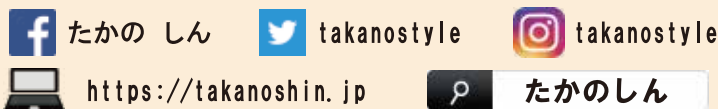


西宮市議会議員

たかの しん

政党無所属・32才

- ◆苦楽園小・苦楽園中・関学高・関学大（法）卒業
- ◆元・阪急不動産（株）/ 阪急阪神不動産（株）勤務



◆子育て世帯の経済的な負担を軽減すべきです！

安心して子どもを育てられる街へ。「子育てするなら西宮」のスローガンに相応しい取り組みを！

■子育て世帯の負担軽減は急務です。

子育て中の世帯では、教育費等の出費が家計の大きな割合を占めます。経済的な理由から子どもを育てることに不安を感じる世帯も多く、負担の軽減は喫緊の課題です。保護者の経済状況にかかわらず、全ての子どもが健やかに育つことができるよう、社会全体で子育て世帯を支えなければなりません。私は子育て支援のため、以下の施策を早急に進めるべきと考えます。

■本市が取り組むべき3つの施策

①医療費助成の拡充（所得制限の撤廃）

本市の「乳幼児等・こども医療費助成制度」は中学3年生までを対象としています。しかし、世帯収入が基準額を上回る場合、小学4年生以上は助成対象外。1歳～小学3年生も一部負担が発生します。本市の医療費助成は所得制限を設けていない多くの自治体に比べて、大きく見劣りします。石井市長は今年3月の市長選挙で「18歳までの医療費無償化・所得制限無し」を公約に掲げており、9月議会で詳細が示される予定です。進捗状況を注視し、早期の実現を働きかけてまいります。

□現行の乳幼児等・こども医療費助成制度

年齢	所得基準額未満	所得基準額以上
0歳	無料	無料
1歳～小学3年生	無料	一部負担 ※
小学4年生～中学3年生	無料	助成なし（3割負担）

※負担額/通院：1回あたり上限800円（3回目以降無料）入院：1ヶ月あたり上限3,200円

②学校指定品の見直し

市立学校の制服や学用品には、商品や購入先を指定されているものが多く存在します。こうした学校指定品は、市販品を自由に選択して購入する場合に比べて、金額が高止まりする傾向にありますが、指定の状況は学校によって異なります。

例①制服のカッターシャツ

A校：白色（市販品可） B校：学校指定品

例②登下校時の防寒着

A校：自由 B校：指定のウインドブレーカー

保護者負担を軽減するために、学校指定の範囲は最小限とするべきです。教育委員会に対し、積極的な見直しを求めてまいります。

③学習支援事業の強化

市は、生活困窮世帯の生徒等に無償で学習指導を行う「子供の生活・学習支援事業」を実施しています。経済的な理由で塾や家庭教師を利用しづらい生徒の学びを支える観点から、当事業は極めて重要です。一般的に、学習習慣の定着や基礎学力の習得には早い時期から取り組むことが望ましいとされています。そのため私は以前から対象学年の拡大を主張しており、本年4月に対象を中学1～3年生へ拡大する見直しが見直しが実現しました（昨年度までは中学3年生のみ）。今後は対象学年のさらなる拡大と内容の充実に取り組んでまいります。

◆市民の声と真摯に向き合う仕組み作りが重要です！

総合コールセンターを導入するだけでは、市民サービスも業務効率も向上しません。

■総合コールセンターの問題点

市は現在、市役所への電話問い合わせに委託先のオペレーターが対応する総合コールセンターの導入を進めています。受付時間延長による市民サービスの向上・職員の業務負担軽減等を図っていますが、本事業には大きな問題が存在します。

1つ目の課題は、事業費の高さです。委託費の総額は5年間で約4.7億円。市は、電話交換手の人件費や職員の対応時間削減により年間約7,300万円の効果が見込まれるため、大幅な費用増にはならないとしています。しかし、電話交換手の一部は他の部署に配置転換される予定で、市役所全体の人件費削減効果は限定的です。導入によって市の支出が増えることは確実です。もう1つの課題は、対応件数の少なさです。市役所への電話は年間約115万件ですが、そのうちコールセンターに置き換えられる代表電話の受電件数は約13万件。残りの約9割は各部署が直接受電・対応しており、業務負担の大幅な軽減は期待できません。

■情報の整理 & 発信強化を！

市民が求める情報を的確に提供することは、市の大きな責務です。まずは市のホームページ等に掲載する情報を整理・充実させ、「電話をかけなくても知りたい内容に辿り着ける」という状態を実現する必要があります。他市ではWEBでの情報発信方法を見直した結果、受電件数が大幅に減少した事例もあります。その上で、電話での問い合わせに対する丁寧な対応を目指すべきです。

そのためには市民のあらゆる疑問に応じた「よくある質問と回答（FAQ）」の存在が欠かせません。各部署への問い合わせを含めて、市民から寄せられる多様な質問を精査し、質問例として共有・公開する内容を拡充するべきです。FAQの強化によりオペレーターにおいて対応できる質問が増えれば、コールセンター導入の効果も高まります。

市に求められるのは、市民の声と真摯に向き合うことであり、コールセンターは手段の一つに過ぎません。今後も必要な指摘を続けてまいります。

◆市立満池谷火葬場の申込受付時間延長を！

葬儀の日程をスムーズに決められるように。遺族に精神的な負担を与えることは避けるべきです。

■申込受付の24時間対応が必要です！

市立満池谷火葬場の利用には、葬儀業者による申込が必要ですが、現在の申込方法は電話のみで受付時間は9時から17時30分です。そのため申込受付時間終了後は、翌朝まで火葬場の利用時間を確定することができません。利用時間が決まらなければ葬儀の日程を確定することができず、会葬者への案内も行えません。特に遠方からの会葬者には早めに日程を知らせる必要があり、遺族は大切な人を亡くした喪失感の中、日程が決まらないことに大きな精神的負担を強いられています。



近隣市の多くは夜間の申込受付体制を整えています（神戸市・芦屋市：WEB予約、宝塚市：防災センターでの電話予約）。これらの事例を参考に本市も早期に24時間対応を実現するべきです。

■PROFILE / 鷹野 伸（たかの しん）

【お問い合わせ先】 mail@takanoshin.jp / 070-1524-7109



1990（平成2）年3月生まれ。西宮市立苦楽園小学校・苦楽園中学校・関西学院高等部・関西学院大学法学部卒業。大学在学中、「甲東ニューヴェルヴァーグ・ウインドオーケストラ」を設立（初代代表）、進学塾「関学ゼミナール」講師を務める。2012年、阪急不動産株式会社（現：阪急阪神不動産株式会社）に入社。新築分譲マンション部門にて約6年半勤務。2019年4月の西宮市議会議員選挙にて初当選、現在1期目。行政書士試験合格者、宅地建物取引士。

朝の駅前やご自宅へのポストイングで、皆様に市政報告をお届けしています！郵送をご希望の方、お知り合いにお渡しいただける方がいらっしゃいましたら、是非ご連絡くださいませ！