のカードリーダーで読み取らせる、そして、住所、氏名などが印字された申請書がプリンターから出力されるといった、簡単な3ステップで、利用者が御自身で申請書を作成することができるものとなっております。

1か月間の実証実験を通じて、御利用いただいた市民へのアンケートや職員へのヒアリング等を行い、導入効果を検証してまいりたいと考えているところでございます。

◆(山本由美子議員) C a o r aで対応している申請の種類について、どの程度対応しているのか、お聞かせください。

◎市長(桂川孝裕) その種類であります。まずは戸籍抄本、そして附票等の請求、住民票関係証明書の請求、印鑑登録、これは廃止も含めた請求、印鑑登録証明の交付申請、身分証明等各種証明書等交付請求書の5種類の申請に対応しているところでございます。

◆(山本由美子議員) 初めに、申請窓口の状況について聞かせていただきました。その中で、転入転出のこの住民異動届というのも数多く取り扱っておられたと確認させていただいたところです。今はそれには対応されていないのですけれども、今後拡充していく考えはあるのか、お尋ねをしたいと思います。

◎市長(桂川孝裕) 住民異動届については、現在4枚複写の申請書を利用しており、単票の申請書を出力するC a o r aを利用するに当たって、出力枚数等の運用の見直しが必要といった課題があるため、今回の実証実験での対応を見合わせているところであります。

実証実験を踏まえて、このツールを導入することになれば、順次対応する申請書や窓口の拡大を検討してまいりたいと考えているところでございます。

◆(山本由美子議員) ありがとうございます。よろしく願いいたします。

このC a o r aによりまして、マイナンバーカードの活用の1つにもなって、市民の方においては書かなくてもよいというところで、利便性を感じていただけるのではないかなと思っております。

また、課題として挙げられておりました、記載事項を確認するのに時間がかかるという点につきましても、マイナンバーカードや運転免許証を読み取ることで、住所や名前などが申請書に印字されるので、手戻りが少なくなるということで、職員の方の負担も軽減されると思うところです。

しかし、書かない窓口の本格導入については、この紙の申請書を作るという部分だけをデジタル化するのではなくて、フロントからバックヤードまで、トータルデザインすることで市民の方も、そして職員の方も、双方が負担軽減できる取組を進めていくことが重要ではないかと思っております。

8月に書かない窓口を先進的に導入されております鴻巣市に視察に行つてまいりました。システム導入に伴って業務改革を行つて、そして市民サービスの向上と職員の業務効率化を一体的に図られて成果を上げられております。実際に、市民課の窓口で体験させていただいたのですけれども、本人確認できる証明書を提示して、そして後はタブレットに示された内容を確認して、そして電子サインをするだけで手続き完了ということで、本当に書かない窓口を実感させていただきました。

そこで、最後、5点目ですけれども、書かない窓口により、目的である市民サービスの向上と職員の業務効率化、適正化を図ることが重要であると考えますが、本格導入へ向けての取組と、今後の方向性として、本市の考えをお伺いいたします。

◎市長（桂川孝裕） 書かない窓口の目的については、議員の御指摘のとおり考えており、関係課職員により検討しているところでございます。

書かない窓口については、全国的に書かない窓口と住民記録等の基幹システムを連動させる、連携させる運用が主流となっているところであります。本市の基幹システムは、京都府の共同利用システムを利用している関係から、令和7年度末までに標準化が求められており、現行システムの変更を予定しているところであります。

このため、現段階では、現在実証実験を行っているような基幹システムと連動しない、シンプルな書かない窓口から運用を開始していくことと考えているところでございます。

本格導入につきましては、基幹システムの変更内容を踏まえて、どのような書かない窓口ツールを導入するか、判断してまいりたいと考えております。

◆（山本由美子議員） ありがとうございます。

令和7年度導入予定になっていますシステムの標準化、これの連携もあるので、その動向を見ていきたいということで答弁いただいたと思っております。本市として、どのようなシステムを導入するか、窓口環境、鴻巣市ではハイカウンターだったのをローカウンターにされたりとかして、その環境の整備もやっぱり必要になってくるのかなと思っております。

様々な課題もあるかと思えますけれども、本格導入に向けて、できるところから、そしてまたさらなる取組を進めていただくことをお願いいたしまして、私の全ての質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。