

行政調査特別委員会 行政視察結果報告書

令和7年2月28日

報告者	第6班		
参加者	福田 悦子（班長）		

◆視察項目

実施年月日	令和6年10月8日（火） ～ 10月9日（水）		
視 察 目 的	1. ・聴覚障害等のある方への窓口支援・代理電話支援について ・えんかく+について		埼玉県飯能市
	2. 健康長寿をテーマとしたまちづくりについて		新潟県見附市
視 察 先 要 概	飯能市	*人 口：79,123人 *面 積：193.05 Km² *特 徴：埼玉県南部に位置し南は東京都に隣接。県内の市で3番目の広さを持つ。市域の8割弱が森林で、江戸時代から「西川材」として知られた杉や檜の産地。木材と織物で栄え、近年は首都圏近郊の住宅都市として発展。工業では輸送用機械器具の出荷額に占める割合が高い。観光ではテーマパーク「ムーミンバレーパーク」が有名である。	
	見附市	*人 口：39,908人 *面 積：77.91 km² *特 徴：新潟県のほぼ中央に位置し、信濃川水系の刈谷田川が流れ、東部は丘陵地帯で、西部に平野が広がる。産業面では、コシヒカリの稲作を主体とした農業と、地場産業である染色・織物・ニットなどの繊維産業が基幹産業である。現在は、工業団地の整備も進み、製造業では金属製品や、産業用機械器具、プラスチック製品などの生産比率が高まっている。	

◆視察結果（個別票）

個別項目	・聴覚障害のある方への窓口支援・代理電話支援について ・えんかく+について				【埼玉県飯能市】
	視察先担当課	福祉部障害福祉課	添付資料	無	

I 視察項目における日光市の現状・課題とそれを踏まえた視察の目的

日光市手話言語条例を県内初で制定した本市における聴覚・平衡障がい者は282名、音声・言語・咀嚼に障がいのある方は43名となっている。本市においても、聴覚に障がいを持つ方々への窓口支援は実施しているが、埼玉県飯能市では、全国初の「えんかく+」サービスを2024年5月から導入した。

飯能市の先進的なサービスを学ぶために聴覚障がい者に対する取組を視察した。

II 事業の取組内容

●H29年7月 窓口支援（遠隔手話通訳サービス・筆談・音声認識）と代理電話支援（電話リレーサービス）を開始

（窓口支援と代理電話支援の導入は市町村として全国初）

・ 窓口支援：タブレットが設置してある市役所内の障害者福祉課や市民課、総合福祉センターのみで可能。テレビ電話による遠隔手話通訳や、職員が話した言葉を文字で表示できる音声認識システム、タブレット画面を指でタッチし筆談ができる情報支援（各窓口の開庁時間に利用可能）

・ 代理電話支援：自身のスマートフォン等を利用したテレビ電話機能を使い、通訳コールセンターを介し、市役所や市の施設に電話をかける仕組み（各窓口の開庁時間に利用可能）

●R6年4月全国で初めて遠隔手話通訳サービス「えんかく+」を導入

・「えんかく+」：いつでも、どこでも、目の前の人と手話で話せるサービス。
文字チャットも可能。

対象者：市内在住の聴覚障害もしくは、音声・言語・そしゃく機能障害の障害者手帳を有する方

利用時間：8時から21時まで（365日）

通訳時間：原則1回の通訳で対応できるのは、15分まで

費用：遠隔手話通訳（対面）プランのみ市が負担

遠隔手話サービス「えんかく＋」を導入した背景として、

◎手話通訳者がおらず、手話通訳者の配置を目指すことには変わらないが、すぐに配置は困難なため、その間を補う形で導入。

◎実際に耳の聞こえない方は、窓口において筆談しかなく、会話に時間がかかる状況。

◎電話をかけたくても、耳が聞こえないため電話が出来ず、電話で済むことでも市役所に行くしかなかった。

【予算措置】

○タブレット端末による聴覚障がい者支援（窓口支援）業務委託

約４６０万円

歳入：地域生活支援事業費等国庫補助金 １／２以内

地域生活支援事業費等県補助金 １／４以内

歳出：民生費—社会福祉費—障害福祉費—障害者自立支援事業費—聴覚障害者支援委託費

Ⅲ 事業の成果・課題

【えんかく＋以外の利用状況】

	R元年度	R２年度	R３年度	R４年度	R５年度
手話	３９	４７	４４	３１	２５
筆談	２１	２１	１３	０	０
音声認識	４	８	４	０	０
代理電話	３８	９５	７５	２６０	３７３
合 計	１０２	１７１	１３６	２９１	３９８

【えんかく＋の利用状況】

	５月	６月	７月	８月
えんかく＋	９件	６件	１０件	５件

※障害手帳を有する対象者２１６名に案内。事前説明会に２２名参加

●情報発信の課題

聴覚障がい者の中で、手話ができる人の状況把握は出来ていない。「えんかく＋」の登録者は増えておらず、今後、手話言語・意思疎通の関連の条例制定を予定しており、市民への周知を図っていくとのことであった。

IV 視察の所見と日光市の施策への反映

飯能市には手話通訳派遣事業がなく、市内の聴覚障がいの方は埼玉県の手話通訳派遣を依頼するしか方法がないため、市独自の手話通訳者養成に力を入れながら、聴覚障がい者支援を進めている。今回の視察は、まだ制度導入間もなくの視察であったために利用状況が少なかったが、対象者全員に制度案内を行い、事前説明会を丁寧に行っていることは注目したい。

また、利用場面として、1. 美容院でのカットの長さの相談、2. 警察署で国際免許の申請の問い合わせ 3. 歯科医院での診察の確認 4. 司法書士との相談 5. 家電量販店での購入候補の洗濯機の性能や割引についての相談など、現在までの利用件数は少ないものの、利用場面が多岐に渡っていることを把握することが出来た。

視察時に職員がデモンストレーションで実際に「えんかく＋」を使用しての会話の様子を見せてくれたが、聴覚障がい者が日常生活の中で、どんな場面でも伝えたいことが相手にすぐに伝えることが出来て、安心して生活を送ることが出来るのが「えんかく＋」の良さであることを実感した。

当市においては、2018年4月に「日光市手話言語条例」を施行し各窓口到手話通訳のサポートの向上と言語の多様化に対応するために「みえる通訳」を導入したタブレットを配置しているが、聴覚障がい者が地域においても気軽にコミュニケーションを図ることが出来る手段として導入することを望む。

(福田悦子班員)

◆視察結果（個別票）

個別項目	健康長寿をテーマにしたまちづくりについて				【新潟県見附市】	
	視察先担当課	企画調整課	添付資料	無		

I 視察項目における日光市の現状・課題とそれを踏まえた視察の目的

当市では、市民一人ひとりが心身ともに健やかに歳を重ねていくことのできる地域社会を目指して、市民、関係団体、事業者及び市の協働により健康づくりに関する取組を推進するため、「日光市健康づくり推進条例」を制定している。

「日光市健康づくり推進条例」の中で、市の責務として●健康づくりの推進に関する施策を総合的かつ計画的に策定するとともに、推進しなければならない。●健康づくりの推進に関する施策の策定に当たっては、市民、関係団体及び事業者の意見を反映させるよう努めなければならない。●市民、関係団体及び事業者と協働して、健康づくりの推進に関する施策を包括的に推進しなければならない。と謳っている。

市は、健康づくりに積極的に取り組む市民を応援する事業として、にっこう健康マイレージ事業などを実施。また、地域の健康づくりの中心的な担い手としてボランティア団体「健康づくり推進員」の皆さんが活動している。

健康増進施策の先駆けと言われる人口3万8400人の新潟県見附市における「健幸づくり」は、全国的に注目されている。超少子高齢化、人口減少を見通しながら健康施策を推進している状況を視察した。

II 事業の取組内容

見附市では、超少子高齢・人口減少社会へ向かうことに対し、健康施策の推進が必要と判断し、R元年度からの「見附市総合計画」では①食生活②運動③生きがい④検診の「いきいき健康づくりの4本柱」を掲げ、その施策に沿った事業を展開。

① 食生活・・・学校給食に見附産米を提供

② 運動・・・平成14年度から健康運動教室開催

令和6年3月現在、1,072人が参加

※体力年齢の若返りと医療費の抑制効果を実証

筑波大学が体力若返りと約10万円の医療費抑制効果のエビデンス出す

- ③ 生きがい・・・市民グループ「悠々ライフ」が、中高年の仲間づくり、生きがい探しを応援。多彩なメニューで交流促進を図っている

R 1 年 3 2 5 事業開催 延べ7, 0 4 8 人参加

R 5 年 3 2 1 事業開催 延べ5, 9 0 5 人参加

- ④ 検診・・・・健康の駅（H 2 0 年～）

各種測定や体験の他に、保健・医療・福祉・生活・経済・心に関する相談や情報提供を受けられる

小児生活習慣病予防事業（H 1 1 年～）

小学4年生と中学1年生を対象に、血圧・血中脂質・肥満度を検査

小児の血圧基準「見附スタディ」確立

しかし、健康運動教室の参加者は約1, 4 0 0 人から伸び悩んだことから、市民参加を底上げできる社会技術を模索した。

明らかにになった市民のタイプ

『現状』健康行動の無関心層（運動未実施）が6 5 %

- ・運動習慣があるのは3 5 %のみ
- ・6 5 %は継続的な運動未実施
- ・運動の意思はあるが出来ていない市民が2 0 %
- ・残りの4 5 %は運動実施の意思もない

『解決に向けて』

➡普段の生活で自然と必要な運動量が満たされるまちづくり

歩いて暮らせるスマートウェルネスシティ(Smart Wellness City: SWC)を目指す

明らかにになった事実

①生活習慣病の発症には、地域の環境因子も一定の影響がある

- ・自家用車への依存度と糖尿病の患者数が連動

※生活習慣病予防のため、厚生労働省の推奨は1日8千歩～1万歩

②歩く効果は足し算可能

- ・まとめて歩いても、分割して歩いても効果は同じ

➡普段の生活で自然と必要な運動量が満たされる「歩いて暮らすまち」へ

スマートウェルネスみつけの推進

①食生活②運動③生きがい④検診の「いきいき健康づくりの4本柱」

＋まちづくり全体の要素

- ①健康になれるまち（道路、公園、景観、交通）
- ②地域が元気（経済活動、産業育成、交流）
- ③環境に優しいまち（ごみの減量化、新・省エネルギー）
- ④健幸を理解して行動（教育、啓発）

➡まち全体の「健康」SWC施策へ

●総合計画の上位に位置づけ

横串的視点として市の施策全てに組み込む視点

- ・健幸（ウェルネス）の視点
- ・持続可能なまちづくり視点
- ・デジタルテクノロジー活用の視点

●SWC施策を進める6つのポイント

①社会参加（外出）できる場づくり

「ハード」：人との交流拠点、外出の目的地、市民のたまり場

「ソフト」：生きがい、社会貢献

- ・悠々ライフ・地域コミュニティ組織・健康サポート倶楽部他

②中心市街地を中核とした賑わいづくり

都市機能が集積し、歩いて過ごせる楽しく便利な市街地

③歩きたくなる快適な歩行空間の整備

歩行者優先への転換、歩く楽しみの演出、レンタサイクル、ウォーキングコース・サイクリングコース

④特徴的な取組＝地域コミュニティの構築と協働のまちづくり

地域住民が主体となり地域づくりを行う仕組み。概ね小学校単位（H18年～）

1つのコミュニティ設立に1年半かけて準備

地域コミュニティ（共助）・・・健康、防災、子育て、高齢者支援等

◎地域の確かな絆づくり

◎顔の見える関係を再構築

※地域コミュニティ組織が結成地区はソーシャルキャピタル（社会的関係資本＝人々の信頼関係や結びつき）が高い

※地域コミュニティ組織は、H30年に西地区に設立され全11地区に設立され、人口の100％をカバーしている。

●行政からコミュニティへの支援

- ・活動拠点＝・ふるさとセンターを設立し、専属職員を配置
 - ・ふるさとセンター長（会計年度任用職員）
 - ・地域雇用職員
- ・活動資金＝・ふるさとづくり活動交付金を交付
（使途を地域に委ねた自由度の高い活動資金）
 - ・活動費・・・地域割り20万円、人口割200円程度／人
 - ・コミュニティワゴン貸与＝・10人乗りワゴン車
 - ・燃料費は実費支給、車検、保険費等は市負担

⑤過度な車依存の脱却を可能とする公共交通の再整備

- ・路線バス（広域）
- ・コミュニティバス（市街地）
- ・デマンドタクシー（郊外）
- ・コミュニティワゴン（地域コミュニティ）

※料金100円のコミュニティバス利用者数は、H16年開始時1万4,472人からR5年度は19万1,850人と過去最高を更新。

⑥SWCの推進のカギは人材

市民の健幸づくりを啓発・サポートする人材の育成が必要



健幸都市の実現を下支えする市職員のスキルアップ・行動変容

①市職員による地域サポーター

- ・市職員がボランティアとして、地域コミュニティ活動に参加。
- ➡地域活動を通じた職員のソーシャルキャピタル（資質）の向上
 - ※地域サポーター登録数 R4年度11地区108名

②ソーシャルキャピタル（資質）を高めるために

- ・朝礼時の1分間スピーチ
- ・見附未来検討WGによる地域課題の取組（R6年～）
- ・職員提案制度

健康情報の伝道師「健幸アンバサダー」を養成

●健康アンバサダーとは

- ・「健幸」を達成するために必要かつ正確な情報を健康づくりに無関心層を含めた多くの地域住民に「心に届く情報」として伝え拡散する役割（伝道師）を担う。
- ・人の心を動かす決め手は「ロコミ」が有効

※H28年～R5年度 養成講座受講者数 658名

健幸ポイントプログラム

- ・日々の歩行や運動など健康づくりをすることでポイントがたまり、そのポイントは地域商品券や寄付として交換。地域商品券は最大6千円分。

※無関心層をいかにして取り込むのか。ロコミ効果で約2千人が参加中。

III 事業の成果・課題

《事業の成果》 令和4年度

●医療費・介護給費の抑制

年間一人当たりの医療費（全年代）

運動参加群（39万3千円）

非参加群（49万3千円）

年間一人当たりの介護給付費（全年代）

運動参加群（7千円）

非参加群（9万2千円）

年間一人当たりの医療費 （75歳以上）

運動参加群（49万4千円）

非参加群（66万4千円）

年間一人当たりの介護給付費 （75歳以上）

運動参加群（2万2千円）

非参加群（19万2千円）

SWCまちづくりにより、特に後期高齢者医療費は、H22年からH26年まで減少傾向、全国との差も約20万円低く抑制されている。一方、国保の医療費は近年増加傾向（高額医療費による底上げが影響）。

65歳以上の第1号介護給付費の1人あたりの給付月額、H22年から県との差が拡大。また、H24年からH27年度にでは国と逆転し、介護給付費が抑制されている。

また、見附市の介護認定率は全国平均・県平均よりも低い認定率となっている。

IV 視察の所見と日光市の施策への反映

以前から見附市の健幸に対する取組に関して興味を持っていた。今回の視察は「健康長寿をテーマにしたまちづくり」を視察項目にあげて視察をお願いしていたが、視察説明は企画調整課の担当課長で、内容は「スマートウエルネスみつけの推進とSDGs未来都市」であった。最初、戸惑ったが、見附市全般の取組の概略を知ることが出来て大変有意義な視察となった。

見附市では、超少子高齢・人口減少社会へ突入する危機感から、平均寿命の延伸での医療費や介護給付総額の増やサービス内容の高度化と多様化による社会保障の負担増を想定し、財政支出を抑える目的のひとつとして、健康施策の推進を図ることとした。

「住んでいるだけで『健幸』になれるまちづくり」のための総合施策である「スマートウエルネスみつけ」は、市民が地域で「健幸」に暮らせ、健康や運動に関心な市民も自然に健康になれるまちづくりを目指すために、運動促進や歩道の整備、宅地造成、コミュニティが生まれるたまり場づくり、庭園の運営など、さまざまな取組を進めている。

市民の健康づくりに対する市民のタイプを分析し、ハード面、ソフト面の両サイドからの社会参加できる場の創出、地域コミュニティ組織の設立など計画的に期間を設けて推進し、さらに市民の健幸づくりのカギとして人材の育成に着眼し、健幸都市の実現を下支えする市職員のスキルアップに力を入れている。その結果、医療費や介護給付費の削減につながっていることは注目すべきである。

これら様々な事業は、全庁的な取組で実現する訳であるが、今後、人口減少や少子高齢化が進み、自治会をはじめとする地域コミュニティの機能の低下が危惧される当市においても、見附市の取組を学び、計画性を持って取り入れるべきと考える。

※参考

見附市では、2016年度から「第5次見附市総合計画」で「スマートウエルネスみつけ」の実現を掲げ推進。これは「住民が健康で元気に暮らせる新しい都市モデル」である「スマートウエルネスシティ（Smart Wellness City: SWC）構想に基づく都市構想。

2009年には、行政の健康増進の取組を県有する「SWC首長研究会」が発足。発足当初9市のみだったが、現在は43都道府県133区市町村の首長が参加（日光市長も参加）。

（福田悦子班員）

令和7年(2025年)2月28日

行政調査特別委員長 斎藤久幸様

行政調査特別委員会第6班
班長 福田悦子

意見交換会の結果について

行政調査特別委員会第6班意見交換会の結果を下記のとおり報告いたします。

記

1. 日時 令和7年2月26日(水) 午前11時25分～午後0時5分
2. 会場 委員会室(市役所本庁舎4階)
3. 実施内容 1) 健康長寿をテーマとしたまちづくりについて

視察先：新潟県見附市

視察事項：健康長寿をテーマとしたまちづくりについて

4. 出席者 班員1名

執行部 健康福祉部健康課職員 5名

建設部都市計画課職員 4名

5. 結果

- 1) 意見概要

《執行部》

- ・スマートウェルネスシティ施策を進める6つのポイントがあるが、その中で特に重要なポイントと思われる点について伺う。
- ・社会参加(外出)ができる場づくりとして、ハード面とソフト面について挙げていたが、ハード面の人との交流拠点、市民のたまり場が示されていたが、施策を

通して班員が考える交流拠点や目的となる場所・施設などについて伺う。

- ・当市の健康マイレージ事業について、例年400名を超える参加者の内、70代の高齢者の参加者が多く、さらにリピーターが多い傾向にある。若年層の参加が少ないという課題があるが、見附市での参加者の年代分布を伺う。
- ・見附市の健幸ポイント事業に参加する参加者は、万歩計（活動量計）を自費で購入し、歩いたポイントをお金として使ったり、小学校への寄付として使用したりできるということだが、参加者の費用負担は、万歩計（活動量計）以外にはないのか。
- ・行政が縦割りなので、どうしてもそれぞれの課単位での取組という形になってしまっているため、見附市の取組は学ぶべき点がある。見附市では横の連携はどのようにして行っているかの説明はあったのか。
- ・当市でもよい事業はやっていると思うが、なかなかそれがうまく市民に伝わっていない部分があるので、工夫していかなければならないと感じている。今回の報告を参考に、市としてどのようなかたちが取れるかを内部で協議していきたい。

《班員》

- ・社会参加できる場作りとして、ハード面で市民のたまり場をたくさん作っている。「ネーブルみつけ」は、年間40万人が利用しているということで、日光市においてはこのような市民が集まる場がないと感じる。
- ・コンパクトシティを目指し、なるべく歩いて行ってもらう。それが健康に繋がる。そしてポイントがつくということで、いろいろなものが全部連動している。日光市は、地域が離れているため、地域地域で何らかのかたちでやっていくしかないと感じた。
- ・見附市で地域コミュニティが全地域に設立されていることは、やはり計画的なまち作りを進めてきた結果だということが良く分かった。
- ・健康づくりは全市民に関わる問題であるため、それぞれの部署での対応だけではなく、全庁的に連携して行う必要がある。見附市では、職員がボランティアのようなかたちで地域に入り、市の職員が市民に顔の見える活動をやっている。当市でも、まず職員の意識を変えるような取組として健康マイレージ事業に参加するなどの取組をやってみてはどうか。また、全庁的な取組とするために、職員間で意見交換をするなどの取組を通して、その部署部署でやれることを提案するなど、全庁的に取り組んでいける体制

をとっていければ良いと感じた。

2) 感想・所見

意見交換において、見附市では市民の「健幸（けんこう）」を主眼においたまちづくりを第5次総合計画（平成28年度～令和7年度）の都市の将来像として掲げ、全庁的に着実に進め、その結果、確実に実績を上げていることを強調しつつ報告した。もちろんコンパクトな「まち」だからこそ推進できたという一面もあるかと思うが、広大な面積を有する当市においては、地域ごとに特色を持った施策を展開することが必要となることを、意見交換の中で共通認識として持てたと考える。

また、意見交換の中で、当市の健康マイレージ事業に取り組む市民と、取り組まない市民では、医療費・介護費で年間10万円の差が出ているとの話があった。このような実績をもっと市民にアピールし、健康に関心を持つ市民を増やすことも重要だと考える。

今回のような視察後の担当職員との意見交換は大変重要な意義を持っていると思うが、視察前の準備段階における当市の状況の聞き取り調査も改めて必要だと感じた。