

# 「新しい生活様式」を踏まえた 業務改革方針（案）

令和3年3月

高砂市企画総務部経営企画室

## 目次

目次 .....	2
I.はじめに .....	3
II.これまでの対応の検証 .....	4
1. 時系列からみた国・県・市における対応状況 .....	4
2. 感染状況 .....	9
3. 分類別対応状況 .....	10
(1)生活全般 .....	10
(2)子育て .....	12
(3)学校教育 .....	13
(4)保健・福祉 .....	14
(5)事業者 .....	15
(6)行政運営 .....	16
III.アンケート調査結果の分析 .....	17
IV. 国・県の動向等の整理 .....	21
1. 国・県における「新しい生活様式」等の考え方 .....	21
2. 国・県の動向・取組の方向性の整理 .....	22
V.「新しい生活様式」を踏まえた対応方針の検討 .....	23
1. 「新しい生活様式」の定義 .....	23
2. 「新しい生活様式」の実現に向けた実施方針の検討 .....	23
3. 本市における課題の抽出 .....	24
(1) 行政サービスのレジリエンス強化 .....	24
(2)業務改革としてのデジタル化(自治体のスマート化) .....	27
4. 「新しい生活様式」を踏まえた取組案の検討 .....	29
(1)行政サービスのレジリエンス強化 .....	29
(2)業務改革としてのデジタル化(自治体のスマート化) .....	32
VI.資料編 .....	34

## I.はじめに

---

2019年、新型コロナウイルス感染症「COVID-19」が出現し、パンデミックとなり、2021年3月現在においても世界中で猛威を振るっています。このような状況下において、感染拡大防止のため、社会活動は新型コロナウイルス感染症を前提とした「新しい生活様式」に適應したあり方への変革が余儀なくされています。

地方自治体においても市民サービスのあり方や行政事務の執務方法の見直しなど、あらゆる場面において「新しい生活様式」に適應した変革が求められています。

そこで、高砂市は、本書において感染症拡大以降の取組を振り返るとともに、市民及び市職員のアンケート調査結果の分析を通じて、本市における「新しい生活様式」を踏まえた対応方針を個別具体的に検討し、第5次高砂市総合計画実施計画の参考とします。

## II.これまでの対応の検証

### 1. 時系列からみた国・県・市における対応状況

	国等の対応		兵庫県の対応		本市の対応	
令和2年 1月	6日	中国武漢市における非 定型肺炎発生に係る注 意喚起（事務連絡）を 発出	21日	県感染症対策専門委 員会		
	16日	国内1例目となる新型 コロナウイルス患者の 報告	27日	庁内連絡会議		
	30日	新型コロナウイルス感 染症対策本部設置	29日	疾病対策課内に相談 窓口を設置	30日	庁内連絡会開催
2月	3日	横浜港にダイヤモンド プリンセス号が入港			9日	市職員に対する注意 喚起等の実施
	7日	指定感染症指定（政令 施行）			26日	警戒本部設置 市主催・共催の不特 定多数参加イベント 等の中止または延期 （～5月）
	25日	新型コロナウイルス感 染症対策の基本方針策 定	28日	24時間コールセンタ ー設置		
	27日	政府による学校園休校 要請				
3月	12日	WHOが「パンデミック といえる」と評価	1日	・県内患者1例目 （西宮市在住）	2日	新型コロナウイルス 感染症対策本部設置
	14日	新型インフルエンザ等 対策特別措置法の一部 改正・施行	3日	・県対策本部設置 学校の臨時休業開始	3日	小中学校等の臨時休 業（～5月31日）
	19日	政府専門家会議「新型 コロナウイルス感染症 対策の状況分析・提 言」を発表	24日	県新型コロナウイルス 感染症対策協議会 を設置	16日	防災行政無線による 注意喚起放送を開始
	26日	改正新型インフルエン ザ等対策特別措置法に 基づく政府対策本部設 置				

	国等の対応		兵庫県の対応		本市の対応	
4月	7日	緊急事態宣言発令（対象地域：神奈川県、東京都、千葉県、埼玉県、大阪府、兵庫県、福岡県の7都府県）	7日	新型コロナウイルス感染症に係る兵庫県対処方針の発表	7日	特措法に基づく新型コロナウイルス感染症対策本部設置（～5月25日）
	16日	緊急事態宣言の対象地域を全国に拡大	11日	宿泊療養施設の開設	8日	高砂市新型コロナウイルス感染症にかかる対処方針策定
	20日	特別定額給付金（一律10万円）の給付を決定	15日	休業制限要請開始	14日	各窓口に透明シートによる仕切りを設置
	30日	第一次補正予算成立			21日	対策本部事務局を西庁舎に常設
5月	1日	5月31日まで緊急事態宣言を延長決定	7日	休業や外出自粛要請の基準を作成する意向	7日	庁舎ブルーライトアップ実施（～31日）
	4日	一部地域を除き緊急事態宣言を解除（宣言継続地域：北海道、埼玉県、千葉県、神奈川県、東京都、京都府、大阪府、兵庫県）	15日	休業要請を一部解除	15日	広報たかさご臨時号の発行
			18日	緊急事態宣言の解除を検討	20日	コロナに負けるな！高砂市オリジナル動画配信
	14日	緊急事態宣言全面解除	21日	フェーズに応じた病床確保体制を公表	21日	避難所における対応について、市ホームページで周知
6月			1日	・全ての業種で休業要請解除と表明 ・「ポストコロナ社会兵庫会議」発足		
	12日	第二次補正予算成立				
	19日	・都道府県をまたぐ移動の自粛要請を全国的に緩和 ・新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）の運用を開始	17日	ポストコロナ社会の具体化のための調査検討費補助事業公募開始		
			22日	24時間コールセンターの開始時間を短縮	30日	高砂市新型コロナウイルス対策基金「たかさごガンバロー寄附金」創設
		26日	第2波に備え、「感染症等対策室」を新設すると発表			

	国等の対応		兵庫県の対応		本市の対応	
7月	3日	新型コロナウイルス感染症対策専門家会議を廃止し、新型コロナウイルス感染症対策分科会を新設	10日	県内の店舗や施設等に対して、「兵庫県新型コロナ追跡システム」の普及促進		
	27日	WHOが「パンデミックは加速し続けている」と評価	16日	入院医療体制の強化の発表		
	31日	米国企業と新型コロナウイルスワクチンの供給を受けることで基本合意	17日	全国的・広域的な祭り・野外フェス等の中止又は延期を要請		
			23日	「感染増加期」に入った		
8月	7日	英国企業と新型コロナウイルスワクチンの供給を受けることで基本合意	28日	・県境をまたぐ不要不急の移動を自粛 ・社会福祉施設に対し、市職員、通所者等への感染防止対策の徹底を要請		
	28日	来年前半までに全国民へのワクチン提供を目指すとした今後の取組を決定				
9月	2日	新型コロナ抗体調査開始			1日	庁内各窓口に飛沫感染防止パーテーションを設置
	15日	・新型コロナウイルス感染症ワクチンの国際的共同購入枠組に参加を決定 ・新型コロナウイルス感染症対応費用として、予備費から一部の支出を決定	17日	・イベント開催制限の考え方の発表 ・PCR検査体制の発表		
10月	1日	・入国制限を順次一部緩和	14日	冬のインフルエンザ、新型コロナウイルス感染症の同時流行に備えた体制整備の発表	1日	本部事務局（特別対策担当）を配置

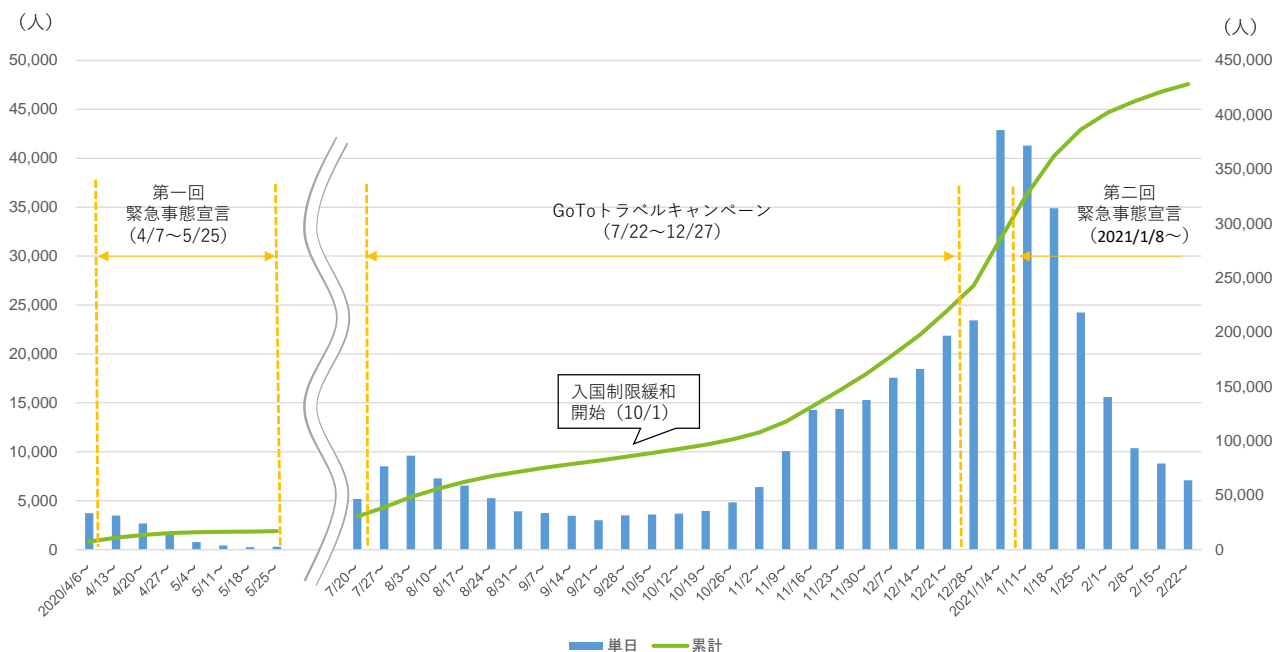
	国等の対応		兵庫県の対応		本市の対応	
11月	10日	政府分科会が「急速な感染拡大の可能性も」と緊急提言	18日	・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けたポスター「ひょうごスタイル」の公表	16日	市職員等の新型コロナウイルス感染症感染時の対応マニュアル策定
			20日	・自宅療養者ゼロの堅持 ・「感染拡大特別期」における新たな対策を発表：宿泊療養施設の増強、クラスター対策の強化		
12月			24日	年末年始感染防止緊急要請（帰省自粛の呼びかけ等）	2日	発熱等受信・相談センター連絡先一覧チラシの配布等
					14日	「新型コロナお困りごと相談窓口」設置
					21日	庁舎ブルーライトアップ実施（～28日）
令和3年1月	8日	緊急事態宣言発令（対象地域：神奈川県、東京都、千葉県、埼玉県の1都3県）	12日	飲食店等に対する営業時間短縮要請及びこれに伴う協力金支給の発表	7日	特措法に基づく新型コロナウイルス感染症対策本部設置（～3月21日）
	13日	緊急事態宣言の対象地域を拡大（新規対象地域：栃木県、岐阜県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県の2府5県）			13日	不要不急の外出自粛等の啓発（広報、ホームページ等、防災行政無線による放送、広報車等による巡回）
					14日	指定管理施設の利用時間を20時まで短縮要請、20時以降の市施設の閉館

	国等の対応	兵庫県の対応	本市の対応
1月			14日 庁舎内、市施設、じょうとんバスへ感染拡大防止徹底要請ポスター掲示 25日 ワクチン接種対策班設置

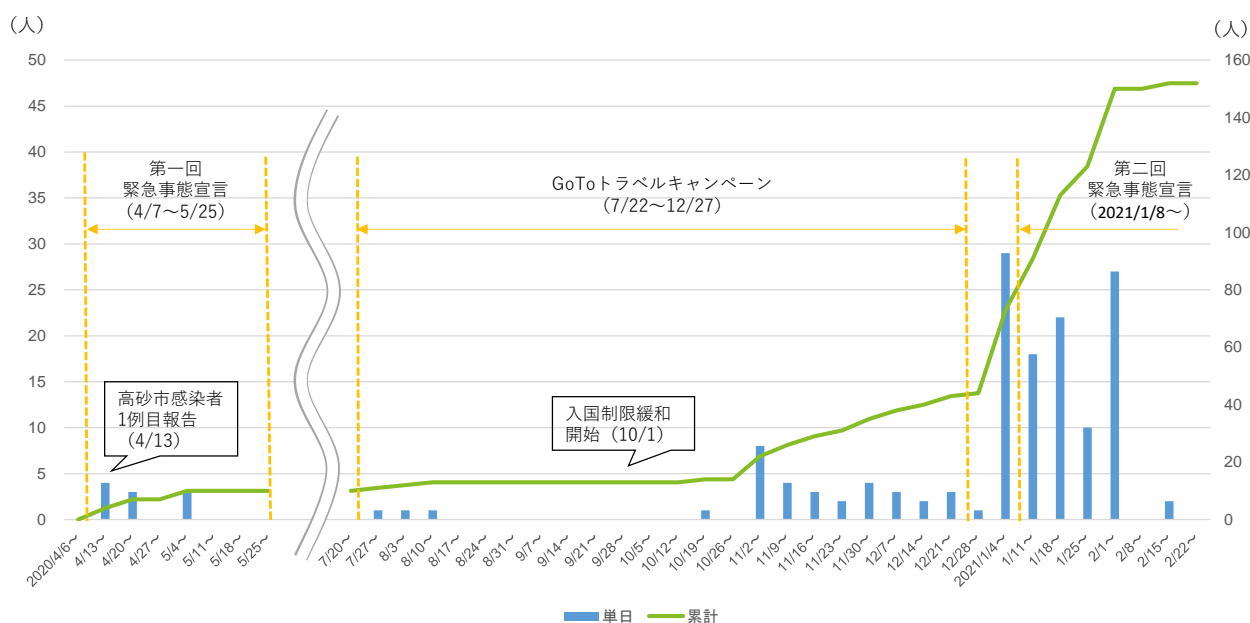
## 2. 感染状況

全国及び本市における 2021 年 2 月 28 日までの感染者数の推移は、下記グラフのとおりです。

### ■ 全国における陽性者数の推移



### ■ 本市における陽性者数の推移



### 3. 分類別対応状況

2020年4月7日の第一回緊急事態宣言発令から2020年12月末までの社会情勢と当該期間における本市の具体的な取組について、行政事務別に(1)～(6)の6つに分類し、とりまとめました。

#### (1) 生活全般

##### ■ 緊急事態宣言から12月末までの状況

###### 適切な情報発信の重要性

感染拡大防止のためには、市内の感染状況や感染拡大防止策について、いつでも市民が知りうる状態にあることが不可欠です。このため市においては、多角的かつ即応的に正確な情報を市民に提供する義務がありました。

また、感染の拡大や長期化に伴い、感染者が誹謗中傷や嫌がらせを受ける事例も見受けられたため、感染者や医療関係者等の人権に対する十分な配慮も求められました。

###### 世帯収入減少による経済的不安

緊急事態宣言発令に伴う休業要請等、経済活動の縮小により、世帯収入減少などの生活維持に係る不安が増大しました。生活維持や保険料等の支払いに不安を感じる家庭が多く見られたため、この不安を解消するための経済的な支援策が必要となりました。

##### ■ 具体的な対応

###### 市の各種広報手段による情報発信

- 市のホームページ、広報たかさご、防災ネットたかさご、たかさごナビ等市が有する各種広報手段を用いて、市民に情報発信を行いました
- 生活困窮者支援に関する制度、新型コロナお困りごと相談窓口を市ホームページに掲載しました。
- 市のホームページにおいて新型コロナウイルス感染症に関連する人権の配慮について注意喚起を行いました

###### 市税・各種料金に係る猶予、減免及び相談

- 市税、保険料(国民健康、後期高齢者、介護)、上下水道料金、市営住宅の家賃等に係る相談窓口を設置しました
- 給水契約を締結している水道使用者に水道料金の基本料金の減免を行うとともに、水道料金の支払いが困難な方へ水道料金の全額(基本料金と超過料金)の減免を実施しました

### 特別定額給付金

- 国の緊急経済対策の一環として、家計支援のため1人10万円の給付金事業について、対策チームを設置し、迅速かつ丁寧に支給しました

### その他支援

- 図書館の電子書籍サービスを拡充しました
- 高砂市就学援助費支給対象者及び高砂市奨学金支給対象への就学支援を拡大しました
- 行政相談を電話相談に切り替えて実施しました
- 文化芸術公演再開緊急支援事業を実施しました
- インフルエンザ予防接種費助成事業を実施しました

## (2) 子育て

### ■ 緊急事態宣言から12月末までの状況

#### 保育施設の継続開所

保育所や認定こども園等の保育施設は、国の「原則として開所」の要請を受け、子どもの居場所を確保し、働く保護者を支えるために継続して開所しました。一方で、感染拡大のリスクを可能な限り低減した保育施設の運営が求められることとなりました。

#### 子育て世帯における不安

収入減少や感染に対する不安が募る中で、子育て世帯の不安解消につながる支援と、保護者が安心して子育てに取り組む環境整備が必要となりました。

また、感染拡大を受け、予定していた乳幼児健康診断が延期されたことで、乳幼児の健康に不安を抱える家庭がみられました。そのため、健康診断を継続して実施する体制の構築が求められました。

### ■ 具体的な対応

#### 感染拡大防止を徹底した保育施設の運営

- 保育所や認定こども園等は感染防止対策を徹底して運営を継続しました。また、小学校休校中において長期休業期間として学童保育が実施されました。家庭での対応が可能な状況にある保護者に対しては利用自粛を要請しました
- 福祉サービスの受け入れが困難な場合、放課後等デイサービス事業所等で対応しました
- 保育等・学童保育従事者に対し、新型コロナウイルス対策従事者支援金を給付しました
- 子育て支援センターオープンルームは人数制限を設けてご利用いただきました
- 公立園及び利用者支援事業実施窓口に空気清浄機設置をしました

#### 子育て世帯への各種支援

- 要保護児童家庭への家庭訪問実施回数を増加しました
- 子育て世帯への臨時特別給付金事業、ひとり親世帯臨時特別給付金事業等を実施しました
- 妊婦用マスクの配布及び妊婦特別支援金事業を実施しました
- 乳幼児健康診断を延期後、健診会場における換気、消毒などの感染症対策を講じたうえで再開しました
- 乳児保健相談は集団健診から医療機関での個別健診に変更しました
- ビデオ通話用端末機器を活用した「オンラインプレママサロン」を運用開始しました

## (3) 学校教育

### ■ 緊急事態宣言から12月末までの状況

#### 国の要請による臨時休校

国の要請を受けて学校の臨時休校を決定しましたが、日中、保護者が見守ることのできない生徒児童の居場所の確保が課題となりました。このため、臨時休校中においても、家庭の事情等により特別な支援を要する場合は、学校において生徒児童の受け入れを行う必要がありました。

#### 教育機会の保障と感染対策の両立

感染拡大の状況においても児童生徒の教育を受ける権利を保障するため、可能な限り感染リスクを低減した学校運営の継続が必要となりました。授業、部活動、学校行事など教育活動全般において感染対策を講じることはもちろん、教職員の勤務方法についても見直しが求められました。



### ■ 具体的な対応

#### 臨時休校

- 市内小中学校は臨時休校を実施しました（3/3～3/24）
- 小中学校の県費級職員の在宅勤務を実施しました
- 学童保育利用者以外で、保護者就労等によって家庭で児童のみになる場合は、学校で相談を受け、午前中の受け入れを行いました
- 入学式及び卒業式は、規模縮小・時間短縮により実施しました

#### 感染症を前提とした各種教育活動再開

- 市内小中学校では、毎朝検温、体調管理、3密回避を徹底しました
- プール授業は中止し、部活動は4月中の対外試合、合同練習、合宿を禁止しました
- 小中学校の夏季休業日の期間を短縮しました
- 学校行事の実施時期の変更、実施内容の見直しを行いました
- 小中学校の県費教職員の在宅勤務の取り組みを実施しました

#### ギガスクール構想の早期実現

- 計画的に配備する予定であった児童生徒1人1台のタブレット端末を整備し、地域BWAを活用して学校、家庭内での学習に使えるようにしました

## (4) 保健・福祉

### ■ 緊急事態宣言から 12 月末までの状況

#### 避けられない対人接触

高齢者や障がい者の生活を支えるため、介護施設や障がい者支援施設については運営の継続が求められました。これら業務においては従業員と利用者との接触が避けられないことから、とりわけ感染予防のための物資供給が必要となりました。

#### 要介護認定更新の緩和と高齢者、障がい者支援

感染防止のため、介護保険施設の入所者との面会が禁止されて要介護認定が困難になり、認定の更新に係る柔軟な対応が求められました。

また、コロナ禍が続くなか、高齢者や障がい者の日常生活に対する支援も必要となりました。



### ■ 具体的な対応

#### 感染防止対策支援

- 介護施設や福祉施設に対し、マスク、消毒液及び次亜塩素酸水スプレーの配布を実施しました
- 介護保険サービスや障害福祉サービス等の従事者に対し、新型コロナウイルス感染症対策従事者支援金を給付しました
- 医療従事者に対し、新型コロナウイルス感染症対策従事者支援金を給付しました
- 日中一時事業の受け入れ体制強化等助成事業を実施しました
- 意思疎通支援事業の手話通訳者にフェイスガードを配布しました
- 障がい者及び介護訪問系・通所系サービス事業へ使い捨て手袋を配布しました

#### 高齢者や障がい者の支援

- 要介護認定の更新を要する場合、臨時的に認定有効期間を 12 ヶ月延長する取り扱いを行いました
- 医療的ケアを要する障がい児に対し、マスク、消毒液を配布しました
- 75 歳以上の要介護者及び基準以上の障がい者にタクシー券を配布しました

## (5) 事業者

### ■ 緊急事態宣言から12月末までの状況

#### 休業要請に伴う経済活動の縮小

緊急事態宣言の発令に伴い、事業者に対する休業要請が行われて経済活動が縮小した結果、多くの事業者が事業継続の危機に直面しました。このため市に対しては、当面の資金繰りに係る支援など事業継続を支えるための取組が求められるとともに、支援を要する事業者に対して各種支援策の情報を発信することが期待されました。

#### 地域経済の回復

5月の緊急事態宣言の解除を受け、地域の経済活動にも復調の兆しが見え始めるなかで、この動きを市においても後押しする必要があり、地域における消費を活性化するための各種取組が期待されました。

### ■ 具体的な対応

#### 事業者への事業継続支援

- 高砂市中小企業特別融資制度の利用を促進するとともに、セーフティネット保証4号、セーフティネット保証5号を発動しました
- 危機関連保証に係る売上高等の減少認定を行いました
- 休業要請事業者経営継続支援事業を実施しました
- 中小事業者事業継続支援給付事業及び本事業の追加支給を実施しました
- 休業要請外中小事業者経営継続支援事業を実施しました
- 中小事業者新型コロナウイルス感染症対策支援事業を実施しました
- 市のホームページにおいて、経済産業省、厚生労働省及び兵庫県の各種支援策をとりまとめて発信しました
- 衛生従事者に対し、新型コロナウイルス感染症対策従事者支援金を給付しました
- 休業要請事業者経営継続支援事業等の受給者の水道料金の全額（基本料金と超過料金）の減免を実施しました

#### 地域経済活性化対策と情報発信

- クーポン券付チラシを配布しました
- プレミアム付商品券事業を実施しました
- 高砂市キャッシュレスポイント還元事業を実施しました

## (6) 行政運営

### ■ 緊急事態宣言から12月末までの状況

#### 早急な危機管理体制の構築

感染拡大が進行するなか、自治体においても速やかに全庁的な情報伝達や方針決定を行うため、新型コロナウイルス感染症への対応に係る統括的組織及び危機管理体制の構築が急務となりました。

#### 市の職場内における感染防止

自治体においてパンデミックが発生した場合、業務の停滞により市民生活や社会活動に甚大な被害を及ぼす恐れがあります。このため、本市においても職場内での感染防止対策を徹底するとともに、可能な限り感染リスクを低減した方法による市民サービスの提供を検討する必要がありました。

### ■ 具体的な対応

#### 危機管理体制の構築

- 4月7日付けで特措法に基づく新型コロナウイルス感染症対策本部を設置しました
- 4月8日付けで高砂市新型コロナウイルス感染症にかかる対処方針策定しました
- 10月1日付けで本部事務局として、専任の特別対策担当を配置しました
- 備蓄マスクを必要な人や福祉施設等へ配布しました
- 広報たかさご臨時号を発行しました
- 市職員に対する感染症予防の注意喚起等の通知を发出了しました
- コロナに負けるな！高砂市オリジナル動画を配信しました
- 市主催または共催のイベントを中止・延期し、市施設の閉鎖を行いました
- 加古川健康福祉事務所へ保健師応援派遣を行いました

#### 市の職場内における感染防止、市事業への支援

- 窓口職場等でのマスクの着用を徹底し、各窓口透明シート、パーテーションによる仕切りを設置しました
- 市職員の在宅勤務を積極的に実施しました
- 指名競争入札、制限付一般競争入札、公募型指名競争入札における入札書について、書留郵便での提出を選択できるようにしました
- ビデオ通話用端末機器を、事業対応可能な課へ設置しました
- 警察と連携し、学校の児童送迎時に巡回パトロールを実施しました

### Ⅲ.アンケート調査結果の分析

コロナ禍における市民生活における困りごとや普段の生活の変化、行政に対する期待、自治体窓口のスマート化など、感染症が市民生活に及ぼす影響の継続的な把握及び今後の行政運営の見直しへの活用を目的として、高砂市公式アプリ「たかさごナビ」において市民にアンケートを計4回、また高砂市職員にアンケートを1回実施しました。各回の実施概要は下記のとおりです。

#### 市民アンケート（全4回）

第一回アンケート

期間：2020年11月6日～11月13日 / 回答者数：117名

第二回アンケート

期間：2020年12月4日～12月14日 / 回答者数：127名

第三回アンケート

期間：2021年1月4日～1月12日 / 回答者数：114名

第四回アンケート

期間：2021年1月12日～1月18日 / 回答者数：109名

#### 高砂市職員アンケート（全1回）

第一回アンケート

期間：2020年11月20日～11月29日 / 回答者数：150名

この市民アンケート調査及び市職員アンケート調査の結果については、下記の4項目に分類した上で、次ページ以降にとりまとめました。

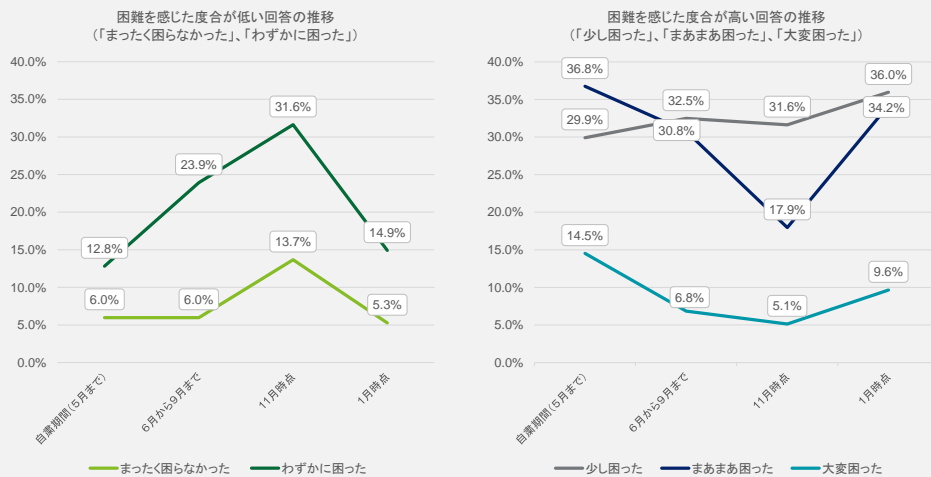
- (1) 市民生活における困りごと
- (2) 生活の変化
- (3) 行政への期待
- (4) 庁内改革

## Ⅰ (1) 市民生活における困りごと

### 困難を感じた度合の推移

コロナウイルス感染症により困難を感じた度合は、2020年初めの感染拡大期から11月にかけて、時間の経過とともに緩和されつつありました。しかし、新型コロナウイルス第三波の到来を受けて、2021年1月においては再び困難を感じた度合が増加しました。

2020年の自粛期間(5月まで)から2021年1月までの各時点における困難を感じた度合の推移  
自粛期間(5月まで)、6月から9月まで、11月時点：n=117 / 1月時点：n=114



### 困難の具体的内容

感染拡大期から自粛期間終了の2020年5月末にかけては、マスク等の衛生用品や食料品の調達における不安感が見受けられましたが、時間の経過に伴いこれらが解消されるとともに、次第に感染可能性への恐怖、外出自粛・ステイホームによるストレス等メンタル面における疲労意識及び収入減少といった課題が浮き彫りになりました。

## Ⅰ (2) 生活の変化

### 日常生活における感染症対策の実施

厚生労働省が発表した「新しい生活様式」については7割以上の市民が認識・理解されているほか、市民の大多数は外出頻度及び行動範囲を縮小させ、3密回避を徹底される等、感染症対策に関する意識は高いといえます。

また、正規雇用者の市民のうち6割以上の方がリモートワークを経験したことがありませんでした。なかでもリモートワーク及び在宅授業を経験したことがある市民は、部屋、机、椅子、照明等の物理的な環境、資料やデータの持ち出し、コミュニケーションがとりにくいことが課題であると感じています。

## ■ (3) 行政への期待

### 高砂市に期待された施策

給付金・補助金などの現金の配布については、感染拡大期から一貫して市民から求められていました。また、感染拡大期においてはマスク等の衛生用品の供給が求められていましたが、時間の経過に伴い、医療・保育・介護現場など、対人接触が多く、かつコロナ禍においても自粛・対策が困難なエッセンシャルワーカーに対する支援や、児童生徒学生への学習・生活支援が強く求められるようになりました。

### 高砂市に期待された情報発信

県や市の感染状況、市の医療機関に関する情報、県や市の補助金、支援金の情報については感染拡大期から一貫して市民から情報発信が期待されていました。また、感染拡大期においては感染対策の方法（密対策等）について関心が高かったものの、時間の経過に伴い、キャンペーン（クーポン、GoTo トラベル等）の情報、市や近隣エリアのイベントの開催情報が期待されるようになりました。

## ■ (4) 庁内改革

### 窓口対応の改革（行政手続の電子申請・キャッシュレス化）

#### 市民の意見

8割以上の市民は市役所の行政手続において電子申請を利用したいと考えており、9割以上の市民は電子申請等行政手続のオンライン化を進めるべきであると考えているものの、9割以上の市民が電子申請を利用したことがなく、4割以上の市民は電子申請が利用可能であることを認識していませんでした。電子申請に消極的な理由については、窓口の方が確実であること、セキュリティ・個人情報保護の観点から不安であること等の意見が多く見受けられました。

また、9割以上の市民は日常的にクレジットカード、PayPay、WAON等のキャッシュレス決済を利用しているほか、市民の大多数が市への各種料金の支払いにおいてキャッシュレス決済を利用したい、あるいは利用する可能性があると考えています。

#### 市職員の意見

各種証明書の発行申請については特に今後対面手続を縮小し、電子申請を導入すべきであると考えられています。

また、各種証明書の発行業務等の現金收受業務に携わっている市職員の多くは、これらの業務においてキャッシュレス化が不可能なものはないと考えており、各種証明書の発行業務をはじめとした窓口業務におけるキャッシュレス化は一定の効果が見込めると考えられます。ただし、キャッシュレス化を推進するにあたっては、市側決済手数料の負担、機械の導入費用、システム維持費等のコストや、高齢者やキャッシュレスツールに対応できない方

への対応が課題となっています。

### **働き方改革（リモートワーク等）**

リモートワークは感染拡大防止の有効な手段の一つに位置付けられていますが、半数の市職員はリモートワークができない・したくないと考えています。その理由としては、職場にある書類やデータを外部で利用できないこと、オンライン会議システム（Skype や Zoom といったツール）を保持しておらず、利用できないことやコミュニケーションがとりづらいこと等が挙げられており、制度及び環境に係る課題が浮き彫りとなりました。

### **公共施設・公共空間の利活用**

コロナ禍前と比較して公共施設の利用頻度は若干低下しましたが、7割以上の市民が今後の公共施設の利用についてはこれまでと変わらないと考えています。また、With/After コロナ時代のイベントの開催においては、3密対策、室内以外での実施、感染症対策で信頼のおけるイベント事業者の選定が重要となっています。

## IV. 国・県の動向等の整理

### 1. 国・県における「新しい生活様式」等の考え方

#### ■ 国・県における「新しい生活様式」の実践例

2020年初めの新型コロナウイルス感染拡大期において、専門家会議は「手洗い、咳エチケット等の感染対策」、「『3つの密』の回避」、「人との接触を8割減らす10のポイント」等、感染拡大防止についての意識改革を国民に呼びかけました。

しかしその後も感染拡大の勢いは衰えず、厚生労働省は2020年5月4日の専門家会議の提言を受け、感染拡大防止のための取組を日常生活に定着・持続させることを目的として「新しい生活様式」を発表しました。その内容は、感染症対策の基本である「**身体的距離の確保**」、「**マスクの着用**」、「**手洗い**」の3点の徹底を促すものでした。そして、続いて厚生労働省が発表した「『新しい生活様式』の実践例」においては、買い物、娯楽・スポーツ等、食事といった日常生活の各場面及び働き方における感染拡大を踏まえた具体的な行動指針が示されました。

また、これに続き兵庫県においても「感染拡大を予防する『日常生活』(ライフスタイル)」、「感染拡大を予防する『働き方』(ワークスタイル)」、「自然災害と感染症の『複合災害』への備え(災害文化)」の3つの柱からなる「ひょうごスタイル」を発表し、住民の意識改革を求めています。

#### ■ With/After コロナ時代における行動様式

新型コロナウイルス感染症への感染防止対策として政府や県が感染拡大期から一貫して要請しているのは、徹底した「行動変容」です。つまり、感染拡大防止を念頭に置いた行動様式に切り替えることが求められています。

これは、日常生活や職場などあらゆる場面において3密回避等の感染拡大防止のための対策を講じることはもちろん、従来の固定観念を見直すこと、すなわち従来の行動様式に捉われないことなく新しい行動様式を柔軟に模索し、受け入れていかなければならないことを意味します。市民アンケート及び市職員アンケートの回答の中には、「現行の制度・環境では対応できない」「よく分からない」

「新しい生活様式」の実践例

(1) 一人ひとりの基本的感染対策

感染防止の3つの基本 ①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

□人との間隔は、**できるだけ2m(最低1m)**空ける。  
□会話をする際は、可能な限り**声量を下げ**る。  
□外出時や屋内でも会話をすると、**人との間隔が十分でない場合は、症状がなくてもマスクを**着用する。ただし、**夏場は、熱中症に十分注意**する。  
□家に帰ったらまず**手洗いを**行う。  
□入浴の多い場所に行った後は、できるだけすぐに着替える。シャワーを浴びる。  
□**手洗いは30秒程度かけて流水で十分に洗う**(手指消毒薬の使用も可)。  
※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

□感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。  
□乗車したときのため、誰とどこで食べたかをメモする。接触確認アプリの活用も。  
□地域の感染状況に注意する。

(2) 日常生活を営む上での基本的な生活様式

□まめに**手洗い・手指消毒** □咳エチケットの徹底  
□こまめに換気(エアコン併用で室温を28℃以下に) □身体的距離の確保  
□「**3密**」の回避(密集、密接、密閉)  
□一人ひとりの健康状態に応じた運動や食事、就寝等、適切な生活習慣の理解・実行  
□毎朝の体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合は無理せず自宅で療養

(3) 日常生活の各場面別の生活様式

買い物

□通車も利用 □会話は控えめに  
□1人または少人数ですいた時間に □混んでいる時間帯は避ける  
□電子決済の利用 □徒歩や自転車利用も併用する  
□計画を立てて無駄なく済ませます  
□サンプルなど展示品への接触は控えめに  
□レジに並ぶときは、前後にスペース

食事

□持ち帰りや出前、デリバリーも  
□屋外空間で気持よく  
□大皿は避けて、料理は量々に  
□対面ではなく横並びで座ろう  
□料理に集中、おしゃべりは控えめに  
□お酒、グラスやお箸の回し飲みは避けて

イベント等への参加

□接触確認アプリの活用を  
□発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

(4) 働き方の新しいスタイル

□テレワークやローテーション勤務 □昇降運動でゆったりと □オフィスはひろびろと  
□余韻はオンライン □対策での打合せは換気とマスク

※ 業種ごとの感染拡大予防ガイドラインは、関係団体が別途作成  
(出典：厚生労働省「新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践例を公表しました」)

といった理由で否定的に捉える意見が少なくありませんでしたが、With/After コロナ時代においては、従来の行動様式を変える、あるいは変化を受容する努力をすることが重要と考えられます。

また、感染状況の変化に伴い、求められる感染防止策の内容・程度は変化していきます。ひとりひとりが情報を正しく取捨選択して状況を見極め、適切な対応を考えることが重要といえるでしょう。

以上を総括すると、With/After コロナ時代における行動様式を形づくる行動変容に関しては、「行動」と「マインド」双方の側面において次の2つのポイントが特に重要となります。

#### 感染症拡大防止のための「行動」

- ひとりひとりが日常生活の各場面において身体的距離の確保、マスク着用、手指消毒等の感染防止対策を徹底する
- 職場において、リモートワークや時差出勤、オンライン会議の導入等を推進する

#### 感染症を前提とした行動様式に向けた柔軟かつ積極的な「マインド」

- リモート対応など対人接触を低減する手段を積極的に検討し、これを受容する
- 公共主体やマスコミ等が発信する情報を適宜確認し、置かれている状況とこれに対する適切な対応を把握する

## 2. 国・県の動向・取組の方向性の整理

### ■ キーワードは「デジタル化」

2021年2月9日、デジタル庁の創設をはじめとするデジタル改革関連法案が閣議決定されました。これにより、国のみならず地方自治体並びに事業者及び住民を巻き込んで、行政手続等におけるデジタルを活用した構造改革が進められることとなります。

また、兵庫県では2020年6月、感染拡大により浮き彫りとなった課題を踏まえ進むべき社会のかたちを検討することを目的として「ポストコロナ社会兵庫県会議」を発足し、「ポストコロナ社会に向けて」という提言を発出しました。さらに、中長期の県政ビジョンを検討するため立ち上げた「将来構想研究会」では、14回にわたる議論を経て2021年2月に「兵庫県構想試案」を発表しました。いずれにおいてもキーワードとして強調されているのは「デジタル化」です。

このように、国・県における今後の取組の方向性において、「デジタル化」は最も大きな幹のひとつといえます。この「デジタル化」とは単にアナログの作業を電子化することに留まらず、リモートワークの浸透によるローカル志向や押印廃止の体制整備等幅広い概念を有します。高砂市における今後の取組を検討においても「デジタル化」は外すことのできない重要なポイントとなるでしょう。

## V. 「新しい生活様式」を踏まえた対応方針の検討

### 1. 「新しい生活様式」の定義

#### ■ 高砂市における「新しい生活様式」

生活様式とは「ある社会・集団に属する人に共通してみられる生活の型（Digital 大辞泉より）」を言います。今日の私たちの生活は経済活動の上に価値観が多様化する社会にあっても制度や倫理を保ちながら日々・生活を送っています。ひとたび自然災害が発生すれば一時的に日常の生活は失われますが、復興を遂げて日常に戻ります。

一方、今起きているパンデミックは目に見えない細菌が引き起こすウイルス災害であることから、これまでとは異なる対策や行動が求められます。つまり、感染対策と経済活動を両輪にして、持続可能な安心・安全な市民生活や行政サービスを提供できる仕組みや取り組み、行動へと変えていく必要があります。

以上のような認識のもと、本業務における「新しい生活様式」とはネガティブな災害対策としての生活の型ではなく、“暮らしイキイキ、未来ワクワク”できる前向きでレジリエンスな新しい市民生活の型と位置づけ、市民生活の質的向上、行政事務の高度化を図るきっかけに変えていくことを目指すものとします。

### 2. 「新しい生活様式」の実現に向けた実施方針の検討

令和3年2月より医療従事者へのワクチン投与が始まりましたが、ワクチン投与で感染拡大が再び起こらないとはいえ、また、コロナウイルス感染症以外でも同様の未曾有の事態が生じる可能性があります。そうした事態を避けるためには、今回の新型コロナウイルス感染症で浮彫りになった課題に真正面から向き合い、レジリエンスが強化された自治体運営を可能とすることが求められます。

1. 「新しい生活様式の定義」の“暮らしイキイキ、未来ワクワク”できる前向きでレジリエンスな新しい市民生活の型を実現していくために、本市ではWith/After コロナ時代に即した行政サービスの提供について、以下の2つの実施方針を定め、取組を進めていきます。

#### 実施方針1 行政サービスのレジリエンス強化

- With/After コロナ時代に市民が安心した生活を送ることができるための行政サービスを提供する 【市民生活の質的向上】

#### 実施方針2 業務改革としてのデジタル化（自治体のスマート化）

- With/After コロナ時代・デジタル時代に適応した行政サービスと業務執行方法を構築する 【行政事務の高度化】

### 3. 本市における課題の抽出

2. 「新しい生活様式」の実現に向けた実施方針の検討で定めた各実施方針に対して、アンケート調査結果等から現状と課題を整理しました。

#### (1) 行政サービスのレジリエンス強化

サービスのレジリエンス強化について、行政事務別の6つの分類に分けて整理しました。感染症が国内で感染拡大し始めてから、1年あまりが経過しましたが、その影響が様々なところで表出化していることが見て取れます。

分類	現状と課題
① 生活全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 感染への恐怖や外出自粛へのイライラといったメンタル面に課題を持つ方が多い</li> <li>■ 自分が感染した際の周囲への影響及び医療体制への懸念をする人が多い</li> <li>■ 偏見や嫌がらせ自体は数は少ないものの一部存在する</li> <li>■ 外出頻度が低くなり、行動範囲が狭くなっている</li> </ul>
② 子育て	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 幼稚園・保育所・学童保育所等の施設利用は減少しておらず利用状況に変化がない</li> <li>■ エッセンシャルワーカーの方に対して、子供を預かる保育場所の確保などが必要と考えている住民が多い</li> </ul>
③ 学校教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 学校行事やイベントが少なくなった上、友達と遊ぶ機会や外出が減少している</li> </ul>
④ 保健・福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 介護施設・障がい者支援施設の利用はあまり減少していない</li> <li>■ エッセンシャルワーカーの方に対して、人員確保・賃金アップや正しい情報発信・啓発が求められている</li> </ul>
⑤ 事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コロナ禍前後での世帯収入については、4割以上の方が減少している</li> <li>■ 正規雇用者における感染症による影響で働き方が大きく変化しているが、リモートワークの推進などで課題がある</li> <li>■ キャッシュレスポイント還元キャンペーンは5割程度が利用し、売上の向上につながり、施策としての効果があった</li> </ul>
⑥ 行政運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 感染状況及び医療機関の情報、商業施設や市役所などの感染症対策状況の発信が求められている</li> <li>■ 交流について電話相談やオンラインイベント等のリモートでの交流を求める声がある</li> </ul>

■ 市民アンケート調査より抽出  
□ 施設利用状況より抽出

#### ① 生活全般

感染拡大が進み、新型コロナウイルス感染症と向き合いながら暮らすようになったことに伴い、感染への恐怖や外出自粛へのイライラといったメンタル面でストレスを感じている方

が多くなっています。

偏見や嫌がらせ自体の数は少ないものの一部存在することが市民アンケート調査結果からわかっています。実際、感染時の医療体制への不安に加え、自分が感染した際の周囲への影響に対して懸念する方が多くなっています。

緊急事態宣言下ではなくても、コロナ禍前と比べ外出頻度は低下し、行動範囲が狭くなっています。不要不急の外出を控えるよう行動変容しているといえます。

## ■ ② 子育て

外出頻度が低下し、行動範囲が狭くなりつつも、幼稚園・保育所・学童保育所等の施設利用は減少しておらず利用状況に変化はありません。こうした施設利用については不要不急でない利用であることが見て取れます。

特にエッセンシャルワーカーの方に対しては子どもを預かる保育場所の確保などが必要と考えている市民が多くなっていることから、感染の再拡大を見越した行政サービスのあり方を検討することが求められます。

## ■ ③ 学校教育

本市では義務教育学校において感染症のクラスターは発生していませんが、発生予防に努めるとともに引き続き、発生した場合の感染拡大の防止対策を行っていく必要があります。

また、学校行事やイベントが少なくなったこと、及び友人と遊ぶ機会や外出の減少に伴い、ふれあいの機会の創出や学校生活における思い出づくりに対して学校・保護者・地域住民とも連携しながらあり方を考えていくことが求められます。

## ■ ④ 保健・福祉

病院の利用者はコロナ禍で減少している様子が見受けられますが、介護施設・障がい者支援施設の利用はコロナ禍でもあまり減少しておらず、コロナ禍かどうかに関係なく、継続的にサービス提供を行っていく必要があります。サービス受益者が安心したサービスを受けることができる環境づくりが求められています。

こうした介護施設に勤められている方や医療従事者などのエッセンシャルワーカーの方には緊急事態宣言下などの場面では過度な負担が集中しがちであることから、人員確保や賃金アップにつなげることや誹謗中傷を防ぐための正しい情報発信・啓発が求められます。

## ■ ⑤ 産業（事業者）

コロナ禍前後の世帯収入については、4割以上が減少しているという結果が出ています。こうした世帯収入の減少をカバーしていくためにも、引き続き雇用状況の改善を図っていくこ

とが求められます。

感染症による影響で特に正規雇用者における働き方が大きく変化しています。ただ、リモートワークの推進などでは多くの課題があります。

また、本市が令和 2 年度に実施したキャッシュレスポイント還元キャンペーンについては 1 月前半で 5 割程度が利用しており、売上の向上に繋がっていることから、施策として効果があったことが分かります。

## ■ ⑥ 行政運営

市民が感染症に関して求める情報は感染状況等に応じて変化していますが、市内の感染状況及び医療機関の情報ならびに商業施設及び市役所などの感染症対策状況の発信は常に求められています。市民が求めている情報に対して素早く対応していく必要があります。

また、交流機会が減少していることに対して、電話相談及びオンラインイベント等のリモートでの交流を求める声もあります。感染症の拡大を防ぎつつも、交流機会の創出について検討を進めていく必要があります。

## (2) 業務改革としてのデジタル化（自治体のスマート化）

コロナ禍により社会全体のデジタル化が急速に進んでおり、本市においてもデジタル化を加速していくことが急務となっています。そこで、デジタル化について、5つの分類に分けて現状と課題を整理しました。

分類	現状と課題
① 市窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 6割以上の住民が自粛期間後、用件があり市役所に訪問していた</li> <li>■ 住民の電子申請の利用意向は高いが、利用経験は少ない</li> </ul>
② 市窓口現金収受のキャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 9割以上の人は日常的にキャッシュレス決済を利用している</li> <li>■ 現金収受以外の方法に対して需要が存在する</li> <li>■ 各部署のキャッシュレス決済への必要性の認識が不足している</li> </ul>
③ 業務のICT活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ リモートワークに必要なインターネット環境が整備されていない</li> <li>■ 業務上必要な資料が紙資料であり、持ち出しが困難である</li> <li>■ リモートワーク時のコミュニケーションが取りづらい</li> <li>■ 窓口業務や現場対応が必要な業務が存在している</li> <li>■ 議事録作成などの付加価値の低い業務が存在している</li> </ul>
④ 職員の働き方	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 勤務体制に柔軟さが欠けている</li> </ul>
⑤ デジタル化の推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ DXの推進を進める部署の体制が定まっていない</li> </ul>

市民アンケート調査より抽出  
 市職員アンケート調査より抽出

### ■ ① 市窓口対応

6割以上の市民が緊急事態宣言後に用件があり市役所に訪問していました。市役所に訪問する用件が存在することが理由と考えられるため、市役所への訪問機会を減らしていくことが求められます。

なお、訪問機会を減らすことにつながる電子申請ですが、市民の利用意向は高いものの、利用経験が低いため、利用経験を向上させることが求められます。

### ■ ② 市窓口現金収受のキャッシュレス化

アンケート調査対象者の9割以上は日常的にキャッシュレス決済を利用しています。今後こうした決済方法の利用が加速していくと考えられることから、本市でもキャッシュレス化への対応が求められます。

ただ、市職員アンケートでは各部署ではキャッシュレス決済の必要性に対する認識が不足

している状況であるため、各部署単位での積極的な導入は進みにくいと考えられることから、全庁的にキャッシュレス化の推進を進めていく必要があります。

### ■ ③ 業務の ICT 活用

業務に ICT を活用した働き方としてリモートワークがあります。本市でも緊急事態宣言下において、リモートワークを実施しましたが、制度や環境が整っていないことからスムーズに実施ができず、本市におけるリモートワークを進めるための課題が浮き彫りになりました。

市職員アンケートによると、「インターネット環境が整備されていないこと」「業務上必要な資料が紙資料であり、持ち出しが困難」「リモートワーク時のコミュニケーションが取りづらい」「窓口業務や現場対応が必要な業務が存在」といったことが意見として挙げられました。

また、市職員アンケートにおいて正規職員が実施している業務の中で、ICT の活用が可能であり、付加価値が高くないような業務については、ICT の活用を求める意見がありました。

### ■ ④ 職員の働き方

ワーク・ライフ・バランスの考え方が社会的にも浸透してきており、本市においても市職員の多様な働き方・生き方を実現していくことも重要な視点です。しかし、こうした働き方を実現する上で勤務体制に柔軟さが欠けている状況となっています。

風土的な変革も必要ですが、まずは制度整備が必要と考えられます。

### ■ ⑤ デジタル化の推進体制

本市においてデジタル化を推進するための部署や体制が整備・設置されていません。また、今後のデジタル化に関する方針も定まっていないため、着実にデジタル化を進めていくための推進体制の構築が求められます。

## 4. 「新しい生活様式」を踏まえた取組案の検討

『2.「新しい生活様式」の実現に向けた実施方針の検討』で定めた実施方針を踏まえ、『3.本市における課題の抽出』において取りまとめた現状と課題に対して、具体的な取組案を検討しました。

### (1) 行政サービスのレジリエンス強化

行政サービスのレジリエンス強化については、コロナ禍でも市民が安心した生活を送ることができるようにするための取組が求められます。コロナ禍による影響が大きい方や弱い立場におり困りごとを多く抱えられている方に対して取組を進めていくことが重要です。

■ 市民 アンケート調査より抽出  
□ 施設利用状況より抽出



#### ① 感染症 BCP/BCM の策定

コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、今後同じような感染症拡大に対応できるようにするため、市内事業者への感染症 BCP/BCM の策定の支援及び策定の啓発を行うことが求められます。

また、市の感染症 BCP/BCM の体制については構築されてはいますが、市職員や関係者等への周知が進んでいないため、策定した BCP/BCM に関する研修の実施、情報発信により周知徹底を図ることが求められます。

## ■ ② コロナ禍でも安心できる福祉の実現

感染症発生による影響が大きい高齢者・障がい者・疾患保有者等に対して具体的な支援の検討を行うことが求められています。具体的にはコロナ対策における介護事業者等への支援が考えられます。

また、エッセンシャルワーカーの方が安心して働くことができるよう、子育て支援や児童預かりサービスの強化を行うことも有効です。

## ■ ③ 公共施設の利用、イベント実施方法の見直し

公共施設の利用についてはコロナ禍でも安全安心できるよう 3 密対策などを行った上での利用が求められます。ただ、公共施設でイベントや活動を実施するのではなく、民間企業と連携しながら積極的に野外活動・イベントを実施するということも考えられます。従来の公共施設の利用方法について見直し、With/After コロナ時代に応じた活用方法を探ることが重要です。

また、従来の対面による交流機会やイベントの実施ではなく、オンラインによる交流機会の創出やイベントを実施することも考えられます。

## ■ ④ コロナワンストップサービス相談窓口の強化

現在設置しているコロナワンストップサービス相談窓口を市民に広く周知し、感染症の罹患に対する不安や心配の軽減につなげることが重要です。

また、相談窓口で相談者の悩み・解決方法等についてデータベース化し、必要な部署への情報提供及び今後の施策反映に活用していくことが考えられます。市民の悩みに関する生の意見を施策に反映していくことが求められます。

## ■ ⑤ 新産業創出支援・雇用対策

コロナ禍前から事業者を取り巻く環境が変化しており、その環境変化に適応した新産業創出及び新事業創出の事業者向け支援が求められます。

本市は製造業が中心ではありますが、様々な業種で業務の ICT 化やリモートワーク化といったデジタル化を進めることにより、新産業の創出および若年層が希望する働き方の実現につながることを考えられます。こうした取組はリモートワークを行いながら本市に居住する方を増やすことにも寄与することになります。

コロナ禍の大きな影響のある飲食店などに対してはテイクアウト販売などを後押しすることや、オンラインでの販売サービスに対する支援が考えられます。こうしたコロナ禍を機会と捉えた事業展開の支援を行うことが求められます。

エッセンシャルワーカー、特に医療従事者や介護従事者の雇用状況については他の業種に比べ厳しさが増していることから、雇用状況の改善を図るための雇用施策を実施することが重要です。また、環境の変化時に影響を受けやすい非正規雇用の方に対する支援、特に女性に向けた雇用施策も行っていくことが必要です。

## ■ ⑥ 義務教育学校の持続可能な運営

安心できる学校教育を実現するためにコロナ禍でも持続可能な運営体制を構築する必要があります。3密対策等の徹底を図ることによる予防の実施に加え、タブレット端末等を活用したデジタル時代における新しい学校教育を実現することが求められます。

## ■ ⑦ 住民への適切な情報発信および意識の啓発

市民から行政への期待として、感染状況・感染対策などについて適切な情報発信を行うことが求められていますが、国・県から新たに情報が発信される際に正しく情報が伝わらず、市民が混乱を来すこともあります。こうしたことを防ぐためにも、市が早い段階で正しい情報を発信していくことが重要です。

そのためには、得られた情報について庁内で早期に共有・議論する体制構築が求められます。

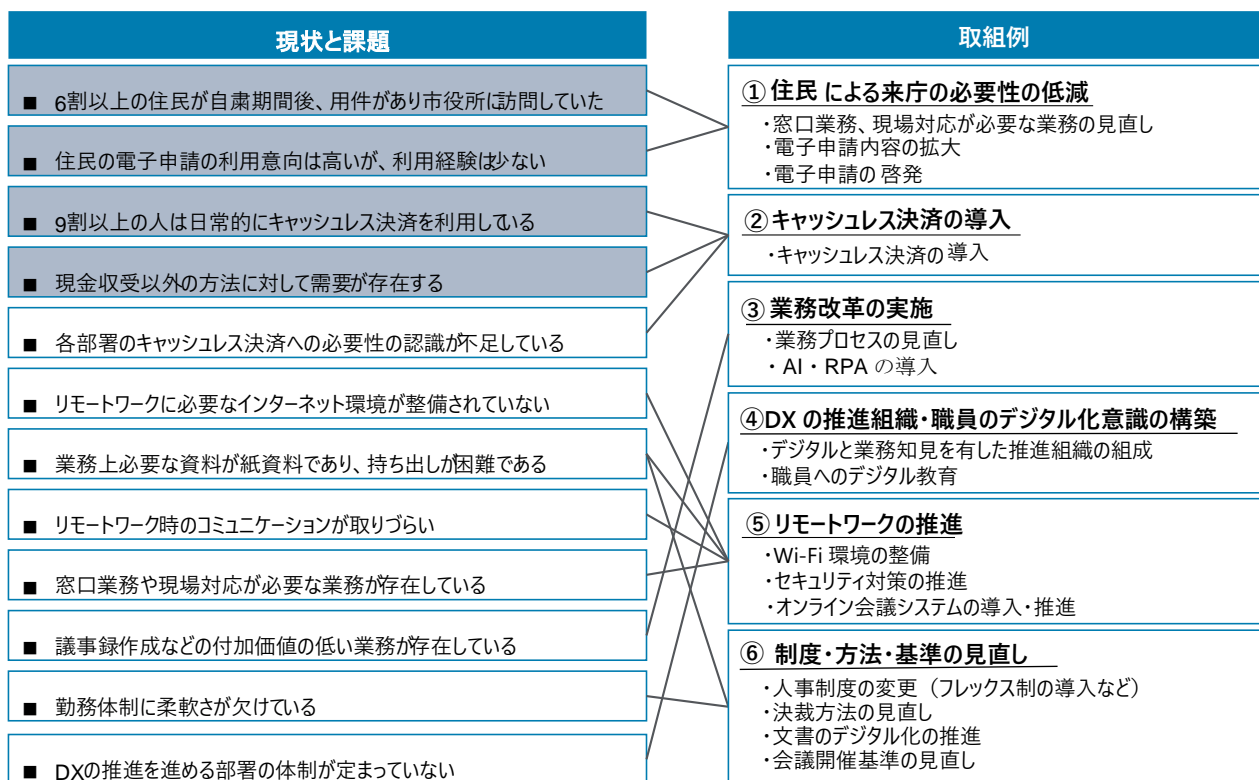
また、感染拡大・感染者減少などによって求めている情報が異なるため、市民が求めている情報を適切に把握したうえで機動的にホームページ・SNSなどで発信していくことが必要です。

医療従事者・感染者・感染者の家族等に対する誹謗中傷や差別を生むような言動を慎んだり、改めたりするように啓発する活動等の実施も求められます。

## (2) 業務改革としてのデジタル化（自治体のスマート化）

自治体のスマート化を進めていく上で、ICT などを活用したデジタル化を進めることにより、市民の利便性向上及び市職員の働き方改革につなげていくことが重要です。国の今後のデジタル化の方針に歩調を合わせながら、市民生活に寄り添ったサービス展開が実現できる行政運営及び仕組み化を行うことが求められます。

■ 市民アンケート調査より抽出  
□ 市職員アンケート調査より抽出



### ① 住民による来庁の必要性の低減(行政手続オンライン化を推進)

市民は自粛期間でも用件がある場合、市役所に訪問していたことから、今後同じような感染症拡大にも対応できるようにするため、マイナポータルのオンライン手続の利用拡大や兵庫県電子申請サービスの他、独自電子申請サービスの導入など行政手続オンライン化を推進することで、市民による来庁の必要性の低減を図ることが求められます。

また、市民の電子申請の利用意向は高いものの、既存の電子申請可能な行政手続も十分に周知・活用されているとは言えないことから、マイナンバーカードの普及などにより、電子申請を行える環境を構築するとともに、電子申請の利用啓発活動も併せて実施することが必要となります。

### ② キャッシュレス決済の導入

市窓口現金収受による市民による来庁の必要性を低減するため、キャッシュレス決済の対象となる行政手続の範囲を拡大することで求められます。

また、市民は多種のキャッシュレス決済を利用していることから、行政サービスの利便性向上の観点からは、キャッシュレス決済の複数サービスへの対応が求められます。

### ■ ③ 業務改革の実施

行政手続オンライン化の推進と合わせて、行政側の業務についても、AI・RPAなどの先端技術を活用し業務の自動化を図るなど、業務のICT化を進めることで、有事の際でも限られた人的資源で最大限の行政サービスを提供する体制を構築することが求められます。

また、業務のICT化の効果を最大限に発揮させるためには、既存業務を抜本的に見直す業務改革が必要不可欠となります。なお、業務改革検討の際には、今後の自治体の情報システムの標準化・共通化の動向に留意する必要があります。

### ■ ④ DXの推進組織・職員のデジタル化意識の構築

業務のICT化の推進には、全庁的な業務に関する理解を有する担当者を有する部署を組成し、DX計画を取りまとめるDXの推進組織を構築することが有効となります。また、デジタルデータの有効活用、最新ソフトウェアの活用、デジタル機器の使用方法、AI・RPAなどを活用した新しい業務手法などに関する市職員のデジタル知識や意識を高めるための市職員研修の実施も必要となります。

### ■ ⑤ リモートワークの推進

行政手続オンライン化や業務のICT化は、市職員の業務量削減が期待できるだけでなく、業務情報のデータ化により庁舎外でも行える業務範囲が拡大することで、リモートワーク推進が可能となります。行政サービス向上のためには、市職員の働き方改革も必要不可欠で、多様な働き方の実現のために、Wi-Fi環境の整備や、シンクライアント端末導入、VPN環境構築、不正アクセスモニタリングなどのセキュリティ対策の推進により、リモートワークが実施できる環境の整備が求められます。

### ■ ⑥ 制度・方法・基準の見直し

市職員の働き方改革には、人事制度の変更（フレックス制の導入など）、決裁方法の見直し、文書のデジタル化の推進、会議開催方法の見直し、会議開催の要否（報告・相談・意思決定といった会議開催目的に照らし合わせた）の判断基準の設定など、制度や方法、基準の見直しも必要となります。

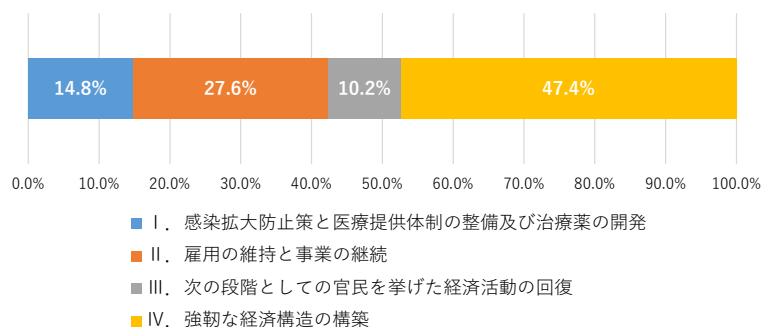
## VI.資料編

### 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金

#### Ⅰ カテゴリー別予算充当割合

2020年12月現在

カテゴリー	事業費 (単位：千円)	事業費に 占める割合
I. 感染拡大防止策と医療提供体制の整備及び治療薬の開発	224,354	14.8%
II. 雇用の維持と事業の継続	419,489	27.6%
III. 次の段階としての官民を挙げた経済活動の回復	155,840	10.2%
IV. 強靱な経済構造の構築	719,983	47.4%
合計	1,519,666	100.0%



#### Ⅰ 対象者別 事業費・施策数割合

対象者区	事業費 (単位：千円)	事業費に占める割合区	施策数区	施策数に占める割合区	カテゴリー				
					I区	II区	III区	IV区	計区
小・中学生区	742,276	48.8%	9	13.0%	5	0	0	4	9
専門職従事者区	195,079	12.8%	10	14.5%	3	7	0	0	10
事業者区	153,577	10.1%	11	15.9%	0	8	3	0	11
事業者・市民全体区	134,484	8.8%	1	1.4%	0	0	1	0	1
市民全体区	146,387	9.6%	19	27.5%	9	0	0	10	19
妊婦区	51,915	3.4%	2	2.9%	0	2	0	0	2
福祉・介護事業所区	20,625	1.4%	3	4.3%	2	0	0	1	3
事業者・生活困窮市民全体区	13,861	0.9%	1	1.4%	0	1	0	0	1
その他 生活困窮区	13,200	0.9%	2	2.9%	0	1	1	0	2
離職者区	16,186	1.1%	2	2.9%	0	2	0	0	2
要介護者区	12,876	0.8%	1	1.4%	0	1	0	0	1
高校生区	9,243	0.6%	2	2.9%	0	2	0	0	2
乳児、幼児区	5,523	0.4%	3	4.3%	2	1	0	0	3
18歳以上の市民区	2,100	0.1%	1	1.4%	0	0	1	0	1
障がい者区	1,650	0.1%	1	1.4%	0	1	0	0	1
新成人区	684	0.0%	1	1.4%	0	0	1	0	1
大学生区	0	0.0%	0	0.0%					
若者区	0	0.0%	0	0.0%					
中高年(40歳～64歳)区	0	0.0%	0	0.0%					
高齢者(65歳～)区	0	0.0%	0	0.0%					
合計区	1,519,666	100%	69	100%	21	26	7	15	69

I. 感染拡大防止策と医療提供体制の整備及び治療薬の開発

II. 雇用の維持と事業の継続

III. 次の段階としての官民を挙げた経済活動の回復

IV. 強靱な経済構造の構築

# 高砂市新型コロナウイルス感染症緊急対策（主な事業）

## Ⅰ 一覧表

施策の目的	Ⅰ 感染拡大の防止 ～地域の命を守る～		Ⅱ 雇用の維持と事業の継続 ～暮らしを支え、守りきる～		Ⅲ 経済活動の回復 ～地域経済を立て直す～		Ⅳ 強靱な経済構造の構築 ～感染症に強い地域経済を～		
対策内容	市民の生命と健康を守る対策		市民の暮らし、地域経済を支える対策		地域の経済活動を維持する対策		持続可能な地域社会への対策		
事業区分	市単独事業	国等の補助事業	市単独事業	国等の補助事業	市単独事業	国等の補助事業	市単独事業	国等の補助事業	
実施時期	第1弾	・市防災備品購入 ・マスク配布、消毒剤配布 ・市民への周知、啓発（広報臨時号発行等）	・学校等保健衛生品等購入 ・保育所、学童保育所等支援	・妊婦特別支援金 ・休業要請事業者継続支援 ・クーポン券付チラシ配布支援 ・中小事業者事業継続支援 ・影響を受けた人を市職員として緊急雇用	・特別定額給付金 ・子育て世帯への臨時特別給付金				
	第2弾	・遠隔相談用タブレット端末購入 ・乳幼児健診の個別健診化等 ・救急資機材の補充、市内医療機関へ用品を配布 ・感染症危険手当の支給（市民病院医師等）		・水道料金の一部減免 ・県外乳幼児健康診受診時の助成 ・学校臨時休業対策費補助金（給食費補助） ・感染症防疫手当の支給（救急隊員）	・住居確保給付金予算額の積み増し ・自殺対策相談員の拡充	・にこにこ健康チャレンジ事業の実施	・プレミアム付商品券事業の実施	・GIGAスクール構想の推進（児童生徒1人1台タブレット、LTEネットワーク）	
	第3弾	・市役所窓口にてパーテーション設置 ・避難所における備品購入（テント、ベッド） ・医療従事者への感謝金支給 ・児童生徒熱中症対策（アイスタオル配布）	・子育てセンター、学童保育所、病児保育所、保育所の衛生品等購入	・休業要請事業者継続支援（追加） ・休業要請外中小事業者経営継続支援 ・中小事業者事業継続支援（上乗せ） ・感染リスク業務従事者への感謝金支給（保育、学童保育、障害（児）福祉サービス、衛生従事者） ・高校生へ特別奨学金支給 ・就学援助対象児童生徒へ奨励金支給	・水道料金基本料金6箇月無料 ・ひとり親世帯臨時特別給付金給付 ・障がい者日中一時支援助事業所への補助 ・スクールサポートスタップ配置、補充学習推進		・芸術文化講演実施時の文化会館使用料1/2助成		・学校授業等動画編集用備品等購入
	第4弾	・ホームページリニューアル業務委託 ・広報環境整備（撮影、編集機材） ・避難所感染症対策備品等購入 ・障害福祉サービス事業所、介護保険事業所等へ消毒液配布 ・市民病院感染拡大防止設備整備		・インフルエンザ予防接種費助成（妊婦、中3、高3） ・障がい者、高齢者（要介護者）タクシー利用券配布		・新しい日常に向けた公園活用公民連携事業（向島公園トライアルサウンディング） ・市内消費活性化（キャッシュレス決済普及促進） ・中小事業者新型コロナウイルス感染症対策整備補助		・遠隔手話通訳に必要な機器の整備 ・避難所Wi-Fi環境等整備 ・地理情報システム導入 ・新しい生活、日常の啓発、今後の必要を取組検討（市民モニター、これまでの検証、行政IT化調査、SDG s等周知） ・議会ICT推進事業（Web会議システム）	
	第5弾	・3歳児検診検査時間短縮に必要な視覚検査機器購入 ・自治会へ消毒液配布 ・成人式開催に係る感染症対策	・利用者支援事業に係る感染症対策用品購入 ・延長保育事業（民間事業者）の感染症対策経費補助 ・市民病院感染症対策備品購入	・妊婦特別支援金（対象期間延長） ・指定管理者へ協力金交付 ・修学旅行中止及び企画変更に伴う保護者負担への補助		・市税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、水道料金等キャッシュレス決済システムの導入		・小中学校の手洗い場における蛇口の自動水栓化 ・竜山中学校に手洗い場設置 ・図書館電子書籍の提供	・市民病院保険証オンライン資格確認システムの導入

実施時期	予算措置	対策の内容
第1弾	5月臨時会補正等	緊急事態宣言下による不安や日常生活への影響等への対策
第2弾	6月定例会補正	感染拡大のさらなる防止、今後の備えや取束を見据えた対策
第3弾	6月定例会追加補正	同上
第4弾	9月定例会補正	感染防止、生活支援、経済対策に加え、新しい生活様式を踏まえた対策
第5弾	12月定例会補正	同上

※市単独事業について、市負担分には新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用

## 市長メッセージ・動画配信

実施日	種別	内容	備考
令和2年			
3月2日	メッセージ	新型コロナウイルス感染症対策本部設置について	
4月8日	メッセージ	新型コロナウイルス感染症にかかる対処方針策定について	
4月13日	メッセージ	市内感染者発生について	
5月5日	動画	コロナ対策事業（第1弾）について	
5月8日	メッセージ	子どもたちへ	
5月23日	メッセージ	新しい生活様式の定着の取組について	緊急事態宣言解除について
6月29日	動画	コロナ対策事業（第2弾）について	市民向け、事業者向けの2本立て
9月23日	動画	コロナ対策事業（第3弾）について	市民向け、事業者向けの2本立て
11月21日	メッセージ	感染予防への協力呼びかけ	感染再拡大を受けて
11月25日	メッセージ	感染予防への協力呼びかけ	感染拡大特別期に入って
12月22日	動画	コロナ対策事業（第4弾）について	市民向け、事業者向けの2本立て
12月24日	メッセージ	感染予防への協力呼びかけ	年末年始を控えて
令和3年			
1月9日	メッセージ	感染予防への協力呼びかけ	感染者急増に対して
1月13日	メッセージ	感染予防への協力呼びかけ	緊急事態宣言発令にあたって
2月4日	メッセージ	感染予防への協力呼びかけ	緊急事態宣言期間延長に対して
2月16日	動画	コロナワクチン接種に向けて	
3月5日	メッセージ	感染予防への協力呼びかけ	緊急事態宣言解除にあたって

# 高砂市新型コロナウイルス感染症対策本部

## ■ 設置要綱

### 高砂市新型コロナウイルス感染症対策本部設置要綱

#### (趣旨)

第1条 この要綱は、新型コロナウイルス感染症のまん延により市民の生命及び健康に重大な影響を与えるおそれがある場合に、迅速かつ確かな感染防止対策を実施するとともに、安全で安心な市民生活の確保を図るため、高砂市新型コロナウイルス感染症対策本部（以下「対策本部」という。）の設置及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

#### (設置基準)

第2条 対策本部は、新型コロナウイルス感染症により国及び県の対策本部が設置された場合で、市域においても当該感染症が流行するおそれがあると市長が判断したときに設置する。

2 前項の場合において、対策本部を設置したときは、市長は、その旨を宣言し、周知するものとする。

#### (所掌業務)

第3条 対策本部は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 予防対策の点検と徹底に関すること。
- (2) 2次感染の防止及び防疫に関すること。
- (3) 市民への啓発に関すること。
- (4) 医療機関及び関係団体との連携に関すること。
- (5) その他本部長が必要と認めること。

#### (組織)

第4条 対策本部に、本部長、副本部長及び本部員を置く。

2 本部長は市長を、副本部長は副市長をもって充てる。

3 本部長は、対策本部の業務を総括し、これを指揮する。

4 副本部長は、本部長を助け、本部長に事故があるときは、その職務を代理する。

5 本部員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

6 本部長、副本部長及び本部員のほか、本部長は、必要と認める職員を対策本部に置くことができる。

7 前項の職員は、市の職員のうちから、市長が任命する。

#### (会議)

第5条 対策本部の会議（以下「会議」という。）は、本部長が必要に応じて招集し、本部長が議長となる。

2 本部長は、必要があると認めるときは、対策本部の構成員以外の者を会議に出席させ、意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

#### (設置期間)

第6条 対策本部の設置期間は、当分の間とする。

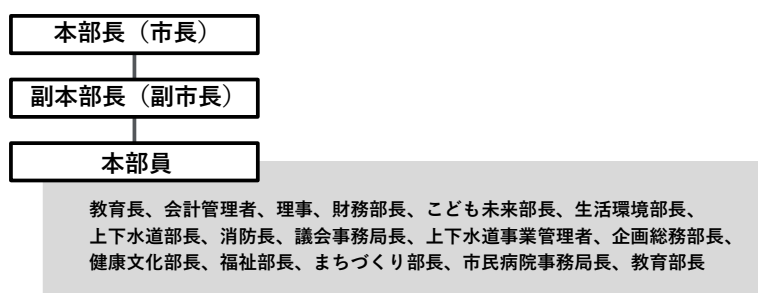
#### (事務局)

第7条 対策本部の事務局は、企画総務部に置く。

#### (その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、対策本部の運営に関し必要な事項は、本部長が別に定める。

## ■ 組織図



## 市民アンケート・市職員アンケート

### ■ 第一回市民アンケート

期 間：2020年11月6日～11月13日

回答者数：117名

分類	質問の狙い	分析結果
市民生活における困りごと	各期間における「困った」程度の把握	コロナウイルス感染症による困った度合いは、時間の経過とともに緩和されつつあります
	各期間における市民生活で困ったことの把握	当初は衛生用品や食料品の調達における課題感がありましたが、時間の経過とともに感染への恐怖や外出自粛のイライラ等メンタル面における課題感が増加しました
	現在、心配なことの把握	現在、自分が感染した際の周囲への影響及び医療体制が懸念されています
	コロナウイルスで影響を受けている方の把握	学校・医療・福祉・飲食業界等において特に困難を感じている方がいらっしゃいます
行政への期待	各期間における行政に期待した（する）ことの把握	当初は衛生用品等の配布を強く期待していましたが、現在では特に感染症の影響が大きい医療・福祉及び学校への支援が求められています
活用した情報発信・広報	各期間における行政に期待した情報発信の把握	感染状況及び医療機関の情報は全期間を通して強く期待されてきたとともに、時間の経過とともに旅行やイベントのキャンペーンの情報が期待されるようになっております
	コロナで役立った情報源の把握	テレビ、新聞などの報道およびインターネット（国、県、市のホームページを除く）が特に感染症対策の情報源として役立ちました
その他	コロナウイルスによりプラスの影響が生じたことの把握	感染症の影響下においても、給付金やキャンペーンの存在および家族との時間が増えたことは特に良かった点として捉えられています
回答者の属性把握	介護が必要な人が世帯にいるか	9割以上の方は、介護が必要な人が世帯にいませんでした

## ■ 第二回市民アンケート

期 間：2020年12月4日～12月14日

回答者数：127名

	分類	質問の狙い	分析結果
感染症の状況把握・次年度以降の事業への活用	新しい生活様式について	新しい生活様式の認識の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>国の「新しい生活様式」については7割程度の人が一定以上内容について理解していました</li> <li>兵庫県の「ひょうごスタイル」については4割程度の人が内容も言葉も知りませんでした</li> </ul>
	普段の生活の変化	コロナ観の把握とコロナ意識の引き上げ	9割以上の人々が3密を避けるべきだとしつつも、6割の人は感染症対策がなされているのであれば外出してもよいと考えています
庁内改革	市窓口現金収受のキャッシュレス化	キャッシュレスの方法に関する意見の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>9割以上の方は日常的にキャッシュレス決済を利用しています</li> <li>キャッシュレス決済の種類については、クレジットカードが7割以上と最も多く、次いでPayPayおよびWAONが4割以上と特に多く利用されています</li> </ul>
		市窓口現金収受以外の需要の把握	9割以上の人々が、公共施設の使用料や市役所の証明書発行でキャッシュレス決済を利用したい・利用する可能性があると考えています
		現金納付以外の需要の把握	8割以上の人々が、税・国保・水道料金の支払いについてキャッシュレス決済を利用したい・利用する可能性があると考えています
	市窓口申請における電子申請化	自治体窓口スマート化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>8割以上の人々が市役所への手続きにおいて電子申請を利用したいと考えています</li> <li>電子申請の利用に消極的な理由としては、窓口の方が確実であること、セキュリティ・個人情報保護の観点から不安であること等の意見が多く見られました</li> <li>マイナンバーをつかった「証明書コンビニ交付サービス」については、聞いたことはあるが利用したことはないとする人が8割以上を占めました</li> <li>高砂市の行政手続きにおける電子申請については、9割以上の人々が利用したことがなく、4割以上の方は電子申請が利用できることを知りませんでした</li> <li>9割程度の人々が電子申請などの行政手続きのオンライン化を進めるべきだと考えています</li> <li>60才以下の年齢層では同年代のほぼ全員がスマートフォンを所有していますが、60～74才の年齢層では所有率が若干低い傾向にありました</li> </ul>
		コロナ前後の市役所への訪問頻度の把握	6割以上の人々が、自粛期間の後、訪問する用件があったため市役所に訪問していました
	公共施設・公共空間の利用	公共施設の利用状況における変化の把握	昨年と今年を比較すると、公共施設の利用頻度は若干低下しています
		公共施設の利用意向の把握	7割以上の人々が、今後の公共施設の利用についてはこれまでと変わらないと考えています
		公共空間の利用を拡大するための根拠の収集	ウィズコロナ時代のイベントの開催においては、3密対策、室内以外での実施、感染症対策で信頼のおけるイベント事業者の選定が重要と考えられています

### ■ 第三回市民アンケート

期 間：2021年1月4日～1月12日

回答者数：114名

	分類	質問の狙い	分析結果
感染症の状況把握・次年度以降の事業への活用	市民生活における困りごと	各期間における「困った」程度の把握	コロナウイルス感染症による困った度合いは、「少し」あるいは「まあまあ」が多くなっており、11月時点から若干増加しています
		偏見や嫌がらせの内容の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>8割以上の方は、新型コロナウイルス感染症に関連する偏見や嫌がらせを見聞きしたことはありません</li> <li>新型コロナウイルス感染症に関連する偏見や嫌がらせとしては、仕事の関係者に避けられたり、医療関係者やその親族への偏見、病原菌扱いなどがあります</li> </ul>
	仕事・雇用の変化	収入の変化の把握	コロナ禍前後での世帯収入については、半数以上は変化がないものの、4割以上の人が減少しています
		市民の働き方・学び方の変化の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答者全体における感染症による仕事・通学への影響については、4割以上の方が特に変化はないと考えています</li> <li>回答者全体のうち正規雇用者における感染症による仕事・通学への影響については、WEB会議・オンラインミーティングや在宅勤務の頻度が増加しました</li> <li>回答者全体における7割以上の方が、在宅勤務（リモートワーク）および在宅授業を経験していません</li> <li>回答者全体のうち正規雇用者における3割以上の方が、在宅勤務（リモートワーク）を経験したことがあります</li> </ul>
	普段の生活の変化	外出に関する行動変化の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>在宅勤務（リモートワーク）および在宅授業を経験したことがある人は、物理的な環境や資料・データの持ち出しが問題点・改善点であると考えています</li> <li>8割以上の方は、コロナ禍の前と比べて外出頻度が減少傾向にありました</li> <li>4割以上の方は現在週5日以上外出しており、年齢層が低くなるにつれ外出頻度が高くなっています</li> <li>9割以上の方が、コロナ禍の前と比べて行動範囲が狭くなる傾向にありました</li> <li>7割以上の方の行動範囲は、市内および近隣市（加古川市、姫路市、明石市など）となっていました</li> </ul>
			観光に関する意識・訪問頻度の変化の把握
		飲食店の利用状況と利用拡大に向けた課題の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>「キャッシュレスポイント還元キャンペーン」については9割程度の方が認識しており、5里程度の方は利用したことがあります</li> <li>「キャッシュレスポイント還元キャンペーン」を利用した人のうち、7割以上の方はお得であると感じるとともに、4割程度の方はポイントのために少し余分に買い物をしました</li> </ul>
	行政への期待	各期間における行政に期待した（する）ことの把握	交流機会の増加については慎重に考えるべきという意見が多いですが、高砂市役所に対して電話相談やオンラインイベント等リモートの交流を期待する声もあります

## ■ 第四回市民アンケート

期 間：2021年1月12日～1月18日

回答者数：109名

	分類	質問の狙い	分析結果
庁内改革	公共施設・公共空間の利用 (イベント除く)	屋外利用に対する意識の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍前と比べて屋外空間・公園の利用については、5割以上の人が変化はないとしつつも、3割以上の人は減少しました</li> <li>コロナ禍前と比べて屋外空間・公園の利用が増えた理由としては、子育てのためという理由が4割以上を占めました</li> <li>コロナ禍前と比べて屋外空間・公園の利用について変化がない理由としては、もともと利用していないという理由が7割程度を占めました</li> <li>コロナ禍前と比べて屋外空間・公園の利用が減った理由としては、コロナの影響で外出を控えているという理由が7割程度を占めました</li> </ul>
感染症の状況把握・次年度以降の事業への活用	子育て世帯の負担変化	児童・生徒の預かりに関する家庭への影響の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染症の影響により幼稚園・保育園・学童保育所等の施設利用に変化はなかったとする人が多く、減少した人は若干見られたものの、増加した人はいませんでした</li> <li>感染症の影響により中学生以下のお子さんに変化があったと感じる人は、変化がなかったと感じる人よりわずかに多いという結果になりました</li> <li>感染症の影響により、中学生以下のお子さんは学校の行事やイベントが少なくなったうえ、友達と遊ぶ機会が減り遊びで外出することが少なくなったように見受けられます</li> </ul>
	行政への期待	エッセンシャルワーカーに対する効果的な支援方法の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>エッセンシャルワーカーが安心して働くためには、金銭的支援および子どもを預かる保育場所の確保などが必要と考えられています</li> <li>エッセンシャルワーカーに対する行政の支援については、特に金銭的支援が期待されているほか、人員確保・賃金アップや情報発信・啓発が求められています</li> </ul>
		各期間における行政に期待した情報発信の把握	現在、市に対し特に期待されている情報は、商業施設や市役所などの感染症対策状況です
庁内改革	市窓口申請における電子申請化	自治体窓口スマート化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の行政手続きにおいて電子申請を利用しない理由については、具体的な手順が分からないことと、利用したことがないため何となく不安であることが多く挙げられています</li> <li>電子申請した結果の受け取り方法については、郵送と電子メールを希望する意見が特に多く見られました</li> </ul>

## ■ 第一回高砂市職員アンケート

期 間：2020年11月20日～11月29日

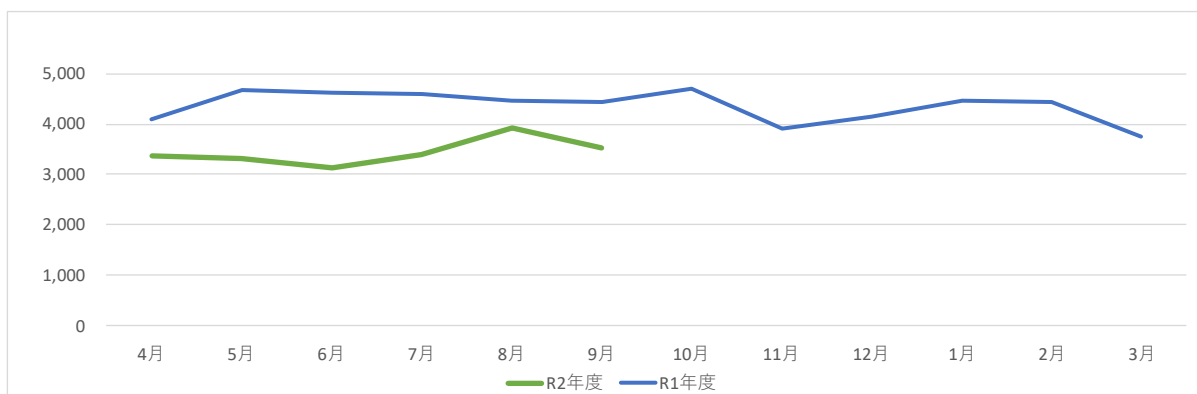
回答者数：150名

	分類	質問の狙い	分析結果
庁内改革	【庁内向け】 リモートワーク	職員が希望するリモートワークの程度とその理由の把握	現時点では、約半数の職員がリモートワークの実施を希望しています
		リモートワークのメリット・デメリットを把握	リモートワークに取り組んだ方は、「業務に集中できた」ことを最も良かった点として挙げ、「職場にある書類・データを利用できない」ことを最も困った点として挙げました
		リモートワークを増加させるうえでの課題を把握	リモートワークを増やしていくにあたっては、自宅で仕事を行うための基本的なツール・環境整備が求められています
	【庁内向け】 職員の働き方	職員にとって働きやすい働き方を把握	勤務体制（フレックス制度等）、感染症対策、インターネット環境と庁内システムについては、感染症の影響によらず改善が求められています
	【市民向け】 市窓口現金収受のキャッシュレス化	市窓口現金収受の現状とその課題の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答者の所属している窓口・施設における現金収受業務で最も多かったのは、各種証明書の発行業務でした</li> <li>現金収受業務に携わっている職員の多くは、それらの業務においてキャッシュレス化が不可能なものはないと考えています</li> <li>キャッシュレス化による効果が高いと考えられる業務は、多岐にわたります</li> <li>各種証明書の発行業務におけるキャッシュレス化は効果が高いと考えられています</li> <li>キャッシュレス支払い手段を増やす際に想定される最も大きな課題は、決済手数料・機械の導入費用・システム維持費といったコストです</li> </ul>
	【市民向け】 市窓口対応	対面手続き不要業務の優先度への活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種証明書の発行申請については、特に今後電子申請を導入すべきと考えられています</li> <li>各種証明書の発行申請については、特に対面手続きを廃止・縮小し、電子申請を進めていくべきと考えられています</li> </ul>
	【庁内向け】 業務のICT活用	ICT化が可能な業務とその課題の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT化・自動化により、議事録・答弁書等の自動作成や電子決裁の実現等が期待されています</li> <li>特に各種証明書の発行業務においては、ICT化、自動化、AI・RPA等の活用が可能と考えられています</li> </ul>
	その他	業務廃止を行った方がいい業務の把握	回答者の多くは次年度以降に廃止検討が可能な業務や事務はないとしていますが、一部の不要な会議や研修・説明会等については廃止可能と考えています
		今後の有事の際の意思決定に反映	統括組織がなかったこと、人員不足・適切でない人員配置がコロナ対策の取組において問題であったと考えられています
		コロナ禍で行った具体的な対策の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に感染症対策およびリモートワークについては、コロナ後も継続的に取り組むべきであると考えられています</li> <li>緊急事態宣言下における取組については、他市との並びを求めすぎており、高砂市の実態に応じた対応が足りなかったという意見が最も多くみられました</li> </ul>

## 市民病院及び介護給付・障がい介護給付の利用状況

### 市民病院の利用状況

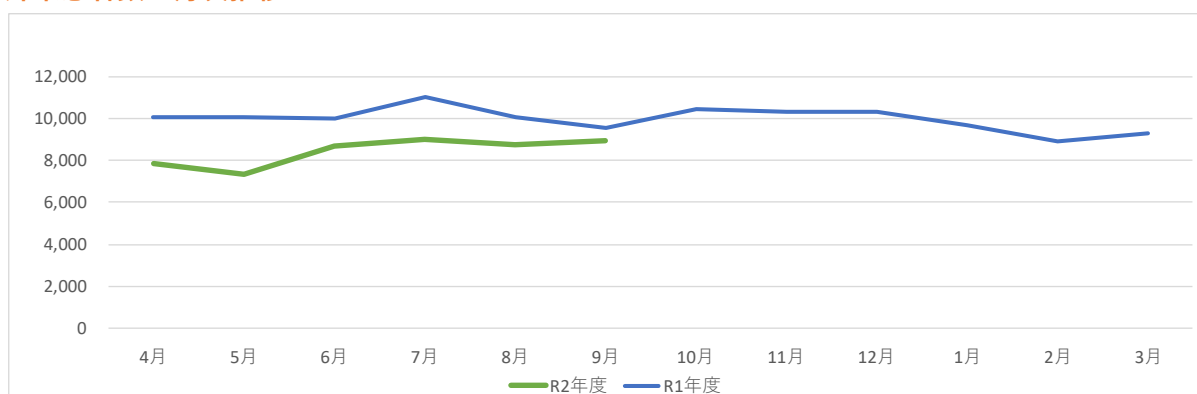
#### 入院患者数の月次推移



(人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
R2年度	3,368	3,327	3,134	3,384	3,913	3,519						
R1年度	4,092	4,672	4,632	4,597	4,458	4,431	4,697	3,897	4,135	4,473	4,449	3,739

#### 外来患者数の月次推移

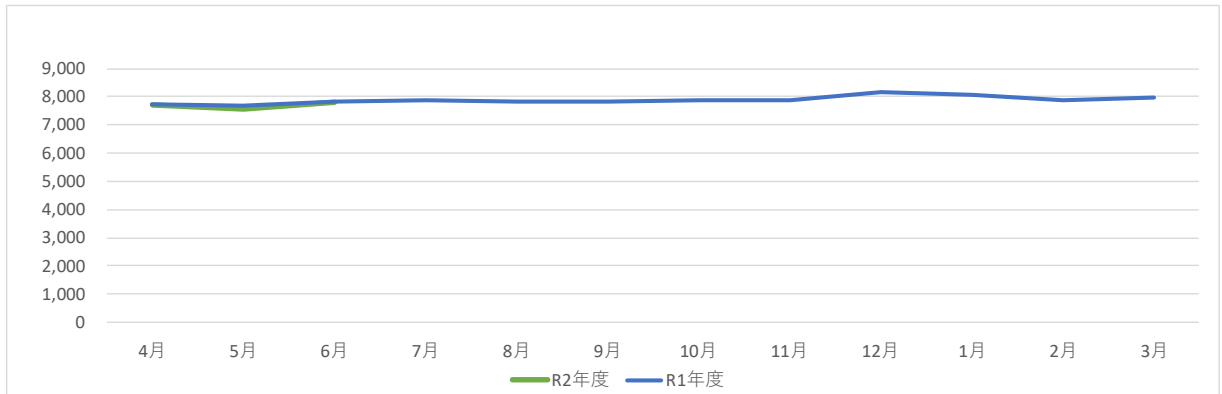


(人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
R2年度	7,872	7,325	8,662	9,019	8,741	8,946						
R1年度	10,078	10,079	9,964	10,992	10,065	9,556	10,451	10,309	10,281	9,668	8,884	9,274

## ■ 介護給付・障がい介護給付の利用状況

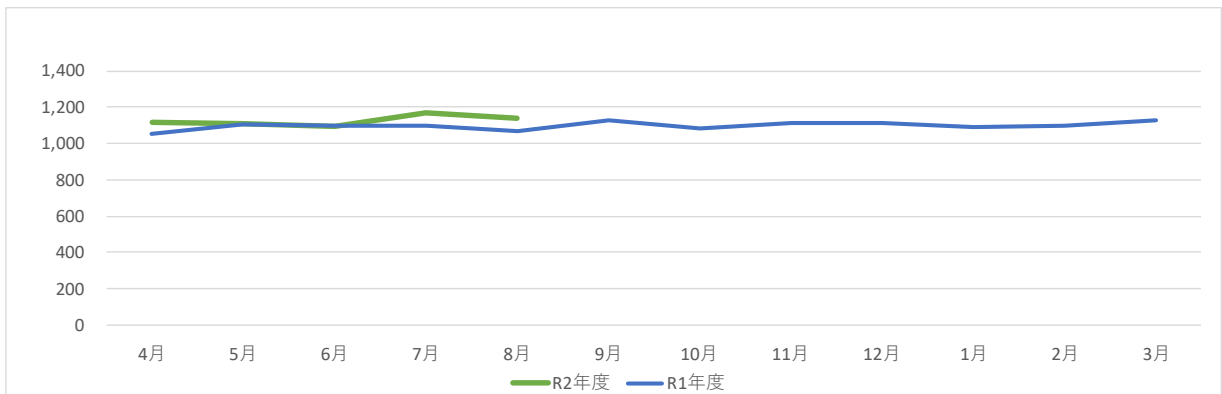
### 介護給付件数の月次推移



(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
R2年度	7,725	7,572	7,782									
R1年度	7,710	7,681	7,850	7,886	7,813	7,840	7,896	7,867	8,162	8,063	7,885	7,970

### 障がい介護給付件数の月次推移



(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
R2年度	1,119	1,111	1,094	1,167	1,141							
R1年度	1,052	1,104	1,096	1,100	1,071	1,129	1,087	1,114	1,114	1,088	1,099	1,126

## 用語集

用語	語彙
ICT (アイシーティー)	「Information and Communication Technology」の略で情報通信技術のこと
RPA (アールピーイー)	「Robotic Process Automation」の略で、人間がコンピュータを操作して行っていた作業をソフトウェアで自動化して行う技術のこと
アンケート	調査目的に応じ、同じ質問を多くの人にすることで、回答や意見を求める情報収集手段のこと
With/After コロナ時代	新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) と向きあって暮らすことを前提とした社会のこと
AI (エーアイ)	「Artificial Intelligence」の略で、人工知能のこと。人間が持つ、認識や推論などの能力をコンピュータでも可能にするための技術の総称
SNS (エスエヌエス)	「Social Networking Service」の略で、人と人とのつながりを促進し、サポートする会員制ウェブサイトのこと。フェイスブック、インスタグラム、ツイッターなど
エッセンシャルワーカー	市民の生命と財産を守るため、社会を支える必要不可欠な仕事に従事している医療従事者、宅配業者、スーパーの従業員、介護や保育等の仕事にかかわる人のこと
オンライン	コンピュータがネットワークやほかのコンピュータと接続している状態のこと
オンライン会議	Web 会議。インターネット網で、距離の離れた場所を映像や音声でコミュニケーションがとれる仕組みのこと
ギガスクール構想	ギガ (GIGA) とは「Global and Innovation Gateway for All」の略。文部科学省が推進する 1 人 1 台コンピュータ端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子どもを含め、多様な子どもたちの資質・能力が一層確実に育成できる教育環境を実現するとともに、教師児童生徒の力を最大限に引き出す構想のこと
キャッシュレス	現金ではなく、小切手・口座振替・クレジットカード・電子マネー・QRコード決済・バーコード決済などを利用して支払いや受け取りを行うこと
緊急事態宣言	改正新型インフルエンザ等対策特別措置法(新型コロナウイルス特措法)に基づいて日本政府が発する布告のこと。正式名称は「新型インフルエンザ等緊急事態宣言」
クラスター	集団、かたまり
シンクライアント	アプリケーションやデータをサーバーで一括管理し、ネットワーク接続機能と、キーボードやタッチパネルなどの入力機器、画面を表示するためのディスプレイを備えていれば稼働できる必要最低限のシステムの仕組みのこと
スマート化	情報通信技術 (ICT) を駆使し、状況に応じて運用を最適化する高度な情報処理能力や管理・制御能力のあるシステムを構築すること
タブレット端末	コンピュータ製品の分類の一つ。板状の片面に触れて操作する液晶画面 (タッチパネル) になっている端末
WHO (ダブルエイチオー)	「World Health Organization」の略で世界保健機関のこと
地域 BWA	BWA は「Broadband Wireless Access」の略。地域の公共の福祉の増進

用語	語彙
	に寄与する高速データ通信が可能なサービスのこと。実施する免許主体と市長村長との間で締結された協定等が必要
テイクアウト	飲食店などで客が店舗外に持ち出して食べること
デジタルデバイス	デジタル機器
データベース	大量のデータを集めて、コンピュータでデータの追加、削除、検索をしやすい形に整理したもの
DX (ディエックス)	「Digital Transformation」 デジタル技術による業務の変革のこと
パンデミック	感染症の全国的・世界的な大流行のこと
PCR (ピーシーアール) 検査	「Polymerase Chain Reaction」 ポリメラーゼ連鎖反応による検査のこと。現在、ウイルスが体内にあるのかどうかを調べる検査方法のひとつで、遺伝子を増幅させて検査するもの
BCP/BCM (ビーシーピー/ビーシーエム)	「Business Continuity Plan」 の略で事業継続計画のこと 「Business Continuity Management」 の略で大災害、テロ、感染症の流行、大規模停電やシステムトラブルなどの非常事態に際し、中核業務を継続しながら早期復旧するための経営管理手法のこと
VPN (ブイピーエヌ)	「Virtual Private Network」 の略でインターネットや通信事業者が持つ公衆ネットワークを使って、拠点間を仮想的に接続する技術のこと
フェーズ	局面、段階
フレックス制度	一定期間の総労働時間を定めておき、その範囲内で労働者が各日の始業および就業の時刻を選択して働く制度。通常、必ず働かなければならないコアタイムと、労働者が各自の判断で始業・終業時間を決められるフレキシブルタイムによって構成される。
マイナポータル	マイナンバーの付いた自分の情報を、行政機関がいつ、どこでやり取りしたのかをパソコンなどで確認できるサービス。 マイナンバーに記録されている個人情報や行政機関の利用状況の確認をはじめ、行政機関からのお知らせなどを端末で確認することができる。
マインド	意識、気持ち、精神のこと
リモートワーク	情報通信技術などを利用して職場以外の所で業務を行うこと
レジリエンス	復元力、回復力、強靭さ。損傷や被害、外部ストレスを吸収または回復できる能力があること
ワーク・ライフ・バランス	やりがいのある仕事と充実した私生活を両立させるという考え方のこと
Wi-Fi (ワイファイ)	無線 LAN、ケーブルがなくてもインターネットに接続できる一定のエリア内のネットワークのこと。

出所：デジタル大辞泉、新語時事用語辞典より一部加工