

公明党議員団を代表して、誰もが輝ける北区、喜び多い北区、笑顔あふれる北区とすべく、8点について質問いたします。

先ず初めに、「書かない・行かないワンストップ窓口の設置に向けて」質問いたします。公明党議員団では、これまでも加古川市などの先進自治体の取り組みを各種委員会や本会議で紹介し、人に優しいデジタル化を推進し、効率的で利便性が高く、これからのDX時代にふさわしい窓口の在り方「書かない・行かないワンストップ窓口」の設置を幾度となく求めて参りました。

この窓口改革は、区民が何度も書く手間、複数の窓口で手続をする手間、職員が何度も聞き取る手間を削減し、区民サービスの向上と職員の事務負担の軽減につながるものと確信しております。本年7月に視察した北海道北見市では、窓口改革は「なんのために、誰のための業務改革」か。そして、北見市のポリシーとして利便性の向上・職員の業務効率化を目指し、2012年に新人職員が「市役所窓口を利用してみたら」実験を行いました。利用者の立場で窓口に来た職員は、初めに記載台を探す、次に申請書を探す。申請書がバラバラで、記載方法や申請書がわからないため窓口へ行く。そこで窓口職員がひたすら説明するという業務効率の低さから、

利用者目線で考えるようになった職員の実体験が原動力となり、改善の考え方を身につけて行ったとのことでした。具体的には、先ず、カラーボードを利用した案内表示の変更、記入する回数と窓口を回る回数を減少させるために 証明申請書の統合化、申請書様式の標準化を進め、窓口用の「手続きチェックシート」を作成。そして、課や手続きごとに本人確認の手順や 基準が異なっていたものを統一化しました。その後、受付業務をシステムで支援する仕組み、 受付に必要となる行政手続きの情報整理をデータベース化し、フロント業務を担うシステムを 独自開発・導入しています。説明者からは、システムを導入すれば完成ではなく、IT ツールを使いながら、仕事の手順や やり方を変える創意工夫が大切であり、システム・制度を理解し、組織を巻き込み、担当課と情報部門の橋渡しと 調整役が重要とも 話がありました。これからの北区も窓口 DX に必要な視点として、①何を解決したいのか②ありたい姿③どういう窓口にしたいのかを明確にして、本来の目的を解決するためのシステム化、窓口改革を早期に推進すべきと思いますが、区の姿勢と今後の取り組みに対する見解をお聞かせ下さい。また、システム導入後の北見市民の反応は、「書かなくていいの?」「画期的!」「前はたくさん書いて大変

だった」「もう終わったの？」など良好な反応で、職員からも、「新人でも対応できる」「案内もれがない」「書いてもらうより早い」「印字されているので審査が楽」「これ無しには考えられない」など、新人・ベテランの職員でも同じような対応ができるなどの声があります。窓口業務の改善そのものが人材の育成となり、職員・利用者ともにメリットのある取り組みであります。

また、江戸川区ではインターネット上の仮想空間に 区役所を開設することになり、本年 9 月 20 日から実証実験が始まりました。実証実験は障害者福祉課を対象に始まり、区内の身体障害者団体などのメンバーおよそ 10 人が参加。メタバース上の区役所ではやりとりの方法として「音声」か「チャット」のいずれかを希望でき、自分の分身＝アバターを選ぶと実物そっくりの区役所の前に登場し、参加者が、車いすを修理したいがどうしたらよいかとか、障害者手帳を取得した際のサービスなどを尋ねると、アバターとなった担当職員が必要な書類や手続きの流れなどを説明しています。障害のある利用者からは、操作性など課題はあるものの、「区役所までは電車とバスを乗り継がないといけないので不便さを感じていましたが便利になると期待している」との評価もあります。江戸川区は、実証実験で

課題を洗い出した上で順次メタバース上での対応を開始し、5年後の令和10年にはすべての課で対応したいとしています。「来庁したくてもできない人」、障害のある人や寝たきりの人、ひきこもり状態にある人など誰もが同じ質のサービスを受けられるようにするためにも、インターネット上の仮想空間に区役所を設け、窓口での相談や申請手続きも可能にする「行かないワンストップ窓口の取り組み」「メタバース区役所」などの先進的な取り組みを行うべきと考えますが、区の見解をお聞かせ下さい。

次に【デジタル地域通貨等を活用した地域経済の活性化について】です。私は、令和4年9月決算特別委員会で、区内の消費活動、景気循環を促進させるとともに、新しい生活様式に対応したキャッシュレス決済の推進、また、行政ポイントの活用やアプリを通じた情報配信などによる地域住民、事業者間のつながりを推進することを目指している板橋区等の取り組みを紹介しました。本年6月の代表質問でも坂口議員が、特定の地域のみで流通するデジタル地域通貨を金融機関と連携し発行する自治体が増加していることを紹介し、地域貢献活動などの参加にポイントを付与するなど、地域経済・コミュニティの活性化を期待しつつ、北区のデジタル地域通貨の導入を

求めてきました。

デジタル地域通貨を導入し、プラットフォーム上にデジタル地域通貨を集約することで、地域通貨をそのほかのポイントやキャッシュレス決済に換算して使うことができ、アプリ上から行政サービスの申請や支払いにデジタル地域通貨を充てることも簡易になり、利用のインセンティブが強化され地域通貨が循環されやすくなるとも言われています。本年2月時点のスマホの世帯保有率は、今や88.6%にのぼるとのデータもある事から、機は熟していると考えます。

群馬県太田市は昨年10月に、新型コロナで低迷する市内の経済を活性化させ、さらにキャッシュレス決済の普及を推進するため、専用のアプリを利用したデジタル地域通貨「OTACO」を発行しました。またアプリに加えて専用カードも用意し、事前にプレミアム付きデジタル金券の購入申込を行い、購入資格を得た人が2万円分のデジタル金券を購入すると、プレミアム率50%の3万円分が付与されるキャンペーンを実施しました。

令和5年度からすべての利用者がクレジットカードやセブン銀行でのチャージが可能となり、太田市の発行する様々な補助金などにも幅広く「OTACO」を活用しています。名称の「OTACO」は「おおたコイ

ン」を略したものです。OTA で市の名を表し、COはコインの「コ」という意味と、コミュニティの略として「地域と共に」という意味を込めています。地元北区が発行元となり地域通貨の発行、管理ができるプラットフォームサービスを活用することで、電子決済に慣れていない方やクレジットカードを持っていない方なども利用しやすい“誰でも”使える地域通貨の実現を目指し、アプリとカードのハイブリッド型での提供も検討できるかと思えます。また、実施する事業や施策ごとに有効期限や加盟店を限定するなど、様々な事業を自由に設計し地域通貨に統合することができ、地域経済活性化や地域課題解決、地域住民の行動変容を促せると思えます。

北区オリジナルのデジタル地域通貨を通じて、キャッシュレス決済の普及や新型コロナウイルスなどの感染症対策に加えて、プレミアムポイントなどの施策を打つことで利用を促進し、区内の経済循環を創出することで、地域経済の活性化も図れます。

やまだ区長の公約「みんなで創る。北区新時代！150 の政策」100年先を見据えたまちづくりの133番目には、「デジタル地域通貨等を活用し、経済の地域循環や公民連携の新しい仕組みづくり」とあります。そこで伺います。公明党議員団として改めてデジタル地域通貨

の導入と活用を求めますが、区長のイメージしている導入時期、それに対する課題はなにか、その課題を解決するためにどのような取り組みを行っていかれるのかご見解をお聞かせ下さい。

次に補聴器購入補助制度について伺います。

人生百年時代にあって高齢者の皆さまが健康で安心した生活を送られるために、公明党議員団では、予てよりヒアリングフレイル対策の一環として補聴器購入補助を要望し、先の定例会では補聴器購入費補助システム改修の補正予算も可決されました。一方で、本年11月時点で補聴器購入費補助事業を行っている特別区は、23区中19区となっており事業導入の遅れは否めません。聴力機能の低下により、ご友人やご家族等とコミュニケーションがとりにくい高齢者の聴力低下による閉じこもりを防ぎ、高齢者の積極的な社会参加や地域交流を支援し、高齢者の健康増進、認知症予防に資することを目的にした補聴器購入費の補助は、区民が心待ちにしていた事業であります。本年2月並びに6月の代表質問でも言及いたしましたが、北区には先行実施の自治体より購入費助成額などを拡充するとともに、対象者を住民税非課税世帯以外にも拡大し、多くの高齢者が利用できる制度にすべきと考えますが、区の見解と取り組みを伺います。

次に、全ての人にとって生活の基盤となる重要なインフラである住いを誰もが安心して確保するために、福祉部門と連携した住宅セーフティネット制度の拡充を求め質問いたします。

わたくしは、平成24年2月定例会の代表質問で、北区議会で初めて居住支援協議会の設置を求めました。その後、議員団ではたび重ねて、高齢者、障害者、子育て世帯等の住宅確保に配慮が必要な方が円滑に転居・入居がなされるよう求めて参りました。我が国では、高齢者、障害者、子育て世帯等の住宅確保要配慮者が今後も増加する見込みですが、住宅セーフティネットの根幹である公営住宅については大幅な増加が見込めない状況にあります。民間の空き家・空き室は増加していることで、平成29年10月からは、それらを活用した、住宅セーフティネット制度がスタートし、北区では、住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、北区、不動産関係団体、福祉関係団体が連携し、住宅確保要配慮者及び民間賃貸住宅のオーナーの双方に対し、住宅情報の提供等の支援を実施する組織「居住支援協議会」を平成31年3月に設立しました。そして、同協議会、東洋大学福祉社会デザイン学部の協力で居住支援セミナーを開催するなどの前向きな取組みは評価いたします。

また、本年 9 月、北区は独立行政法人都市再生機構（UR 都市機構）と「住宅確保要配慮者 専用賃貸住宅の供給に関する協定」を締結しています。この協定は、北区 UR 都市機構が連携を強化し、北区からの要請に基づき、UR 都市機構が保有する 区内の UR 賃貸住宅において、入居状況や需要動向等を鑑みて、住宅確保要配慮者のみが入居できる「専用住宅」を供給することで、セーフティネット住宅の供給を 一層進めるものとしています。そこで伺います。この「専用住宅」の供給についての現時点で課題と今後の改善すべき点などがありましたら、ご教示ください。また、要配慮者の特性に応じ、入居時のみならず入居中や退去時の対応の充実、その際、居住支援法人の効果的な活用も含め、相談からの切れ目ない支援体制の構築を図るため、福祉施策と住宅施策が連携し、北区が積極的に関与しつつ一貫した支援体制を構築すべきと考えますが、区の見解を伺います。そして、課題と連携の在り方についても、あわせて伺います。また、住宅セーフティネット登録住宅の登録状況、そして、住宅セーフティネット制度を最大限機能させるためには、どのような取組みが必要となってくるのか、それに対しての取組みもお聞かせ下さい。

次に【不登校児童生徒の学びを保証する支援強化のための取り組み推進について】伺います。

文部科学省の調べでは、2022年度、不登校の小中学生が前年度に比べ2割増しの29万9048人と過去最多を更新しています。そのうち、38.2%の11万4217人は学校内外で専門家などの相談や支援を受けられていなかったともあります。そこで伺います。現時点で北区の不登校児童生徒の数、そして、学校内外の専門家らの相談を受けられていない人数をお示してください。

文部科学省は、不登校の児童生徒を支援するために、空き教室を利用した「校内教育支援センター」いわゆる「校内フリースクール」を全国の公立小中学校6千校に新たに設けることを決め、2023年度補正予算案に関連経費として29億円を盛り込んでいます。この支援センターは、不登校の児童生徒に対して、教員や学習指導員が児童生徒に合ったペースで生活や学習ができるよう支援する「校内フリースクール」とも呼ばれます。文部科学省は、不登校の児童生徒数が多い6千校に対して備品購入や教員の研修費用を補助し、新たな開設を後押しする予定です。本年3月の予算特別委員会でも近藤議員が提案・要望しましたが、小中学校の空き教室などを活用した「校内フリ

ースクール」設置についての取り組み状況をお知らせください。あわせて、今年度より開催している学識経験者や校長会代表などによる検討会の中での、校内、校外の居場所の設置、あるいは適応指導教室の設置場所の課題など、どのような意見が出ていて、どのような課題を学校現場では認識しているかお答えください。また、区立小学校3校、中学校3校では校内フリースクールが設置されていますが、更に拡充すべきと考えますが、教育長のご見解、今後の取り組みについてお聞かせください。

先月、視察を行った北海道帯広市教育委員会では、こどもを取り巻く環境が大きく変化するなか、帯広市はデジタル技術を活用して子どもたちの居場所をつくる取り組みをことし5月から始めました。

市内の小・中学校及び義務教育学校に在籍し、主に心理的要因や集団不^{など}適応等によって、不登校の状態にある児童生徒を対象に 対面形式で支援を受けられる 「帯広市教育支援センターひろびろ」とオンラインで支援を受けられる「ひろびろチョイス」を開設しました。不登校の児童・生徒がオンライン上の仮想空間（メタバース）で学ぶ教室「ひろびろチョイス」は、児童生徒が仮想空間内のキャラクター「アバター」を動かし勉強し、一定の要件を満たせば、文部科学省の

規定に基づき在籍する学校の出席扱いになります。この仮想空間は、民間の仮想空間サービスを活用したもので、児童生徒は1台ずつ配られたタブレット端末などを使って参加します。机が並ぶ画面上で、子供が作った動物風のアバターを操作し、不登校の他のアバターとチャットで交流もできます。画面上で机や本棚周辺を選ぶと、ドリル学習や市図書館の電子書籍を借りて読書ができる仕組みとなっており、市の指導員が、チャットで学習計画や悩みなどの相談にも応じています。平日は毎日開校し、自分の好きな時間に教室に入ることができます。仮想教室内には、調べ学習に使える電子図書館があったり、オンラインでクラブ活動ができるスペースがあったりと学校のような雰囲気です。仮想教室では、地元のフリースクールの講師が 勉強の指導を行うほか、民間のオンライン学習サービスを使うこともできます。

説明者の学校教育指導課は「その子に合った学習方法で自信をつけてほしい」と話していました。仮想空間の教室は道外では埼玉県戸田市や三重県などが導入し、戸田市では学校の出席扱いになるとのこと。起立性 調節障害で登校困難になっている 児童生徒など、不登校の課題は、多様化する社会の中で その中身も変化してお

り、子どもたちが居場所を選択できる形になってきました。そして、今後も体制強化が必要であります。不登校児童生徒への学びを多様な形で保証・支援するためにも、このような先進的な取組みを積極的に取り入れるべきと思いますが、北区教育委員会のご見解を伺います。

次に、ゼロカーボンシティ宣言を実践するために、積極的な取組みを求め質問いたします。

令和3年6月24日、かつてないスピードで進む地球温暖化の影響により、気候危機の極めて深刻な自然の猛威に直面しているなか、北区では、誰もが気候危機の現状を我が事として受け止め、それぞれが「今、自分たちにできること」を意識し、温暖化の進行にブレーキをかける行動を起こしていく必要を指摘し、強い危機感・決意のもと、「2050年までに二酸化炭素排出量実質ゼロ（カーボンニュートラル）」を目指し、「北区ゼロカーボンシティ宣言をし、2030年（令和12年）までを集中期間として位置づけ、その期間の取組みが重要であるとの認識のもと、施策の強化や充実に取り組むともしています。

そこで伺います。令和12年までの集中期間には、どのような取り組

み進めるのか具体的なロードマップがあればお示してください。また、北区行政の活動を通じて排出される二酸化炭素などの温室効果ガスをできるだけ削減し、どうしても削減できない排出の一部を、北区と友好都市協定を締結している山形県酒田市・群馬県甘楽町・群馬県中之条町などと連携してクレジットを購入し、カーボンオフセットを積極的に進めるとともに、今後進められる新しい脱炭素への取り組みを積極的に導入すべきかと思いますが、北区の取り組みを伺います。また、クレジット購入には、区民への丁寧な説明が必要であるとも考えますが、区のご見解を伺います。

次に、使用済み紙おむつのリサイクルについて質問いたします。

国連環境計画の報告書によりますと、世界では毎分、30万枚以上の使用済み紙おむつが焼却処分されたり、埋め立て処分されています。高齢化が進む中、国内での大人用の紙おむつの生産量は伸び続けています。ごみとして捨てられ、焼却される紙おむつが増えることは、温室効果ガスの増加にもつながりかねません。

そこで今、進められているのが使用済み紙おむつのリサイクルです。

我が国における大人用紙おむつの消費量は、高齢化に伴い年々増加

しており、推計によれば、一般廃棄物に占める割合は、2020年度時点では約5%程度だったところ、2030年度頃には約7%程度となるとの推計があります。現在、廃棄される使用済紙おむつの多くは、市区町村等の廃棄物処理施設において焼却処分されています。一方で、紙おむつは、素材としては上質パルプ、フィルム、吸水性樹脂から構成されており、再生利用等によりパルプ等の有効利用が可能です。紙おむつの再生利用等を促進することにより、一般廃棄物の焼却処理量の減少による廃棄物処理の合理化や資源循環の促進にも繋がります。今月初め視察した、鹿児島県志布志市には「ごみ焼却施設」がなく、平成2年に建設した一般廃棄物最終処分場にすべてのゴミを埋め立て処分していました。しかしながら、平成16年度中には、いっぱいになる設計であったことから、埋立ごみ減量のために13品目の分別収集を開始するとともに、リユース・リサイクルにも取り組み、現在では27品目の分別収集となり、ごみのリサイクル率は平成17年より17年連続で全国第1位になっています。このような中、平成28年にユニ・チャーム株式会社と協定を結び、モデル地区に回収ボックスを設置して集めた紙おむつを分解・消毒して再び紙おむつとして製品化する取り組みを進めて、大人用紙おむつの

45%、子ども用紙おむつの79%、月に合計約2.5tを回収リサイクルしています。

北区は、リサイクルの更なる推進として、国の「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」成立や「北区ゼロカーボンシティ宣言」を受け、これまで可燃ごみとして収集してきたプラスチックごみについて、区内全域で資源として回収し、資源化を進めました。

東京都では、東京の広域的環境課題である増加する使用済み紙おむつの処理について、当該紙おむつのリサイクル事業を普及拡大するため、令和4年度から、区市町村が実施する使用済み紙おむつのリサイクル推進に向けた調査・普及啓発事業に対して、必要な財政的支援を実施しています。北区では、ごみ排出量によって東京23区清掃一部事務組合に支払う金額が決まるため、ごみの減量は喫緊の課題かと考えます。そこで、北区でも焼却ゴミの大きな重量を占める使用済み紙おむつのリサイクルの事業化に向けて、積極的に調査・検討を行うべきと考えますが、区の見解を伺います。

最後に、物価高騰に苦しむ北区民の生活や事業者を守り抜くために、

より一層の経済対策を求め質問いたします。

私ども公明党の地方議員は、公明党のネットワークを活かし、物価高に苦しむ生活者や事業者を支えるための対策を進めてきました。

政府の総合経済対策に盛り込まれた 総合経済対策のうち 物価高対策のために積み増す「**重点支援地方交付金**」について、今後、活用に向けた各自治体の取り組みが重要になります。重点支援地方交付金は、物価高の影響が大きい住民税非課税世帯への給付と、自治体が物価高対策として柔軟に使える「**推奨事業メニュー**」から成ります。経済対策の裏付けとして、10日に政府が閣議決定した2023年度補正予算案では計約1・6兆円が充てられました。今後、焦点は、各自治体による事業の予算化に移ります。もちろん政府与党として公明党は早期成立を目指しますが、住民税非課税世帯への7万円給付については、年内に開始できるよう北区の準備や取り組みが重要となります。北区には、補正予算成立を見据え、速やかな給付ができるよう強く求めますが、区の姿勢をお聞かせください。また、物価高対策の「**推奨事業メニュー**」では、より効果的な支援策をいかに実施できるかが重要になります。この推奨事業メニューでは、各自治体が物価高対策として効果があると考える事業なら交付金活用の申請が

可能であります。そこで、地域の小売店などの事業者や区民からも多くの要望が寄せられている、キャッシュレス決済によるポイント還元事業を実施すべきと申し上げておきます。このような取組みについては、先ほどのデジタル地域通貨導入によってクリアできる課題かと認識していますが、より多くの区民に還元事業の恩恵が行き渡るよう、特定のキャッシュレス決済事業者に偏らぬよう、幅広い事業者を参加させることにも取り組んで頂きたいと要望しますが、区の取組みと考えをお聞かせください。

一方、国の総合経済対策には国民への還元策として1人当たり4万円の定額減税が盛り込まれておりますが、住民税非課税世帯でもなく、また、住民税均等割りのみ課税世帯でもない、減税の恩恵を十分に受けられない“はざま”の所得層への対応も必要だと思います。住民税均等割りのみ課税世帯への年内支給を含め、今後、国や東京都の動向を注視して、速やかな対応ができる体制を整えることを求め質問を終わります。