



令和6年度（2024年度）

第 14 回 定 例 庁 議

令和6年11月6日(水)午前8時30分～
第一応接室（担当：総合戦略室 内線1111）

1 報告事項

- (1) オンライン相談窓口の運用状況について……………（住民自治局・総合戦略局）
- (2) オンライン教育支援センターの開設について……………（教育委員会）
- (3) 健康でいられる地域・まちづくり表彰における優秀賞の受賞について
……………（健康福祉部）

庁 議 日 程 に つ い て

第15回定例庁議	11月25日(月)	8時30分～
第16回定例庁議	12月 6日(金)	8時30分～

オンライン相談窓口の運用状況について

1 趣旨

令和5年10月から運用を開始した「オンライン相談窓口システム」について、運用開始1年が経過したことから、この間の運用状況について報告するものです。

2 経過

R 4. 1 2. 1 2	オンライン相談窓口システム導入庁内検討
5. 3	令和5年度当初予算に係る経費を計上
4. 1	デジタル田園都市国家構想推進交付金交付決定
7. 2 3	システム構築業者決定
1 0. 2 7	オンライン相談窓口システム運用開始
1 2 ~	運用会議を計4回開催
6. 4 ~	運用会議を計5回開催
7. 2 3	地域づくりセンター長会へ運用状況を報告

3 運用状況

(1) 相談内容別件数

相 談 項 目	R 5	R 6	合計
税・年金に関する相談	7 3	3 1	1 0 4
国民健康保険・後期高齢者医療制度に関する相談	3 9	1 1	5 0
戸籍・住民異動・マイナカードに関する相談	1 0	4	1 4
健康・福祉に関する相談	1 1	6	1 7
子どもに関する相談	8	1	9
地域づくりに関する相談	2	1	3
生活に関する相談	4	6	1 0
予約制専門相談	1 0	1 9	2 9
合 計	1 5 7	7 9	2 3 6

(2) 拠点別件数

拠 点 名	R 5	R 6	合計
波田支所	9 8	3 9	1 3 7
四賀支所	2 4	1 4	3 8
なんなんひろば	1 6	7	2 3
あんさんぶる	9	1 9	2 8
移動端末	1 0	0	1 0
合 計	1 5 7	7 9	2 3 6

(令和6年10月25日現在)

(3) 利用促進

移動端末の特性を活用して、下記の実施を行いました。

ア 市民などを対象とした体験会を7回開催しました。

イ 司法書士オンライン相談（市民相談課）を、芳川公民館で3回実施しました。

(4) 市民周知

ア 『松本のシンカ』で3回動画配信し、その都度松本市LINE公式アカウントで周知しました。

イ 松本市公式ホームページに利用方法や相談できる内容などを掲載しました。

ウ 広報まつもと（令和5年11月号）に特集を掲載しました。

エ 周知ポスターを作成し、端末設置部署及び地域づくりセンターへ掲示しました。

4 市民アンケートの実施

市民ニーズを把握するため、令和6年6月から市民アンケートを実施しています。

ア 実施方法 松本市公式LINEのプッシュ通知とホームページに掲載し、LoGoフォームを使用し集計しています。

イ 回答数 1,518件（令和6年10月末現在）

ウ アンケート結果 別紙のとおり

エ 主な回答項目

(ア) オンライン相談窓口を知っている方の割合 17%

(イ) 今後、オンライン相談窓口を使ってみたいと思う方の割合 72%

(ウ) 今後、希望する相談や手続きの分野（複数回答）

交通に関すること（561件）、道路や河川に関すること（451件）など

(エ) 今後、希望する端末設置拠点（複数回答）

最寄りの地域づくりセンター（570件）、イオンモール松本（489件）など

5 今後の予定

(1) 市民からの要望や利用実績などを考慮し、業務メニューの拡充と、設置先となる拠点施設等の充実を図ることで、より利用し易い環境を整備します。各部局においては、市民サービス向上の視点で業務メニュー拡充の検討をお願いします。

(2) システムの更なる利用促進を図るため、運用会議を継続して開催するとともに、関係課と調整を図り、オンライン相談窓口で対応できる業務などについて積極的に市民周知を行います。

(3) なんなんひろばで、市民などを対象にした体験会を開催します。

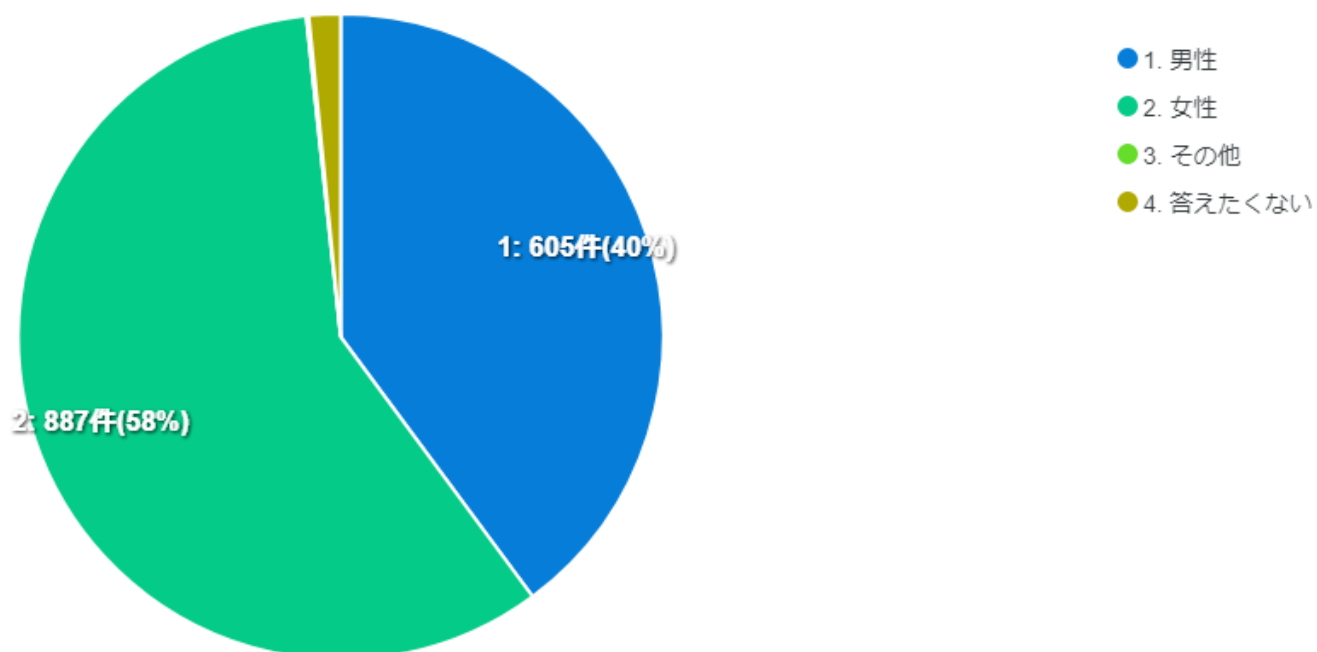
担当

市民相談課 課長 野口 典宏（内線1410）

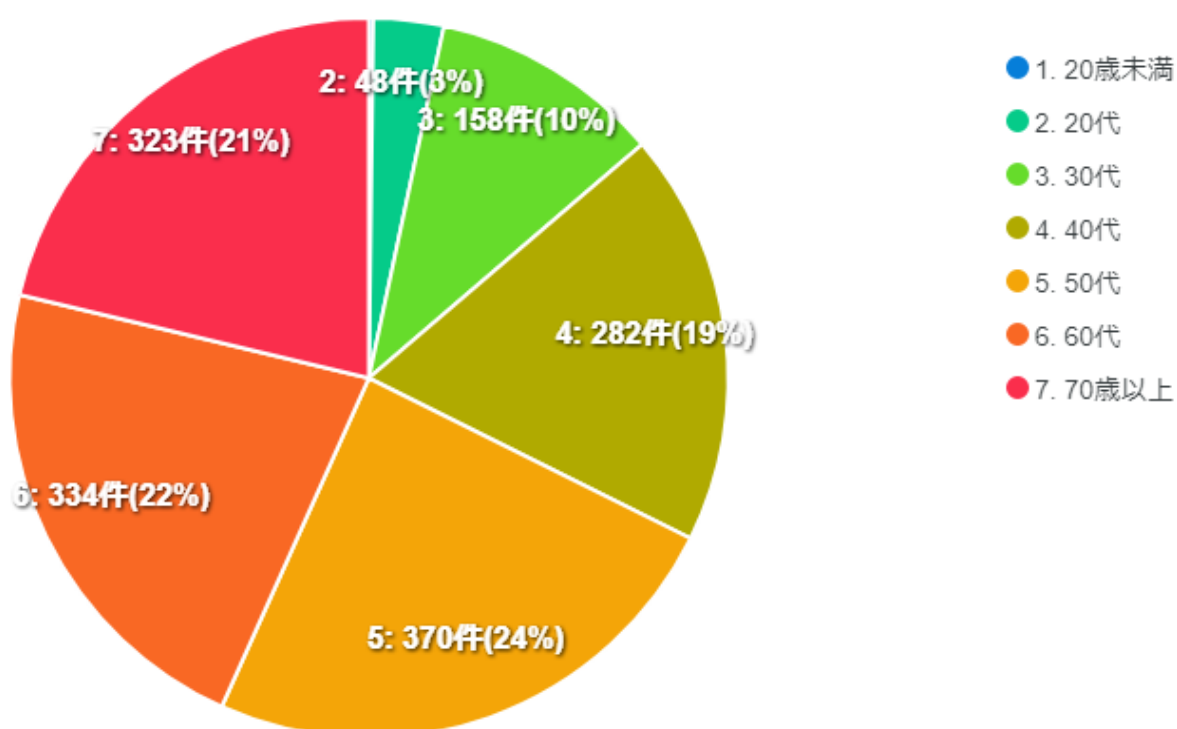
DX推進本部 次長 島村 守（内線54210）

オンライン相談窓口に関するアンケート結果

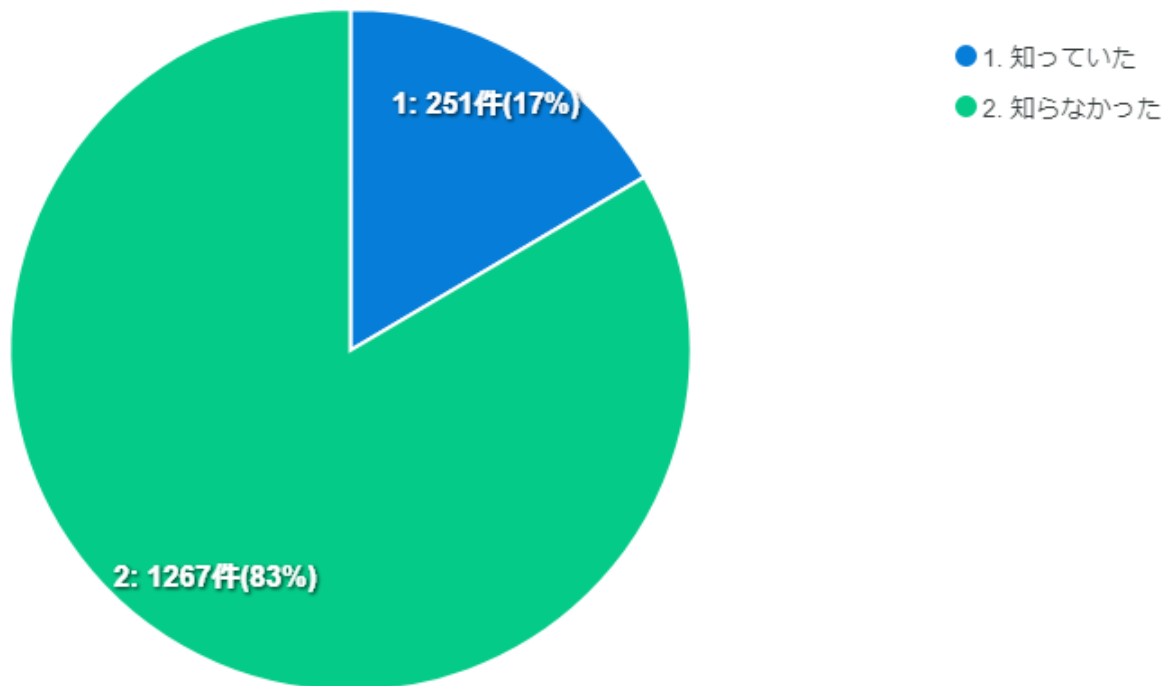
Q. 性別を教えてください



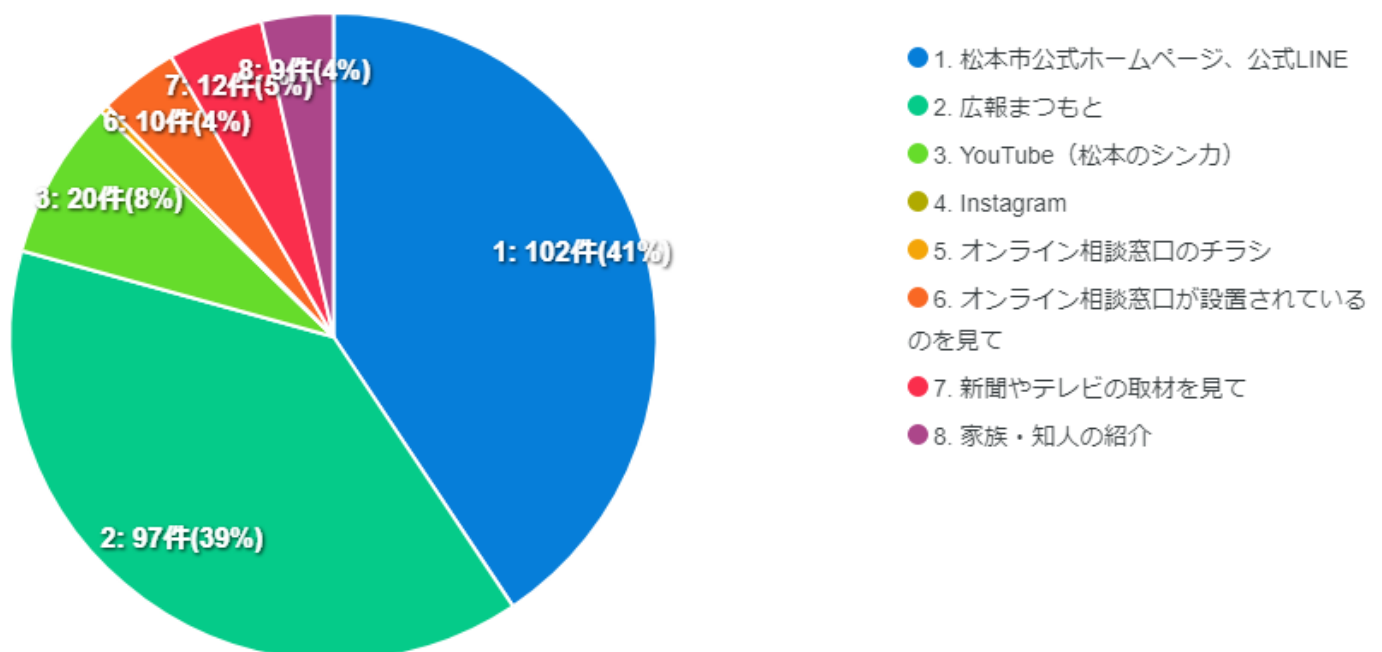
Q. 年齢を教えてください



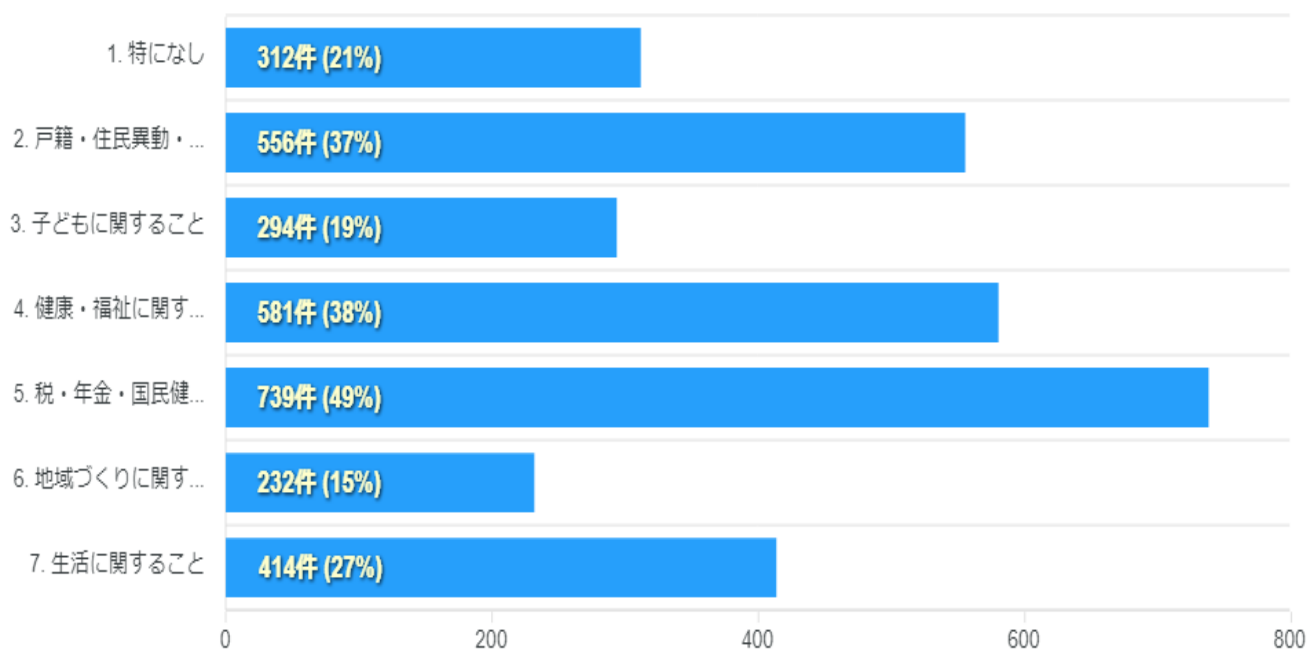
Q. オンライン相談窓口について知っていましたか？



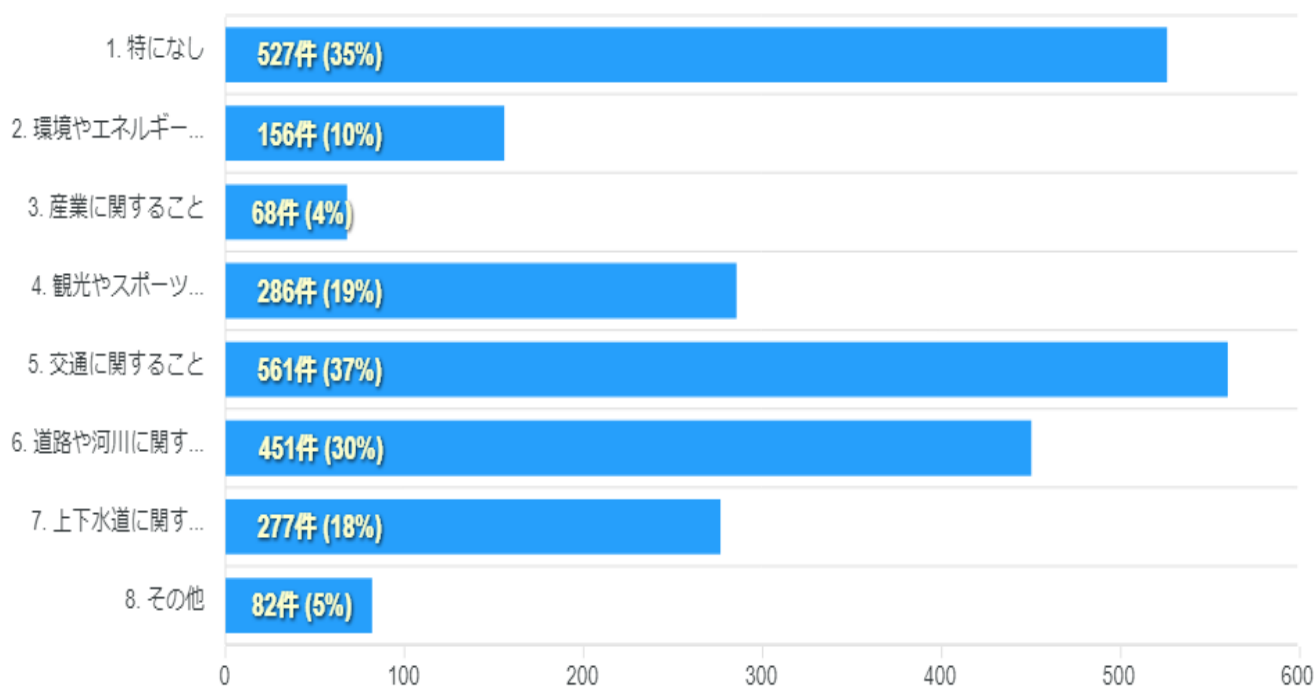
Q. オンライン相談窓口を知ったきっかけを教えてください



Q. 現在、利用できる相談の中で特に手続きができたらいと思うものはありますか
(複数回答可)

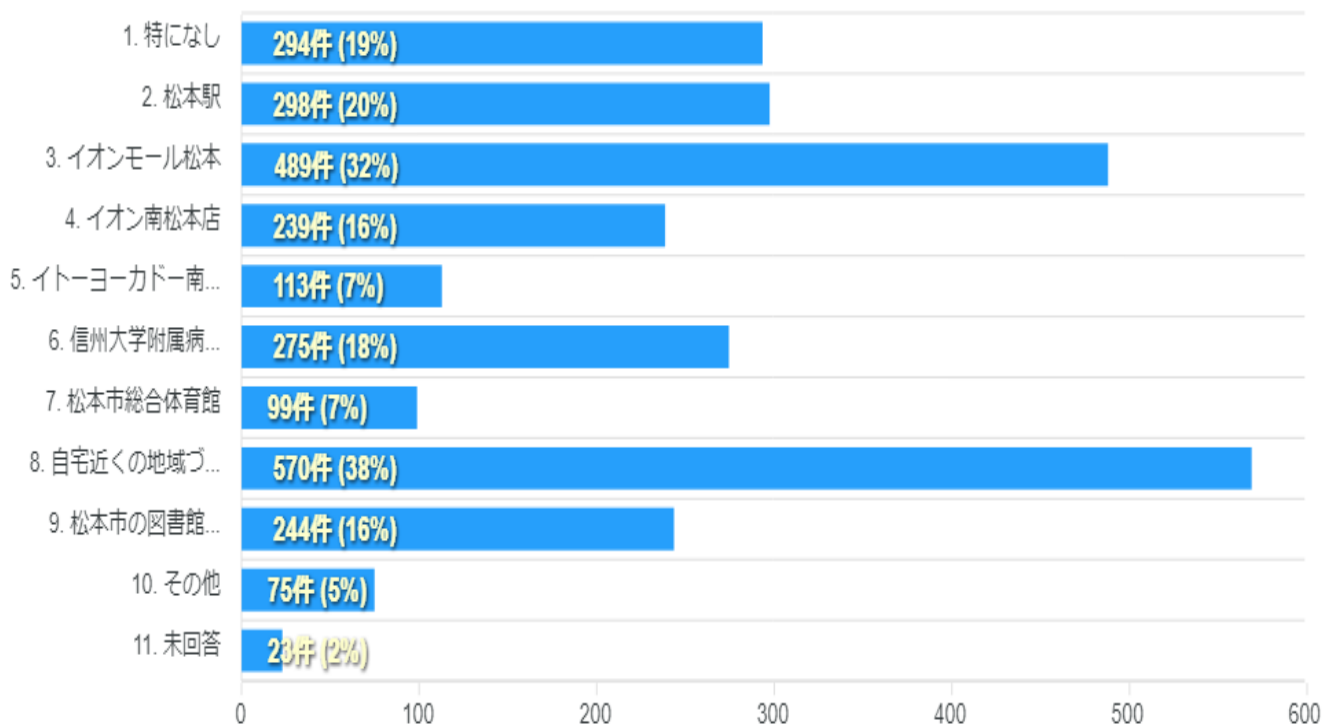


Q. 現在、利用できる相談窓口以外に相談や手続きができたらいと思うものはありますか。
(複数回答可)

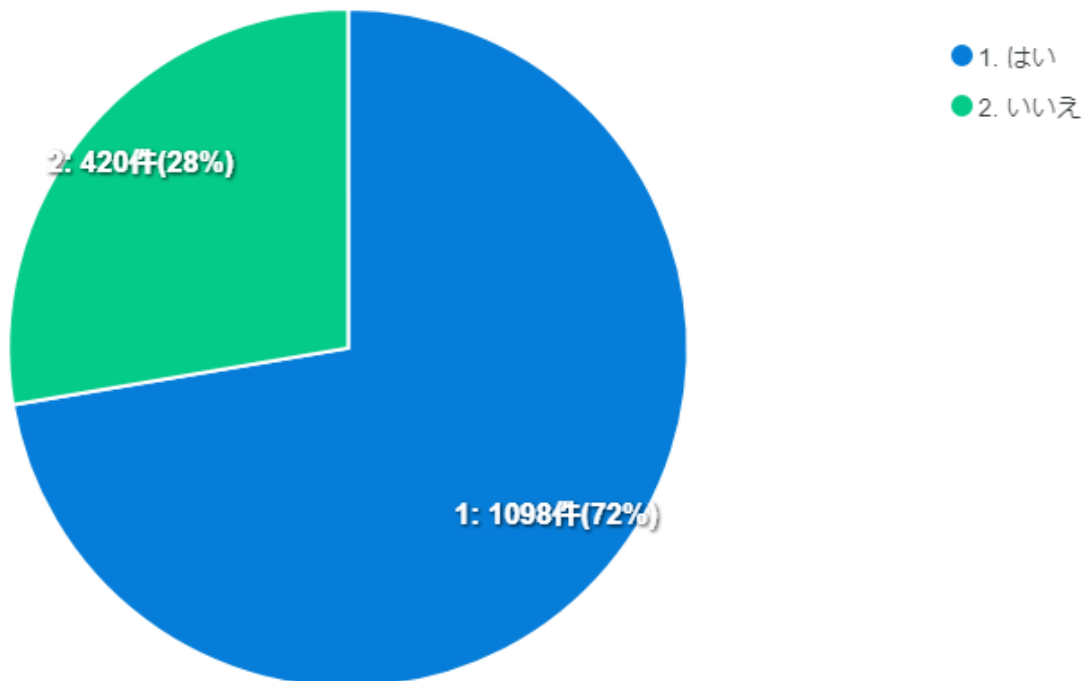


Q. 相談できる拠点を増やす必要があると思いますか。

増やすとしたらどのようなところがいいと思いますか。(複数回答可)



Q. 今後、オンライン窓口を利用してみたいと思いますか？



オンライン教育支援センターの開設について

1 趣旨

不登校児童生徒が自宅などからオンラインで利用できるオンライン教育支援センターを開設したことについて報告するものです。

2 主な経過

- | | |
|----------|--|
| 6. 6. 27 | 市議会6月定例会で関係補正予算議決 |
| 7～ | デジタルシティ松本推進機構「ばーちやるまつもと」プロジェクトの仮想空間（以下「メタバース」という）のデモンストレーション開催
以降、Google サービスの活用やメタバースを使用したつながりづくりと交流を想定した準備に着手 |
| 8. 24 | 児童生徒のニーズを把握するアンケートを実施 |
| 9～ | 信州大学、松本大学の大学生や松本工業高校の生徒に、メタバースの構築等の協力を依頼 |
| 9. 27 | オンライン配信機材の設置
支援員及び児童生徒数人で試行開始 |
| 10. 21 | 学校と保護者とのコミュニケーションシステム（C4th Home & school）で、市内全小中学校に支援内容や申込み方法を周知 |
| 15～25 | 事前に声かけした児童生徒で試行 |
| 21～ | 申込み受付開始、随時受付 |
| 28 | オンライン教育支援センター開設 |

3 オンライン教育支援センターを開設した背景

- (1) 松本市が開設している4つの教育支援センターは、自宅からの距離や外出困難などの理由から利用できない児童生徒がいること。
- (2) コロナ禍におけるオンライン授業の際に、ほとんど学校に通っていなかった児童生徒の一部も参加できたことなどから、対面での交流に抵抗がある子どもたちにとって参加しやすい選択肢となること。
- (3) 熊本市や岐阜市など、オンラインを活用したコミュニティや学びの空間の提供により不登校支援を行っている自治体において、児童生徒に「オンラインなら参加できる」また「徐々に外部の人と関わり、対面で会えるようになった」といった成果が見られること。

4 オンライン教育支援センターの概要

- (1) 所在
松本市教育文化センター1階
- (2) 職員体制
 - ・会計年度任用職員1類1名、4類1名相当
 - ・県の多様な学び支援コーディネーター

(3) 活動について

ア 活動日

月～金曜日（土、日、祝日は休み）とし、月ごとに活動日やスケジュールを組みます。

<時間割の例>

10:00 ～	Google の学習支援ツール (Classroom) 入室や ビデオ会議ツール (Meet) 接続
10:15 ～10:45	コミュニケーション活動等 (例) チャットで会話したり、興味関心のある ものを紹介しあったりする活動
11:00 ～12:00	メタバース開放（準備が整い次第）

※ 午後は個別の対応や他の支援機関との連絡調整を行う。

イ 活動内容

- (ア) 1人1台端末等を使い、Google Meet を活用して児童生徒とのコミュニケーションを図ります。また、児童生徒は、支援者や他の利用する児童生徒とつながります。
- (イ) 「アバター（分身）」を活用し、メタバースでのコミュニケーションや学習をサポートします。
- (ウ) 今後は、市内の美術館や博物館などから ZOOM を活用したオンライン配信も企画し、子どもの関心を家庭以外に広がります。

ウ 出席の取り扱い

児童生徒の参加状況を基に、校長の判断で指導要録上の出席扱いとします。

5 今後の予定

次期開催の市議会経済文教委員協議会に報告します。

担当 学校教育課

学校教育課長 清沢 卓子（内線3120）

学校支援室長 坂口 俊樹（内線3102）

庁議資料
6. 1 1. 6
健康福祉部

(報告事項)

健康でいられる地域・まちづくり表彰における優秀賞の受賞について

1 趣旨

日本健康会議の健康でいられる地域・まちづくり表彰において、通いの場アプリ活用分野の優秀賞を受賞しましたので、その内容について報告するものです。

2 経過

R4. 4～ 介護予防の一環として「通いの場アプリ」を、地域で開催される健康教室やスマホ教室等において、高齢者中心に周知を開始

R6. 3 日本健康会議主催の健康でいられる地域・まちづくり表彰通いの場アプリ活用分野に応募

10 日本健康会議2024において優秀賞を受賞。

3 健康でいられる地域・まちづくり表彰

(1) 主催

日本健康会議

(2) 表彰の経過

ア 日本健康会議は、2015年に発足し、経済界、医療関係団体、自治体、保険者団体のリーダー及び有識者で構成する先進的な予防・健康づくりの取組みを全国に広げるための民間主導の活動体です。

イ 日本健康会議における「健康づくりに取り組む5つの実行宣言2025」の一つとして、「地域づくり・まちづくりを通じて、生活していく中で健康でいられる環境整備に取り組む自治体を1,500市町村以上とする。」を目標に掲げています。

ウ 目標の実現に向けて、高齢者の外出や通いの場等への社会参加を推進するため、自治体の地域での予防・健康づくりの優れた取組みを「健康でいられる地域・まちづくり表彰」として、3つの分野で表彰・周知されました。

4 受賞内容

(1) 健康でいられる地域・まちづくり表彰

ア 通いの場アプリ活用分野

(ア) 最優秀賞 該当なし

(イ) 優秀賞 松本市

イ 官民連携分野

(ア) 最優秀賞 八王子市

(イ) 優秀賞 春日井市、大府市、西脇市、福知市

ウ まちづくり分野

取り組みの周知のみのため、受賞自治体なし。

(2) 審査講評

通いの場アプリのダウンロード数に加えて、介護予防事業等への活用や住民自ら通いの場アプリを利用できる環境への取組みを行っている点等を評価

5 今後の対応

引き続き、通いの場アプリを周知し、介護予防に努めます。

担当	福祉政策課
課長	豊原 広幸
	(内線 1 5 7 0)