

～各種手続きのオンライン化率は？～

手続き名	オンライン化率 (利用率)	メリット（市民・行政側）	課題・問題点
コンビニ交付（住民票・戸籍・印鑑証明等）	31.00%	開庁時間外でも取得可能で利便性が高く、窓口の混雑緩和に。	コンビニへの手数料がかかる。
転出届	30.40%	繁忙期でも来庁不要。 窓口での待ち時間短縮や混雑緩和 に。	市民への利便性の周知に努める。
スポーツ施設予約	100%	電話や紙受付を廃止 し、業務効率化に。	オンライン操作ができない方には、施設の端末で職員が補助。
ふるさと寄付金 （ワンストップ特例申請）	約80%	申請者が直接システム入力するため職員の入力作業が省略 され効率化。	全国的なシステム標準化が進んでおり、特筆すべき課題はなし。
粗大ごみ回収申し込み	53.50%	24時間受付可能。電話申し込みの減少により、 電話対応職員の数を7名から5名に削減 。	システム上で変更やキャンセルができない。また、手数料のオンライン決済ができず、シールを店舗へ買いに行く必要がある。
飼い犬の登録・ 狂犬病予防注射済票交付	登録 15.4% 注射済票 3.5%	休日夜間も手続き可能。窓口の混雑緩和に。手数料をオンラインで決済するため、現金処理の負担が軽減。	代行申請を行う獣医師のオンライン化が進んでいない。また、 鑑札や済票の郵送費（レターパック代等）がかかるため来庁する人が多い 。
課税証明申請	約4.1%	来庁せずに申請でき、時間の制約がない。	紙での証明提出が主流なため郵送に日数がかかり、大半が窓口利用 。
要支援・要介護 認定申請	0.20%	来庁せずに申請を行える。	介護認定申請の約8割はケアマネジャー等による代行だが、マイナカードを使えるのは本人のため、マイナカードを活用した現在の仕組みでは、ご自身で申請できる人は少なく利用率が上がらない。
妊娠の届け出・妊婦面談	妊娠届出 47.2% 保健師面談 24.7%	書類記入の手間や待ち時間が削減され、妊婦の負担が軽減。事前に課題を把握した上で面談ができ効率的。	クーポン券の手渡しや支援につなげるため、母子手帳の受け取りは原則対面（郵送や代理も柔軟に対応）。
妊婦給付認定	約92%	デジタルに慣れ親しんだ世代が対象であり、オンライン申請が進みやすい。	根拠法令が違うため妊娠届出とは別途申請が必要。申請の一体化を検討すべき 。
保育園の入所申し込み	約23%	オンライン、郵送のみの受け付けとし、専用窓口の設置をなくしたことで職員の対応時間が減り、業務が効率化 。	添付書類が多くスマホからの操作が煩雑（郵送が66%）。また、 庁内で申請書を紙に印刷して処理しておりペーパーレス化に至っていない 。
保育園の一時預かり	月20件程度	月初の 電話集中が解消 され、保育士が保育に集中できる。 キャッシュレス決済導入で現金の管理リスクも軽減 。	システム上、希望日を申請後に別途メールで利用可能日が知られるため、リアルタイムで予約が確定しない。
学校関係 （就学援助費・奨学金）	小中 約64% 高校 約53%	夜間や土日でも24時間申請可。	デジタル世代との親和性が高く、特筆すべき課題は挙げられていない。



**介護認定までの日数40日以上
認定までに亡くなる人も**

鎌倉市の高齢化率は、令和8年時点で65歳以上が30.6%、85歳以上が7.2%と、全国平均を上回るペースで高齢化が進行しています。そんな中、全国的に要介護認定にかかる日数の長期化が問題視されています。法律では申請から原則30日以内とされていますが、鎌倉市では40日以上。審査会のペーパーレス化などで事務負担は軽減されたものの、認定調査の日程調整や主治医意見書の回収に時間がかかることが主な要因とのことでした。末期がん患者など、認定を待つ間にお亡くなりになる方（令和7年度で237名）もいらっしゃいます。引き続き主治医意見書の取得にかかる日数等の短縮化を求めると共に、令和10年度末に利用開始見込みの「介護情報連携基盤」による迅速化にも期待します。また、6月に埼玉県川口市でケアマネージャーが、利用者の自宅で利用者の家族によって殺害される事件がありました。これをうけ、埼玉県は6月補正予算で複数人訪問の経費や防犯ブザー等の安全対策費を補助する方針を示しました。本市に於いても、在宅医療、介護従事者を守るための対策を強く要請しました。

CHECK!

質問の全てが
動画で見られる！



**犬は入場禁止？
厳しすぎる鎌倉市の公園ルール**

本市の犬の飼育数は約8世帯に1頭と、ペットが家族の一員として認識される中、街区公園への「犬の立ち入り禁止ルール」について昨年に引き続き、見直しを求めました。昨年の私の一般質問を受け、市は公園を管理する公園愛護会へアンケートを行いました。結果は「立ち入りできるようにすべき（33件）」と「今後も禁止すべき（29件）」で意見が分かれました。このルールは条例中の「公園の管理に支障がある行為」に犬を連れる行為が該当するとしています。しかし、犬そのものが公園の管理に支障があるのでしょうか。引き続きルールの見直しや、時間・場所を指定して犬が利用できる場所の創設を訴えて参ります。

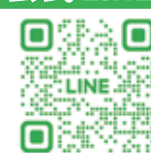
地域の課題を
お聞かせください！

鎌倉市議会議員

細川 まなか

平成元年生まれ、台在住の二児の母。小学生と幼児の二児の育児をしながら、要介護5の難病の父親の介護に奮闘中。経産省 OPEN CARE PROJECT AWARD2023 受賞
お茶の水女子大付属高校、麻布大学卒業
鎌倉市私立幼稚園協会父母連代表
教育こども常任委員会所属

公式LINE



hosokawa.manaka.official@gmail.com

各種SNSはこちらから



YouTube

