要領様式第７号（第８条関係）

令和２年　１月　２８日

三鷹市議会議長　様

議員行政視察に係る結果報告書

会派名　三鷹市議会公明党　　代表者名　　寺井　均

１視察年月日	令和２年１月２０日（月）　～　令和２年１月２１日（火） （１泊２日）
２視察者氏名	寺井　均　赤松　大一　粕谷　稔 計　３　人
３視察先及び視察項目	（１）　福岡　都・道・府・(県)　大野城　(市)・町・村 ワンストップ総合窓口「まどかフロア」 （２）　大分　都・道・府・(県)　臼杵　(市)・町・村 地域包括ケアシステムの構築と介護予防事業の取組みについて 都・道・府・県　市・町・村
４視察結果等	◎福岡県　大野城市　ワンストップ総合窓口「まどかフロア」 市役所窓口での諸手続きなどが、分かりやすくスムーズにできる事による、市民サービスの向上の為に、福岡県大野城市のワンストップ総合窓口「まどかフロア」を視察しました。 大野城市は、まどかフロアを整備するにあたり、市役所に来られた全ての方に「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築することを基本コンセプトに、誰でも安心して市役所に来庁できるよう、ユニバーサル・デザインの理念に基づき整備を進めました。 これまで、市民の方が、いくつもの窓口を移動して行っていた手続きを可能な限り「一つの窓口」で終わらせるため、６つのコーナーを設置し、それぞれの市民ニーズにあわせ窓口サービスの提供や、申請な

三鷹市議会
2-1.28
第1304号
受付

どの手続きに関係する付随申請・手続きの確実な案内を行えるように取り組みました。

さらに従来の窓口での業務形態を大きく変更し、フロントオフィス業務とバックオフィス業務の切り分けによる業務効率化、来庁者への負担の軽減のため、窓口に各課の職員の常駐化による窓口対応時間の短縮や、窓口案内表示システム導入による待ち時間の見える化を実施しました。

そのほかにもフロアマネージャーを配置し、来庁者を目的の窓口まで案内したり、各申請書様式を簡便化し市民への負担軽減などにも取り組みました。

その事により市民からも喜びの声などが多く寄せられるようになり、地元新聞にも市の取り組みを評価する投稿も多く寄せられたとお聞きしました。

余談ですが窓口の職員をはじめ職員は来庁された方々をお客様と呼び対応されているそうです。

本市においても大野城市の取り組みを参考にさせていただき、市役所の諸手続きが誰でも分かりやすく、スムーズにできるように窓口業務の改善に取り組んでいきます。

◎ 大分県　臼杵市　地域包括ケアシステムの構築と介護予防事業の取組みについて

大分県臼杵市は、大分県東南部に位置し、（臼杵市と野津町の１市１町が合併し誕生）令和２年１月１日現在、人口は38,231人で減少傾向が続いており、そのうち65歳以上の高齢者数は、15,153人で、高齢化率は、３９．６４％を占めています。

試算では、2035年には、人口が３万人を割り、高齢化率は４１％台となり、日本の平均の高齢化率より高い実態が続く見込みです。こうした背景から今後の展望として、人口減少の歯止め及び高齢化率４０％時代の地域づくりを目指し、地域包括ケアシステムの構築を推進しています。高齢化で先駆する自治体として、10年後の三鷹市を想定し臼杵市独自の特徴ある取り組みを中心に視察しました。

臼杵市の特徴ある地域包括ケアシステムの構築に向けた施策

・ ~~1.~~ お達者長生きボランティア制度（ボランティアポイント制度の活用）

65歳以上の方が、介護保険施設、小中学校、幼稚園、保育園、地域振興協議会（地域活動を担う組織で旧小学校区１８地区のうち１７地区で設置済）、自治会などでボランティア活動をする際、活動の実績によりポイントを付与し、年に一度、ポイント数に応じてお金や商品券に交換ができる制度です。こうした活動を通じて地域貢献を支援し、生き生きとした地域社会をつくり、介護予防や健康増進を図ることを目的としています。

市から配布されるボランティア手帳に、ボランティア活動１時間に

つきスタンプ１個を押し、スタンプ１個で１００ポイント（＝１００円）が付与されます。また、５０個以上のスタンプ、5,000ポイント以上では、現金5,000円又は商品券5,500円に加え、商店街提供により商品券1,000円が付与されます。この制度により、ボランティアの参加人数の増加と意識向上の一助となり、登録者数５５７人、受入施設が１１４ヶ所（平成30年末）となっています。

また介護予防の観点では、高齢者サロン活動支援として、いきいきサポーターが９８人登録され、７４１回の派遣、のべ1,171人の参加があったそうです。

・~~ｋ~~　安心生活お守りキット

三鷹市の事業でいう、「救急医療情報キット配布事業」と同様に、10年前から高齢者の安全・安心な地域生活の支援のひとつとして実施しています。臼杵市の特徴としては、加入世帯へ年に２度ハガキを送付する「ひまわりサービス」を実施し、郵便配達の際の声掛けを行っています。またお守りキット加入者が外出困難な場合は、各種証明書のお届けサービスを実施したり、健康状態の確認のため、年に１度、区長、民生委員、児童委員が訪問し登録内容の確認を行い、消防とも加入者台帳の情報共有がなされています。

・~~ｌ~~　在宅医療・介護連携（臼杵市Ｚ会議）としての「うすき石仏ネット」

臼杵市内の医療・介護機関を結ぶ情報ネットワークであり、希望者に「石仏カード」を配布し、本人の同意を原則とし、提示されれば様々な機関にあるデータを共有できるシステム。臼杵市の医療介護連携推進事業は医師会が主体となり、平成24年から４年に亘り、医療・介護・福祉連携の模索がプロジェクトとして始まりました。28年に臼杵市Ｚ会議に移行され、医療・介護・福祉に関わる専門職と行政が協働しています。もとより医師会が地域の高齢化を見据え、主体で進めてきた背景から、医療、調剤、歯科、福祉施設、介護施設等による医療情報の共有がシステムの構築も含めて積極的に進んでいた事が大きな成果となったものと考えます。

「うすき石仏ねっと」は、60歳以上の加入率は７０％、データ共有に関する同意者数は、21,533人で市民は５０％加入しているとの事です。また、市外大学病院等との連携や母子手帳アプリ「ちあほっと」との連携により、10歳未満の加入率も５０％を超え、今後は一体的に市民のデータ管理が可能になる道筋があるという。

こうした臼杵市独自の取り組みに加え、平成22年から医師会、大分大学医学部、臼杵市及び大分県中部保健所の３者により「臼杵市認知症を考える会」を発足し、現在は歯科医師会、薬剤師会、介護事業所等が参加して世話人会（年３回）、認知症フォーラム（２年に１回）、なるほど認知症講座（全地域）を実施し活発に事業展開を行っています。

また、平成27年11月から、認知症初期集中支援チーム（うすきオレンジサポートチーム）が設置されており、早期発見・早期支援の活動

	により、月に３件ほどの事例報告があるそうです。認知症の方への支援としては、認知症カフェ（ほっとオレンジカフェ）を地域ごとに定期的開催したり、認知症の方と家族の会等の開催で仲間づくりや適切な情報提供で孤立しないよう家族の負担軽減を図っています。 市民へ向けての冊子、「臼杵市認知症お助け手帳～認知症ケアパス～」の作成により、的確な情報、必要な情報を得られるよう見やすい工夫がされています。 また、認知症の正しい知識の普及啓発として、認知症サポーター養成講座、キッズサポーター養成講座の実施と併せて、支援ネットワークの構築として、臼杵市高齢者等 SOS ネットワーク、認知症サポーター・キャラバンメイト、認知症の人にやさしいお店・事業所では、養成講座の受講後に応援団としてステッカーを配布し６３事業所に協力体制を構築しています。 今後の三鷹市での高齢化の進展を考える上では、臼杵市の規模や地域性等の違いはあるものの、市民を中心とし、行政と関係機関との緊密な連携が重要であり、個人情報である医療情報の共有が大変重要な鍵であることを痛感しました。