

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

関連質問なしと認めます。

ここで、説明員入替えのため、暫時休憩いたします。再開を30分といたします。

〈午後1時24分 休憩〉

〈午後1時30分 開議〉

○議長（松尾徹郎君）

休憩を解き会議を再開いたします。

次に、阿部裕和議員。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。〔2番 阿部裕和君登壇〕

○2番（阿部裕和君）

みらい創造クラブ、阿部裕和でございます。

発言通告書に基づき、1回目の質問をさせていただきます。

1、ワンストップ窓口（総合窓口）設置に向けた取組について。

ワンストップ窓口（総合窓口）とは、自治体での各種手続における窓口を1つに集約し、手続を完結する取組のことです。

ワンストップ窓口の導入により「出生」や「死亡」、「転出・転入」などのライフイベントごとに複数の部署を回る必要がなくなり、1か所で要件を完結させることができます。

また、デジタル庁の取組として2月6日から行政手続だけでなく、ライフライン（電気・ガス・水道）等の民間手続も含め、引っ越しに伴う手続をオンラインにて一括で行うことを可能とする「引っ越しワンストップサービス」もスタートしました。

今後のデジタル社会の基盤となるマイナンバーカードを活用した取組や、窓口における各種手続の簡素化の取組を推進し、市民サービスが向上することに期待しています。

(1) 当市におけるマイナンバーカードの交付枚数、普及率を伺います。

(2) マイナンバーカードを使った市独自の活用策への取組状況、展望について伺います。

(3) 出生手続に関する総合窓口である「出生ワンストップ窓口」を設置する考えはないか伺います。

(4) 死亡手続に関する総合窓口である「おくやみワンストップ窓口」を設置する考えはないか伺います。

(5) 北海道北見市が独自開発した「窓口支援システム」は、利用者が申請書に手書きすることなく手続ができる「書かない窓口」と、複数の部署をまたぐ手続が1つの窓口で完了するワンストップの窓口サービスを実現しています。市民の利便性向上だけでなく、職員の業務効率改善にも貢献し、現在ではこのシステムを導入する自治体も増えています。当市において

も、この「窓口支援システム」導入の可能性がないか伺います。

2、大型公共事業で見込まれる残土の処理方法について。

松本糸魚川連絡道路、糸魚川東バイパス、親不知道路等の大型事業が控えており、安全・安心な道路の整備、物流の効率化、地域経済の活性化に期待しています。

また、令和3年7月に発生した静岡県熱海市の土石流災害を受け、新潟県では、土砂等の崩落等による災害発生を未然に防止することを目的として、昨年7月に「新潟県盛土等の規制に関する条例」が制定されました。

今後控えている事業に伴うトンネル掘削工事等で発生する残土について、当市の考えを伺います。

(1) 当市において、今後、大量の土砂の発生が見込まれる事業と土砂の量を伺います。

(2) それらの事業で発生が見込まれる残土の処理方法の検討状況を伺います。

(3) 令和3年3月、来海沢地区で発生した地滑りの際に土砂の置き場が課題となったと伺いました。自然災害が多いと言われる当市です。それらを教訓に現段階から地滑り災害等があった場合の土砂の仮置き場について、検討が必要だと考えますが、現状を伺います。

以上、1回目の質問、よろしく願いいたします。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

米田市長。〔市長 米田 徹君登壇〕

○市長（米田 徹君）

阿部議員のご質問にお答えいたします。

1番目の1点目につきましては、2月19日現在で、交付枚数は2万4,897枚、交付率は61.42%であります。

2点目につきましては、コンビニエンスストアにおける住民票等の交付やオンライン申請の本人確認でマイナンバーカードを活用しております。今後は、オンライン申請の拡充など、利用者の利便性向上を図ってまいります。

3点目と4点目につきましては、市民に分かりやすいワンストップ窓口の設置について検討してまいります。

5点目につきましては、今後、システムの導入について検討してまいります。

2番目の1点目につきましては、松本糸魚川連絡道路をはじめ、国道8号、東バイパスや親不知道路が想定され、土砂量については、ルートや工法が未定のため明らかになっておりませんが、大量に発生することが予想されます。

2点目、3点目につきましては、過去に検討した経過では、当市は平地が少なく、急峻な地形であることから、適地の確保が困難な状況にありますが、今後の大型公共事業と併せて、改めて長期的な視野で検討する必要があると考えております。

以上、ご質問にお答えいたしました。再度のご質問によりましては、所管の部・課長からの答弁もありますので、よろしく願いいたします。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

では、1番のワンストップ窓口からお聞きしていきます。

マイナンバーに関してですが、コンビニで住民票など公的な証明書の取得、各種行政手続のオンライン申請が可能となるなど、国を挙げて普及に取り組んでおられますが、市としても、現在普及に、休日でもマイナンバーカードの申請の窓口を設置し、マイナンバーカードの普及に取り組まれています。普及率は何%を目標としているのかお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

マイナンバーカードの普及率の目標は、特段定めておりませんが、国と同じく、ほぼ全市民にマイナンバーカードを取得いただくことを目標としております。

先ほど市長のほうから、答弁で最新の交付率61.42%と申し上げましたが、申請率におきましては、既に72.64%まで達しております。今後とも、多くの市民の皆様方から、マイナンバーカードを取得していただくよう努めてまいりたいと考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

マイナンバーカードを活用した市独自の利用について、お聞きをいたします。

三条市が、市独自の活用方法について、先進地だというふうに理解しておりますが、三条市では、市役所窓口での申請書の記載事項の簡素化、選挙の投票所の入場受付、職員の出退勤管理、またそういった市独自のサービスを展開してきております。市民の生活が少しでもよりよいものになるよう、地域に合わせた独自のサービスを提供する姿勢が、DXを推進する上でもとても大切な要素だというふうに考えております。

糸魚川市の総合計画にも、市独自の利用について進めていきたいというふうに書かれておりますが、改めてどんなことに取り組んでいるのか、現状、また、その後の展望についてもお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

渡辺総務課長。〔総務課長 渡辺 忍君登壇〕

○総務課長（渡辺 忍君）

お答えいたします。

今ほどお話にありましたように、三条市の取組も参考にしながら、やはり行政手続をする上ではカードを利用して、書くことがなくなると手続のしやすさ、スムーズに進むというのも一つの方法であります。

当市の、何ていいますか、取組としては、その辺の部分も含めた上での窓口での申請の支援であったりとか、あと、今後、取組が予定されております電子地域通貨等にも活用して、どのように活

用していけばいいかというのも今検討しておるところでございますし、例えば図書館カードであったり診察券であったりという部分で、市民の皆様が、使い勝手の良いようなところを取り組んでまいりたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

ぜひ他市の取組も参考にしながら、進めていっていただきたいというふうに考えます。

行政の作業効率向上だけでなく、手続の簡素化など、市民生活にも有益な影響を及ぼすことを目的としたのがDX推進策です。

しかし、実際に利用する人に対して、その価値が伝わらなければ、DX推進につなげることは難しいというふうに考えます。ぜひとも利用価値が高まるよう、取組をお願いいたします。

また、オンライン申請のぴったりサービスについてであります。糸魚川市のLINEからも申請ページへ飛ぶこともでき、市民サービスの向上につながっていると思います。

1月のサービス開始から2か月ほどたちましたが、オンライン申請は、何件ほどありましたでしょうか。また、オンライン申請での課題等は、出てきていますでしょうか、お聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

渡辺総務課長。〔総務課長 渡辺 忍君登壇〕

○総務課長（渡辺 忍君）

お答えいたします。

ぴったりサービスにつきましては、1月の10日から実施をさせていただいておりまして、2月末現在で、今20件の申請が来ております。

課題といたしましては、利用できるサービスの拡充というのが、これから求められているところだと思いますし、まだまだそういうことで申請ができるという市民への周知もまだ足りてないと思っておりますので、その辺りが課題であろうというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

ぴったりサービスは、自治体によって利用できる手続が様々であります。当市でオンライン申請ができるものを確認しましたところ、60以上の申請手続ができるようになっていました。窓口へ行かず24時間どこからでも申請できるため便利ではありますが、この手続の中には、妊娠の届出や産前産後ヘルパーの派遣、高齢者の介護に関わること、またUIターン者の家賃補助等の、申請だけで終わりではなく、相談も伴うであろう申請も多くあり、オンライン申請やデジタル化が進んでも、引き続き窓口対応も充実させていく必要があると思いました。

その窓口対応充実の一つが、ワンストップ窓口だというふうに考えます。出生やお悔やみに関しては、複数の課にわたって手続が必要となる上、相談事も伴います。特にお悔やみに関しては、多

くの課にわたって手続が必要になるというふうに思います。

先日、上越市が、7月をめどにおくやみコーナー、つまりお悔やみに関するワンストップ窓口を設置するとの新聞報道がありました。記事の中で、上越市では、多い人で10課にわたって手続が必要とありました。様々な方がおられるため一概には言えないと思いますが、当市の場合、多い方でどれぐらいの課を回らなければいけないのか、お聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

当市の場合は、最も多い方で、6部署の手続が必要となります。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

今ほどありましたように、6部署にわたってというところで、お悔やみに関する手続は多岐にわたるんだなというふうに改めて感じております。

また、糸魚川市は、高齢化率が40%を超えており、高齢者の方にも優しい窓口サービスを進めていくことが必須と考えます。申請漏れがないよう手続の簡素化への取組、市民に寄り添う対応といった意味でも、先ほど市長答弁でも検討していくということでありましたが、ぜひともワンストップ窓口の実現を望みますが、改めてお考えをお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

やはりワンストップ窓口、阿部議員さんからもお話いただいたとおり、非常に重要なことだと考えております。やはり分かりやすく、1か所で手続が済むといった非常に高い利便性がございまして、今後、取組について積極的に検討してまいりたいと考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

お悔やみに関するところで、死亡届について少しお聞きいたします。

当市の現状では、死亡届を提出して受理された後、大体1週間程度で戸籍に死亡事項が反映されるというふうにお聞きしています。そのことについてなのですが、ご遺族の方から、死亡事項が反映された戸籍が早く欲しいというふうにご意見頂戴しております。

その理由といたしましては、銀行の手続で必要なんだけど、地元を離れ、市外で暮らしているため、糸魚川市にいる間に手続を済ませたいというご要望です。

死亡事項の反映を早めることは、可能なのか。また、そこに課題というものはいくつかあるのかお聞

かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

死亡時の戸籍の処理につきましては、やはり処理自体にも時間を要します。例えば死亡の届出人が、市外・県外の方が届出した場合、その方が本当にそこに住所があって、本籍はどちらなのかとこの調査も該当市町村にさせていただいております。そのほかにも、やはり住民の異動とか、日々急がなければならない業務がたくさんありまして、やはり1週間程度時間を要しておる現状でございます。他市の状況も見ましても、やはり10日間程度かかっているところが一般的ではございますが、より早く戸籍を発行できるように、今後とも努めてまいりたいと思います。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

私も他市の事例見ますと、やはり1週間程度というところで、様々な手続がある中で、どういった対応なんだろうというところがちょっとお聞きしたかったもので、今の様子ですと、なかなか早めることは難しいのかなとは思いますが、ぜひ市民の方に寄り添った対応のほうをよろしくお願いいたします。

次に、出生ワンストップ窓口に関してですが、こちらに関して、今ほど市長答弁で前向きなご回答いただいたんですけども、出生の届出というのは、土日や夜間もご対応していただいているんですけども、それに伴って、こども課での児童手当の受給等の手続というのは平日のみの対応となっております。これら一連の手続についても、ワンストップで完結させる窓口の設置について進めたいというふうに思いますが、改めて市のお考えをお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

嶋田こども課長。〔教育委員会こども課長 嶋田 猛君登壇〕

○教育委員会こども課長（嶋田 猛君）

お答えいたします。

現在は、戸籍の出生の届けにつきましては、1階の市民課で手続を行っていただいた後に、こども課が2階にありますので、そちらに移動していただき、各種手続を取っていただいているのが実態でございます。出産直後であることから、父親の方がこられるケースが多く、時間にしまして、こども課では約20分から30分程度、出産後の手続に時間を要しているところであります。

1つのカウンターで、来られた市民の方が、移動することなく戸籍関係の届けであるとか出産後の各種手続を行うことにつきましては、手続にかかる滞在時間といったスペースの確保であるとか、また、職員配置の体制にも課題があるというふうには捉えております。当面は、1階の市民課から2階のこども課へ案内を丁寧に行うとともに、市長答弁で申し上げましたワンストップ化につきましては、調査・検討のほうを進めてまいりたいというふうにご考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

今ほど嶋田課長の1階が市民課、2階がこども課というところで、なかなかワンストップには、調査・研究という言葉に変わったので、なかなか難しいんでしょうか。課題としては何があるか、どう考えてるかお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

嶋田こども課長。〔教育委員会こども課長 嶋田 猛君登壇〕

○教育委員会こども課長（嶋田 猛君）

お答えいたします。

ワンストップということで、1人の職員が全てを対応すればワンストップということになるんですが、実際問題、それぞれの担当部署がございますので、担当ごとの職員が必要となります。そういった中で、出生の届けの戸籍の担当と、その後の子育て等に関する産前産後の手続等の職員が、隣り合うような場所、近くの場所にいれば、そういったワンストップの対応ということもできますが、現在の体制では、そういった職員の席といたしますか、配置がなっていない部分がございますので、そういったところに課題があるというふうに捉えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

磯野教育次長。〔教育次長 磯野 豊君登壇〕

○教育次長（磯野 豊君）

ワンストップに係る課題については、今、課長が答弁したとおりであります。今すぐにといいところは非常に難しいということで、やっぱり1階から2階へ、ちょっと言葉適当ではないかもしれませんが、何ていうか回され感といいますかね、が市民の方にあるのではないかとということも考えて、ワンストップは検討してまいります。当面は、丁寧なご案内をして、そういった感覚を少しでも軽減するといったところを少し考えてみたいというふうに思っています。

以上です。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

ありがとうございました。

そこでなんですけれども、現在議論が進められている駅北子育て支援複合施設に、この出生ワンストップ窓口の設置を検討できないかなというふうに考えております。この駅北子育て支援複合施設は、駅北地区の子育て支援施設ということだけではなく、糸魚川市全体、また10年後、20年後の将来を見据えた子育て支援施設だというふうに考えております。その中に、こども課の機能、また市民課の機能等も入れて、そこでワンストップ窓口の設置というお考えないでしょうかという

ところを聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

嶋田こども課長。〔教育委員会こども課長 嶋田 猛君登壇〕

○教育委員会こども課長（嶋田 猛君）

私ども、駅北の子育て支援複合施設で、市民の方々にどういったサービスができるだろうかということも検討を今しているところでございます。現在、想定されるものとしたしましては、こちら事前予約制になりますが、妊娠届出後の母子健康手帳、そういったものの交付であるとか、それに合わせましたマタニティスクールの開催というところを現在予定しているところであります。

市民の利便性の向上からも、こども課の様々な手続を、例えばいつでもそちらの施設で行うことは、確かに利便性が上がるということも考えますが、先ほど申し上げました職員体制の面から、実施についても課題があるというふうに考えておりますが、今後、運営方法を定める中で検討してまいりたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

市民課のほうの手続につきましては、やはり費用対効果を含んで、相対的に考えて必要かどうか、今後検討してまいりたいと思います。

以上です。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

いろんな角度から考えていかなきゃいけないと思うんですけども、市役所の機能がそこに入ることによって、新たなにぎわいというのも生まれるというふうに考えておりますので、いろんな角度から検討していただきたいというふうに考えます。

出生に関わるところで、お聞きをいたします。

こども課の窓口で、妊婦さんが対応してもらったその方からのご意見なんですけれども、妊娠から出生、今後の流れの説明等、妊婦さんに寄り添う声かけをいただいて、窓口対応に本当に感謝していると、不安に思っていたことも相談できて安心したというふうに、私のほうに寄せられております。

一方で、早く教えてほしかったこともあったというご意見いただいたのが、未満児保育についてであります。保育園の入園状況や手続に関しては、現状どのタイミングで親御さんのほうにお伝えしているか、保育園の入園、保育園に関することについては、どのタイミングでお伝えしているかお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

嶋田こども課長。〔教育委員会こども課長 嶋田 猛君登壇〕

○教育委員会こども課長（嶋田 猛君）

お答えをいたします。

これまで妊娠届出等をされた際に、相談といたしますか、お聞き取りをする中で、妊娠中や出産後に心配なこと、不安なことはありますかということで聞き取りをしております。そういった中でも子育ての部分であるとか、いろんな相談もありますが、そういった中でも、出産後、産休・育休が明けた後の保育園等についても聞いているところでもあります。これまでは聞き取りという中で進めてきたところではありますが、ちょうど今日3月1日からとなりますが、改めて説明資料のほうを作りまして、それぞれ妊娠時、また出産の届出時に、説明書を新たに作成しまして職場での手続であるとか保育料の検討といったものを文字でしっかりと記載するような形で、分かりやすく表示をしたところでもあります。妊娠のとき、また出産の届出時には、手続は多くあるわけですが、引き続き分かりやすい説明に努めてまいりたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

令和5年度の未満児保育の入園申込み締切りというのが、令和4年の10月末であります。例えば令和4年11月生まれのお子さんに関しては、生まれてすぐに申込みをしようとしても、受付が締め切られていて、令和6年度からの入園申込みになり、結果、お母さんの1年間の育休中にはお子さんを預けることができず、育休の延長というふうな事例も起こっております。また、そのお母さんからは、周りの人からは、保育園は急がないと入れないよというふうに聞いていたから、生まれてすぐ申込みしたんだけど、締め切られていて駄目だったというふうな声が聞かれています。そのお母さんに関しては、もうお子さんが10歳になってます。なので、10年以上前から、そういう事例が起こってるというのが考えられます。

担当課にお聞きしましたところ、名前が決まってない、生まれる前であっても入園の申込み可能というふうにお聞きしました。近年では、夫婦共働きのご家庭がほとんどです。育児休暇も2歳まで延長可能となっておりますが、基本的にはお子さんが1歳になるまでであり、1歳になるまでに未満児保育に預けたいと希望される方が多くおられます。

今ほど、3月1日から新たな取組として、丁寧な説明というところありましたけど、改めて丁寧な説明をよろしく願いいたします。引き続き、市民に寄り添ったご対応というのを念頭に置いて対応いただければと思います。よろしく願いいたします。

次に、5番目ですかね、書かない窓口についてであります。

書かない窓口は、北海道北見市は、2009年から現在まで、窓口業務改善への取組を続けており、申請書を書かず、窓口で用件を伝え、デジタルの力を使って職員と一緒に手続を進めるため、早い、優しい、サインするだけで申請が完結する書かない窓口を実現し、利用者、職員からも好評であります。

ワンストップサービスという言葉には、1人の職員が1か所で全ての手続に対応する窓口の設置というようなイメージがありますが、北見市役所のワンストップサービスは、ICT情報システム

のサポートを活用して、窓口同士や業務を受け持つ所管課を連結させ、手続の目的別まとめ受付などの市民サービス向上と、職員の事務処理の効率化を実現する仕組みを構築しております。

このシステム導入については、市民にとっても職員にとってもメリットがあるというふうに考えます。当市において、窓口業務改善のために、市民はこんなところに煩わしさを感じているかもしれないなどの相手の立場に立ったときの感覚や、利用している市民からの声を受け、それを昇華させる取組はされているか、お聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

市民から直接要望があれば検討いたしまして、実現できるものは実施しております。例えば2年前になりますが、住民票、戸籍、印鑑証明、税証明のそれぞれの申請書がありまして、同時に申請される場合、全ての申請書に住所、氏名を記入していただきました。それを解消するために申請書を一本化しまして、住所、氏名を1回だけご記入いただいて、あと必要事項、部数等を記入していただければ、証明書を発行できるように改善をいたしたところでございます。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

そういった市民からの声を受け、業務の改善の取組、すばらしいと思います。

北見市のこの取組のスタートも、市民にとってよりよいサービスをというふうに、もっと簡単・効率的にしたいという職員提案から始まったそうです。新人職員が市役所窓口を利用してみたらどうなるのかという実験を行って、職員自ら利用者の目線に立ち、課題点を探したそうです。その実験では、いろんな種類の記入用紙があり、分かりづらい。用紙の記入方法が、分からない。住所・氏名を何度も書かなければならない。市民も職員も手間と時間がかかる。複数の窓口に戻されるとの課題が出たそうです。

市役所職員も市民であります。職員が実際に窓口を利用してみて、改善できるところはないかなどの検証等は、行ったことありますでしょうか。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

渡辺総務課長。〔総務課長 渡辺 忍君登壇〕

○総務課長（渡辺 忍君）

お答えいたします。

直接職員が、そのような体験をしたりして検証したことというのは、多分今までないと思いますが、そのようなご意見も頂きましたし、やはり新人職員なり若手職員が、まだ気持ちがまっさらなうちにそのような体験をすることで、実際どうであるかという実態も把握してみたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

米田市長。〔市長 米田 徹君登壇〕

○市長（米田 徹君）

補足させていただきますが、窓口だけではなくて、全課挙げて改善提案を今進めておりました、全係から、今年度は提案がありました。議員ご指摘の窓口業務だけではないんですが、職務に対しての改善提案をみんなで研究し、また提案をさせていただきます。

今ご指摘のように、やはり一番市民の方と接する窓口については、今ご指摘いただいているように、改善をしていかなきゃいけないなというのを感じておるわけでありますが、なかなか難しいのは、大切な市民の方々の情報でございますので、やはり間違いのないようにしなくちゃいけないのがやはり一番ネックかな。それがしっかり進められることが一番大事だと思っておりますので、その辺を踏まえながら、今ご指摘の点については、しっかりと検討してまいりたいと思っております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

私も先日、何月でしたかね、改善チャレンジの発表会にも参加させていただきました。初めてでしたかね、全課から改善事項が上がってきて、それに取り組んでいるというところで、なかなかこっちにも見えないところではあるんですけども、全庁挙げて日々の課題抽出をして、それを改善しようという取組をされていることは承知しております。引き続き市民の利便性向上であったり、業務の効率化に取り組んでいただきたいというふうに考えております。

続きまして、以前、市役所コンシェルジュ、総合案内の担当の方がおられたというふうに聞いておりますが、現在では廃止となっています。どんな理由で、いつ廃止されたのかお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

渡辺総務課長。〔総務課長 渡辺 忍君登壇〕

○総務課長（渡辺 忍君）

お答えいたします。

確かに以前、総合案内というのがありまして、正面玄関入ってすぐ右手のところに業務委託ということで、民間の業者様から1人配置をしておりました。

ただ、合併時に事務改善の一環ということで、総合案内というのは廃止をいたしまして、その後、市民課が総合案内所ということで、代わりの役割を果たしておるという状況でございます。

ただ今後、今ほどいろいろお話を聞いた上で、窓口のワンストップ化等も含めまして、やはりワンストップ化といっても1人の職員が全てを担う場合もあれば、お客様が動かなくて、職員が入れ替わり立ち替わりくるというワンストップ化もあるかと思っておりますので、いろんなそのワンストップ化の方法も、当市に合うようなこともいろいろ検討しながら、総合案内も含めて総合的に検討してまいりたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

市民は、市役所の手続は分かりにくいというふうに感じております。分からないことが不安な気持ちや負担感にもつながってしまうため、分からないを減らし、市民の不安や負担を少なくした優しい窓口サービスづくりの取組が重要だというふうに考えます。

窓口は、市民と市役所の接点であります。窓口に迷わず安心して来ていただき、快く用件を済ませていただくためにも案内や情報提供の向上は必須であります。

先ほども申し上げましたが、高齢化率も上がっており、将来を見据えた取組が必要と考えます。ソフト面はもちろんです、手続の方法にしましても、高齢者でも不安や負担を軽減する窓口サービスを進めていただきたいというふうに考えます。

現在でも正面玄関付近でお困りの様子の方が見受けられます。自分の用事がどの課に行けばいいか分からない、目的を果たすためにも複数の課を回らなければならないという方をスムーズに担当課へ案内するためにも、市役所コンシェルジュの設置について、お考えがないかお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

先ほど総務課長が申し上げたとおり、総合窓口案内は、市民課が担当しております。実際、お客様がたくさんこられて、窓口が混雑する時期には、私をはじめ係長以上がカウンターから出て、お客様を出迎えて、ご用件を聞いて、ご案内をしております。これが、平常時全てそういう体制が取れば本当に一番ベストだと思いますが、やはり状況に応じて、現時点是对応させていただきたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

ありがとうございます。

北見市の書かない窓口は、システムの導入により、手続の時間、手間、負担感を減らすための業務改善を行うことで、市民サービスの向上と各課横断的な視点での事務改善を行うことで、職員にとっても仕事を進めやすい仕組みが実現できたとのことです。それにより、総業務量の減少化に成功し、人件費、また時間外経費の削減にも寄与しております。

最近では、行政のデジタル化が進む北見市をモデルに、県内の見附市でも書かない窓口システムが導入されました。我が糸魚川市でも、このシステムの導入について調査研究、また前向きな検討をお願いしたいところですが、改めてお考えをお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

川合市民課長。〔市民課長 川合三喜八君登壇〕

○市民課長（川合三喜八君）

書かない窓口支援システムにつきましては、デジタル庁のほうも各自治体に導入を推奨しております。やはり市民の皆様方が分かりやすく安心して手続ができ、かつ、やはり職員の負担軽減につながるものであれば、私どももやはり導入された見附市等を調査いたしまして、内容を確認した上で本当に有効なものであれば、積極的に導入を検討してまいりたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

ありがとうございます。1つの出来事に伴って、住民票、国民健康保険、年金、税金、学校、子供の手当など、市役所で行わなければならない手続が多岐にわたって発生し、その上、必要な手続や持ち物も世帯の状況によって異なります。来庁する市民の立場で考えていただき、窓口での手続に係る市民の手間や負担感を減らすための取組の推進をお願いして、ワンストップ窓口に関する質問は終わります。

続きまして、残土のほうに移ります。

松本糸魚川連絡道路、また糸魚川バイパスの全線開通は、いつ頃の予定なのか、また親不知道路に関する、着工時期はいつ頃なのか、お聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

古平建設課長補佐。〔建設課長補佐 古平 明君登壇〕

○建設課長補佐（古平 明君）

お答えします。

先ほどの答弁にもありましたとおり、現段階では発生時期や、また発生量につきましても未定であります。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

一日も早い全線開通を多くの方が待ち望んでいるというふうに思います。いずれの事業も国や県の事業ではありますが、当市で行われる事業のため、建設発生土の処理については、当市でも考えていかなければならないというふうに思います。多くの残土が発生することが、今ほど答弁でもありましたが、予想されます。ただ処分するのではなく、それを有効利用し、地域振興や活性化に寄与する使い方を念頭に置いて、処理方法を検討していく必要があると考えますが、当市としてのお考えをお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

大嶋産業部長。〔産業部長 大嶋利幸君登壇〕

○産業部長（大嶋利幸君）

議員がおっしゃいますとおり、大型プロジェクトが控えている状況の中で、どうしてもトンネル

ですとかを掘った際に発生土が生じてくることとなります。その中で、やっぱりそういう土砂であっても財産の一つであると思いますので、それをただ埋め立てて処分するのではなくて、有効活用するということが大事だというふうに思っておりますので、なかなか当市は、谷合が多くて適切な処分地が少ない状況であります。今後、そういう大型プロジェクトの進捗には、どうしても並行して対応していかなければならない問題であるというふうに考えておりますので、引き続き対応を進めてまいりたいと考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

残土の利活用については、出てきた土の性質によって最適な再利用の方法が異なるようですが、ほかの事例では、地盤改良、農業用の土壌改良、海に埋め立てて大規模開発、また、堤防や防波堤などの防災に関する利用方法等がありました。国や県、また糸魚川は日本海側なので、日本海側の事例を聞きながら、ある程度そういった利活用についても示していく必要もあると思いますし、意見交換もしていかなければならないというふうに考えますが、お考えをお聞かせください。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

大嶋産業部長。〔産業部長 大嶋利幸君登壇〕

○産業部長（大嶋利幸君）

一概に発生土と申しましても、今ほど言われましたように、大量に水分を含んでいるものであったり、非常に土質が悪いもの、また逆にいいものと様々であると思っております。それらも含めまして、今後、活用方法について検討する必要があるというふうに考えております。

毎年、春と秋に国や県に要望活動を行っている際にも、市長のほうからも、発生土の処分について問題の提起をさせていただいたり、国や県のほうにも情報提供させていただいて、新たな展開について検討しているという考えでおります。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

ありがとうございます。また、これらの事業自体、特に親不知道路の工事事業を把握していない市民もおられると思います。後に控える大型事業については、いま一度、地域並びに市民に示していく必要があると考えます。

また、該当する地域には、さらなる周知、また勉強会等の機会をつくって、一緒に理解し、地域の皆さんと合意形成を図っていくことも重要と考えますが、いかがお考えでしょうか。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

大嶋産業部長。〔産業部長 大嶋利幸君登壇〕

○産業部長（大嶋利幸君）

今ほどの親不知道路につきましては、外波一市振間の延長約6.7キロにつきまして、令和2年4月に事業化が決定しております。

ただ現在、国交省のほうで調査を行っている段階でありまして、まだ市民の皆さんにお示しできるものがないというふうに考えておりますので、適切な時期に、また情報を提供してまいりたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

工事については、地域も関わってくることでありますので、着工前の急な説明になる前に、今のうちから事業内容であったり、今ほど分からないというところもあるんですけども、予測される残土量、利活用の検討状況などを説明する機会が必要というふうに私は考えます。考えますので、ぜひそういったこともよろしく願いいたします。

次に、土砂等の災害時の仮置き場に関してであります。

来海沢の地滑りの際も、土砂の仮置き場が課題となったというふうに聞いております。教訓を生かして、土砂の仮置き場の検討をし、もしものときの被害拡大を防ぐ取組というのも必要だと考えますが、いかがお考えでしょうか。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

大嶋産業部長。〔産業部長 大嶋利幸君登壇〕

○産業部長（大嶋利幸君）

災害時の発生土につきましても、今ほどの大型工事と同様に考えていく必要があるというふうに考えております。現在は、仮置き場に置きまして、またその後の処分について検討しているところでございます。

いずれにしても、災害はいつ発生するか分からない状況でございますので、引き続き大型プロジェクトの発生土と並行して、同時に検討を進めてまいりたいというふうに考えております。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

阿部議員。

○2番（阿部裕和君）

防災対策の一環として、仮置き場についても具体的な方策を講じていく必要があると思いますし、また、大型公共事業に関しましても、糸魚川の発展のため、将来の糸魚川のために一步踏み込んで考えていかなきゃいけない時期なんじゃないかなというふうに考えておりますので、ぜひともよろしく願いいたします。

以上で、私の一般質問を終わります。ありがとうございました。

○議長（松尾徹郎君）

以上で、阿部議員の質問が終わりました。

関連質問ありませんか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

関連質問なしと認めます。

ここで、暫時休憩いたします。再開を２時半といたします。

〈午後２時２０分 休憩〉

〈午後２時３０分 開議〉

○議長（松尾徹郎君）

休憩を解き会議を再開いたします。

次に、加藤康太郎議員。

〔「議長」と呼ぶ者あり〕

○議長（松尾徹郎君）

加藤議員。〔９番 加藤康太郎君登壇〕

○９番（加藤康太郎君）

みらい創造クラブの加藤康太郎です。

発言通告書に基づき、一般質問をさせていただきます。

１、県立高校の将来構想における「高校魅力化」に向けた取組について。

新潟県教育委員会では、生徒一人一人の能力を最大限に伸ばす教育環境の整備や、将来の新潟を担う人づくりが求められていることから、平成２８年３月に、令和９年（２０２７年）度までの学校・学科の在り方についての中長期的なビジョンである「県立高校の将来構想」を策定しました。その内容は、生徒数の減少や高校に求められるニーズが大きく変わりつつある中で、魅力的な高校であり続けるための「あるべき姿」を示したものとなっています。また、新しい高等学校学習指導要領では、複雑で予測困難な時代の中でも、生徒一人一人が社会の変化に主体的に向き合っており、多様な他者と協働しながら問題を発見し、解決していくために必要な力を育てていくことを重視しており、そのための教育環境を整えることがより一層重要となっています。

当市（市内３高校）においても、令和元年度から、文部科学省の「地域との協働による高等学校教育改革推進事業」のアソシエイト校の認定を受け、探究的な学びによる特色ある高校魅力化に向けた取組（支援）を、連携して推進していますが、約３割の生徒が市外へ進学している状況です。

生徒が行きたい、保護者が通わせたい、そして、「地域みらい留学」（県外からの入学募集）なども見据えた魅力ある高校にしていくために、その地域・学校でしか学べない「独自カリキュラム」、学力・進学保証をする「公営塾」の設置、生活寮ではない「教育寮」を通じた全人教育を推し進める産官学民（地元産業界・自治体・学校・市民）が連携した地域ぐるみのコンソーシアム（共同事業体）による『高校魅力化プロジェクト』が必須と考えます。

(1) 高大接続改革における探究的な学びによる特色ある「高校魅力化」に向けた、当市の取組状況（成果）と課題について伺います。

(2) 「高校魅力化プロジェクト」の３本柱の一つとなる「公営塾」を設置する考えはないか伺