

令和 7 年 9 月市会 本会議代表質問

2025 年 10 月 2 日

松田けい子議員(山科区)

【デジタル行政の推進】

山科区選出の松田けい子でございます。平山よしかず議員、川嶋優子議員とともに、公明党京都市会議員団を代表し質問いたします。市長並びに関係理事者におかれましては、誠意あるご答弁をお願いいたします。

はじめに、市民に優しいデジタル行政の推進についてお伺いいたします。デジタル社会が目指すべき未来は、デジタルを活用することで、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選択でき、多様な幸せが実現できる社会です。具体的には、場所や時間にとらわれず、市民が自身のライフスタイルや状況に応じたサービスを受けられ、柔軟な働き方や、自然災害や感染症等の緊急事態への対応も可能な社会であることです。こうした取り組みこそが、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」につながると考えます。

この未来を実現するためには、まず行政情報へのアクセス性を高めることが不可欠です。本市においても既に制度レジストリやチャットボットを導入していますが、更なる拡充が求められます。専門用語や難解な表現を避け、誰もが理解しやすい見た目や操作性を指す UI(ユーザーインターフェース)を整え、利用者が使って良かったと感じられる満足感を意味する UX(ユーザーエクスペリエンス)を高めることが不可欠です。

こうした工夫により、市民が迷わず目的の情報にたどり着け、安心して利用できる環境が実現します。さらにオンライン申請を拡充することで、市民の利便性を向上させるとともに、制度を知らない、理解できないなどの理由で本来の行政サービスを受けられない申請主義の壁を解消していく必要があります。

昨年視察した町田市では、「役所らしさを払拭したい」という職員の声を背景に、市民が安心してオンライン申請を利用できるよう「わかりやすさ」を重視。手続きを集約したポータル「まちドア」では、人気の高い手続きをトップに表示し、スマホからでも迷わず利用できます。専門用語を減らし、タグ検索やフリーワード検索を備えることで探しやすく、AI ナビゲーターにより手続き名が分からなくても自然な会話で関連ページに誘導し、市民が迷わず必要な情報にたどり着けるよう工夫されています。市民の声を反映し改善を重ね、サービスを進化させている点も大きな特徴です。

そこでお伺いいたします。本市においても、行政情報へのアクセス性をさらに高め、市民が迷わず必要な情報や手続きにたどり着ける仕組みを拡充することが重要と考えます。UI や UX を踏まえ、特に制度案内やオンライン申請については、誰にとっても見やすい構成、そしてスマホからでも簡単に利用できる設計が求められます。町田市のように、手続きを一元化したポータルや AI による案内機能を備える取り組みは、市民の安心と利便性を高める有効な事例です。本市ホーム

ページにおいても、今後わかりやすさ・使いやすさを重視した情報発信の充実にどのように取り組まれるのか、お聞かせください。

その上で、私が求めたいのは、行政が能動的にサービスを届ける「プッシュ型行政サービス」の構築であります。すでにこうした取り組みを行っている千葉市では、住民情報を活用し、各種手当や健診などを自動的に LINE やメールで通知しています。福岡市では、マイナンバーカードを用いて事前登録した市民に対し、属性やニーズに応じた情報をプッシュ型で届ける公式ポータル「ふくおかサポート」を運用。さらに、私がこれまで求めてきた図書館のデジタル貸出カードやデジタル身分証を活用し、市の動物園などで割引を受けられる仕組みも導入、全庁横断でサービスを展開しています。

そこで、お伺いいたします。国による地方公共団体の基幹業務システムの統一化・標準化や、マイナンバー制度をはじめとした更なるデータ連携の仕組みは、将来的に運用予定であり、本市としてもこれを見据えて準備を進めることは必要ですが、計画どおりに進むかどうかは不透明です。そうした中、本市においても、市民の属性やライフステージに応じて必要な行政サービスや支援制度を先回りしてお届けする、本市独自の「プッシュ型サービス」の構築に向けて、今からどのような準備を進めていくべきか、全庁横断で検討を深めていただきたいと考えますが、ご見解をお聞かせください。

【介護サービスの ICT 化】

次に、介護サービスにおける ICT 化の推進について、お伺いいたします。国が本年取りまとめた「2040 年に向けたサービス提供体制等のあり方」では、介護サービスの維持・確保に向け、制度の枠にとらわれない柔軟な対応が必要とされています。具体的には、事業所の運営体制の見直しや、訪問・通所などサービス間の連携促進による制度の弾力化が示されています。あわせて、介護職員の負担軽減には ICT 化の推進が有効であり、利用者向き合う時間を増やし、サービスの質向上につながるとしています。さらに、持続可能な介護保険制度のため、介護情報基盤の本格運用も予定されています。

介護情報基盤とは、利用者・自治体・介護事業者・医療機関などの各関係者が利用者の介護に関する情報をデジタル化し、共有・活用できる全国規模のシステムで、紙媒体で管理されていた要介護認定情報や主治医意見書などの医療情報、請求・給付情報、ケアプラン情報などを一元管理し、関係者間でスムーズな情報連携を実現する仕組みで、要介護認定等に必要な書類等のやりとりがスムーズになり、認定期間の短縮が期待されるほか、多職種連携が強化され、本人の状態に応じたケアの提供が可能となり、介護サービスの質の向上が期待されます。

こうした動向に対応するには、本市及び介護事業者の ICT 化推進が不可欠です。また、介護情報基盤は、居宅介護支援事業所と居宅サービス事業所とのケアプラン等のやりとりをオンラインで完結するケアプランデータ連携システムと統合し、一体的に運用することで、利便性向上やコスト等の軽減が図られます。

公益財団法人介護労働安定センターの令和 5 年度介護労働実態調査によれば、介護ソフトを日常的に利用しているのは 66.2%、タブレット・スマホは 43.3%にとどまっています。大規模施設ほど導入が進んでいる一方、小規模事業所では、いずれも 3〜5 割程度にとどまっており、更なる ICT 化が必要であることがわかります。

実際私が現場でお聞きしたご意見の中には、ICT が苦手でそこに時間を割くことを躊躇する声もある一方、自分の実践を振り返るきっかけとして、他の職員の記録を参照し、利用者の過去の状況を確認するといった情報共有が有効で、そのために他の職員の業務に支障を及ぼさない安心感があるという意見も聞いていることから、私は、介護事業所における ICT 化の推進は、人手不足への対応、現場業務の効率化やサービスの質の向上だけではなく、職務能力の向上につながる重要な取組みであると認識しています。

浜松市では、通所施設や訪問事業所にタブレット端末とクラウド型記録ソフトを導入し、ケア記録データを国のデータベース LIFE へ円滑に連携できる体制を整備しています。北九州市は「ICT 活用モデル事業所」を指定し、導入支援に加え、地域包括支援センターとの連携強化や情報共有体制を推進、市全体の DX モデルとして注目されています。横浜市では、居宅介護支援事業所を対象に、ケアプランデータ連携システム導入に必要な介護ソフト等の経費について、1 事業所あたり 10 万円を上限に補助する事業を実施しています。

そこで、お伺いいたします。介護情報基盤は、今後整備されていく予定となっていますが、本市における準備状況をお聞かせ下さい。また、介護事業所の ICT 化をどのように支援していけるのか、国の介護 DX と連動する取組みに加え、ケアプランデータ連携システムの導入も後押しすべきと考えますが、ご見解を伺います。

【医療的ケア児の支援】

医療的ケア児等の個別避難計画の作成についてお伺いいたします。令和 3 年に改正された災害対策基本法では、個別避難計画の作成が努力義務となり、概ね 5 年程度で作成に取り組むことや、優先度が高い者から作成することが示されました。令和 7 年 5 月に被災者支援の充実を柱とした改正では、高齢者、障害者、乳幼児などの要配慮者や、在宅避難者など、多様なニーズを持つ被災者に対して必要な福祉サービスを提供することとなりました。

本市においては令和元年度から単身重度障害者を対象に一部地域でモデル事業を実施し、令和 4 年度から対象を拡大。研修動画を作成するなどしてその推進に取り組まれています。避難行動要支援者の中でも、要介護度や障害支援区分の程度が高く、災害時のリスクが高い地域にお住まいの方の計画作成に当たっては、福祉専門職の協力で作成し、その他の要支援者は本人・家族での作成を勧奨し、リーフレットも作成されています。

しかしながら、医療的ケア児等の当事者家族からは、「声をかけてほしい」との意見や、ひとり親で重症心身障がい児を持つ保護者からは、「個別避難計画を作成してほしいのに、どこへ、誰に相談していいのかわからず、災害時への不安が募っている」との声も聞いているところです。こ

のことからも、本市作成の医療的ケア児等への「災害・緊急時の停電に備えた避難対応ノート」の周知徹底が求められるのではないのでしょうか。併せて、過去の災害の教訓から、個別避難計画には地域や福祉・介護事業者との連携や平時の訓練が不可欠です。

例えば、弘前市では震度5地震と停電を想定し福祉避難所に避難する訓練を実施、在宅避難や停電対応、安否確認の課題が指摘され、母親からは退院前に病院と行政が連携し計画作成すべきと、実体験するからこそその意見がありました。福知山市では有償ボランティアの避難サポーター登録により実効性を確保。横浜市はクラウドを活用し、専門職と情報を共有する仕組みにより、平時は効率的な計画作成と連携、災害時は迅速な安否確認と支援実行を可能としています。

そこで、伺いたいします。私は令和5年9月市会において、医療的ケア児の非常用電源の確保に係る補助制度を提案し、令和7年度予算において「在宅人工呼吸器使用者等非常用電源装置購入支援事業」が実現しました。災害時、在宅で人工呼吸器を常時使用する難病患者等は、医療機関や避難先への速やかな移動が困難となる場合、まず命の危険にさらされます。こうした医療的ケア児等に対して、事業の周知を図りつつ個別避難計画の作成を進めるにあたっては、保護者と行政だけでなく、日頃から支援に携わる訪問看護事業所や医療関係者等とのネットワークづくりが極めて重要であり、「災害・緊急時の停電に備えた避難対応ノート」をはじめ、避難訓練の実施等も視野に、災害対策の取組みをより一層共有していくべきと考えますが、いかがでしょうか。

【琵琶湖疎水施設活用】

次に、琵琶湖疎水施設を活かした取組みについて、伺いたいします。先日、琵琶湖疎水の施設が、国宝・重要文化財に正式に指定されたという、私の地元・山科に関係する大変嬉しいニュースがありました。琵琶湖疎水は、琵琶湖の豊かな水の恵みを京都へ届け、水道をはじめ、発電、舟運、灌漑、防火、庭園など、多岐にわたる役割を果たし、京都を支える現役の施設です。文化・観光の面でも注目を集めており、これまでも、関連施設が国の史跡に指定されたほか、近代化産業遺産として認定、2020年には、琵琶湖疎水のストーリーが日本遺産に認定されました。また、一旦は途絶えた舟運も、現在、びわ湖疎水船として復活し、運航しています。かつて、京都は、明治維新後の事実上の東京遷都によって、人口が大きく減少したことなどから、大きな衰退の危機に瀕しました。

京都の復興を目指し、琵琶湖から水を導くという大事業が、北垣国道第3代京都府知事の強力な主導の下、田邊朔郎氏や島田道生氏などの若い技術者を抜擢して推進されました。第1疎水は、欧米の最新技術を取り入れながらも、初めて日本人の手で成し遂げた事業として、1890年に竣工。その後、市電の敷設や上水道の整備など、更なるまちの発展に向け、京都市三大事業の一つとして、第2疎水が開削されました。

琵琶湖疎水の完成によって、京都は経済や産業、文化を大きく発展させることができたのです。また、第1疎水は、山科北部の山麓地域を通っており、疎水工事に必要な煉瓦の工場も山科に

ありました。地元・山科の人々の多大な理解と協力があったからこそ、成就した大事業であると認識しています。また、疏水の水による農業用水等の確保が、山科の発展に大きく寄与してきました。私は琵琶湖疏水とともに歩んできた山科への感慨を新たにするとともに、京都に生きる私たちにとって、琵琶湖疏水の歴史的価値と文化的意義は計り知れないことを実感いたします。改めて、この誇るべき遺産を、次代へと引き継ぐ責務を強く認識するものです。

そこで、今回の指定を契機に、3つの視点で取り組まれることを提案します。第1に、私自身、今回あらためて疏水について学ぶ機会を得て、その壮大さと先人たちの気概に心を打たれたことから、実際に当時の土木技術や技術者の思いを体験できる疎水探検などの見学ツアーや疏水に親しんでいただくイベントを通じて、多くの市民、とりわけ児童生徒の理解を深めることで、郷土への誇りを育み、歴史を未来へつなぐ重要な取組みになると考えますがいかがでしょうか。

第2に、疏水が流れる滋賀県や大津市のほか、全国の日本遺産認定自治体との連携を図り、例えば、疏水を「水のシルクロード」と見立てたイベントや遺産ツーリズムを企画するなど、民間事業者とも連携し、その魅力を国内外に知っていただける新たなメニュー作りを積極的に進めてはいかがでしょうか。

第3に、私の地元山科区が来年誕生50周年の節目を迎えることから、今回の疏水の国宝・重要文化財指定を、その周年記念事業や「ミータス山科・醍醐」と連携させるとともに、地元商店街を巻き込んだコラボイベントを実施するなど、教育・文化・観光・まちづくりへと多角的に活かすことで、更なる山科の魅力向上や活性化、さらには地域に対する誇りと愛着につながると考えますがいかがでしょうか。

以上 3 点提案しました。疎水体験や見学ツアーなどの取組の充実、民間活力を生かした魅力の発信、地元と密着したまちづくりの拡充です。これらの提案についてのご所見をお聞かせ下さい。

【要介護者の社会参加】(要望)

最後に、要支援・要介護になっても生きがいを持って暮らし続けられる地域社会づくりについて要望します。この夏私は、岡山市が推進をしている高齢者の方々が要支援・要介護状態となっても、生きがいや社会とのつながりを持つ、高齢者活躍推進事業を視察しました。

これは、通所介護事業所を拠点として、利用者が地域企業等と連携し、個々の状態に応じた就労的な社会参加活動を行う「ハタラク」事業を展開。この事業は、収入を得ることを目的とするのではなく、活動を通じて自分の役割を実感し、社会に必要とされているという喜びや自信を持つことを重視している点が大きな特徴です。

従来のボランティア活動とは異なり、社会からの評価や感謝が形となって返ってくことで、参加者の自己有用感が高まり、心身機能の維持向上や介護予防にもつながっています。本市においても、地域企業との連携や事業所支援を進め、介護が必要となっても、支えられる存在である

と同時に、支える存在として、居場所と出番のある地域社会の実現に向け、取り組むよう要望します。

以上で私の質問を終わります。ご清聴誠にありがとうございました。