

（午後3時25分 再開）

○議長（土井裕美子君）休憩前に引き続き、会議を開きます。

日程に従い、一般質問を行います。

順番7、5番 板橋さん。

〔5番（板橋真弓君）登壇〕

○5番（板橋真弓君）ただ今、議長のお許しをいただきましたので、通告に従い一般質問を行わせていただきます。

まず、一つ目の質問は、お悔やみコーナーについてお伺いします。

住民の死亡を伴う手続きをワンストップで担うお悔やみコーナーを設置する動きが自治体間で徐々に広まっています。年金や保険、税など多岐にわたる手続きをワンストップで対応することで、窓口でのたらい回しや手続きもれを防ぎ、遺族の負担軽減を図ります。

窓口設置を後押しするため、政府は本年5月、自治体向けに支援システムの提供を開始しました。全国で最初に設置したのは大分県別府市の2016年5月で、2019年度末までに少なくとも24自治体が導入しています。各担当課を回れば半日かかる手続きを1時間軽度に短縮できるようになるといいます。2017年11月にお悔やみコーナーを設置した三重県松阪市では、各課に必要な手続きを紹介した上で、ワンストップで申請を受け付けています。

こうした事例をもとに、内閣官房情報通信技術IT総合戦略室は5月、遺族が必要となる手続きを抽出できる新システム、お悔やみコーナー設置自治体支援ナビを開発、作成し、希望する自治体に提供を始めました。これまでに数十件の申請が寄せられているとの情報があります。

さて、本市においては、昨年9月議会で一般

質問させていただいた際、建物の立地上、ワンストップは難しいが、死亡に伴う個人の情報を集約し、手続きを簡素化するエクセル等のシステムの導入を検証するとの前向きなご答弁をいただきました。

あれから1年たち、現在の進捗状況を教えてください。

また、本市において、新システム、お悔やみコーナー設置自治体支援ナビの導入は可能でしょうか。

そのことを踏まえ、今後の取組みについて伺います。

続いて、二つ目の質問は、市民サービスの効率化を促進する行動経済学、ナッジの活用についてお伺いします。

2017年にノーベル経済学賞を受賞したアメリカの行動経済学者リチャード・セイラー教授が提唱した理論で、ナッジとは英語でそっと後押しするの意味。行動経済学では、個人の選択の自由を残しつつ、ちょっとした伝え方の工夫で人々に賢い選択を促す手法と定義されています。

手間や費用を抑えながら、高い効果を上げられる手法として、欧米では早くから公共政策として広がっており、我が国でも環境省を中心にナッジの普及に向け、省庁や自治体、産業界などでつくる日本版ナッジ・ユニットBESTが発足。平成29年から16回にわたり、日本版ナッジ・ユニット連絡会議を開催し、参加者持ち寄りのポットラック型討議を重ねてきました。

2015年よりは、勉強会などを設置して、ナッジを扱う組織が増えてきており、行動経済学会とのコラボレーションとして、ベストナッジ賞コンテストを実施したり、行動インサイト・アイデアソンを開催してアイデアを募集、実践報

告や研さんを重ね、提言や実践的な活動事例を紹介しています。

コロナウイルス感染防止のため、手洗いの励行や消毒、オンラインの利用など、新しい生活様式の実践が重要になっている今、ナッジ等を活用した行動変容の促進が必要となっています。

例えば、人は矢印が目に入ると、自然と追いかけてしまう。こうした習性を手指消毒の徹底にナッジとして活用した環境省では、3月、本省の各部屋への入り口にある消毒液に向けて、テープなどで作った矢印マークを張り、消毒への協力依頼や感謝を伝えるメッセージも掲示しました。工夫しなかった場合と比べ、消毒液の使用量は約3倍に増加、効果はてきめんでした。

このように、行政における広報、普及啓発に大いに活用することができる手法であることから、市民サービスにおいて、様々な場面での活用が期待されます。

環境省は新型コロナ対策でのナッジの活用事例を近く公表する予定と聞いています。本市においても、ナッジ勉強会などを立ち上げ、様々な場面での市民サービスに活用することはできないか、お伺いします。

以上、私の第1回目の質問といたします。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さんの質問項目1、お悔やみコーナーに対する答弁を求めます。

総務部長。

〔総務部長（小原秀紀君）登壇〕

○総務部長（小原秀紀君）お悔やみコーナーについてお答えします。

手続きを簡素化するエクセル等のシステムの検証についてですが、手続きに関係する部署が集まり、お悔やみコーナーを設置している自治体の取組内容を情報共有した上で、本市における申請手続きと聞き取りする項目の洗い出

しを行いました。

この結果をもとに、別府市が作成したエクセルシートを参考に、本市が必要と考える聞き取り項目を追加した上で、死亡に伴う手続きの際にどの程度利用できるかの試行を行いました。

試行の結果、関係課全体で仕組みが十分理解され、対応する職員が手続きについて熟知し、案内スキルが備わっていないと、エクセル等のシステムを導入するだけでは待ち時間の短縮や事務の効率化は難しく、これらの課題を解決するためには研修などの準備を十分行う必要があると結論づけました。

一方、おただしの内閣官房IT総合戦略室が提供を始めたお悔やみコーナー設置自治体支援ナビは、経験が少ない職員でも遺族に必要な手続きを案内できるよう支援するものであり、内閣官房IT総合戦略室より支援ナビソフトの提供を受け、本市において活用が可能かどうかの検討を進めているところです。

また、8月21日に内閣官房IT総合戦略室と先進自治体である松阪市戸籍住民課の方に講師となっただき、本市お悔やみコーナー関係課職員向けオンライン勉強会を開催し、実際の実務を行っている現場の声を聞きました。現在、勉強会で出た疑問点について、松阪市に照会しているところです。

以上のように、遺族に寄り添い、サービスの向上につなげるため、本市としてどのような形を取るべきか、先進自治体からさらに情報をいただきながら、引き続き検討してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願ひします。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん、再質問ありますか。

5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ご答弁ありがとうございました。

昨年9月議会で質問させていただいて、それからかなりたくさんご検討いただいたという

ことが答弁によって分かりました。

エクセル等のシステムを導入するだけではちょっと難しいというような内容で、導入に当たって、案内するスキルが備わっていないと難しいというようなご答弁であったと思うんですけれども、エクセルに関してですが、何がネックで、どこまでだったらできるのかということと、あと、研修などの準備を十分行う必要があるということで、研修によって案内スキルを向上させるということは可能ですか。それで、それによって補えることはありますか。お答えください。

○議長（土井裕美子君）総務部長。

○総務部長（小原秀紀君）エクセルシートでの検証ですけれども、具体的に言いますと、例えば児童扶養手当などの場合は、亡くなった方、子どもさんがいるわけなんですけれども、子どもさんを誰が養育するかによって、いろいろ書類が変わってきます。

それと、障害者手帳なんかの返還に関しても、どんなサービスを受給されていたかによって書類が変わったりしますので、対応する職員についてはそういった幅広い知識を持った職員でないと、やはり案内もれですとか、余計に時間がかかったりとか、そういう状況が発生しますので、先ほど答弁させていただいたように、十分な研修が必要というふうなことです。

それで、どこまでできるのかということなんですけれども、どこまでできるかについては最終的な答えは出ていないんですけれども、先ほど言いましたように、職員の対応というのがやっぱり重要になるというふうなことで結果が出ております。

それと、スキルアップの研修というところですけれども、それについて、研修をやってそういった人材を育てて、そういった、そこに張りつけられる職員が担保できるか。当然、専任の職員も必要になるでしょうし、その方が休んだ

場合のフォロー体制も必要になりますので、そういったことでなかなか、研修会をやってそういう職員を養成したとしても、そういう職員体制の部分で難しいなというところが現状です。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ありがとうございます。

やはり、1人の方にスキルを磨いていただいでやっていただくということには無理があるということのご答弁だと思います。

そのために、お悔やみコーナー設置自治体支援ナビというのが、経験が少ない職員でも遺族に案内できるというような支援ができるというようなことで、これを知ったときには、すごいなと思って、一歩進むんじゃないかなという期待を込めて、どういったものかなというふうに思っていたんですけれども、早速、8月21日に、IT戦略室と先進地の松阪市の方に講師で来ていただいて、勉強会を取っていただいたということで、ちょっとうれしく思いました。

そのオンライン勉強会に参加されて、ここでも同じ質問になるんですけれども、橋本市のこの状態でお悔やみコーナー設置自治体支援ナビが活用できるのかどうかというところを、勉強会で何か感じていただいたところがあるかと思うんですけれども、その際に、疑問について松阪市に照会しているところというご返答をいただいたんですけれども、どういった疑問が出てきたのか、特に、導入できそうか、導入に当たっては本市としてどこが限界なのかということをお答えください。

○議長（土井裕美子君）総務部長。

○総務部長（小原秀紀君）勉強会で受講した職員から松阪市のほうに質疑を照会しております。

例えば、送付先変更申請の統合を行ったか、ですとか、あるいは、お悔やみコーナーから各課に情報照会を行い、その回答をお悔やみコーナーでまとめて行う方式をとられていますけ

れども、各課でその照会担当はどのように取り決めて回答を用意していますか、ですとか、あるいは、職員の体制について質問を出させていたいただいております。

それと、本市においてナビのほうが使えらるかどうかというところですけども、国が用意したナビにつきましては、ワンストップを前提につくられておりまして、かなり細かい点まで踏み込んで、質問項目が用意されております。

そういうことで、これを実際に本市でやった場合に、かなり遺族の方に質問等、あるいは、その結果の確認等ということでご負担をかけてしまうようなことにもなりかねませんので、本市で仮に活用するならば、本市独自のものをつくってということで、現在検討を進めているところでございます。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ありがとうございます。かなり膨大なチェック項目欄があるようにお伺いいたしました。

遺族の方が役所に来て、いきなりその全部の項目にチェックを入れないといけないということが多分負担ということであったかと思うんですけども、事前に遺族が亡くなった方の情報を、事前にどういった手続きがあるのかというようなところを、亡くなった時点で、多分業者が届出をして、焼き場の許可証みたいなことの手続きに来ると思うんですけども、その際に、私も経験があるんですけども、一枚物の手続きの内容が書いてあるものを市民課のほうからいただいたかと思いますが、そういったガイドラインとかガイドブック的なものが、別の自治体なんですけれども、埼玉県鴻巣市というところで8月から導入されたんですけども、家族が亡くなった後の手続きを円滑にし、遺族の負担を軽減するため、必要書類や担当課がまとめられたガイドブックを、役所の窓口など市内4か所に配布しているというこ

とで、ホームページからもダウンロードすることができるということで、私もちょっとどんなものか見させていただいてダウンロードしてみたんですけども、こういった、結構カラフルな、きれいな表紙でして、中を開けてみますと、項目は、手続き上に必要なもの、特に、地図があったりということで、手続きに来るときに、持ち物のリストが一番最初に来まして、そこでちょっと注目したのは、ずっと読ませていただいて、自分に当てはまる項目というのを、チェックできるなというふうに私自身思いました。

特にこれでいいなと思ったのは、委任状ついていまして、全部、いろんなところが委任できるような形になっている書式がついているということで、私も何回か家族の代わりに手続きに行ったときには、委任状があるとスムーズに手続きが行きましたので、この手続きガイドブックというのはなかなか良い代物やなというふうに思いました。

本市において、財政的に、こういうガイドブックを、亡くなった時点ですぐに配付していただいて、家でじっくりこの項目を見て、持っていけるものを自分なりにチェックできるようなことがあれば、すごく助かるなというふうに思ったんですけども、こういったガイドブックを本市で作成するという事は可能でしょうか。

○議長（土井裕美子君）総務部長。

○総務部長（小原秀紀君）今、亡くなられた場合の案内図はこういったA3一枚物の裏表の紙をお渡ししているんですけど、非常に分かりづらいというふうなご意見もいただいておりますし、載せる情報もかなり増えております。

そういうことで、議員からのお話もありましたけれども、他の市のそういった良いものを参考にさせていただいて、また、遺族の方のご意見、関係課の意見を聞きながら、案内について

は刷新していく方向で取り組みたいというふうに考えております。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ありがとうございます。

こういったガイドブックがありますと、手続きもスムーズに行って、どういう手続きがあるのかなというところも分かるような気がいたします。

いろいろとお聞きしたところ、手続き上で一番複雑な手続きが要するというふうに承ったところは、国保とか年金の係ということでお聞きしました。課長のところに行って、どういった点が難しいですか、複雑なんですかというふうにお聞きしたところ、窓口に来られる方が、遺族で相続人とかである場合と、別の相続人以外の方が来られる場合ということで、そういうところでも手続きに要る書類が違ってくるし、また、国保とか国民年金であったら手続きはできるんですが、厚生年金であったりすると、年金事務所のほうに別の手続きに行ってもらわないといけないというようなことで、お聞きいたしました。

そういった状況を踏まえて、もう少し、できる手続きと、役所でできる手続きに絞ってというか、そういうところを仕分するといいますか、たくさん、皆さんが共通してできるようなところはこっちで手続きしていただいて、この鴻巣市の場合でも、年金課のところのページを見ますと、年金の受給者で、国民年金のことはできるんですけども、そうでない、厚生年金なんかは別の年金事務所の電話番号とかそういうのが書いてありまして、手続きに必要なものは一応書いてはくれているんですけども、そこではしないということで、これでチェックしたら、ここではできない手続きということで、これはよけるというようなことができるというふうにならざるを得ないというふうなことで、実際問題、役所のほうでそういったこと、仕分

的なことというのはできるのでしょうか。

○議長（土井裕美子君）総務部長。

○総務部長（小原秀紀君）そういったことも含めまして、ほかの市のそういった案内も参考にしながら、ガイドの刷新を進めていきたいというふうに思っております。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ありがとうございます。検討していただけるということで。

あと一つ提案なんですけれども、こういったガイドブック的なものを刷新していただく際に、予約というか、事前に亡くなった情報というか、亡くなった方の情報なんかを電話なりで役所のほうに電話して伝えて、予約を取るというか、例えば、ここに予約の欄みたいなものを設けて、いつ予約みたいな、誰が来る的なことまでが一応あったら、すごく手続きがスムーズになるんじゃないかなというふうに思ったりして、そういうような予約的なことというのは可能でしょうか。

○議長（土井裕美子君）総務部長。

○総務部長（小原秀紀君）事前予約ということで、それがきっちり情報が伝わって、関係課も全て情報共有され、事前の準備ができた場合はすごくスムーズに行くんですけども、例えば、情報を得る際に不十分であったり、関係課に十分行き渡っていかなかった場合には、逆に混乱といいますか、時間をおかけすることになりますし、それと、予約以外の遺族の方が来られた場合に、どちらを優先するかという話になって、予約を優先すると、そちらの方に待っていただくようなこともありますので、やはり事前予約を採用する限りは予約率を上げる必要があるかと思っておりますので、そこら辺については人の体制の部分もありますので、引き続きちょっと勉強させていただきたいなというふうに思っています。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ありがとうございます。勉強ばかりさせて、本当に申し訳ございません。

でも、これも市民がちょっとでも負担がなくなるということのためですので、職員の皆さん、課の垣根もたくさんあるかとは思いますが、その垣根を飛び越えていただいて、勉強会、これからも研さんしていただきまして、次、質問するときには、何かやったという、うれしいお答えを期待して、一つ目の質問を終わらせていただきます。よろしく願いいたします。

○議長（土井裕美子君）次に、質問項目2、市民サービスの効率化を促進する行動経済学、ナッジの活用に対する答弁を求めます。

総合政策部長。

〔総合政策部長（上田力也君）登壇〕

○総合政策部長（上田力也君）市民サービスの効率化を促進する行動経済学、ナッジの活用についてお答えします。

議員おただしのおり、市民の自発的な行動変容を促す取組みとして、手間や費用を抑えながら高い効果が得られるナッジの活用が注目されています。

環境省では、新型コロナウイルス感染症対策への取組みとして、手指の消毒の促進や石けんを使った手洗いの促進にナッジを活用した取組事例を紹介しています。

また、一部の自治体においても、がん検診等の各種健康診断の受診率の向上や、ペットの路上排せつ物処理の啓発等、ナッジを活用した取組みにより効果を上げている事例がホームページ等で報告されています。

ナッジは、市民一人ひとりの意識を変え、市民が自発的によりよい選択をする行動を促すための手段として非常に有効であり、本市としても、効果的な広報活動を行うことで、様々な行政分野において効果が期待できると考えられます。

しかしながら、その一方で、継続とともに住

民への効果が次第に薄れていくといったことや、取り方次第では、命令的あるいは上から目線的だと住民が感じる可能性がある点についても注意が必要であると指摘されています。

こうしたことを踏まえ、今後の行政運営や組織運営において、どのような分野での活用が効果的であるのかを、先進事例をもとに、まずは調査研究していきます。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん、再質問ありますか。

5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）それでは、再質問させていただきます。

まず、ナッジという言葉、私も最近知ったというか、それで、知ってからというもの、なかなかすばらしいなというふうに思いまして、まずはナッジの活用事例というか、本当に、今、コロナの真っ最中でありまして、特に行動のそういう変容が、新しい行動様式が必要となっている今ですので、特に活用が多いかなというふうに思います。

先進事例を私も読みましたので、それをちょっと、アナログで申し訳ないんですけども、ここにちょっと用意させていただいています。

京都府宇治市、私がちょっと読んだものです。コロナ撃退イエローテープ作戦ということで、今日は段取りが狂いまして、イエローテープではないんですけども、イエロー折り紙みたいな感じですけど、一応、矢印、後ろの方は見えませんが、矢印の形になっています。しかも、黄色のテープで作っています。

黄色は危険信号という、皆さん、もう道路標識なんかでも黄色を見たら何か危険というふうに思いますし、行動として目を引く、矢印のほうをぱっと見てしまうという、そういう行動様式があるということで、しかもそこに、これ消毒液ですけども、消毒液に向かってテープをぴゅっと張ってあるというだけで、あと、横

に。

読んでみます。手指消毒のご協力、本当にありがとうございますという添え書きをして、これを、そういう手指消毒を促すというナッジの技法です。これによって、消毒液の使用量が、先ほど環境省では3倍というふうになっていたんですけども、この場合は10%増えたというような実績があるそうです。

また、二つ目の活用事例、めっちゃアナログで申し訳ないんですけど、こんなふうになんと書いてきましたが、トイレの壁に、隣の人は石けんで手を洗っていますかという、壁にぱっと、トイレへ行ったら張ってあるわけです、手洗いのところに。

これを張るだけで、石けんの補充率が、それまでは2日に1回だったのが半日に1回換えるようになったということで、使用量が増えた、手洗いが促進されたということで、これもナッジの手法です。

あと、コロナとはちょっと関係ないんですけども、宇治市の取組みとして、幸せの黄色いチョークということで、イエローチョーク作戦、イエロー、イエローばかりなんですけども、ふんを発見したら、犬とかそういう動物のふんが道端とか自分の家の前にあったりとかしたらほんまに迷惑やということで、ふんを発見したら発見した時間を、黄色のチョークでくるっと、そのふんの周りを囲って、何時何分、何月何日みたいなふうに書いていく取組みを、ある宇治市の職員が始めたということで、そこからすごく効果が上がりまして、市の職員から市民の皆さんがそうやって取り組んでいくようになって、ふん害対策としてすごく効果があったというような事例も読みました。

また、皆さんも、別の話になりますが、NHKの「みんなで筋肉体操」で筋肉講師としておなじみの近畿大学准教授の谷本道哉先生をご存じでしょうか。

コロナ自粛中に頻繁にマッチョな、すごい逆三のマッチョな体にカラフルなウェアを着て、自粛中に頻繁にテレビに登場して、それも相まってマッチョな、マッチョ、マッチョばかり言っていますけど、芸能人ともコラボ出演して人気を集めた先生です。

皆さん、テレビで1回は見かけたことがおありかと思いますが、私も先日、保健福祉課にその谷本先生のポスターが張ってあって、横に、頑張るか、超頑張るかの二者択一みたいなフレーズが書いてありました。

まさにそれがナッジの活用ということで、コロナ太りの解消に筋トレに挑戦する人のやる気の心理をくすぐる声かけ。あと5秒しかできません。やり切る、出し切る、全部出す。さらには、頑張るか、もっと頑張るか、どっちですか。どっちも結局頑張らんとあかんのです。

きつくてもつらくない、きつくても楽しい、筋肉は裏切らないという、自然と頑張れる方向にそっと後押しする声かけです。

ナッジの声かけによって谷本先生は、昨年12月26日に第14回の日本版ナッジ・ユニット連絡会議で、日本版ナッジ・ユニットBESTの有識者委員兼ナッジ・アンバサダー個人の部に任命されたということで、コロナ禍の運動不足の解消という社会課題の解決に貢献されたということで、ちょっと紹介させていただきます。

それで、先ほど部長のほうから答弁書をお答えいただいたんですけども、このナッジ、いいことばかりではないということで、何に気をつけなあかんのかというところで、しかしながら、その一方で、継続とともに住民への効果が次第に薄れていくということとか、あと、取り方次第で命令的になったり上から目線というふうに住民の方が感じるという危険性もあるよというふうに指摘されているということなんですけれども、ナッジが発表されてから、今、約10年たっています。

先ほどからも何回も連発していますB E S T、日本版のナッジ・ユニットの存在が進化しているというか、まず、最初の、継続とともに薄れていくんじゃないかというところが問題やというふうに言っているんですけども、そういう指摘を克服するために、ナッジの先にあるものを検討して、進化している。

技能と知識を向上させ、人々が自分自身で主体的に選択する能力を育成するアプローチとして行動を習慣化する。自分の取った行為とかも、一時的にぱっとやるんじゃないで、それはいいことやというふうに、それをブーストというふうに、もっとぐっと後押しするという意味になっているらしいんですけども、について触れていて、最初は無関心、そこから始めて関心が出て、そこからまた、準備、実行、ほんでから維持、まあまあそれ何か、やるのが楽しいというか、さっきの谷本先生じゃないですけども、そういう行動変容を動機づけるアプローチの研さん、研究もずっと進んでいまして、ホームページからダウンロードさせていただいたんですけども、そのアプローチに関する文章も出ています。

また、二つ目の、ちょっと上から目線ということに関して、倫理的な面で、危険をはらんでいるんじゃないかというご指摘もあるんですけども、それは連絡会議のもと、ナッジ倫理委員会というのが発足しまして、ナッジの行動インサイトの活用に関わる倫理チェックリストという、そういう研究も、調査も進んでいるということで、それもまたダウンロードして見てみました。

そうしたら、27項目ぐらいチェック欄がありまして、そういう危険な方向に行かないような、現場に応じた、そういう配慮ができるような一助になるようなものの文献もあります。

ということで、もうこうなったら、先進事例をもとに、まずは調査研究していきますという

ふうに部長はご答弁いただいたんですけども、はっきり言って、調査研究というところでは、ちょっと弱いかなという。

やる気があるのかなのかという、そういうところをもっと聞きたいなというのがありまして、では、具体的にはどんな調査研究をしていくお考えなのか、伺いたいと思います。

○議長（土井裕美子君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）この行動経済学については、以前、14番議員からの一般質問でもご紹介があったという経過がございます。

私も知らぬ知らぬうちに、やはり、ナッジといえますか、行動経済学を駆使したいろんなアイデアに触れている、意識せずに触れているのかなという部分があると思います。

そういうことも踏まえた中で、今回、調査研究という、そういうご答弁をさせていただきました。これは決して後ろ向きな話ではなくて、前向きに取り組んでいきたい。

具体的には、二つの手法を考えています。

まず、一つ目というのは、このナッジというのに興味のある、課をまたぐ若手職員、こういう職員によって小グループというのを一旦形成して、これを行政サービスに試行的に導入して、そして、効果の検証をするというPDCAサイクルで、若手職員によってこのようなことができないのかということがまず一つです。

もう一つは、職員研修という形で実施できないのかということです。ただ、これについては職員の興味の度合いというのもありますので、研修メニューについては、アンケートなんかも実は取っております、その辺りで、手を挙げるといいますか、その度合いを見た中で検討はしていきたいというふうに思っております。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）前向きな答弁ありがとうございます。やるという方向でお考えいただいていることが分かって、とてもうれしく思いま



す。

そこで、まずは、やるを実現するための提案なんですけれども、ナッジの活用に興味のある若手職員を1人でも多く発掘するためには、募集をかけますよね。募集をかけるときとか、あと研修のアンケートを実施する際、私もこんなアナログで、今日はちょっと紹介させていただいたんですけども、ぜひともこのナッジの手法を取り入れていただいで、活用で1人でも多くの方が興味を持っていただけるようなアプローチをお願いしたいというふうに思います。それは可能でしょうか。

そして、次に質問ですけれども、あと、課をまたぐ若手職員ということで、課をまたぐというのはもうものすごい難しいことというのを、お悔やみコーナーの件もそうなんですけれども、課またぎがどんだけ難しいことかというのを、ちょっと、分かっていると言ったらあれなんですけど、それって大丈夫ですか。容易に小グループとかという形でつくったりできるのかということで、どういったふうにその辺を進めていくのか、もうちょっと具体的なことでお聞きしたいと思います。

○議長（土井裕美子君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）具体的には、橋本市は過去に若手職員が主体となって、橋本まちづくりプロジェクト、HMPというんですけども、これに取り組んだという経緯がございます。

そのプロジェクトが終わって、この後継として橋本市自主研究グループというものを現在立ち上げております。この自主研究グループが行う事業といいますのは、我々自治体が直面する政策的な課題について、みんなで共同で討議等を行い、そして、お互いに認識を深めるとともに、将来のまちづくりの提案や政策形成能力というものの向上を図っていくと。

とにかく若手中心でそのグループを結成し

て、自主的に研究をしていくという、そういう制度がございます。できればこの制度を使って研究ができるような、私としては動機づけをしていきたいなというふうに思っております。

職員の研修に関するメニュー、アンケートについては、できるかどうか分かりませんが、ナッジを活用した、そういう行動誘発が、できるかどうか分かりませんが、取り組んでいきます。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ぜひともその思いを、強く、くじけないで持っていただいで、橋本市職員自主研究グループ活動事業というものの活用をぜひともお願いしたいというふうに思います。

今、部長おっしゃっていただいたんですけども、動機づけということと言いますと、もう既にナッジの先を行っています。ブーストという、先ほど私が慣れない言葉を説明させていただいたんですけども、それが動機づけになるのかなと。知らないうちに、もう部長は物にしてはるというふうにお見受けいたしまして、ぜひ、本当にもう期待がどんどん高まっております。

まずは優良事例とか、業務に使えるツールキットを学んで、その専門性を高めて、メンバーがやりがいやわくわく感を感じることができるよう、自主性を持った人材に成長することを目標に、人材育成も研修等で学ぶことから始まるというふうに推測されますので、その事業の活用をすることで、そういう若手、もう何か聞いただけで、ちょっとうれしなるような感じなんですけども、その事業の内容自体、はっきりちょっと分からないんですけども、どのような助成が可能になっていて、例えば、もうそのグループができるとなると、どのような助成があって成果が期待できるというふうにお考えですか。

例えば、もうそういうグループなんかができ

た場合には、そういうナッジの手法に詳しいようなアドバイザー的な人を確保できるようなこともできるのかということをちょっと伺いたいと思います。

○議長（土井裕美子君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）この自主研究グループの活動を始めることが認められれば、最大10万円の助成金というものを交付することができます。

アドバイザーというお話もありましたけれども、どのレベルのアドバイザーというのを議員がおっしゃっているかというのは少し判然とはしませんが、やはり、先進自治体の方もアドバイザーとなり得ると思いますし、そういった専門家の方というのも対象になると思いますので、費用が必要であれば、こういった予算の範囲でそれは可能かなというふうに思っております。

それから、成果が期待できるのかということなんですけども、これは先ほどからのとおり、行政サービスの向上、それとやっぱり政策形成能力、これの向上につながるというふうに思っております。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）ありがとうございます。

先ほどアドバイザーというようなことを、ちょっと私も先走って言ってしまったんですけども、といいますのも、2019年2月に横浜市のほうで有志職員で設立されました、横浜市有志職員及びアドバイザーで構成されている横浜市版ナッジ・ユニットという横浜市行動デザインチーム、Y B i Tという自治体がつくっているユニットがあるんですけども、それが、先ほどの谷本先生が個人の部で任命されたんですけども、Y B i Tは団体の部でナッジ・アンバサダーに任命されたということで、どういう活動をされているのかなということで、またそれもちょっとダウンロードして、中身を見さ

せていただいたら、皆さんの写真とかも載っていて、すごくいきいきされていて、若手の職員さんたちでつくっている、コアというか、最初はそこから始まったらしいんですけども、今ではナッジの考え方とか手法を市内はももちろんのこと、そういう行動様式とかイノベーションも起こして、市民にそれを還元しているというふうに思っています。

それを目標にして、自治体同士も、自治体も越えて、民間とか有識者とかそういうところとも、世界とつながっているみたいな、200人ぐらいの人らと、結局、いろんな人を巻き込んで、そういう研さんして、そして、還元しているというふうな団体に成長したということで、2019年2月ですから、今、2020年の1年半ぐらいの下で、そんなけすごく、皆さんが意識改革されたということで、橋本市の橋本市版ナッジ・ユニットというのも、すごいもう、そういうふうに変われるんちゃうかなと。

そこが変わったら、多分、省庁というか、橋本市の市役所の中も変わりますし、まず、そこが変わったら、市民への働きかけ、アプローチもすごく有利になっていきますし、これ学問、行動経済学、そのことを基盤にして広がりますので、いろんな分野に活用できるかというふうに思います。

本当にこの事業を活用して、本当にもう若手の皆さんが中心になって、事例を収集していただいて、もうたくさん、本当に事例がたくさん出ていますし、そういう足がかりになるような団体もたくさんありますので、そういった分析とかを行って、まずはもう橋本市民の皆さんへの行政サービスというのを、まずは小グループをつくらないといけないと思うんですけども、導入をぜひとも試みていただきたいというふうに思いますが、部長、いかがでしょうか。

○議長（土井裕美子君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）おただしのとお

り、行動変容、基本的な考え方であるとか、そういったところを変えていくというのは、最終的には市民サービスの向上につながるということになります。

私どもとしては、そういった自主研究グループが若手職員によって立ち上がる後押し、動機づけをしていきたいと思っておりますし、その上では、議員おっしゃるような方向性を持って取り組んでいきたいというふうに思っておりますので、応援のほうもよろしくお願ひしたいと思ひます。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さん。

○5番（板橋真弓君）もうぜひと、ほんまに、できるなら、そこの若手の中に入って私も研さんしたいぐらいの勢いであります。

何とかそれを実現していただけるように、大いに期待してありますので、よろしくお願ひ申

し上げます。

これで私の質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。

○議長（土井裕美子君）5番 板橋さんの一質問は終わりました。

---

○議長（土井裕美子君）お諮りいたします。

本日の会議はこの程度にとどめ延会し、明9月8日午前9時30分から会議を開くことにいたしたいと思ひます。

これにご異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○議長（土井裕美子君）ご異議がありませんので、そのように決しました。

本日は、これにて延会いたします。

（午後4時17分 延会）