

## 行政視察報告書

1 委員会または会派等 公明党議員団
2 視察期間 令和5年10月18日 から 令和5年10月20日までの 3日間
3 視察先 (1) 神奈川県 海老名市 (2) 神奈川県 横須賀市 (3) 神奈川県 大和市 (4) 千葉県 市川市
4 視察項目 (1) オーラルフレイル検診について (2) 書かない窓口について (3) おひとりさま支援条例について (4) 健康寿命日本一について
5 参加者 〔委員（議員）〕 大野 哲也、塩塚 敏郎、平山 伸二、三宅 智加子、山田 修司
〔同行〕 なし
〔随員〕 なし
6 考察 別紙のとおり
以上のとおり、報告いたします。  令和5年 11月 18日  報告者 <u>大野 哲也</u>  大牟田市議会議長 殿

## 【別紙】

### 6 考察

#### (1) 神奈川県 海老名市

【人口】139,739人 【面積】26.59km<sup>2</sup> 【一般会計】約486億円

【視察項目】オーラルフレイル検診について

#### ★視察事項★ オーラルフレイル検診について

海老名市では、海老名市オーラルフレイル健診を令和元年4月から全国に先駆けて、一般社団法人海老名市歯科医師会に委託し、運用を開始した。

高齢者に該当する年齢層では、フレイルは既に始まっているものの、歯の損失は50歳代から始まることから、予防のために対象を55歳以上としている。

本市は、高齢化率が高いことから高齢者の健康増進はもちろんのこと、若い世代の健康も重要なテーマであることから、視察先として選定した。

#### ① 検診事業の内容

- I スクリーニング検査（生活習慣に関する問診・嚥下の効率や安全性に関する問診及び口腔機能検査）
- II オーラルフレイル該当者については、健診後、歯科医師等から改善プログラムについての指導
- III オーラルフレイル該当者への再検査

#### ② 所感

- ・ 歯科医師会との連携が取れていて、効果的な事業運営をしていることは、とても参考になった。全国初ということもインパクトがあり印象に残った。
- ・ 年齢を下げ取り組むことは、予防と重度化を防止する意味で大切であり、必要な人にはフォローする仕組みもあり、大変に参考になった。
- ・ 課題は、広報啓発で認知度を向上させること。また、受診率を上げることとのことだった。



#### (2) 神奈川県 横須賀市

【人口】376,171人 【面積】100.81km<sup>2</sup> 【一般会計】約1,610億円

【視察項目】書かない窓口について

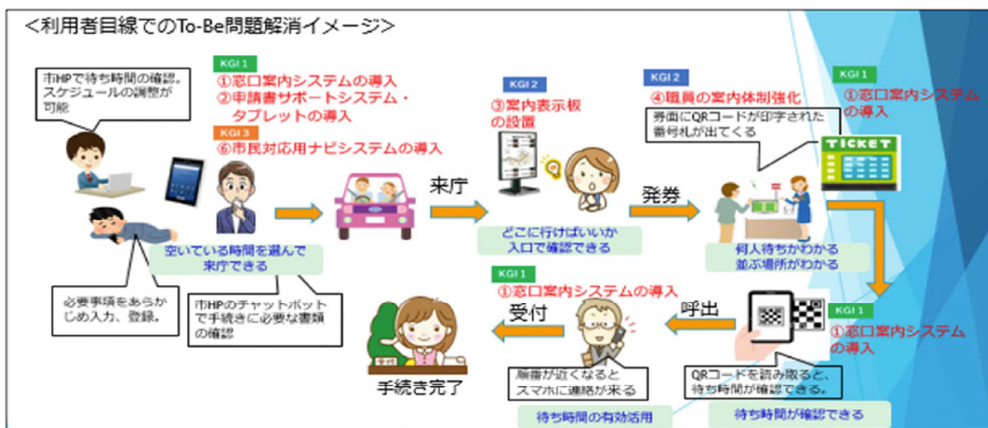
#### ★視察事項★ 書かない窓口について

横須賀市では、パソコンやスマートフォン等で必要な手続きを調べることができる「手続きナビ」と、事前に電子で申請書が作成できる「申請サポートプラス」を導入している。

電子化によって、紙の申請書ではできなかったナビゲートを行うことが可能となり、スムーズな書類作成だけでなく、一度の手続きで複数の申請書を作成することができ、また、手続き漏れや記入ミスを防止することができる。加えて、受理した申請書を二次元コードで出力することが可能であり、事務作業が大幅に自動化されることから、窓口における処理が効率化され、市民の待ち時間の軽減につながっている。

本市においても、手続きの簡素化などは課題となっていることから、横須賀市の取組が参考になるものと考え、視察先として選定した。

### ① 書かない窓口の内容



### ② 課題解決の具体的な内容

I 簡単にパソコン、スマートフォン及びタブレットを用いて、いつでも、どこでも、必要な手続きを調べることができる「手続きナビ」を市のホームページに掲載し、行政の届出書が電子で作成できる「申請サポートプラス」を窓口サービス課の住民異動窓口業務に導入した。（令和3年3月）

II 電子化によって、従来の紙の届出書ではできなかったナビゲートを行うことで、スムーズに書類を作成することが可能となった。加えて、氏名や住所などの情報入力を1回で済ませる仕組みとすることで、記入ミスや記入漏れを減らすことができた。

また、窓口への来庁予約や混雑状況をお知らせすることで、窓口の待ち時間

を減らすことができた。

### ③ デジタル化への苦労点と対応

庁内の組織文化の変革やITに関する知識不足による問題解決に苦労した。

職員の中には、従来の業務プロセスに慣れており、DXへの取組に抵抗感を持つ職員もいた。また、ITに関する知識が不足していたことで、デジタルツールの利用方法に関して課題があった。

そこで、現場の職員の理解を得るために、資料等によって、どこがどのように変わり、それによってどのような効果が生まれるのかについて説明を行う機会を設けた。

デジタルツールの利用方法の不安解消に向け、比較的ITに詳しいDX推進担当部署の職員等がサポートを行った。

### ④ 今後DX化に取り組むためのヒント

DX化には、現状を正確に把握することが重要と考える。

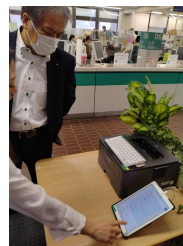
企業や自治体には、それぞれの課題や障害がある。

まず、現状を把握して、それを解決するために最適な手段を選定することが必要である。

次に、目的を明確にすることが大切である。

あるべき姿を描き、そのゴールに向かって、どのような工程が必要なのかを洗い出し、最終的なゴールに到達するための手段の一つがデジタル化であるが、DX化は、必ずしもデジタル技術が伴っていても良いと考える。

最後に、デジタル技術やシステムについての専門的な知識を持っている職員の育成が必要である。自己学習や研修の実施などを行ったり、専門官を雇用したりすること等で、組織全体のDX化が進むと考える。



### ⑤ 所感

- ・ 市民の反応もおおむね良好とのことだったが、まだまだ苦手という市民も

多く、今後のデジタル社会を見据えて早めの対策が必要だと感じた。

- ・ 待ち時間の短縮に効果があることは確実であるため、本市においても具体的にどのように推進していくべきかを検討したい。
- ・ 年齢の高い方に対する普及啓発が課題とのことだが、本市は高齢者の割合が高いので、独自の工夫も検討する必要があると感じた。

### (3) 神奈川県 大和市

【人口】242,983人 【面積】27.09km<sup>2</sup> 【一般会計】約849億円

【視察項目】おひとりさま支援条例について

#### ★視察事項★ おひとりさま支援条例について

大和市では、高齢のひとり暮らしの方の心身の健康にとって有益な、外出促進や社会交流の周知啓発により、「一人になってもひとりぼっちにさせないまち」を目指すため、令和4年6月には全国に先駆けて「大和市おひとりさま支援条例」を制定し、行政、市民、事業者が一体となって継続的に支援していく姿勢を明確に示している。

本市においても高齢者・独居の世帯は大変多く、大和市の取組が大いに参考になるものと考え、視察先として選定した。

#### ① 条例制定の背景

近年、長寿、核家族化といった社会構造の変化等によって、ひとり暮らしの高齢の方々が増加している中、おひとりさまの心身の健康にとって有益な、外出促進や社会とのつながりを持つための普及啓発を行い、「一人になってもひとりぼっちにさせないまち」を行政、市民、事業者が一体となって目指していくという姿勢を明確に示すため、「大和市おひとりさま支援条例」条例を制定した。

#### ② おひとりさま政策課について

おひとりさま政策課では、物理的、精神的に孤立する高齢者が増える時代を迎えることが想定される中、「一人になってもひとりぼっちにさせないまち」を目指し、終活支援をはじめとした、おひとりさま施策のさらなる推進を図っている。

#### ③ 終活支援条例

市民が抱える終活に関する精神的な不安を解消し、終活に対する施策をより一層推進するため、「大和市終活支援条例」を制定した。

条例では、終活に携わる市の責務や、市民・事業者の役割などを明記し、それぞれが連携を図り、協力して取り組むことを示している。

#### ④ その他の終活の取組



その他の取組として、「エンディングノートの発行と保管」、「やまと終活クイズの作成」、「終活かるとの貸し出し」などを行っている。

自身に万が一のことが起こった際に備えて、あらかじめ御家族やまわりの人に伝えておきたいことを書き留めておくための「エンディングノート」を作成し、おひとりさま政策課の窓口などで配布している。

また、御家族と離れて暮らしているため、エンディングノートの保管場所が伝えられない、または、家に置いておくと他人に見られないか心配といった不安をお持ちの方については、市で保管するサービスも行っている。(保管料・閲覧料無料)



#### ⑤ 所感

- ・ おひとりさまの支援は高齢者が中心であるが、近年は結婚されない方をはじめ、若年層のおひとりさまも増えてきていることから対策が必要と感じた。
- ・ 終活という視点は大切であり、行政と一緒に公的に支援を考えている点は参考となった。
- ・ エンディングノートや終活コンシェルジュの活用は大いに役立つ取組だと感じた。

#### (4) 千葉県 市川市

【人口】492,842人 【面積】56.39km<sup>2</sup> 【一般会計】約1,668億円

【視察項目】健康寿命日本一について

#### ★視察事項★ 健康寿命日本一について

市川市では、誰もが日常生活において制限なく、ハツラツと元気に暮らし、心と体の健康のバランスがとれた、活力溢れる生涯を送れるよう、健康寿命の延伸に総合的に取り組むこととされている。

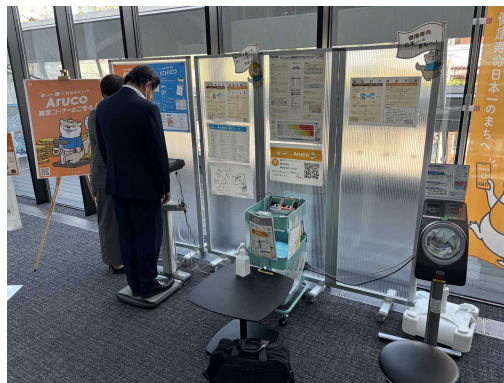
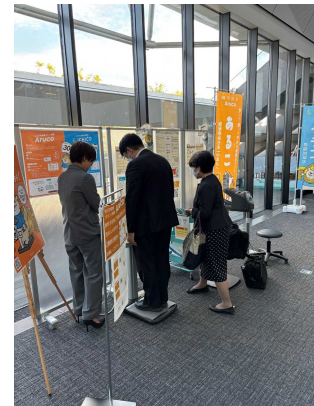
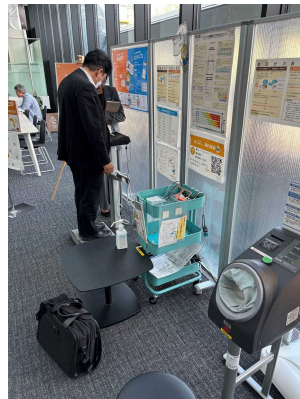
本市においても重要なテーマと考え、視察先に選定した。

#### ① 健康寿命日本一の内容

市民の健康は、保健医療分野のみならず、教育、福祉、環境、まちづくりなど様々な健康決定要因によって影響を受ける。

また、乳幼児、児童生徒、働き盛り、高齢者などライフステージによって必要とされる健康施策が変化する。さらに、健康づくりを支援する主体も、行政、医療機関及び企業など多様である。

市川市は、様々な施策を総合的かつ多面的に取り組むことで、健康寿命日本一のまちを目指している。



## ② 所感

- ・ 日本一と宣言することで、取り組む姿勢が変わり、意識が醸成されることはよいことだと感じた。
- ・ 市民の皆さんが、簡単な機械操作で自身の身体の数値を確認できることは、大変有効な取組だと感じた。本市でも取り組みたいと思う。