

○議長（河野）11 番、大野直樹君。

○11 番（大野）議長。

○議長（河野）大野君。

○11 番（大野）はい、11 番、大野です。

○議長（河野）大野君は一問一答であります。1 問目の質問を許します。

○11 番（大野）それでは議長に質問の許可をいただきましたので、一般質問をさせていただきますと思います。

「ふるさと住民票」の導入について質問させていただきます。

ふるさと住民票の導入でございますが、以下所属委員会関係の内容も含まれますので、あくまでも元データを生かすことで波及効果を示すものであり、ふるさと住民票の必要性を訴えるものであることを最初にお許しいただき質問に入らせていただきたいと思います。

近年、全国各地で地域と都市部の関係人口を増やす取り組みが進められており、本町も関係人口をどのように増やしていくのか、ご検討いただき様々な取り組みをしていただいていることに感謝申し上げます。

ふるさと住民票とは、実際に住民票を移さずに、「第二のふるさと」として登録できる制度で、これにより、登録者は自治体から情報を受け取ることができるほか、特定のサービスやイベントに参加しやすくなる仕組みです。地域に対する愛着や関心を高め、関係人口の創出や移住促進につなげることを目的としております。

全国では、すでに多くの自治体が「ふるさと住民票」を導入し、成果を上げております。宮崎県日南市では、出身者や移住希望者に対して「ふるさと日南市民」として登録できる制度を導入し、登録者に市のニュースレターを送付し、ふるさと納税のリピーター増加につなげているそうです。

長野県塩尻市では、登録者向けに市の特産品を活用したイベントやオンライン交流会を実施し、地域とのつながりを深め、将来的な移住促進を図っております。

千葉県館山市では、館山ゆかりの人々を対象に「館山ふるさと市民」として登録できる仕組みを導入し、観光・産業振興にも活用しているそうです。

これらの事例からも分かるように、ふるさと住民票（元データ）を活用することで、様々な仕掛けができ、地域活性化に寄与する可能性が高いと考えられます。

本町においても、ふるさと住民票を導入することで、以下のような効果が期待されます。

関係人口の拡大、出身者や移住希望者、観光客など、町にゆかりのある人々とのつながりを維持し、関係人口を増やすことができます。

情報発信力の強化、登録者へ町のイベント情報やふるさと納税、特産品に関する情報を発信し、地域経済の活性化につなげることができます。

将来的な移住・定住促進に向け、登録者に町の魅力を伝え続けることで、将来的な移住や定住につながる可能性があります。

以上を踏まえ、4点質問をさせていただきたいと思います。

- 1、本町において「ふるさと住民票」の導入を検討したことはあるでしょうか。
- 2、他の自治体の事例を参考にし、本町に適した形での導入の可能性について、どのように考えているでしょうか。
- 3、導入する場合、具体的な運用方法や期待される効果についてどのように考えているのでしょうか。
- 4、導入を検討していない場合、何がネックなのかを教えてください。

以上4点、よろしくお願いします。

○町長（前田）はい、議長。

○議長（河野）前田町長。

○町長（前田）はい。

○議長（河野）町長。

○町長（前田）はい。

○町長（前田）ご質問にお答えをいたします。

関係人口の創出につながるふるさと住民票の導入についての質問であります。質問の1点目、「ふるさと住民票」の導入の検討については、これまで検討したことはありません。

2点目の綾川町に適した形での導入の可能性について現在の考え方を申し上げます。ふるさと住民票とは、居住地以外の地域において、その地域の出身の人、ゆかりのある人、応援したいと思っている人など関係人口と呼ばれる方が、ふるさと市民として登録できる制度であり、特に地方創生や地域振興の観点から注目をされておるところです。特典は、カード型になっている様なふるさと市民証の交付、ふるさと市民名刺の交付、イベントや地域行事などの定期的な情報提供、協賛店でのサービスの提供などが考えられ、関係する地域への愛着を深めるとともに、観光や地域産品の購入促進、地域の活性化につなげる取り組みであります。

施政方針でも申し上げましたが、地方創生の取組が本格的に始まって10年になりますが、人口減少に歯止めがかけられず、東京圏への一極集中の流れも止めるには至っておりません。そこで、都市と地域を行き来する関係人口を、地域の担い手確保につなげることが目的であります。本町においても関係人口の創出の取組は、これまでも行っております。具体的には、アグリ・スマートシ

ティによる2拠点居住の実証実験事業の実施、ふるさと同窓会応援事業、AYAGAWAアンバサダーの任命などがあります。

また、これから取り組む事業としては、綾川町地元企業就労者賃貸住宅家賃支援補助金があります。綾川町で働く町外在住の方を綾川町に住んでもらえるように誘導し、定住へとつなげていく事業であり、同時に地元企業の雇用にもつなげることで、地域経済の活性化にもつながる取り組みであります。

また、過疎地域活性化推進事業におきましても、関係人口の創出は、地域運営組織である各地区活性化協議会の立ち上げ、未利用公共施設の活用と並んで取り組むべき重点項目として、行政と住民も共通認識をしております。

石破茂首相も施政方針演説で、居住地以外の地域に「ふるさと住民」登録する制度の創設を検討する方針を示しました。関係人口を可視化することができ、地域の担い手確保につなげるのが目的とし、今後、総務省に課題について議論するとしております。本町としましても、ふるさと住民票の導入には一定の可能性があると考えており、制度創設の動きもみながら、関係人口の創出になる土台作りの事業を進めてまいりたいと考えております。

3点目の運用方法や期待される効果についてであります。運用方法については、今後研究してまいりますが、期待される効果としては、地域への愛着が深まることで、リピーターの増加や地域貢献活動への参加が促進されることが挙げられます。また、ふるさと住民票を通じて得られる情報やサービスが、地域の魅力を再発見するきっかけとなり、新しいビジネスチャンスを生む可能性もあります。

4点目の導入へのネックについては、今後の制度の設計を見ながら調査研究してまいりたいと考えております。

以上、答弁といたします。

○議長（河野）再質問はございませんか。

○11番（大野）ありません。

○議長（河野）はい。

○議長（河野）大野君の1問目の質問が終わり、2問目の質問を許します。

○11番（大野）はい、ありがとうございました。2問目の質問に移ります。

○11番（大野）表題の、提出している軟骨電導の「でんどう」は電気の動くじゃなくて伝わる導くです。間違っていました。

「軟骨伝導イヤホン導入について」質問させていただきます。

聴覚に不安を抱える町民の方々が自治体の窓口を訪れた際、スムーズなコミュニケーションを図ることができる環境を整えることは、自治体の重要な責務であります。

特に高齢者や聴覚障害のある方にとって、自治体窓口でのやりとりが困難な

場合が多々見受けられます。

近年、全国の自治体で医療機関などにおいて「軟骨伝導イヤホン」が導入され、窓口業務の効率化や利用者の利便性向上に寄与している事例が増えております。

軟骨伝導イヤホンは、耳を塞がずに音を伝える技術を活用しており、音漏れが少なく、衛生的でありながら聴覚補助として非常に有効であるとお聞きをしております。

本町においても、聴覚に不安のある住民の方々への対応と、窓口サービスの質の向上を図るため、軟骨伝導イヤホンの導入を前向きに、検討していただきたいと思います。以下、5点質問させていただきます。

- 1、本町における聴覚障害者や高齢者への窓口対応の現状についてお尋ねいたします。現在、本町の各課窓口や支所、出先機関において、聴覚に不安のある方への対応はどのように行われているのでしょうか。

また、窓口職員の負担や、対応時の課題についてどのように感じているのか教えてください。

- 2、軟骨伝導イヤホン導入のメリットと自治体での導入事例についてお尋ねいたします。全国の自治体での導入事例を踏まえ、本町においても同様の機器を導入することのメリットについてどのように考えているのでしょうか。

- 3、導入にかかる費用と財源についてお尋ねいたします。

本町において、12の窓口、1つの支所、2つの出先病院で軟骨伝導イヤホンを導入する場合の概算費用はどの程度必要だと考えますか。

- 4、窓口業務の効率化・町民サービスの向上への効果についてお尋ねいたします。軟骨伝導イヤホンの導入が、職員の負担軽減や住民の利便性向上にどのように寄与すると考えますでしょうか。

また、他の自治体での導入効果を踏まえ、本町でも同様の効果が見込まれるとお考えでしょうか。

- 5、本町における試験的導入の可能性についてお尋ねいたします。

まずは一部の窓口や施設で試験的に導入し、その効果を検証することを提案したいと思いますが、試験的導入の意向はありますでしょうか。

軟骨伝導イヤホンは比較的低コストで導入可能でありながら、窓口対応の向上や町民の利便性向上に大きく寄与することが期待されます。

聴覚に不安のある町民の方々への支援を強化し、より誰もが利用しやすい窓口環境を整えるために、軟骨伝導イヤホンの導入を前向きに検討していただきたいと考えます。ご答弁、よろしくお願いいたします。

○議長（河野）前田町長。

○町長（前田）はい、議長。

○議長（河野）町長。

○町長（前田）はい。

○町長（前田）２点目でございます。

まず最初に１点目のご質問の、「聴覚に不安がある方に対する職員の窓口対応について」であります。現在、ゆっくりと大きな声で説明をし、筆談や指差し、口頭で行う案内を紙に書いて渡すなど、円滑なコミュニケーション、これに努めておるところであります。しかし、やりとりに手間や時間がかかり、大きな声で話すことが適さない場合があるといった課題もあります。

２点目の質問の、「軟骨伝導イヤホン導入のメリットと自治体での導入事例について」であります。議員質問のとおり、軟骨伝導イヤホンについては、加齢性の難聴の軽度・中度の方を対象としたものであります。音漏れが少なく、凹凸のない球状で手入れしやすいこと、また価格も３万円程度と比較的手軽であることから、役所や病院への導入事例が徐々に増えているとのことあります。

３点目の質問の、「導入にかかる費用と財源について」であります。仮に導入するならば、１個当たりの単価×導入個数ということになります。国の補助等はないということで、一般財源という形になります。

４点目の質問の、「窓口業務の効率化・市民サービス向上への効果について」ですが、軟骨伝導イヤホンは集音器であるため、窓口での対応に配慮がいる高度・重度の加齢性難聴の方は利用対象とされておりません。そのため、導入自治体でもほとんど利用がなく、現在も筆談などで対応を続けているという状況であると聞いております。

５点目のご質問の、「本町における試験的導入の可能性について」であります。既に導入している自治体の利用状況や利用の課題、これをふまえて、今後の研究課題といたしたい、そのように思っております。

以上、答弁とさせていただきます。

○議長（河野）再質問はございませんか。

○１１番（大野）議長。

○議長（河野）はい、大野君。

○１１番（大野）はい。

○１１番（大野）答弁ありがとうございました。メリットも十分伝わっているところと、強度の方、中度の方にはなかなか効果が現れないという部分も、私も理解をしております。

これから大事なところは、いろんなところで、ＤＸが進んでいく中で、やはりその窓口の情報を、コミュニケーションとりながら情報を取ることと、そのとった情報をきちんと納めていくということが大事な中で、やはり、聞こえ

にくい人に対して、サポートがあれば、これが 100%正解かっていうものではないと思います。例えば先ほど言った筆談だったりとか、タブレットで打ち込むだったりとか、しゃべった言葉が画面に出てくるとかいろんな方法があると思いますが、その1つとして、ぜひ、試験的にもやっていただきたいなと思っておりますが、再度ご答弁いただきたいなと思っております。

○議長（河野）宮前総務課長。

○総務課長（宮前）はい、議長。

○議長（河野）宮前君。

○総務課長（宮前）大野議員の再質問についてでございますけれども、軟骨伝導イヤホンのメリット、デメリット、また窓口でのいろいろな対応方法については、検討の余地があるかと思えます。その中で、試験的導入というところでございますけれども、これにつきましては、いわゆる窓口業務の実施しておる、庁舎内の各課の意見、まずはお伺いして、そしてその必要性はある程度、検討できる状況であるならば、また試験的導入ということも検討してまいりたいというふうに思いますが、答弁にもございました今のところなかなか、そのニーズっていうのがまだ表に出てきてないのが現状でありますので、今後研究というところもありますけれども、そういった中での対応というふうにさせていただきます。

答弁といたします。

○議長（河野）再々質問はございませんか。

○11番（大野）はい、ありません。ありがとうございました。

○議長（河野）以上で大野君の一般質問を終わります。