

平成 31 年度第 1 回開成町課長会議

日時 平成 31 年 4 月 11 日（木）午前 9 時～10 時 30 分
場所 中会議室 B
進行 行政推進部長

1. 町 長

2. 行事予定について（裏面のとおり）

3. 県の施策・予算に関する要望について（企画政策課）【10 分】

その他

税務窓口課

- ・ 統合型地理情報システム導入事業について（7 分）
- ・ 開成町窓口のあり方検討報告について（8 分）

福祉課

- ・ 手話通訳者設置事業について（5 分）

産業振興課

- ・ 2019 開成町あじさいまつりに係る職員の協力について（3 分）

子ども・子育て

- ・ 居住実態が把握できない児童の対応について（3 分）
- ・ 「開成町子ども・子育て支援アンケート調査報告（概要）及び第 2 期開成町子ども・子育て支援事業計画策定について」（5 分）

4. 副町長

県の施策・予算に関する要望について

1 はじめに

神奈川県町村会では、毎年、神奈川県知事に対し、県の施策等に関する要望活動を実施しており、本年も「令和2年度 県の施策・予算に関する要望」を取りまとめることとしています。

また、当町では、例年「県の施策・予算に関する要望」の要望事項の中から、特に重要な要望事項を選定し、地域別首長懇談会及び政党要望の発言テーマとしています。

2 要望のポイント

各所属で、所管する事業において次のような事例がある場合には、積極的に要望事項を提出してください。とくに議会において県に要望していく旨の答弁をしている場合には、要望事項の提出漏れがないよう適切な対応をお願いします。

- 事業の実施にあたり制度面で改善が必要と考えられる場合
- 事業の実施にあたり財政面で県の支援が必要と考えられる場合
- 町単独での取組みが難しく専門的な技術支援等が必要と考えられる場合

また、過去に提出した要望事項を継続して提出する場合には、神奈川県の措置状況を踏まえ、既に要望の趣旨が伝わっていると考えられるもの、あるいは要望が当分の間実現困難と思われるもの等については整理するようお願いします。

※「平成31年度予算に関する要望（当町提出分）」に対する県の措置状況は4月8日に各所属長にメールで送信済みです。

3 今後のスケジュール（想定）

「令和2年度 県の施策・予算に関する要望」の取りまとめスケジュールは、次のとおりです。

- 4/19 神奈川県町村会主催 第1回要望主管課長会議
- 4/22 頃 庁内照会（町村会作成の要望素案への意見照会）（5月中旬締切）
- 5/中旬 地域要望に関する調整会議（足柄上郡5町）
- 5/下旬 新規要望事項・地域別首長懇談会及び政党要望の発言内容を決定
- 6/7 神奈川県町村会に要望素案に対する修正意見提出期限
- 7/中旬～ 政党要望（自由民主党・公明党）
- 7/26 地域別首長懇談会
- 8/下旬 神奈川県町村会による要望活動の実施

※ 神奈川県町村会主催の第1回要望主管課長会議（4月19日開催）の内容を踏まえて、各所属に対して要望事項を照会する予定です。

※ 上記のスケジュールは、現時点の想定であり、今後変更になる可能性があります。

課 長 会 議 資 料
平成 31 年 4 月 11 日 (木)
税 務 窓 口 課

開成町窓口のあり方検討報告書

平成 31 年 3 月

開成町窓口のあり方検討プロジェクトチーム

1 経緯

開成町では、昭和45年に現役場庁舎が建設され、昭和61年には庁舎隣に町民センター・保健センターが建設されました。業務増加等に伴い、役場庁舎から教育委員会事務局や福祉部署が町民センターに、保険・健康部署が保健センターに配置され、複数の建物に分散されたことによりお客様の手続の際に移動等の負担をかけています。

現在の役場庁舎は、建設後約50年が経過し老朽化が著しく、庁舎の耐震性の懸念、バリアフリー化が図られていないこと、業務増加に伴う執務室の不足などから新庁舎を建設することとなりました。

新庁舎建設に当たり、建物の分散による移動などのいくつかの問題点は改善されますが、新庁舎での執務開始を契機として、より良い住民サービスが行えるように「開成町窓口のあり方検討プロジェクトチーム」を設置し、窓口のあり方について検討を行うこととしました。

2 目的

新庁舎への移転を契機として窓口の利用者であるお客様の目線で窓口のサービス向上（改善）を図るため窓口のあり方の検討を行うこととしました。

3 窓口の現状と課題

(1) 現庁舎での課題

現在、開成町では、役場庁舎、町民センター、保健センターに課等が配置されているため窓口が分散しています。また、待合スペースや執務スペースが手狭な状況となっています。

これらのことから、各種の手続についてお客様に担当課まで移動をお願いしています。また、手続の申請書類等が多数あり、お客様が申請書類に住所や氏名など同じ項目を何度も記入している状況です。

そのほか、人口増加に伴い、転入手続等の窓口取扱い件数が増加している状況となっています。

分散している住民サービス窓口の現状

庁舎	階	課名	手続き
役場庁舎	1階	税務窓口課	戸籍、住民票関係、国民年金、税関係
	1階	環境防災課	粗大ごみ収集申請、蓄犬登録関係
	1階	上下水道課	水道開閉栓手続など
	1階	自治活動応援課	自治会加入案内など
	2階	財務課	町営住宅関係
保健センター	1階	保険健康課	国民健康保険、健康づくり、母子保健、後期高齢者医療、介護保険関係

町民センター	2階	子ども・子育て支援室	保育園、学童保育、児童手当関係
	2階	福祉課	高齢者福祉、障害福祉関係
	2階	教育総務課	学校関係

人口の推移

【単位：人】

年	人口	世帯
平成 26 年 1 月 1 日	16,606	6,276
平成 27 年 1 月 1 日	16,767	6,385
平成 28 年 1 月 1 日	17,001	6,562
平成 29 年 1 月 1 日	17,273	6,770
平成 30 年 1 月 1 日	17,460	6,873

〔住民基本台帳登載人口〕

窓口取扱い件数（駅前窓口コーナー含む）

【単位：件】

年度	税証明	住民票	印鑑証明	戸籍謄抄本	戸籍異動	住民異動 (転入出他)	水道 開閉栓	粗大 ごみ
H28	3,699	8,585	5,943	3,333	712	1,582 人	1,552	1,504
H29	3,593	8,821	6,024	3,511	799	1,753 人	1,583	1,138

〔決算資料、人口動態及び世帯数調査、他〕

駅前窓口コーナーでの取扱件数

【単位：件】

年度	住民票・印鑑証明	税証明	戸籍	粗大ごみ
平成 28 年度	1,903	85	135	213
平成 29 年度	2,524	385	188	638

(2) 過去に行った窓口のサービスの取組

窓口サービスの取組として、これまで機構改革による窓口業務の所管替えの実施や、ローカウンターの設置、一部の申請様式の統一化、年度末時の住民異動窓口等の休日開庁、駅前窓口コーナーの開設による夜間及び土曜日の一部の証明書等の発行などを実施してきました。

窓口サービスの取組み経過

開始年	課名等	取組内容・取扱業務等
平成 15 年 4 月	総合窓口課の設置	戸籍、住民登録、外国人登録、印鑑登録、諸証明、総合案内、年金、国保、老健、高齢者医療
平成 15 年 4 月	庁舎 1 階	ローカウンター化
平成 20 年 3 月	税務課 保険介護課 上下水道課他	繁忙期（年度末）での休日窓口開設の実施

平成 22 年 4 月	税務窓口課の設置	町民税、法人税、軽自動車税、固定資産税、固定資産評価、納税（督促、滞納整理）、口座振替、戸籍、住民登録、外国人登録、印鑑登録、国民年金
平成 28 年 4 月	駅前窓口コーナー開設	駅前窓口コーナーでの夜間、土曜日の一部証明書発行開始

（３）新庁舎での対応と課題

- ・新庁舎に移行することで、待合スペースや執務スペース不足は解消され、お客様の移動も解消されます。
- ・入口からの導線に距離があり、案内等を検討する必要があります。
- ・新しい庁舎での窓口業務の方法を検討する必要があります。

4 プロジェクトチームによる検討

プロジェクトチームでは、「新庁舎建設分科会」において整理した課題等を踏まえ、現行の窓口手続を整理し、「住民の行政サービス満足度の向上」を図ることを基本とし、窓口サービスについてできるだけワンストップサービス化が図れるように検討しました。

（参考 「新庁舎建設分科会」においてまとめられた事項）

- ①ワンストップサービスは適切な空間、時間、接遇の三つが揃って成立するものであり、特に人的な要素に支えられる部分が大きいと考えます。各課にまたがる窓口体制の再構築を早急に検討しなければなりません。
- ②ワンストップサービスに取り組む目的は、「サービスの向上」と「事務の効率化」にあると考えます。単純に移動距離や所要時間を短くすればよいのではなく、お客様が満足できるサービスの提供を目指すとともに、煩雑な手続をなくすことによって、職員の事務効率向上につなげなければなりません。

空間

- ・分かり易いサイン
- ・少ない移動
- ・居心地の良い環境

時間

- ・待たせない
- ・必要最低限の時間
- ・書類の簡素化

接遇

- ・丁寧で親切な対応
- ・各担当間の連携
- ・来庁者の二度手間防止

窓口サービスの方式

窓口サービスの方式には、お客様に各窓口を回っていただく案内型（現行の形式）と、ほとんどすべての手続を一か所で済ますワンストップ型に大きく区分されます。

ワンストップ型には、関連のある手続を統合・集約し、それぞれの担当窓口で対応するワンフロア方式（お客様の移動が少ない）と、一つの窓口で関連のある手続をすべて受け付けるオールワン方式（お客様が移動しない）があり、オールワン方式の中でも一人の職員がすべて対応する方式（スーパーマン型）と要件に応じて複数の職員が交替しながら対応する方式（職員交替型）があります。

【窓口サービスの種類】

種類			概要	受付 窓口	対応 職員	課題
案内型 (現行の形式)			お客様に各窓口を回っていただく。	複数	複数	お客様が移動しなければならない。 手続窓口がわかりにくい。
ワン ス ト ッ プ 型	ワンフロア方式		ワンフロアに関連窓口を統合・集約し、お客様の移動範囲や時間を短縮	複数	複数	お客様が移動しなければならない。 手続窓口がわかりにくい。
	オール ワン 方式	スーパーマン型	一人の職員がすべての関連する業務の手続を行う。	1か所	1人	すべて対応できる広範かつ専門知識を有する職員の確保が困難
		職員交替型	一つの窓口で要件に応じて複数職員が対応する。	1か所	複数	手続に応じた円滑な職員のローテーションの実現が難しい。

検討の経過

現在の開成町の窓口の状況は、手続の際にお客様が移動している。

窓口サービスの方法としてはいくつかの方式があるが、お客様が極力移動せずに手続きが行える方法で検討を行った。

お客様が移動をしない窓口として検討を進め、専門知識を有する職員による方式（スーパーマン型）は人員の確保や養成が難しいため、現状でより実現性の高い職員交替型で進めることとした。

5 新庁舎での窓口の基本方針

〔開成町のワンストップサービスの定義〕

- 基本は、職員が（積極的に）動く。
- 接遇による住民サービスの大切さを意識した対応をする。

～開成町のワンストップサービス（イメージ）～

- 「正面玄関からお客様が入られたとき、すぐに声をかける」
- 「すぐに案内をして座っていただけるよう心がける」
- 「手続きはできるだけ1か所でできるようにする」

〔対応の具体例〕

- 住民異動（転入・転出・出生・死亡等）に関しては、基本、「住民異動」の窓口で全て受ける。
混雑時など、やむを得ずお待ちいただく必要があるならば、「住民異動窓口」の職員が待合や専門窓口を案内する。
- 住民異動窓口以外の窓口で、その他手続きをしたいとの申し出があれば、担当者に連絡し、その窓口で職員が移動して対応する。
受付をした職員は「ほかにご用件はございませんか」と確認する。なお、その他業務が込み入った話であれば、その窓口または相談室を案内する。
- 基本、窓口職員だけでなく、全職員が住民サービス提供の意識のもと、ワンストップサービスを心がける。キッズコーナー設置等の趣旨を理解し活用する。
基本は、担当職員へ受け付けた職員が連絡し、担当職員が指定された窓口に移動する。対応が難しい場合は、お待ちいただくか、同行し担当窓口を案内する。

- *住民窓口サービス向上を目的に、現庁舎においても職員の意識向上を図るため、現段階からできることから取り組んでいく。
- *より良いワンストップサービスを進めるため、新庁舎の供用開始後もお客様目線で、窓口対応の改善を図っていく。

6 職員交替型の概要

1) 基本方針

- 基本は職員が（積極的に）動く。
- 接遇による町民サービスの大切さを意識した対応をする。

2) 窓口業務の基本的な考え方

- ①窓口の表示は、番号を付け「手続の名称等」で表示する。
- ②住民異動に伴う手続はすべて住民異動の窓口で受け、お客様は移動しない。各担当職員が窓口に移動して対応する。（すぐに窓口に行けないときは、次の担当職員に回す。）
- ③お客様が住民異動以外の手続で窓口に来られ、その他の窓口にも用事がある場合は、内線で担当職員を窓口まで呼ぶ。（お客様は移動しない。）
- ④担当課の窓口で手続を行う必要がある場合（システムの関係上等で担当課窓口でなければ手続を行えない場合）は、担当課まで職員が同行し案内する。
- ⑤住民異動に伴う手続については、基本的に「資料1」の④、⑤で対応するが、混雑時は、待合席で待機してもらうことや、「資料1」の⑥の窓口を使うなど流動的に対応する。（お客様が動かないので滞留する可能性があるが、流動的に近くの窓口の席を使用する。）
- ⑥基本的には上記に示したとおりとするが、新庁舎の業務の開始（又は試行時）からの不具合等については、適宜改善していく。

3) 住民異動に伴う窓口業務の例 （P8 住民異動に伴う窓口業務フロー図参照）

- ①住民異動の手続きに来られたら、窓口の職員が聞き取りをし、「手続チェック表（仮）」（資料2参照）に手続が必要な項目にチェックをする。
↓
- ②「手続チェック表（仮）」を基に手続が必要な担当職員に内線で連絡し連絡の有無にチェックをする。
↓
- ③担当職員は、住民異動の窓口に移動し手続を行う。
↓
- ④手続が終了したら、「手続チェック表（仮）」の手続完了の有無にチェックをする。
↓
- ⑤次の担当職員に内線で連絡し、連絡の有無にチェックをする。
↓
- ⑥順次同様に手続を行い、最後の担当職員は必要な手続が完了しているか確認して完了していれば、手続が終了した旨をお客様に伝え終了となる。

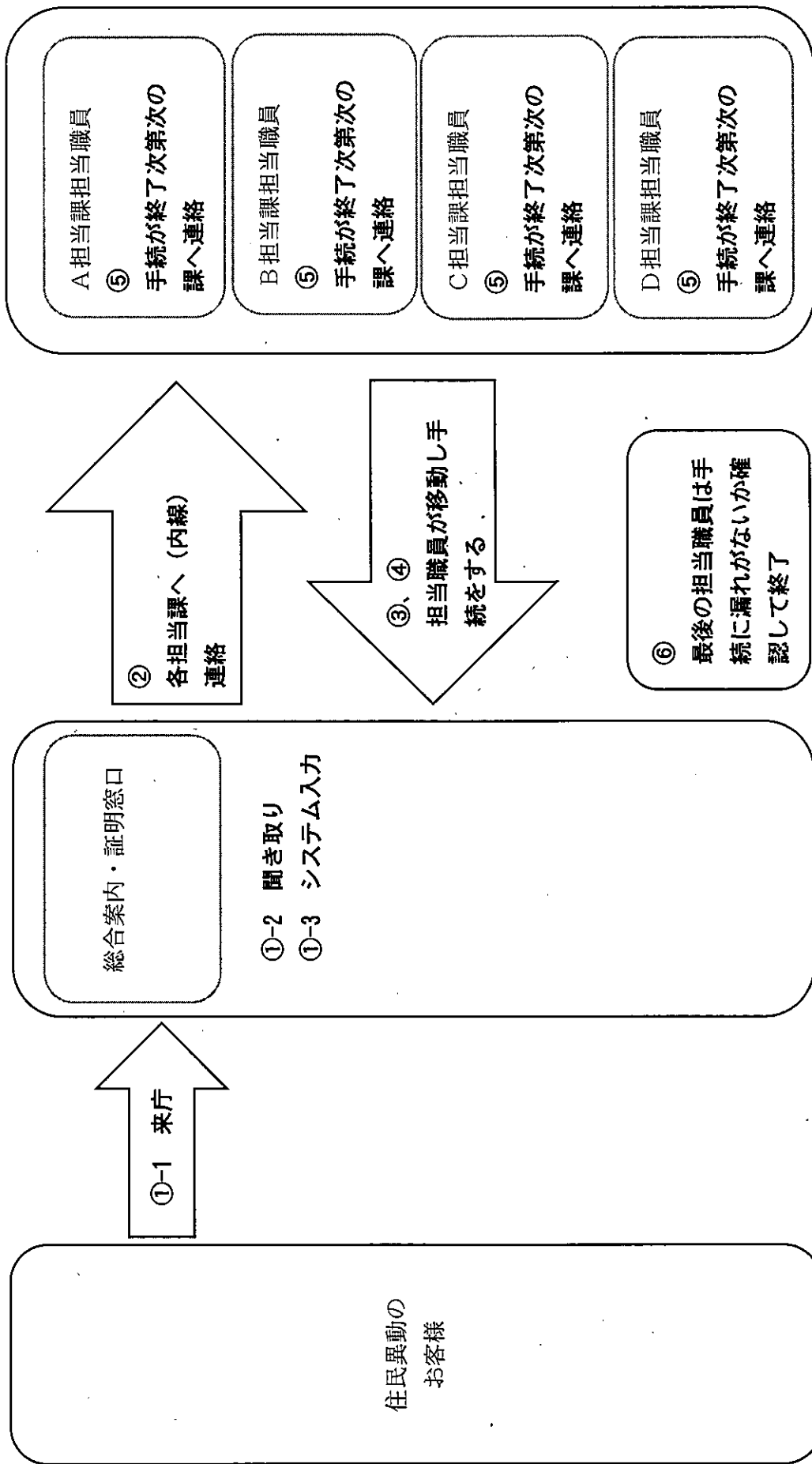
※1 「手続チェック表（仮）」を基に順番に職員が正面窓口（資料1の④⑤）に移動し手続を行う。

- ※2 「手続チェック表(仮)」は、手続に来られたお客様の窓口においておき職員が順次チェックをする。
- ※3 当日に手続のすべてを行わないで帰られるお客様の場合は、「手続チェック表(仮)」の後日対応欄にチェックをして写しを渡し、後日手続をするように案内する。

4) 住民異動以外の窓口業務の例

- ①担当課以外の窓口に来られた場合は、内線で担当課の職員を窓口呼び対応する。(基本的には「資料1」の④⑤に来られると思うので、「資料1」の④⑤に職員が移動することとなる。)
- ②担当課窓口でなければ対応できない手続の場合は、担当課へ職員が同行し案内をする。
- ※4 各窓口(特に正面の窓口)において、どの手続がどの窓口であるのかをよく理解し、すぐに案内できるようにする。
- ※5 手続が担当課まで移動しないとできない手続であるのか、正面窓口等で対応できる手続であるのかを整理し、各窓口の職員の共通認識を図る。
- ※6 証明等に関する手数料は、各窓口で料金収納業務を行う。日毎に集計を行い、定時後(翌朝)に出納室に引き継ぐ。
- ※7 税、料金の収納業務は、指定金融機関で行う。

住民異動に伴う窓口業務フロー図
(職員交替型)



7 窓口改善の課題と今後の検討事項

窓口改善にあたり、以下の事項について平成31年度に試行をしながらさらに検討を進めることとします。（【試行】は、試行を予定している事項です。）

1) 接遇等の向上

- ・素早い声掛け、あいさつ、親切な対応を心がける。
- ・お客様に応じた対応を心がける。（説明速度、説明内容）
- ・庁舎案内についてフロア案内やサイン等による案内向上を図る。

【方策】

- ①職員研修（H29：意識改革、H30：聴く（傾聴）、H31：話す）の実施
- ②新庁舎でのフロア案内や必要なわかりやすい手続名称サインの表示
- ③窓口案内用のマニュアルの整備

【試行】フロア案内を置くなど、新庁舎での案内を想定したシミュレーションの実施。（8月頃）

2) 手続業務の整理

- ・複数の窓口にわたる手続は、職員交替型方式により最大限の努力をし、ワンストップ化を図る。

【方策】

- ①職員交替型方式を行うため、住民の異動に係る手続のチェックリストを整備する。
- ②職員交替型方式の業務手順を整備する。（業務マニュアルの整備）

【試行】住民の異動に係る手続について新庁舎での業務を想定した職員交替型方式によるシミュレーションの実施。（7月頃）

3) 申請書、届出書の整理

- ・住所、氏名など記載項目が重複する申請書類等については、更なる統合化の検討を行うとともに、現行のシステムの帳票により記載を省略できないか検討を行う。

【方策】

- ①申請・届出書類の整理統合を行い、必要に応じて様式を改める。
- ②現行システムにより帳票される申請書等がないか確認し、記載書類や項目の省略化を図る。

4) 証明・案内窓口の整理

- ・証明・案内窓口（資料1の④、⑤）で対応できる手続について検討を行う。

【方策】

- ①窓口業務を抽出し、お客様の最初の窓口である証明・案内窓口において対応可能な手続について検討を行う。
- ②証明手数料等の各窓口での収納を行う。

【試行】証明・案内窓口にレジスターを設置し、窓口での一部手数料の収納を実施する。（7月頃）

5) 待ち時間目安の表示

- ・各窓口の手続に係る時間等の表示を検討する。

【方策】

- ①各窓口の標準的な手続時間を調査し、手続きに係る時間の把握を行う。また、混雑時の待ち時間の把握も行う。

6) その他

- ・ホームページ等の充実による来庁前の必要書類等の事前確認により、再来庁などの二度手間を防止する。
- ・電子手続きの推進等により来庁せずに済ませられる手続を増やす。

試行等のスケジュール

項目	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
試行（実施）項目		あいさつの励行												
							職員交替方式							
							手数料の窓口収納							
							フロア案内							
検証と整備														

新庁舎での実施に向けたトレーニング

職員交替方式

手数料の窓口収納

フロア案内

試行の検証

窓口業務方法の確定

各窓口業務に関するマニュアル等の整備

職員交替方式用
チェックリストの作成

第1回プロジェクト会議（平成30年9月18日（火））

議題

- （1）プロジェクトチーム設置の背景と目的等について
- （2）窓口のあり方について
- （3）想定事業スケジュール等について

第2回プロジェクト会議（平成30年10月5日（金））

議題

- （1）窓口対応事務の種類とワンストップサービスでの対応について
- （2）申請書等の様式について

第3回プロジェクト会議（平成30年10月23日（火））

議題

- （1）住民異動（転出入等）に伴う窓口業務について

職員行政視察（平成30年11月6日（火））（税務窓口課職員3名）

視察先自治体

- （1）伊勢原市
- （2）海老名市

第4回プロジェクト会議（平成30年11月9日（金））

議題

- （1）正面窓口で取り扱う事務について
- （2）他市町村（伊勢原市・海老名市）の取組について
- （3）住民異動（転出入等）に伴う窓口事務について
（事務の手順、レイアウト等）

第5回プロジェクト会議（平成30年11月21日（水））

議題

- （1）事務局案に対する意見等まとめ
- （2）窓口事務の方法、配置案について

検討結果中間報告（平成30年11月27日（火））

- （1）現段階での検討結果の報告

第6回プロジェクト会議（平成30年12月25日（火））

議題

- （1）中間報告の結果について

第7回プロジェクト会議（平成31年3月28日（木））

議題

- （1）検討結果報告（案）についての整理

統合型地理情報システム（GIS）導入事業について

1. 事業の背景

職員提案の「地図情報の一元管理と公開」について、システム化による事務効率の向上が期待できることから採用となり、対象業務や稼働時期など導入に向けて関係各課で検討することとなった。

統合型GISを導入するためには、多額の事業費、長期的作業における時間、膨大な作業に伴う労力が見込まれることから、政策決定会議において事業の着手の確認と根幹となる方針を決定した。

その中で、税務窓口課を事務局として、担当各課によるプロジェクトチームを設置し、整備計画等を策定し、統合型GIS導入を進めることとされた。

2. プロジェクトチーム会議等開催状況

開催日	会議名等
平成30年3月14日	統合型地理情報システム導入検討プロジェクトチーム 設置要綱制定
4月18日	第1回プロジェクトチーム会議 議題1 プロジェクトチームの設置の背景と目的等について 議題2 統合型GISの概要について
7月30日	第2回プロジェクトチーム会議 GISデモ第1回目 (株)こうそく GISデモ第2回目 朝日航洋(株)
8月6日	GISデモ第3回目 アジア航測(株)
8月上旬	GIS導入に関するアンケートの実施
9月7日	第3回プロジェクトチーム会議 議題1 アンケート結果について 議題2 GIS整備計画について
10月～1月	関係課及び各業者と個別にヒアリング
平成31年1月29日	第4回プロジェクトチーム会議 議題1 統合型GIS導入について 議題2 システム導入にかかる経費について 議題3 システム導入後に維持管理・運用方法について
3月27日	第5回プロジェクトチーム会議 議題 統合型GIS導入報告書について

3. 統合型 GIS 導入により得られる効果

アンケート結果や現状の状況から、統合型 GIS を導入することにより得られる効果として、次のようなことが考えられる。

- 手書きで書きこんだ紙地図を電子化したり、各課で管理している地図情報をデータ上で重ね合わせたりすることで、全体が把握しやすくなるなど、事務の効率化・高度化が図られる。
- 地図を電子化することにより、資料の消失や劣化が防げる。
- 各種計画策定時に、情報の重ね合わせ等による分析で、視覚化による課題の明確化が図られる。
- 複数の部署で共通して利用されるデータを共用空間データとして一元的に整備することにより、空間整備の重複を防ぎ、データ作成費用を削減することができる。

4. 導入にあたっての基本方針

(1) 基本方針

『誰でも使える安全安心なシステムの導入』

- 統合型 GIS を導入しても使いにくいシステムは使われなくなっていくことから、導入する統合型 GIS はストレスなく使用できるよう、「迅速な動作で操作が簡単であること」「全職員が使えるシステムであること」を基本とする。
- 個人情報などを含むデータなどは、管理体制、アクセス権限の制限、複製・持ち出しなどの制限をすることにより、セキュリティの確立されたシステムとして利用できる環境を整える。

(2) 導入後の運用方針

◎各部署において「共用空間データ」を利用することにより、全体として空間整備の重複を防ぎ、データ作成費用を削減する。

◎位置に関わる諸情報を GIS によってデータベース化して共用することにより、様々な行政分野において住民サービスの向上、庁内の業務の効率化・高度化、地域の課題解決を実現する。

(3) 統合型 GIS の段階的な利活用方法

紙地図を単に GIS に置き換えて見る、または印刷する。

GIS により紙地図の管理・検索を効率化する。

紙地図に表されている内容を集計・加工する。

高度な分析に用いる。

低い



高い

専門性

統合型 GIS は、簡易的な活用から高度な分析に用いる応用的な活用など、段階により必要とされる機能が異なるため、個々の状況に応じて活用していく必要がある。

5. システム形態の選択

GIS の導入形態として、一般的に「オンプレミス」方式と「クラウド」方式が考えられる。管理面での優位性などから、当町では「クラウド」方式を採用することとする。

6. システム導入整備計画及びスケジュール

- 統合型 GIS の導入にあたっては、基本地図データの搭載、データセット等初期整備を実施する。(地番図、航空写真、都市計画図等)
- 汎用性が高い統合型 GIS では対応困難な「専門性の高い業務」については、個別 GIS を導入する。
- 既に導入済みの個別 GIS のうち、統合型 GIS の機能で対応可能な業務については、個別から統合型への移行を検討する。移行費用額により、数年に分割して実施する。
- より専門業務に特化した機能を有する個別システムについては、継続利用をしながら、共有データとして搭載可能なデータを、統合型 GIS へ提供する。
- 家屋図などのデータのデジタル化を進めていく。

		初年度 (2019 年)	2 年目 (2020 年)	3 年目 (2021 年)	4 年目 (2022 年)	5 年目 (2023 年)	6 年目 (2024 年)
定 び 統 資 個 合 産 別 型 税 別 GIS 導 導 S 入 入 (固 及	導入作業	→					
	初期データ整備作業 (地番図、都市計画図、航空写真等)	→					
デー タ の 整 備 ・ デ ジ タ ル 化 等	既存データ及び統合型 GIS で運用可能なデー タの整備		→ 上下水道・都市計画既存データを統合型へ移行				
			→ 家屋図などのデジタル化				
	地図情報の作成※		→				

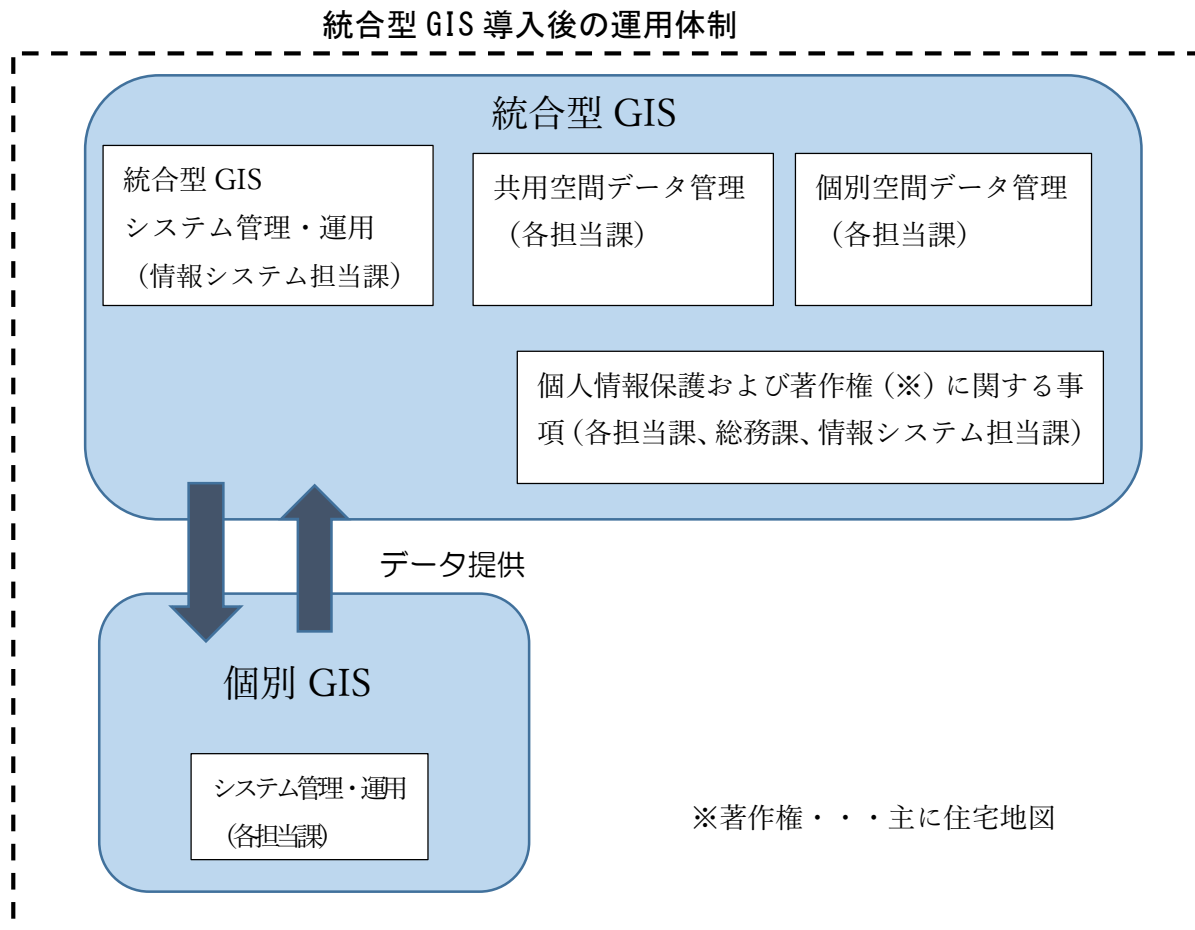
※統合型 GIS を活用して作成することが考えられる地図情報

医療機関・調剤薬局マップ 介護施設マップ 災害時要援護登録者マップ
 防犯灯設置箇所図 カーブミラー設置箇所図 消火栓設置箇所図
 ホース格納場設置箇所図 洪水ハザードマップ ごみ置き場マップ
 統計調査区マップ 自治会要望現地図 埋蔵文化財包蔵地箇所図 通学区域図

7. 維持管理・運用方法

統合型 GIS 導入は全庁各課が関わる取り組みであり、継続的な活用・普及に向けた取り組みが求められることから、部署横断的な運用体制の構築を要する。

当町では、今年度設置された「開成町統合型地理情報システム導入検討プロジェクトチーム」で編成された構成員を基に、引き続き横断的な組織として統合型 GIS 導入後のシステム活用の推進に努め、情報化への対応として全庁的に取り組む。



※共用空間データ・・・航空写真、地番図など統合型 GIS 上で複数課が共用する空間データ

※個別空間データ・・・地番図に個人情報が付されたものなど、担当課のみで取り扱うデータ

平成 3 1 年 4 月 1 1 日
課 長 会 議 資 料
保 健 福 祉 部 福 祉 課

手話通訳者設置事業について

1. 手話通訳者設置について

- ・障がい福祉サービスの充実のため、意思疎通支援事業として、役場新庁舎における情報バリアフリーをめざし、平成 3 1 年 4 月 1 日から手話通訳者を設置し、聴覚障がいをお持ちの方及び音声・言語機能障がいをお持ちの方に対して役場庁内での通訳業務を行います。

2. 設置時間及び設置場所

- ・設置時間 原則、毎週月曜日、水曜日及び金曜日 午前 9 時から正午まで
(祝・休日、年末年始を除きます。)
- ・設置場所 福祉課 (町民センター 2 階)

平成 31 年 4 月 11 日 (木)
課 長 会 議 資 料
産 業 振 興 課

平成 3 1 年 4 月 1 1 日

各部 (課・局・室) 長 様

まちづくり部産業振興課長
(公印省略)

2 0 1 9 開成町あじさいまつりに係る職員の協力について (依頼)

本年の開成町あじさいまつりは、6 月 1 日 (土) から 9 日 (日) までの 9 日間開催いたします。

職員の皆様には毎年多大なご協力をいただき厚くお礼申し上げます。

本年も別紙のとおり職員のご協力をいただく依頼いたします。

つきましては、公務ご多忙のところ恐縮ですが 4 月 2 5 日 (木) 午前中までに、あじさいまつり協力者名簿を産業振興課まで提出してください。また、次のとおり説明会を開催しますので、職員の出席についてご協力をお願いいたします。

説明会日時 令和元年 5 月 2 2 日 (水) 1 3 : 3 0 ~ 1 4 : 3 0
場 所 2 0 3 ・ 2 0 4 会議室

あじさいまつり期間の土日は、すべて 4 時間単位の振替とします。

問い合わせ先
商工担当 柳澤 内線 281

居住実態が把握できない児童の対応について

全国で発生した児童虐待死亡事案を受け、平成 30 年 7 月に全国一斉に「乳幼児健診未受診者、未就園児、不就学児等の緊急調査」を実施したところです。以下に示す「居住実態が把握できない児童」は、児童虐待リスクが非常に高いため、平成 31 年 4 月以降、下記の児童を把握した場合には、子ども・子育て支援室まで情報提供・対応協議いただきますようお願いいたします。

1. 「居住実態が把握できない児童」の範囲

(平成 27 年 3 月 16 日付総務省、文部科学省及び厚生労働省連名通知 抜粋)

- ① 乳幼児健康診査、予防接種、新生児訪問、乳児全戸家庭訪問事業などの乳幼児を対象とする保健・福祉サービスを受けておらず、家庭への電話、文書、家庭訪問等による勧奨をしたにも関わらず、連絡・接触ができず、関係機関による安全確認ができない児童
- ② 市町村の児童家庭相談、保育の実施事務、子ども・子育て支援新制度における施設型給付や児童手当、児童扶養手当等の児童を対象とした手当(市町村独自の手当も含む。)の支給事務、その他児童福祉行政の実施事務の過程で把握されている児童のいる家庭のうち、電話、文書、家庭訪問等による勧奨を実施したにも関わらず、連絡・接触ができていないため、それらの行政事務の実施上、必要な各種届出や手続きを行っていない家庭に属する児童
- ③ 市町村教育委員会が、学校への就園・就学に係る事務の過程で把握した児童のうち、市町村教育委員会が各学校や学校設置者と連携してもなお電話、文書、家庭訪問等により連絡・接触ができない家庭に属する児童

※ただし、保護者と連絡が取れている場合であっても、保護者の言動その他客観的な状況に鑑みて所在等の確認が必要と判断した児童や早急に確認が必要と判断した児童は「居住実態が把握できない児童」として整理する。

2. 居住実態不明児童の把握経路の例

税務窓口課	○職権消除対象調査等で対象世帯(18 歳未満の児童がいる)の居住実態が確認できない、子どもが現認できない。 ○納税通知書や督促状の郵送物が戻り、現地等訪問したが、居住実態が確認できず子どもが現認できない。
-------	--

保険健康課	○乳幼児健康診査の未受診が続き、電話連絡や受診勧奨通知を送付しても連絡がなく訪問をしたが不在だった。 ○出生連絡票が提出され新生児訪問の連絡をするが電話がつながらない、通知に応答しない、訪問で確認できない。
福 祉 課	○障害福祉制度などですでに支援を行っている家庭が、全く連絡とれない又は行方不明である。
教育総務課	○就学前健診未受診や学校等の連絡により、手紙や電話、訪問等の接触を試みるが子どもが現認できない。

3. 把握後の対応

業務において居住実態が把握できない場合で、所在及び安全の確認が必要と判断した場合は、児童福祉法で規定される要保護児童対策地域協議会の事務局である子ども・子育て支援室に不明の状況、訪問経過等の資料をまとめ報告を行う。

要保護児童対策地域協議会事務局は、児童虐待(ネグレクト)として取り扱い、調査を継続して実施する。調査は家庭訪問のほか、次の調査を実施する。

① 海外に出国している可能性がある児童

- ・東京入国管理局への照会。

② 国内に居住している可能性が高い児童

- ・子ども・子育て支援室にて把握できなくなった理由や背景等の情報の整理。
- ・子ども・子育て支援室が中心となり、関係部署連携して頻回な家庭訪問を実施するとともに、生活保護等に係る調査、住民基本台帳、戸籍等から判明した親族、近隣住民等への調査の実施。
- ・必要に応じて医療機関、教育機関、児童相談所、警察等関係機関への協力依頼。

個人情報保護との関係

児童福祉法第25条の3において、要保護児童対策地域協議会は、関係機関、関係団体及び児童の福祉に関連する職務に従事する者その他の関係者に対し、資料又は情報の提供等を求めることができる。

※今年度中に、開成町居住実態不明児童に係る対応基準を定めるため、各課へ調査を行う予定です。

平成 31 年 4 月 11 日

課 長 会 議

子ども・子育て支援室

開成町子ども・子育て支援アンケート調査報告（概要）及び 第 2 期開成町子ども・子育て支援事業計画策定について

I. アンケート調査報告

1. 調査の目的

（１）調査の目的

令和 2 年度を始期とする「第 2 期開成町子ども・子育て支援事業計画」の策定にあたり、教育・保育等に関する利用意向等のニーズの現状把握及び各事業の量の見込みの算出のための調査、分析等を行うことを目的としてアンケート調査を実施しました。

（２）調査の対象・期間・方法

開成町に在住の未就学児 500 人、小学校 1 年生から 5 年生まで 500 人を無作為で選び、アンケート調査への協力を依頼いたしました。アンケート調査は、平成 30 年 11 月 26 日から 12 月 24 日までの期間で、郵送配布、郵送回収の方法により行いました。

（３）調査の回答率

調査票を配布した 1,000 人のうち、未就学児 309 人（61.8%）・小学生 251 人（50.2%）のご回答をいただきました。

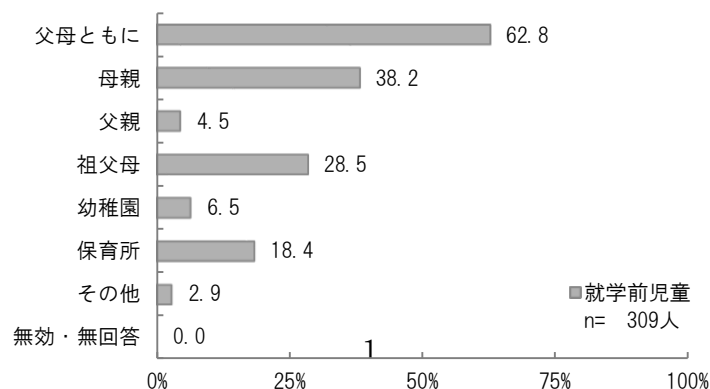
2. 調査結果の抜粋

（１）調査項目について

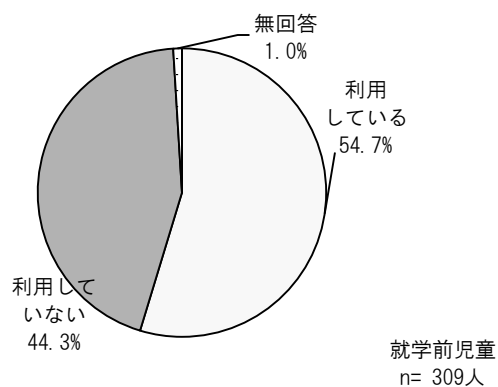
アンケート調査では、「お子さんとご家族の状況」「子どもの育ちをめぐる環境」「保護者の就労状況」「平日の定期的な教育・保育事業の利用状況（未就学児のみ）」「地域の子育て支援事業の利用状況（未就学児のみ）」「土曜・日曜や長期休暇中の定期的な教育・保育事業の利用状況（未就学児のみ）」「お子さんの病気の際の対応」「宿泊を伴う一時預かりの利用」「放課後の過ごし方」「子育てと職場の両立支援制度」を調査項目として未就学児版 32 問、小学生版 26 問を調査しました。以下では、代表的な設問の集計結果を報告いたします。

（２）未就学児

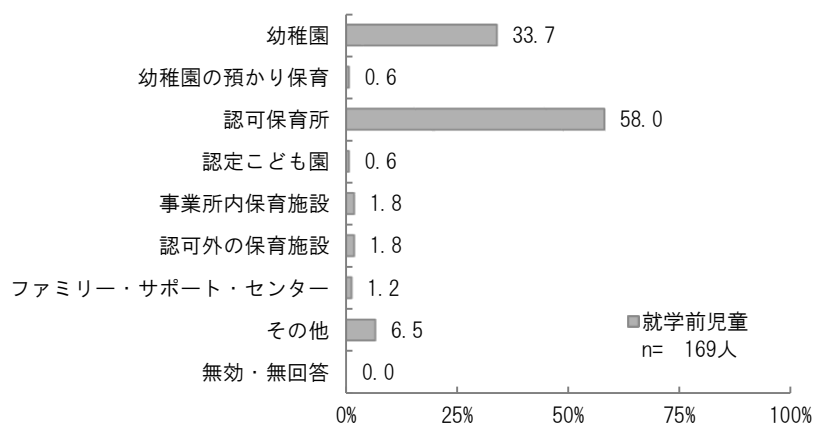
① 子育て（教育を含む）に日常的に関わっている方（複数回答）



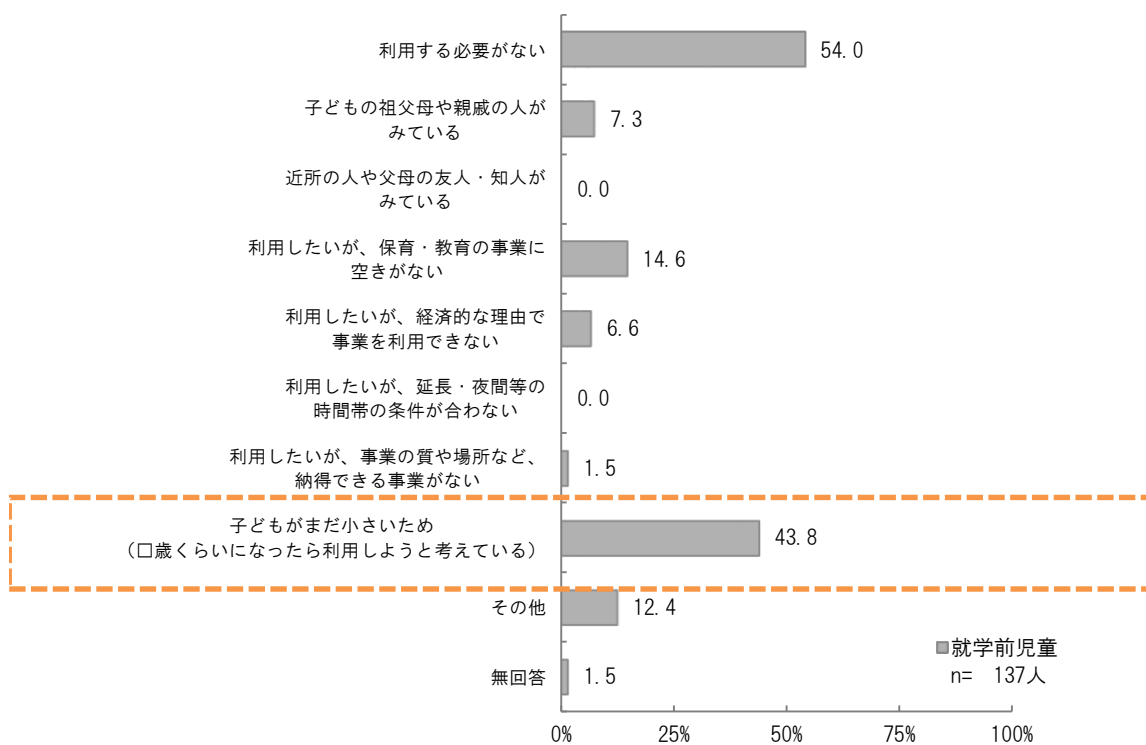
② 幼稚園、保育所など「定期的な教育・保育の事業」の利用の有無



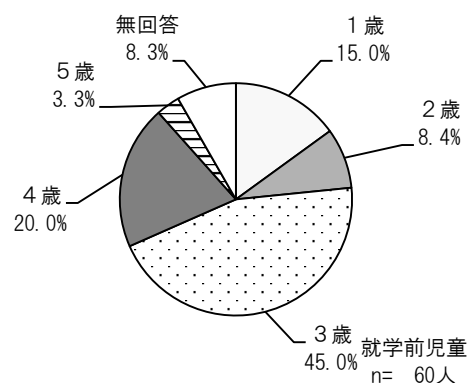
③ 平日のどのような教育・保育の事業を利用しているか



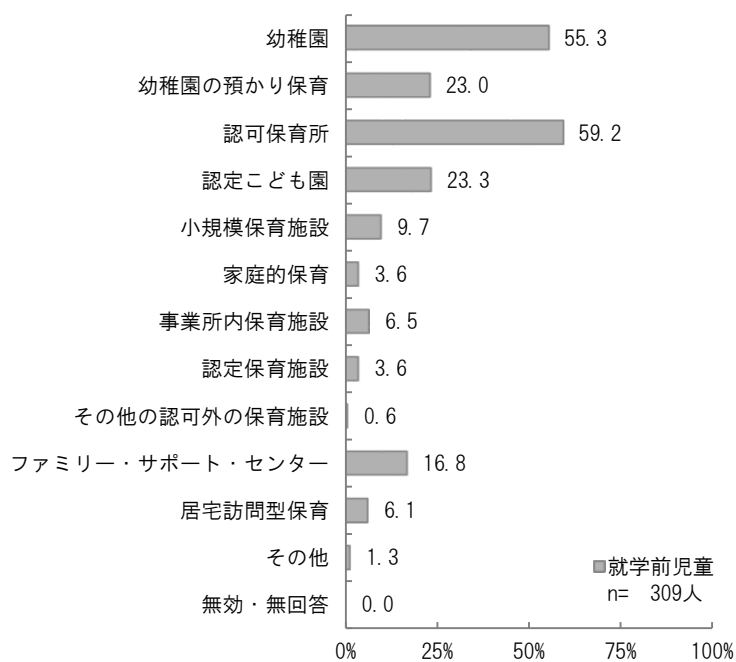
④-1 平日に定期的に教育・保育の事業を利用していない理由（複数回答）



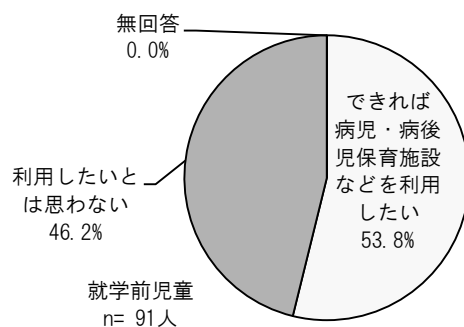
④-2 今後利用しようと考えている年齢（「まだ子どもが小さいため」と答えた方）



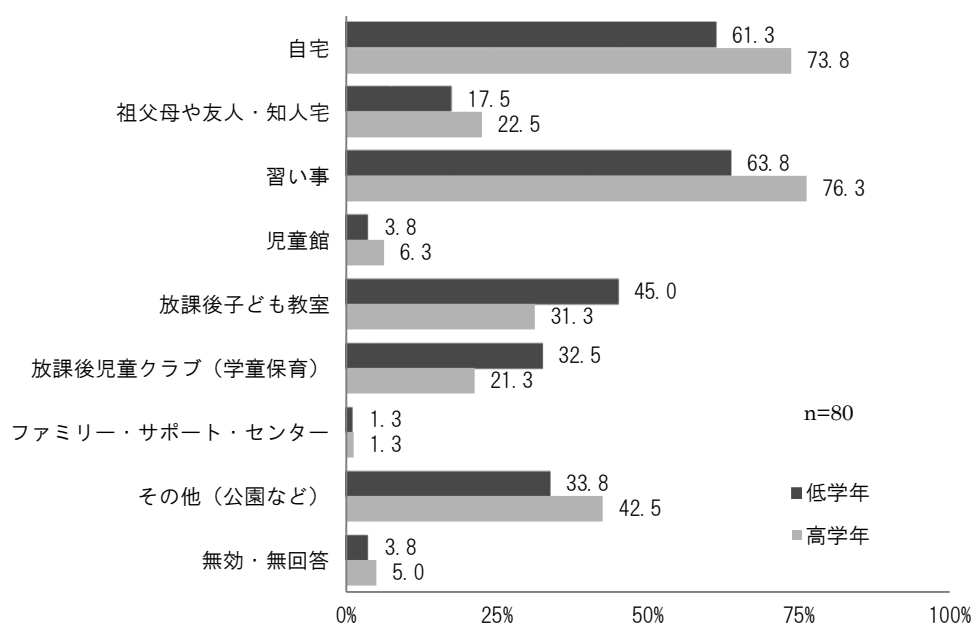
⑤ 利用している、していないに関わらず、平日の教育・保育の事業として、定期的にご利用したいと考える事業（複数回答）



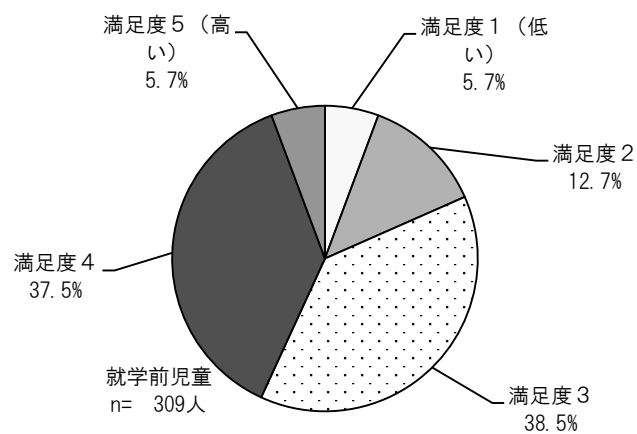
⑥ 病児保育の利用について



⑦ 小学校就学後の放課後の過ごし方で希望するもの（複数回答）

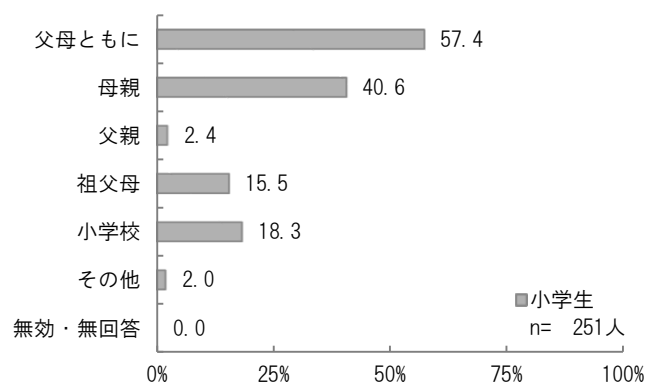


⑧ 子育て環境や支援への満足度

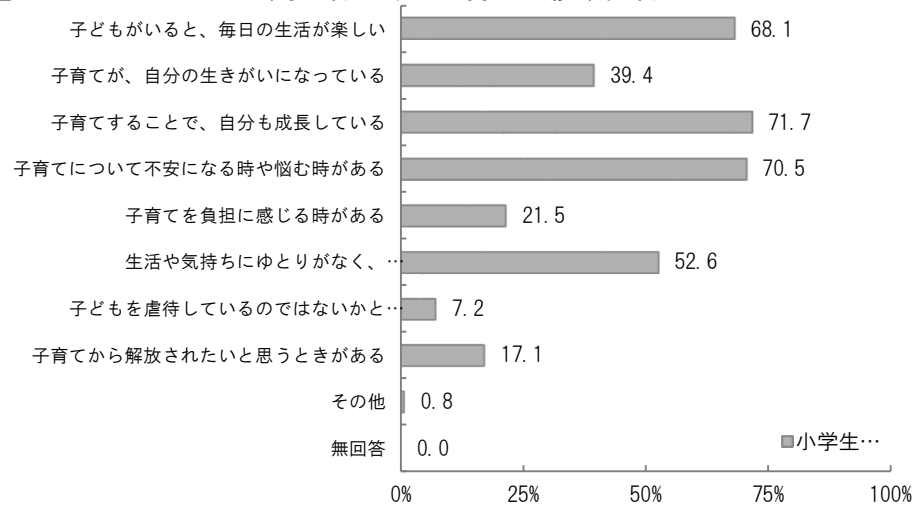


（３）小学生

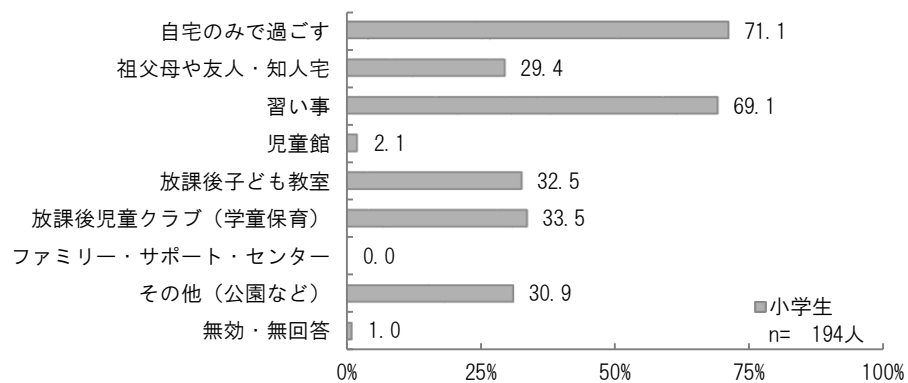
① 子育て（教育を含む）に日常的に関わっている方（複数回答）



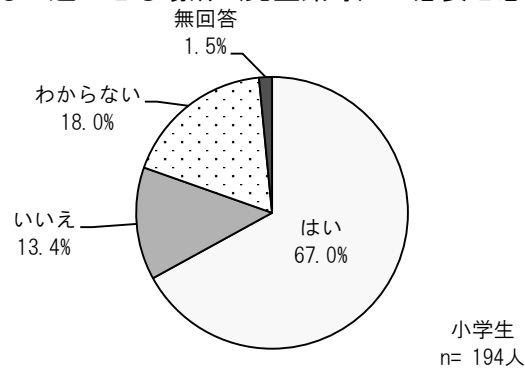
② 子育てをしているアンケート調査者の今の気持ち（複数回答）



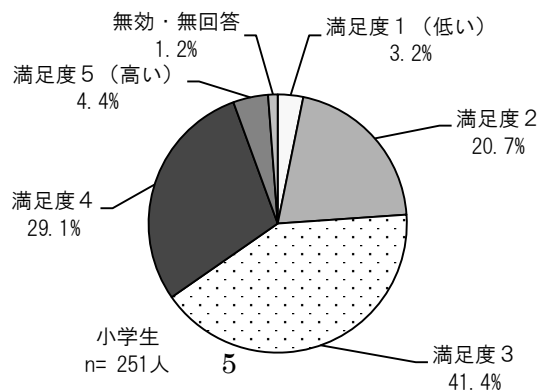
③ 放課後の過ごし方の希望（調査時点で小学校1年生から4年生が対象）



④ 休日や雨の日でも子どもが過ごせる場所（児童館等）が必要と思うか



⑤ 子育て環境や支援への満足度



(4) 自由回答意見（上位抽出）

	周囲（身近な人、行政担当者等）に期待すること	教育・保育環境の充実や親子の過ごし方など子育てに関すること
未就学児	①子育てに関する情報の提供 「公園などのリスト化やマップの作成」 ②子育ての悩みの相談 「ささいなことでも相談できる環境、何かあったときに預かってもらえる場所があると助かる」他	①幼稚園・保育所 「幼稚園の預かり保育の充実（時間・就労利用）」「認可保育所（小規模保育所）の増設」「複数の運営主体」 ②子どもの遊び場（公園・施設） 「設備が充実した遊具のある公園」「児童館の設置」他
小学生	①一時預かり 「親が病気で面倒をみられないときに預かってもらえるとよい」 「突発的に帰宅が遅くなるときに安心して預けられる施設を」 ②子育ての悩みの相談 「ささいなことは話しにくいので、手紙やメール、チャットなどで相談したい」他	①学童保育・放課後の居場所 「学童が小学校の中に全ての学年で利用できれば良い」「学童の利用料が近隣の町より高い」 ②子どもの遊び場（公園・施設） 「雨の日でも、大勢の子が遊べる施設」「小学生が思いきり遊べるアスレチックなどの公園」他

Ⅱ. 第2期開成町子ども・子育て支援事業計画策定

第2期開成町子ども・子育て支援事業計画策定にあたり、開成町子ども・子育て会議における検討のほか、庁内計画推進会議（仮称）を開催しヒアリング等を実施いたします。

○開成町子ども・子育て会議

- ①5月 現行計画の評価、現状と課題分析、量の見込み
- ②6月～7月 提供体制の確保内容と実施時期、計画骨子案、各種子育て施策
- ③8月～9月 計画素案の検討
- ④12月 パブリックコメント結果、計画修正
- ⑤1月～2月 計画案確認

○庁内計画推進会議（仮称）

- ①5月 第2期計画、現行計画の評価
- ②12月 パブリックコメント結果報告、計画修正等
- ①と②の間にシート作成、ヒアリング等の実施