

防災福祉こども委員会

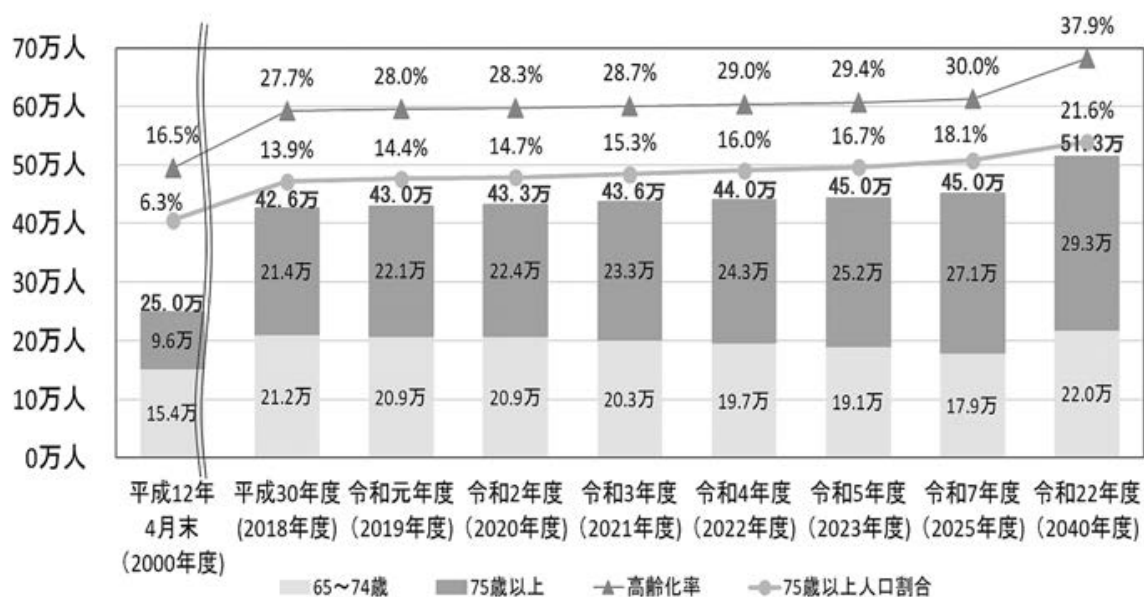
No.	項目	概要	頁
I	<p>全国初 認知症対策「神戸モデル」 (兵庫県神戸市)</p> <p>人口：1,512,287人 事業開始：平成30年度</p>	<p>神戸市では、平成28年にG7保健大臣会合が開催され、認知症対策を盛り込んだ「神戸宣言」が出された。この宣言を踏まえ、「神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例」を制定した。その後、認知症の人への更なる支援として、認知症の早期受診を推進するための診断助成制度や、認知症の方が事故を起こした場合に被害者等を救済する事故救済制度の創設を内容とする全国に先駆けた神戸発のモデルを開始した。</p>	17
II	<p>健康ポイントアプリ「あるこ」を活用した健康寿命の延伸 (東京都西東京市)</p> <p>人口：205,869人 事業開始：令和2年度</p>	<p>西東京市は、「健康寿命の延伸」等の向上を総合目標とした、第2次西東京市健康づくり推進プラン後期計画で、市民一人ひとりの運動習慣の形成等への取り組みが重要としている。また、新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、市民の健康上のリスク及び不安が増大したことから「新しい生活様式」において歩くことを中心に、健康づくりを実践する機会を提供するため、西東京市健康ポイント事業を開始することとなった。</p>	22
III	<p>全国初 睡眠リズムの見える化で高齢者の安心な暮らしを支援 (大阪府堺市)</p> <p>人口：807,963人 事業開始：令和3年度</p>	<p>堺市では、ICTを用いた先進的な取り組みの一端として、ひとり暮らしの高齢者等を対象に睡眠リズムの見える化を活用した見守りに関する実証プロジェクトを実施した。シート型睡眠センサーを活用し、産学官連携で高齢者の健康管理を支援する大規模実証プロジェクトは、全国初の取り組みであり、健康寿命延伸をめざす堺市健康寿命延伸産業創出コンソーシアムの活動の一つである。</p>	26
IV	<p>全国初 LINEで保育所の入所申請 (三重県桑名市)</p> <p>人口：139,829人 事業開始：令和2年度</p>	<p>桑名市では、子育て世代の行政手続きにおける利便性向上や新型コロナウイルス感染症対策のため、LINE公式アカウント「桑名市」を開設し、本来市役所の窓口において受付を行っていた保育所の入所申請がLINE上でできる「写真で申請」のメニューを設けた。案内に沿って申請者の氏名や入所する児童の氏名などを入力し、申請用紙等を撮影し送信することで、LINE上で申請が完結する。</p>	31

I 認知症対策「神戸モデル」(兵庫県神戸市)

1 神戸市の現状

神戸市の65歳以上の高齢者人口は令和5年度(2023年度)には44.3万人(高齢化率29.4%)、7年度(2025年度)には、45万人(30.0%)となり、約3人に1人が高齢者という状況を迎える。特に、75歳以上の人口は増加し続けていく見込みとなっている。また、7年度(2025年度)以降も高齢者人口は増加傾向にあり、22年度(2040年度)頃にはピークを迎える見込みとなっている。

高齢者人口の推移



2 事業実施の背景・経緯

(1) 背景

平成28年のJR東海事故最高裁判決(平成19年に認知症の方が線路に立ち入り、列車にはねられ死亡した事故で、JR東海が振り替え輸送代などの賠償を求めて家族を提訴)では、認知症の方の家族への損害賠償請求を退けたものの、介護等の状況によっては家族らが責任を負う可能性があると考えられた。一方、加害者に賠償責任がない場合には、賠償責任保険の対象とならず、被害者救済が行われないという課題が残った。国においては、「直ちに制度的な対応をするのが難しい」との検討結果をまとめ、制度創設は見送られた。

そのような中、28年9月に神戸市でG7保健大臣会合が開催され、「神戸宣言」で今後認知症対策をより推進していくことが盛り込まれた。

これらを契機として、認知症の人やその家族を、社会全体で支えていくまちづくりを推進するため、「予防及び早期介入」「治療及び介護の提供」「事故の救済及び予防」「地域の力を豊かに」を施策の4本柱とした「神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例」を制定した(30年4月施行)。

(2) 経緯

条例制定後、認知症の人やその家族が、安全・安心に暮らし続けていくことができるよう、全国に先駆けた神戸発の新たな取り組みとして、認知症神戸モデルを創設した。

3 認知症神戸モデル概要

(1) 認知症診断助成制度（平成31年1月28日開始）

- ・65歳以上の全市民が対象
- ・身近な医療機関で実施
- ・検診から精密検査まで、自己負担なし

第1段階	スクリーニング検診により、認知症の疑いの有無を診る 「認知症の疑いあり」の方に紹介状を交付し、第2段階の受診勧奨
第2段階	精密検査により、認知症かどうかと病名を診断 【認知症の鑑別診断】 <ul style="list-style-type: none">・認知症（アルツハイマー型／レビー小体型／血管性／その他）・軽度認知障害（MCI）・認知症でない 【認知機能精密検査】 <ul style="list-style-type: none">・画像検査（頭部MRI・頭部CTなど）・認知機能検査（MMSEなど）・血液検査・日常生活動作の評価（DASC-21, CDRなど） など 「軽度認知障害（MCI）」の方には経過観察実施

(2) 認知症事故救済制度（平成31年4月1日開始）

① 認知症の方が起こした事故で被害に遭われた方へ見舞金を支給

※事前登録不要で、加害者の賠償責任の有無にかかわらず支給

被害者が市民の場合	死亡（最高3千万円）、後遺障害（最高3千万円）、入院（最高10万円）、通院（最高5万円）、財物損壊（最高10万円）、休業損害（最高5万円） ※上記に加え、火事類焼被害の場合は上乗せ有り 類焼被害者見舞金費用 （1世帯当たり30万円（1事故最高1千万円））
被害者が市外の方の場合	被害者見舞費用（最高10万円）

② 認知症と診断された神戸市民が対象

ア 賠償責任保険に市が加入（保険料を市が負担） ※事前登録必要

賠償責任保険 ※自動車事故除く	最高2億円
障害死亡・ 後遺障害保険	交通事故，交通乗用具の火災による事故によって死亡又は後遺障害を負った場合に支給 ・死亡（100万円），後遺障害（42万円～100万円）

イ 事故があれば，事故救済コールセンターが24時間365日相談を受付

ウ 非常時のかけつけ捜索サービス（年6回まで）を含むGPS衛星利用測位システムの導入支援（月額利用料金は別途発生） ※事前登録必要

(3) 認知症神戸モデルの費用と財源

① 認知症神戸モデルの事業費 (単位：百万円)

	4年度	5年度	6年度	合計
診断助成制度	132	270	185	587
事故救済制度	51	73	112	236
計	183	343	297	823

※令和4年度は決算額，5年度は予算額，6年度は計画額

② 認知症神戸モデルの財源

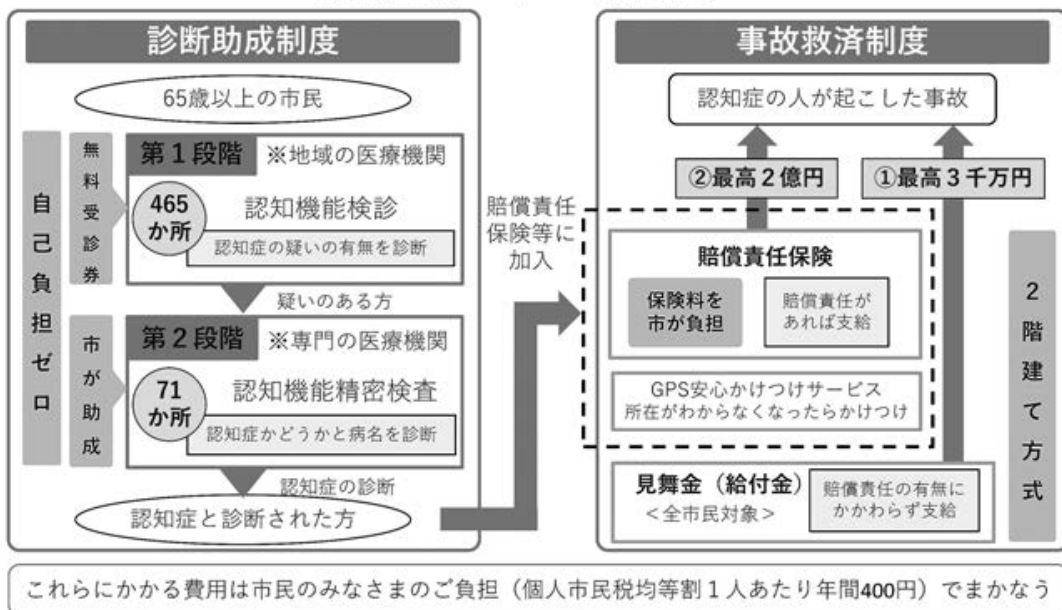
超過課税の導入（令和元年度～3年度） ※6年度まで延長

認知症神戸モデルに係る費用負担を将来世代へと先送りすることなく，市民に広く負担してもらう仕組みを導入

認知症神戸モデルがスタートする令和元年度から，市民税均等割（平成30年 3,500円）に1人あたり年間400円（月当たり約34円）を上乗せ。

※均等割が課される市民のみ。

認知症神戸モデル（概要図）



4 実施状況

(1) 認知症診断助成制度受診者数

① 認知機能検診（第1段階）

受診者数：59,554人（制度開始～令和5年6月末まで）

精査済みの58,539人の結果内訳（令和5年5月末まで）

- ・疑い有り：15,204人（26.0%）
- ・疑い無し：43,335人（74.0%）

【受診券一斉送付状況】

令和元年度	75歳以上の方（220,236人）に受診券を発送
2年度	75歳に到達する方（13,797人）に受診券を発送
3年度	75歳・80歳・85歳に到達する方（44,949人）に受診券を発送
4年度	75歳・80歳・85歳に到達する方（51,858人）に受診券を発送
5年度	75歳以上の方（約245,000人）に受診券を発送予定

② 認知機能精密検査（第2段階）

受診者数：13,262人（令和5年6月末まで）

精査済みの13,032人の結果内訳（令和5年5月末まで）

- ・認知症：7,494人（57.5%）
- ・軽度認知障害MCI：3,658人（28.1%）
- ・認知症でない：1,880人（14.4%）

(2) 認知症事故救済制度の実施状況

① 支給状況（令和5年7月末時点）

	支給件数	支給種別	支給金額計
給付金	12件	物損9件・人身3件	13,142,460円
賠償責任保険	25件	物損24件・人身1件	5,459,475円
計	37件	物損33件・人身4件	18,601,935円

・支給例

水漏れによる階下住居の被害，他人宅の門扉の損傷，飲食店の座席の汚損等

※上記のほか，障害死亡・後遺障害保険（交通事故対象）で2件・2,000,000円支給

② 加入者数（令和5年7月末累計）

- ・賠償責任保険の加入者数：11,056人
- ・GPS安心かけつけサービス契約者数：346人
- ・GPS安心かけつけサービス出動実績：9件

(3) 診断後の支援

① 認知症疾患医療センターでの専門医療相談・日常生活支援相談窓口

令和元年5月より、臨床心理士、精神保健福祉士等の専門職を増員配置し、診断後の専門医療相談・日常生活支援相談を開始。

- ・4年度相談件数：8,007件

② 認知症サロン

認知症疾患医療センターにおいて、認知症の人の状態に応じた対処についての学習の機会の提供や、認知症の方本人同士や家族同士の交流などを目指す認知症サロンであり、認知症と診断された後も継続して支援できる体制の構築をめざしている。

③ K O B Eみまもりヘルパー

認知症または軽度認知障害（M C I）の診断を受けた方を対象に、家族の負担軽減を含めた在宅生活への支援として、見守りや外出の付き添い等を行うヘルパー派遣事業を令和3年3月より開始。

- ・4年度末時点：利用申込者数47人、実施事業所数29カ所

④ 認知症地域支えあい推進事業

認知症の方や認知症の疑いのある方が、生きがいを持って積極的に社会参加できるよう、地域における認知症についての理解を深める学習会の開催や、認知症予防の取り組みを支援するため、令和4年10月より地域に専門職を講師として派遣。

- ・4年度66団体より、合計103回分の講師派遣の申込み

5 利用者の声

認知症診断助成制度受診者

- ・きちんと診断がついてよかった。
- ・家族に受診を勧めやすい。

認知症事故救済制度登録者

- ・自己負担がないから登録した。
- ・外出時に道が分からなくて困るといった不安が和らいだ。

6 今後の取り組み

認知症基本法が成立するなど、認知症を取り巻く状況は刻一刻と変化し、認知症に対する市民の関心は高まりを見せている。今後もこれまでの認知症神戸モデルの取り組みをさらに発展させるとともに、必要な方に制度が届くよう、引き続き取り組んでいきたい。

【参考資料】

神戸市提供資料

神戸市ホームページ

Ⅱ 健康ポイントアプリ「あるこ」を活用した健康寿命の延伸（東京都西東京市）

1 事業実施の背景・経緯

(1) 背景

西東京市は、平成23年に市民共通の願いとして生涯健康で「一人ひとりが輝き互いに支えあうまち」実現のために健康都市をめざすことを宣言し、平成25年に宣言の内容を踏まえ、10カ年の計画となる第2次西東京市健康づくり推進プランを策定した。

同推進プランの前期期間における取り組みを踏まえ、平成30年に健康を視点とした地域づくり、まちづくりを進めることが「真の健康都市」に少しでも近づくことにつながると考え、「健康」応援都市の実現を目指して、健やかで心豊かに生活できるまちを基本理念として、健康で自立して生活できる期間を延ばすこと（健康寿命の延伸）や自分が健康であると感じられる市民が増えること（主観的健康感の向上）等を総合目標とした第2次西東京市健康づくり推進プラン後期計画（健康都市プログラム）を策定した。

(2) 経緯

計画策定後、健康応援都市として、西東京市では紙媒体による健康チャレンジ事業を実施してきたが、実施期間が限定的なため恒常的な取り組みになっていないことや参加者が少ないこと、健康づくり事業の指標材料となる市民の平均歩数の現状を把握できないという課題があった。

また、新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、新しい生活様式が求められていたことから、これらの課題解決のため、歩くことを中心に、毎日の生活の中で健康づくりを行える、健康ポイントアプリ導入の検討を開始した。

2 健康ポイントアプリ導入

第2次西東京市健康づくり推進プラン後期計画において、下記の3点を重視して選択した。

(1) 対象世代の活用のしやすさ

同計画において、特に重要な対象世代として位置付けている「働き世代・子育て世代」が日常的に使う「スマホアプリ」での事業構築

(2) カスタマイズ性とコストとのバランス

株式会社グッピーズが運営するアプリ「グッピーヘルスケア」をベースに、西東京市独自のページを追加でき、補助金の活用も含め費用を抑えたうえでスピーディーに導入できる。同ページ内では、各種健康行動のポイント化、西東京市オリジナルしゃきしゃき体操動画視聴を組み込む等により、継続率の向上を図る。

(3) 楽しみながら取り組める継続性

見やすいデザインで豊富なコンテンツがあるため、市民それぞれのニーズに合わせてやすく、楽しみながら継続ができる。また、体重記録や歩数計など、各ページアクセス数の確認ができて市民の興味・関心が把握しやすく、次の施策検討につなげる指標ができる。

3 事業概要

(1) アプリ開始時期

- ・令和2年11月

(2) 経費

- ・導入経費 約9,480千円（令和2年度決算額）
国の新型コロナ地方創生臨時交付金を活用
- ・運用経費 約1,735千円※インセンティブ費用を除く（令和5年度決算見込額）
（全て一般財源）

(3) 健康ポイントアプリ「あるこ」の機能

- ① 体重や食事、970種類以上のエクササイズ動画など、16種類以上のコンテンツを提供
- ② 毎日の健康活動をポイント化
- ③ 毎月健康づくりのポイントを貯めた方へ、抽選で電子マネーをプレゼントするインセンティブを実施
- ④ 市民へのインフォメーション掲示や、市民の健康づくりを伴走型で支えるメッセージの配信

※管理画面では、登録者数や地区別の平均歩数、人気のある機能など多くの情報を確認することができる。



(4) ポイントが獲得できる健康行動と獲得ポイント

- ① アプリを起動（10ポイント）
- ② 体重記録／日（10ポイント）
- ③ 2,000歩達成／日（10ポイント）※
- ④ 5,000歩達成／日（10ポイント）※
- ⑤ 8,000歩達成／日（10ポイント）※
- ⑥ 西東京しゃきしゃき体操再生／日（10ポイント）

- ⑦ エクササイズ動画再生 / 日 (10 ポイント)
- ⑧ 市の健康事業等で配布するボーナスコード入力 (100 ポイント)
- ⑨ 健康診断・人間ドック受診 / 月 (300 ポイント)

※歩数はそれぞれの時点で付与され、8,000 歩以上で合計 30 ポイント付与される。

(5) インセンティブの提供

毎月1,000ポイント以上貯めた18歳以上の市民の方に対して抽選を行い、当選者には、Amazon ギフト券 (ギフトコード) 1,000円分を送付する。

※数カ月に一度開催している「あるチャレ (あるこでチャレンジ)」では、チャレンジ課題 (下記参照) を達成した方に対して抽選を行い、当選者には市内特産品や協賛品を提供する。

【実施例】

「あるチャレ (あるこでチャレンジ)」

第3回3市合同ウォークラリー (令和6年2月開催)

- ・ 2月の1カ月間、西東京市、岡山県笠岡市、和歌山県有田市で合同ウォークラリー (アプリ内のバーチャルウォークラリー)
- ・ チャレンジ課題：男性28万歩、女性22万歩

(6) 対象者 (メインターゲット)

西東京市健康づくり推進プラン後期計画において、「働き盛り・子育て世代」を全世代の中で特に重要なターゲット世代として位置付けていることから、メインターゲットは、20～50代の市民としている。

また、同アプリは、西東京市民の方であれば、どなたでも登録・利用が可能。

4 取り組み効果

(1) 登録者推移

- ・ 令和3年3月末 ……2,454人
- ・ 令和3年8月末 ……2,939人
- ・ 令和4年3月末 ……3,611人
- ・ 令和5年3月末 ……4,482人
- ・ 令和5年10月末 ……5,026人
- ・ 令和5年12月末 ……5,234人

(2) 成果

① 健康増進事業への参加者が約12.5倍に増加

- ・ アプリ導入前 (紙媒体)：400人程度
- ・ アプリ導入後：5,000人以上 (令和5年10月末時点)

- ② アプリ内イベントによる平均歩数が5%増加
 - ・1日当たりの平均歩数8,000歩以上の人数が1.2倍（実施後アンケート結果）
- ③ アプリの継続利用により健康意識の向上
 - ・約75%の人が「歩くこと」を意識するようになった。
 - ・約43%の人が「できるだけ身体を動かすこと」を意識するようになった。
 ※利用者アンケート（年1回）、アプリ内イベント終了時の簡易的なアンケート（年6回）
- ④ 屋外ウォーキングイベントの集客数が20倍に増加
 - ・アプリ導入前：各回20名程度
 - ・アプリ導入後：各回400名程度
 ※令和3年度、4年度に、同アプリを使って様々な地域資源を活用したウォーキングイベントを実施
- ⑤ メッセージ機能を活用してアプリ起動率約40%を維持
 - ・体調変化を実感するためには健康習慣の継続が望ましいことから、アプリの起動率が重要
 - ・イベント案内やアンケートなどを送付し、プッシュ機能により通知を表示することで、アプリ起動へつなげる。

5 利用者の声

- ・予想したよりも、歩くモチベーションになっている。
- ・毎日歩数をチェックしたり、動画で運動したりするのがルーティン化された。
- ・親子三世代で登録しており、歩数や順位が話題にのぼる事も多くいい刺激になっている。
- ・99%の利用者がアプリを使い続けたいと回答

6 課題と今後の活用

(1) 課題

本アプリを継続的に利用していくことが、健康増進へ繋がると考えられる。現在、アプリの利用登録者数は増加しているが、継続利用率がなかなか伸びないことが課題である。一度、アプリ利用から離れてしまった市民にどうアプローチし再開してもらえるか、検討する必要がある。

(2) 今後の活用

アプリの継続利用率の維持・増加を目標に掲げ、効果的なインセンティブの提供方法の検討、利用者に「飽きさせない」ための様々なイベントを計画・実施していきたいと考えている。

【参考資料】

西東京市提供資料

西東京市ホームページ

Ⅲ 睡眠リズムの見える化で高齢者の安心な暮らしを支援（大阪府堺市）

1 事業実施の背景・経緯

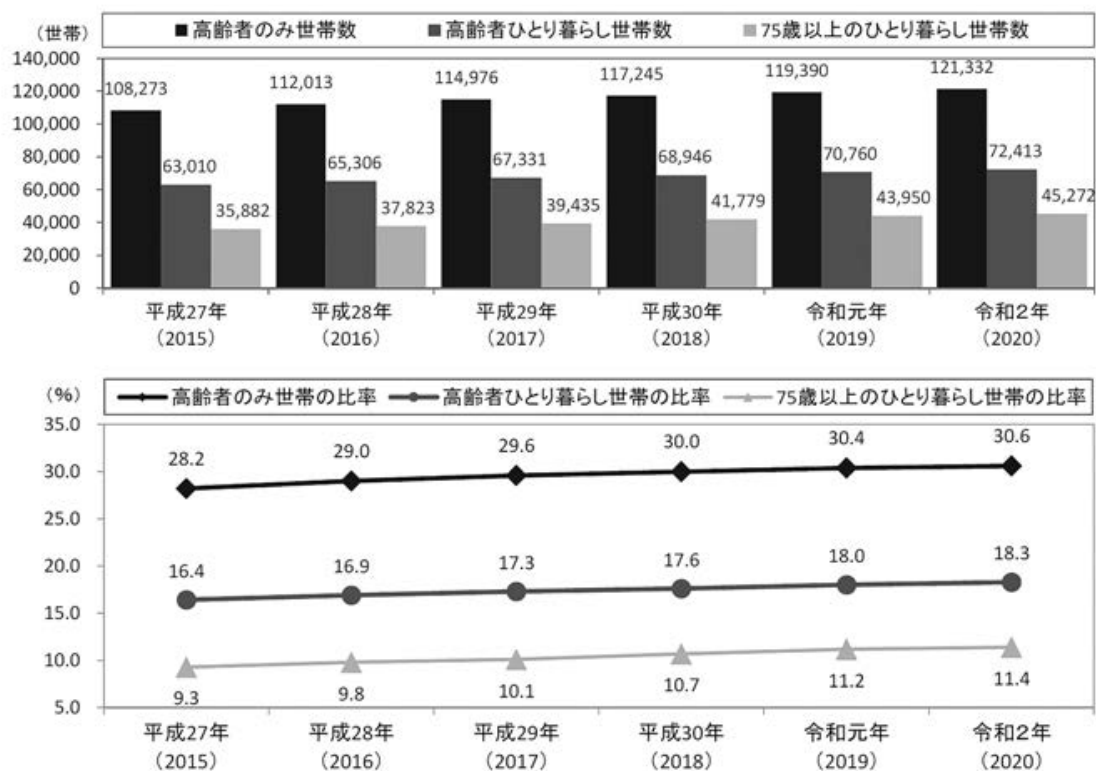
(1) 背景

堺市の高齢化率は令和2年3月末で28.1%と、全国の数より若干低いものの、確実に高齢化が進み、令和22年には33%を超えると予測され、高齢化に対するより効果的な対応が求められていた。

また、高齢者世帯状況は、令和2年9月末時点で、高齢者のみの世帯数が121,332世帯で、堺市の全世帯の30.6%を占めていた。高齢者のみの世帯のうち、ひとり暮らし世帯は72,413世帯（全世帯の18.3%）、その中で75歳以上のひとり暮らし世帯は45,272世帯（全世帯の11.4%）で、高齢者のみの世帯数及び高齢者のひとり暮らし世帯数は増加し続けており、また、全世帯数に占める割合も上昇が続いていた。今後も、高齢者世帯は増えるものと見込まれ、地域における見守りや生活支援等のさらなる充実が望まれていた。

そのような中、高齢者施策を総合的に推進するため、令和22年の社会保障を展望しつつ、団塊の世代が75歳以上となる令和7年までの中長期的な視野に立って、令和3年に第8期となる高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画を策定し、複雑多様化・複合化する高齢者の課題へ適切に対応するため、各施策にICTの活用等を取り入れ、横断的に取り組むこととした。

■高齢者のみ世帯数、高齢者のみ世帯比率の推移



(2) 経緯

超高齢社会が進行する中で、ひとり暮らしの高齢者や高齢者同士の世帯が急な体調変化が起きた際の対応などに不安を抱える方が増えており、全ての高齢者が安全・安心に暮らすことができる地域社会を実現するためには、従来からの「顔の見える関係性」での見守りに加えて、新たな高齢者を見守る仕組みを構築することが重要となっていた。

こうしたことを踏まえ、睡眠リズムの測定に基づく健康管理及び見守りのための実証を実施することとなった。

2 「あんしん睡眠サポート」事業実証実験

(1) 概要

堺市では、ICT等先進技術を用いたスマートシティの取り組みの一環として、NTT PARAVITA株式会社、NTT西日本、パラマウントベッド株式会社、大阪大学大学院医学系研究科と連携し、〈睡眠リズムの可視化〉を行い、それを活用した〈見守り〉に関する実証プロジェクトを実施した。

(2) 実施期間

令和3年11月～5年3月

(3) 対象者および定員、参加費用

ひとり暮らしの65歳以上の方

または、65歳以上のみの世帯（夫婦等）の方

合計：300名

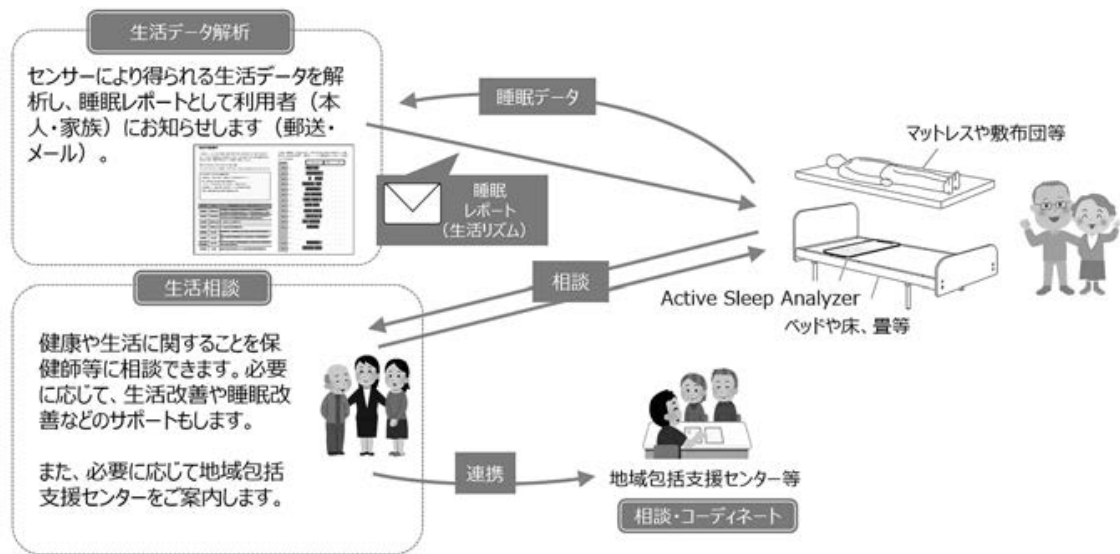
費用：無料（電気代は自己負担）

(4) 実施内容

布団やマットレスの下に敷く、睡眠リズムを可視化する機器（睡眠センサー）をひとり暮らしの高齢者などに貸与し、睡眠状態を計測し睡眠リズムのレポート配信や相談窓口による生活相談を行う。



① あんしん睡眠サポート事業スキーム



※生活データ解析

- ア 睡眠レポートは家族にも配信されるほか、家族はアプリを利用することで毎日の睡眠状態も確認することができ、日々の健康状態を見守ることができる。
- イ AIを活用して睡眠データを分析することで、睡眠時無呼吸症候群の傾向や認知機能の低下傾向を推定することができ、より早く受診するきっかけをつくる。

② 役割分担

- ア NTT PARAVITA株式会社
 - ・シート型睡眠センサー「Active Sleep Analyzer」の提供
 - ・睡眠データの分析による「睡眠レポート」の作成
 - ・保健師等による電話での健康アドバイスの提供
- イ NTT西日本、パラマウントベッド株式会社
 - ・プロジェクトの企画、管理
- ウ 堺市
 - ・実証フィールドの提供
 - ・参加者募集
- エ 大阪大学大学院医学系研究科
 - ・NTT PARAVITA株式会社が作成した「睡眠レポート」を医学的見地から分析
 - ・保健師等が健康アドバイスをする際のアドバイス内容の指導、監修
 - ・睡眠データの兆候の研究

3 取り組み効果

(1) 実証参加者

フィールド実証参加者 合計288名

- ・解析対象者（ひとり暮らしの高齢者の方または、高齢者同士の世帯）合計212名うち、6カ月介入群・3カ月介入群・対照群（非介入）の3区分で実証を行った。

(2) 成果

- ・睡眠改善効果は「6カ月介入群」、「3カ月介入群」ともに確認された。
- ・レポート送付や保健師等の電話での健康アドバイスを通じて、睡眠の開始・起床時間の安定化や早寝早起きの習慣化、睡眠時間の増加等の成果事例が見られた。
- ・保健師・看護師が睡眠データを通して日々の生活状況の変化に気づくことができる仕組みは、参加者の生活への安心につながった。
- ・本実証により、この仕組みの睡眠改善効果が検証された。
- ・開始時に不眠の傾向が高かった方に、介護給付費の削減効果が推定された。

(3) 利用者の声

- ・月1回、保健師等の専門職に診てもらえる安心感があった。
 - ・保健師が日々のデータを確認していることが生活の安心につながった。
 - ・日々の睡眠状況を遠方に住む家族も確認できるため、見守りのメリットを実感できた。
- 等

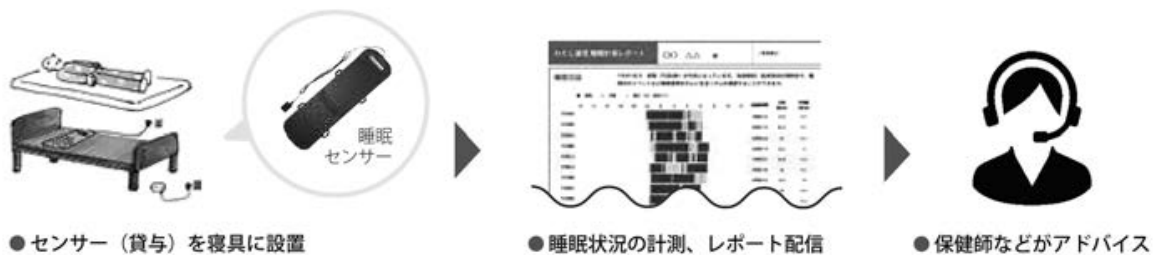
(4) 実証実験の評価

本実証の結果が国に評価され、大阪大学の研究事業として堺市を含む複数自治体で実証が継続されることとなった。

4 その後の取り組み

(1) 「ねむりの見守り」

大阪大学大学院などと連携し、睡眠リズムのデータを活用した見守りの実証プロジェクト「ねむりの見守り」を実施することとなった。



(2) 実施期間

令和5年7月～6年3月

(3) 対象者および定員, 費用

ひとり暮らしの65歳以上の方

または, 65歳以上のみの世帯(ご夫婦等)の方

※「あんしん睡眠サポート」のモニター参加者は対象外

定員: 60名

費用: 無料(電気代は自己負担)

謝礼: クオカード2,000円分

(4) 期待される効果

多くの高齢者が悩みを抱える「睡眠」に着目し, 地域住民が日常的生活行動をしながら計測できるシート型のセンサーで睡眠を計測。さらに, 専門家による改善アドバイスまでを提供することで行動変容を促し, 健康維持・改善, 疾病の予防へつなげる。

【参考資料】

堺市提供資料

堺市ホームページ

IV LINEで保育所の入所申請（三重県桑名市）

1 事業実施の背景・経緯

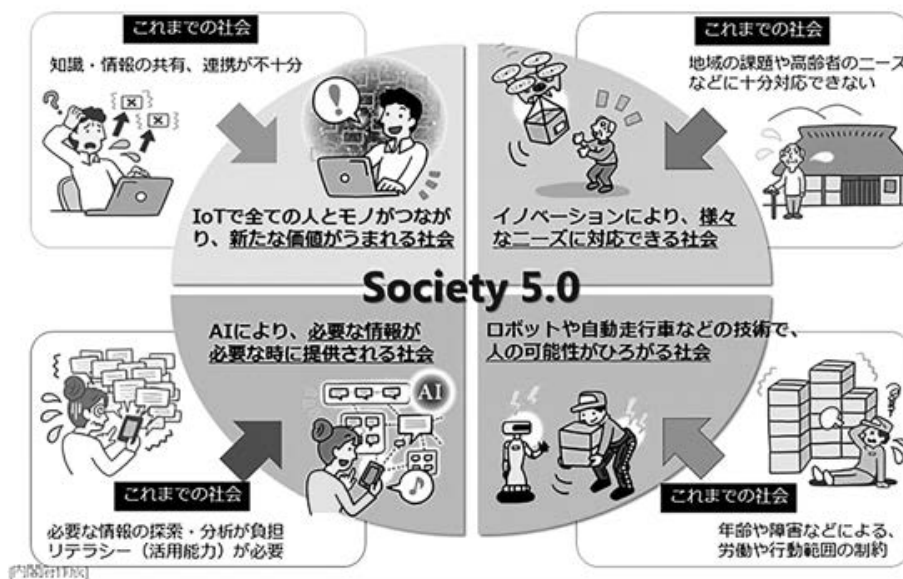
(1) 背景

新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、「Withコロナ」「Afterコロナ」の中で人々の暮らしや社会環境等のスタイルは大きく変化した。感染拡大防止のためにとられた移動抑制や人と人との接触機会が低減する中で、社会のデジタル化の必要性が改めて浮き彫りとなったが、行政の分野では、申請手続きなどのオンライン化が十分に進んでおらず、利用する市民目線でのさらなる利便性の向上を図る必要があった。

(2) 経緯

桑名市では、人々の価値観・趣向、ライフスタイル等が加速度的に変わっていく中、行政もこれらの変化に対応するための持続可能な行政運営を進める必要があり、デジタル化推進をこれからのインフラ整備と位置づける「デジタル・ニューディール（新たな日常の構築の原動力となるデジタル化への集中投資・実装とその環境整備）」を推進し、行政サービス、特に窓口での手続きについてさらなる改革を進めていくこととした。

また、第4次行政改革大綱（後期）においても、技術革新の成果を取り入れることで、人の可能性を広げ、市民の利便性の向上を目指す「Society 5.0」を実現する自治体、効率的な行政運営を実現していく中で、「市民の役に立つ市役所」として、市民の認識が広がり、市民満足度の高い自治体といった、「スマート自治体」への転換を推進する。



「行政のデジタル化」（Society5.0時代のスマート自治体へ転換）

2 子育て世帯オンライン申請推進事業

(1) 導入検討

- ① 社会の変化を展望した制度・慣行の見直し（書面・押印・対面主義からの脱却）
コロナ禍の意識改革，行政のあり方改革
- ② ポストコロナ時代へ対応するため“市民と行政の新しい形”を目指す施策
社会情勢の変化に対応，非来庁型の推進
- ③ 行政のデジタル化による抜本的なオンライン導入（電子申請による手続きの簡素化・迅速化）

(2) 事業概要

- ① 令和2年度に電子申請準備室創設
- ② 桑名市LINE公式アカウント
市への申請手続きをオンラインで行えるようにし、「市役所内の密を避ける」「人との接触を軽減する」など新型コロナウイルス感染症拡大防止のため桑名市LINE公式アカウントを令和2年9月に開設。

まずは，子育て世帯を対象に「令和3年度保育施設入所手続き」で活用する。

③ 目的

- ・スマートフォンやオンラインでの手続きに普段からなじみのある子育て世帯が，必要とする申請手続きなどをオンライン化
- ・市役所に来なくても手続きを完結させることが可能
- ・感染拡大の防止とともに利便性の向上

④ LINEで保育所の入所手続きの変更

変更前

市役所へ来て手続き

- ・申請書を取りに行く
- ・申請書を提出に行く
- ・対面で面接を行う



変更後

スマートフォンで手続き

- ・申請書類を写真に撮ってLINEで申請
- ・LINEで面接の予約
- ・ビデオ通話で面接

※情報収集・発信は
パソコン→スマートフォンで，若い
世代ほどこの傾向は顕著



⑤ 保育施設入所手続きの流れ

ア 書類入手

保育施設入所申請書や就労証明書などの「申込時の提出書類」を市ホームページからダウンロードまたは、各保育施設等で入手する。

イ 申し込み（LINE、郵送、来庁のいずれか）

- ・書類の写真を撮影してLINEで提出

桑名市LINE公式アカウント「メニュー」「子ども子育て」「令和6年度公立幼稚園入園申請」を選択。申し込みフォームを開き、案内にしたがって、必要書類を撮影し、送信する。



- ・来庁して提出

桑名市LINE公式アカウントから来庁予約後、必要書類を持参。なお、LINEで来庁予約ができない方については、一般受付可能。

- ・郵送で提出

ウ 面接

LINEでのビデオ通話か、来庁により行う。

エ 判定・結果

保育施設入所の判定・結果はLINEか郵送によりお知らせする。

3 取り組み効果

(1) 実績

令和3年4月一斉入所

受付合計件数：643件

窓口申込：368件

電子申請：275件

オンライン活用状況

・来庁予約件数：201件

・面接実施件数：66件

(2) 成果

- ・新型コロナウイルス感染症拡大の防止，利便性の向上などの負担軽減により，市民満足度の向上が図られた。
- ・電子申請が43%であったことから，本来来庁したと考えられる件数が減少し，窓口の混雑が抑えられた。

(3) 利用者の声

全般

- ・利用方法で戸惑う部分はなかった。思ったよりスムーズにできた。
- ・紙の申請書を用意するため，申請書をダウンロードして印刷までしないといけないところが課題だと感じた。

申請関連

- ・提出書類の事前確認があったので，添付画像を選択するときもスムーズにできた。
- ・申請用紙を記入しなくてはいけない。
- ・意外と手続きが長いと感じた。保育所の入園申請という性質上，小さいお子さんを抱えた母親等が利用する状況が想定される。お子さんの面倒をみながらであれば，申請途中で中断せざる得ない状況も多々起こりうると思うので，途中保存できればより利便性は増す。

4 課題と今後の取組

(1) 課題

LINEで申請というPRを多くしていたが，実際はLINEが入口で，そこから申請フォームにつなげて，写真を送信するため，利用者からはイメージと違ったなどの声があった。

(2) 今後の取組み

電子申請開始から3年近くが経過しているが，そのニーズは高く今後も電子申請における受付は継続する予定としている。現在は申請書に記入したものを写真で送付していただいているが，今後システムに入力する方法で申請できるようなものを検討していきたい。

【参考資料】

桑名市提供資料

桑名市ホームページ

