

○議長（堀内春美さん）

続いて通告9番 8番 小林有紀子さんの一般質問を行います。

8番 小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

これより、大きく2つの項目について質問をさせていただきます。はじめに、デジタル技術を活用して人々の生活をより良いものへと変革する、DX（デジタルトランスフォーメーション）の活用による住民サービスについて伺います。現在、デジタル技術の進展によりサービスのデジタル化が飛躍的に高まり、地方自治体の住民サービスもデジタル化の推進を本格的に取り組むことが求められています。現在、我が国の出生数は80万人を割り込みましたが、本町でも昨年の出生数は64人と昨年よりもさらに減少し、ここ数年、毎年200人以上の方がお亡くなりになると大変深刻な自然減が続いている現状です。この人口減少を考えますと、今後、良質な行政サービスを提供するためには、職員の担う業務の範囲の見直しや、自動化・省略可を図ることなど、新たな行政サービスの提供体制について検討をしていく必要があると考えます。(1)の質問ですが、本町では電子申請システムの利用によるオンライン申請を推進していただいておりますが、窓口業務の一環としてデジタル技術を活用し、申請書類を記入せずにワンストップで手続きできる、書かない窓口の導入を進めている自治体が増えてきております。本町でも導入すべきと考えますが、見解をお伺いします。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。行政手続きの利便性向上や、業務効率化を目的に、本町においても行政のデジタル化推進に向け、様々な取り組みを行っているところであります。こうした中、各種証明書の発行手続きのため、役場に出向く負担軽減や、時間に関係なく個々の都合に合わせ申請できる、スマートフォンからのオンライン申請を行っており、住民サービスの向上に繋がっております。書かない窓口の導入につきましては、県内でいくつかの自治体がすでに取り組んでおります。こうしたことから、本町においても行政手続きのデジタル化に向け、検討して参りたいと考えております。以上になります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

再質問ですが、先進事例としまして北海道北見市が、書かないワンストップ窓口を実施しています。窓口での手続きをもっと簡単、効率的にしたいという職員提案からスタートしまして、新人職員が市役所窓口を利用してみたら、実験として職員が実際に窓口で手続きを行う体験をして、課題点を出し合って取り組んだそうであります。県内でも進めているところがあるという現状でありますけども、このように導入にあたってまずは、実際に職員が窓口で体験をして調査研究をしていく、取り組んでいくという利用者目線の取り組みを、本町でも取り組めるのではないかと思います。その点に対してはいかがでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。先ほどの答弁でもありましたとおり、町にとってどのような形が望ましいのか研究・検討する上で、その中で町民の立場になって体験するということにつきましては、重要だと考えております。今後も体験をとおして、行政手続きのデジタル化、どのようなものが富士川町にとって良いのか研究する中で、具体的な方向が見えてきたところで体験をとおして、いろいろ考えていきたいと考えております。以上になります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

ぜひ、町民の立場に立った取り組みを研究をしていただければと思っております。よろしくお願いたします。昨年、お悔やみ手続きの窓口一元化を訴えまして、現在、予約制度を実施していただき、ご遺族の方が各担当課の窓口を回らなくても、1か所で1時間ほどの短時間で手続きが済むように実施をしていただいておりますけれども、この書かない窓口を導入すれば、その予約自体をしなくてもそれらの手続きが短時間でできるなど、さらなる効率化が図られます。何度も同じことを書く手間の軽減、手続きの漏れがない、さらに経験の少ない職員でも一定の対応が可能で、誤入力も軽減される。住民の利便性向上と、職員の業務負担軽減が図られる行政事務のデジタル化に、今後ぜひとも取り組んでいただきたいと思いますので、よろしくお願いたします。（2）の質問といたしまして、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現のために、意欲ある地域に自主的な取り組みを応援するデジタル田園都市国家構想交付金として、国が事業の立ち上げの経費を支援しています。この交付金を活用し、住民の利便性向上とサービスの向上につなげるべきと考えますが、見解をお伺いたします。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。地方自治体におけるデジタルトランスフォーメーションの活用は、住民サービスの向上や行政の効率化を図るために極めて重要な取り組みです。デジタルトランスフォーメーションを通じて、新たなテクノロジーやデジタルソリューションを導入し、地域社会の発展を推進することを目指しています。こうしたことから、デジタル田園都市国家構想交付金の活用に関して、検討を行って参りたいと考えております。以上になります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

ぜひとも、前向きに取り組んでいただけますようお願いいたします。この書かない窓口は、ほかの地域で既に確立されている優良モデルなどを活用した、実装の取り組みとして実装の

タイプになります。令和5年度のデジタル田園都市国家構想交付金のデジタル実装タイプとして、公布が決定した事業件数は1845件、交付決定事業費は653億円、山梨県は7団体が交付決定として公表されております。デジタル実装タイプの中には、行政サービスのほかに住民サービス、教育、文化、スポーツ、医療、福祉、子育て、交通、物流、防災、インフラ、さらには農林水産、産業振興、観光などの分野と幅広い事業に活用できます。ぜひとも全国の先進事例を参考に、検討していただき交付金の申請ができますよう取り組んでいただくことを期待しております。それでは(3)の質問としまして、現在、人口が減少しまして高齢化が進む地域では、自治会の役員をしていただいている担い手不足が指摘をされ、自治会等の地域コミュニティの維持が大変難しくなっております。組に加入する方も減少してきているということで、本当に今後、デジタル技術を活用して若い方も気軽に加入できるような、住民同士の情報交換の場を創設したり、持ち回りの回覧板を電子回覧板に移行したり、災害時における安否確認など、柔軟な多様な連携を可能にする自治会のデジタル化を進める必要があると考えますが、見解をお伺いいたします。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。町内の各区が抱えている課題のひとつに、組に入らない若年層を含む、幅広い世代への加入促進の働きかけや、組役員の担い手不足があると聞いております。国では、地方創生に取り組む自治体を後押しするため、地域の課題解決にデジタル技術を積極的に活用し、様々な取り組みを行っている事業には、補助制度の活用が可能であります。こうした中、今後、各区からデジタル技術を活用し、若い世代の方々が組に入りやすくなるような取り組み事案などが出された時には、事業推進の必要性について検討して参りたいと考えております。以上になります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

本当にそういう若い方々、またいろんなところから移住されてくる方々、本当にいろんな方々、本当にいろんな方がやはり地域コミュニティということで、そういうことを本当に今まで持続していたものをしっかりと、また継承しながら、さらに現在にあったような取り組み方、そういう事をまた考えていただきたいと思いますので、再質問ですけども、本町としましては高齢者の方が多い中で、デジタル化ということでなっていくと、それに対するなかなか苦手だとか、本当に操作が難しいということでなかなか抵抗感があるのではないかと思います。とはいえ、そういう若い方とか、本当に加入がなかなかできにくいという方が入りやすい、そういう部分としましては、やはりデジタル化に対して、課長がおっしゃったように希望する考えがある区などに対しましては、そういう大変苦手とかっていう方に関して、デジタル操作に対しての無料の講師ですね、そういうものの派遣とかそういうものなどは考えていただけるのでしょうか。お聞きしたいと思います。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。区会の活動などオンライン化に関する要望がありましたら、先ほどの交付金ですか、そちらの活用も含めまして、講師の派遣などができるのかを検討していきたいと考えております。また、操作方法などで町の職員で行なえる部分につきましては、そういった職員の指導で各地区に出向くことも可能であると考えております。以上になります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

ぜひ、柔軟な対応をお願いしたいところであります。よろしく願いいたします。それでは（4）の質問としまして、先ほど助成ってこともありましたが、デジタル技術の導入を行う自治会等に対し、助成を行う自治体がありますが、本町の見解をお伺いしたいと思います。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。先に述べましたとおり、国では、地域の課題解決にデジタル技術を積極的に活用し、様々な取り組みを行っている事業には、補助制度の活用が可能ではあります。現在、町では、地区の皆さんの住む地域が、より住みやすい地域づくりに取り組んでいただけるよう、各区に対し、富士川町地域力創造交付金を交付しておりますので、先ずはこの交付金の活用を考えていただきたいと考えております。以上になります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

再質問ですけれども、これまでの各自治会の補助ですね、地域力創造交付金は各区や組でそれぞれ活用が既に決まっていて、会員が減少する中で限られた予算の中でそれぞれ活用して運営をされている状況でありますので、ぜひこれのほかに、コミュニティ助成事業というのもありますけれども、これは継続で受けられないものでありますし、ほかに今後何か別の助成制度は考えられないでしょうか。お伺いします。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。助成の制度という形ではございませんが、本年度、町では企業版ふるさと納税を活用し、区が抱えております課題解決に必要な経費に対しまして、ふるさと自治活動応援交付金制度を始めております。これは、区民の方々が自らゆかりのある企業などに納税を提案し、町に寄附申出書が出されるとき、寄附額の最大70%分につきましては、提案した地区に交付する形になるものです。この制度を活用していただければ

と考えております。以上になります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

新たな企業版ふるさと納税の活用も考えられるということで、大変に大きな可能性に期待を持ちました。ぜひともこの自治会活動、ふるさと応援交付金、寄附額の70%ということですので、広く周知をしていきたいと思っております。地域の出身者はもとより、地域の中の方がお知り合いの方、県外からとか企業版ふるさと納税をしていただいて、地域の活性化、地域活動に活用させていただき、その方の地域との交流を深めていただくなど、そういうことも町、県を飛び越えて地域と全国の方々との交流が広がるのではないかと、今、期待を膨らませていたところでもありますので、ぜひとも、このふるさと納税を周知をしていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。それでは大きな2の質問としまして。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。質問の途中ですが、ここで暫時休憩をします。

休憩 午後 3時55分

---

再開 午後 4時03分

○議長（堀内春美さん）

それでは、休憩を解いて再開いたします。

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

それではおおきな2の質問としまして、視覚障がいの方の情報取得についてお伺いいたします。全ての障がいがある方が、障がいの有無によって分け隔てられることのない社会を目指して、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2022年5月に施行されました。ところが、今でも視覚障がいの方にとっては情報の取得や利用に多くの苦労があります。内閣府のホームページには、視覚障がいのある方は必ずしも点字を読めることなく、多くの方は音声や拡大文字によって情報を得ていますと記載されています。（1）の質問といたしまして、音声コードによる情報提供は、視覚障がいの方の情報伝達手段として全国的に定着しつつあります。特に公的機関などでは、音声コードのよる情報提供環境が国家予算で整備促進され、視覚障がいの方の情報格差是正が推進されております。そこで本町の視覚障がいの方の情報取得として、音声コードの利用状況についてお伺いいたします。

○議長（堀内春美さん）

福祉保健課長 遠藤悦美さん。

○福祉保健課長（遠藤悦美さん）

ただいまのご質問にお答えいたします。視覚障がいの方が、情報を取得するツールのひとつであります音声コードは、印刷物に掲載された文字情報を二次元コードに変換をしたもので、専用の読み上げ装置で聞き取れるコードであります。携帯電話、スマートフォンのアプリや、専用の読み上げ装置を使用することで、記録された情報を音声で得ることができる

ものです。この専用の読み上げ装置は、身体障害者福祉法によって給付対象となっており、視覚障がい1級と2級の方が、富士川町障害者等日常生活用具給付等事業実施要綱に基づきまして、補助金の申請により利用ができますが、今のところ実績がなりませんので、町内で音声コードを利用している方の把握はしていません。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

再質問ですけれども、実績がないので把握されていないということですが、音声コードの利用者が、町内には視覚障がいの方が、43人いらっしゃるかと伺っております。この方々はどのように情報を得ているのか、今の状況で十分だと考えていらっしゃるのでしょうか、お伺いいたします。

○議長（堀内春美さん）

福祉保健課長 遠藤悦美さん。

○福祉保健課長（遠藤悦美さん）

ただいまのご質問にお答えいたします。視覚障がいの方への、町の情報としましての提供なんですけれども、現在、声の広報発行事業というものを行っております。個々の生活支援までは対応した情報提供では、十分ではないと考えております。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

十分でないということですので、ぜひとも調査をしていただければと思っております。全国の視覚障がいの手帳を持っている方のうち、点字が読める方はわずか1割、ほかの疾病や高齢者などで文字を読みづらい方は、全国で160万人との報告もあります。住民サービスにつなげることが大事だと思いますので、よろしく願いいたします。（2）の質問としまして、音声コードは紙媒体に掲載された印刷情報をデジタル情報に変える、二次元のバーコードです。この中に文字情報が800から1000文字が格納されて、文書からの情報入手が困難であった視覚障がいの方をはじめ、高齢者など誰にでも優しい情報を提供することが可能となりました。印刷物に音声コードがついている場合、紙媒体の端に切り欠きと呼ばれる半円の穴がついているため、視覚障がいの方はそこを指で触れば音声コードの場所が分かります。本町でも音声コードによる情報提供として、音声コードをを広報や通知文に活用する考えについて、お伺いいたします。

○議長（堀内春美さん）

福祉保健課長 遠藤悦美さん。

○福祉保健課長（遠藤悦美さん）

ただいまのご質問にお答えいたします。現在、町では、社会福祉協議会に委託をしまして、地域生活支援事業として、広報誌等の情報を、カセットテープに録音をし、視覚障がい者の皆さまへお届けする、声の広報発行事業を行っております。そのため、今のところ音声コードを広報誌や通知文などに活用する考えはありません。しかし、音声コードは障がい者に限

らず、高齢者や外国人など、幅広い方々の情報バリアフリーを飛躍的に向上をすることが期待できるということから、研究をして参りたいと考えております。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

声の広報発行事業として、朗読の会すずらんの皆さま方の真心こもる朗読で録音されていることは、本当に素晴らしい事業ですので継続をしていただき、そのうえで音声コードに入られる文字数は限られておりますので簡潔に要点だけになりますが、そこからまずは大事なことは自身が情報を得ることができます。例えば投票所、入場券とか、これまでワクチン接種券のような公的な通知が届いても、ほとんどの自治体が発送する封書には音声コードが付いていません。このため何の封書か分からないために、誤って捨ててしまうことだってあるわけです。せめて公的な通知文書など、年金や医療、各種保険などのお知らせ、公共料金の通知書類などには音声コードの記載が必須ではないかと思えます。再質問ですが、音声コードには2種類あるわけですが、どのように認識されているのか、お伺いしたいと思います。

○議長（堀内春美さん）

福祉保健課長 遠藤悦美さん。

○福祉保健課長（遠藤悦美さん）

ただいまの音声コードについてのご質問にお答えいたします。音声コードは、今2種類ございます。1つはSPコードと言いまして、活字、文字の読上げ装置で読む音声コードになります。もう1つはユニボイスと言って、スマートフォンやタブレット端末のアプリに対応した音声コードになりまして、読上げ装置でも読み取ることができる音声コードになります。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

再質問ですが、音声コードには今SPコードとユニボイスコードの2種類があるということで、このSPコードはこの専用の読取り装置のみの対応の音声コードが必要ですが、ユニボイスは携帯電話、スマートフォン、タブレットとか専用の読取り装置でも読み取ることができるのが、このユニボイスですね。このユニボイス音声コードの作成アプリは、自治体や公益財団法人には無償貸与となっております。読取りデバイスが広範囲におよぶ、このユニボイスが音声コードとして活用するのに最適かと考えますが、活用方法を今後、考えられないでしょうか。お伺いします。

○議長（堀内春美さん）

福祉保健課長 遠藤悦美さん。

○福祉保健課長（遠藤悦美さん）

ただいまのユニボイスの活用についてのご質問にお答えいたします。音声コードのユニボイスにつきましては、山梨県が作成をしました小中学校向けの防災冊子、やまなし防災ガイドブックに使用をされております。町といたしましても、この町の情報発信に音声コードが

どのように活用できるか、今後、研究をして参りたいと考えております。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

ぜひとも、よろしくお願ひいたします。（3）の質問ですが、音声コードを音声情報とするために視覚障害者用活字文書読上げ装置が必要です。この装置は厚生労働省の日常生活用具給付事業の中で、1級と2級の障害者手帳をお持ちの方が給付対象となっているものですが、今後の利用促進についてどのようにお考えでしょうか、お伺ひいたします。

○議長（堀内春美さん）

福祉保健課長 遠藤悦美さん。

○福祉保健課長（遠藤悦美さん）

ただいまのご質問にお答えいたします。視覚障害者用活字文書読上げ装置は、音声コードを使用した場合に必要な装置になります。町では要綱に基づきまして、この機器導入の補助制度を設けておりますが、今のところ実績はございません。しかし、この補助制度について、窓口に来庁された時や相談会などの際には案内などを行いまして、障がいの有無によって分け隔てられることなく、社会参加が図れるよう、利用促進を進めて参りたいと考えております。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

再質問ですけれども、今、課長がおっしゃったように利用促進に努めていくということは、音声コードを普及していただくということで考えてよろしいでしょうか。お伺ひいたします。

○議長（堀内春美さん）

福祉保健課長 遠藤悦美さん。

○福祉保健課長（遠藤悦美さん）

ただいまのご質問にお答えいたします。この活字文書読上げ装置につきましては、音声コードがなければ機能しないものであります。また、音声コードがガイドブックや通知文に掲載をされていなければ利用ができませんので、音声コードの普及についても、今後、研究をして参りたいと考えます。

○議長（堀内春美さん）

小林有紀子さん。

○8番議員（小林有紀子さん）

ぜひ、導入していただける方向だと判断をさせていただきました。そのため、この読上げ装置を希望される方には、ぜひとも配布をしていただきますよう、よろしくお願ひいたします。スマホやタブレットを活用される方もいると思います。ご自身で選べる環境を整えてあげることが大事ではないでしょうか。視覚障がいのある方に、また高齢者の方にも活用していただけるよう周知徹底が必要と考えます。視覚障がいのある方が自立し社会参画をしていくためには、情報のバリアフリー化が重要です、ぜひとも、導入をよろしくお願ひいたし



ます。以上で、私の一般質問を終了いたします。

○議長（堀内春美さん）

以上で、通告 9 番 8 番 小林有紀子さんの一般質問を終わります。

---