

通告5番目、6番、尾和正之議員、発言席から一問一答方式で質問をお願いします。

尾和正之議員。

○尾和議員 皆様、お疲れさまでございます。6番、尾和正之でございます。

それでは、議長の許可を得ましたので、高額療養費の支給申請について、そして本市の広報について、この2つの点で、通告に従い、一般質問を行います。

この2点は、市民の方々と意見交換や相談を受けた際に聞いた話と、今年の1月中旬にテレビ番組で岩出市が放送されたことで、市民の方々からお聞きした改善要求や疑問から取り上げさせていただいた一般質問であります。

これまでの一般質問のほとんどが市民からの不安、指摘、疑問、またこれをやりたい、こうしてほしいといった声を市政に届けることで、一般質問において現状を把握し、きめ細やかな方策から提案することで、今後の改善や取組につながる、より市民の住民サービスの向上に向かうものと考えておりますので、この2点に関して、誠意のある答弁をしていただきたいと思います。

それでは、高額療養費の支給申請について、3点お伺いします。

まず初めに、高額療養費制度とは、医療機関や薬局の窓口で支払った額（入院時の食費、差額ベッド代等は含みません）が、月初めから終わりまでで上限額を超えた場合に、その超えた金額を支給する制度です。

この制度を利用される方は、自己負担限度額が年齢や所得に応じて定められています。今回取り上げた国民健康保険の高額療養費の支給申請については、以前から地域の課題として問題提起されていた事項であり、市民の方から伺った話で、何とかならないのという行政への訴えがあったからです。

内容としまして、高額療養費の受給には月ごとの申請が必要とする場合があり、具合が悪いのに毎回申請するのは厳しいですよね。また、交通弱者にとって、毎回申請するために市役所窓口を訪れることの大変さがあると訴え、それができない場合、高額療養費の支給申請には、申請の時効に2年あり、その間に必要な領収書の紛失で二度手間だったり、それらを鑑みて、放棄しなければならないケースがあるとのこと。それと、これに関して、警察が年末に高額療養費の還付金詐欺を情報共有するための巡回もありましたよといった内容をお伺いしています。

これらのことは制度上の支障であり、申請者と市区町村相互の負担になっていると考えます。申請者は、自己負担限度額を超えた月ごとに市区町村に申請しなければならないし、市区町村は申請の勧奨や提出された申請書の内容を都度確認しなけ

ればなりません。

地方のレセプト（ある個人について診療に要した費用や医療保険に請求するために月の初めから終わりまでの範囲で、医療関係や薬局が作成する請求書を示します）があるので、申請がなくても支給対象かどうかは分かるのにといったところです。

これは市民生活にあって、不便、不利益であって、不安でしかないと考えます。

国も令和3年3月に、国民健康保険法施行規則の一部改正による国民健康保険における高額療養費申請手続を簡素化するために、地方に対する規制緩和を行っています。これは市区町村の判断で、月ごとに申請を行っても高額療養費の支給ができます。これこそ住民サービスの向上につながると考えております。

それでは質問ですが、1点目として、高額療養費の支給申請について、本市の今日までの対応をお答えください。

2点目として、過去3年間、年間の支給額の総額と件数をお答えください。

3点目としまして、本市の今後の取組についてお答えください。

この3点について答弁いただきたいと思っております。

○田中議長 ただいまの1番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

生活福祉部長。

○松本生活福祉部長 尾和議員のご質問の1番目、高額療養費の支給申請についてお答えします。

1点目の本市の今日までの対応は、についてですが、病気やけがなどで医療費の自己負担が一定の金額を超えた場合、その超えた分は申請によって払い戻されます。本市においては、診療月ごとに高額療養費に該当される方に診療月の約3か月後に、国民健康保険高額療養費についての通知書を送付しています。その後、保険年金課窓口で医療機関の領収書を添えて申請をしていただき、翌月10日以降に指定された口座に振り込んでいます。

2点目の過去3年、年間の支給額の総額と件数は、についてですが、窓口での申請に基づく過去3年間の支給額の総額と件数でお答えします。令和3年度は4,427万1,331円で3,169件、令和2年度は4,287万6,614円で3,054件、令和元年度は4,642万3,319円で3,074件となっています。

3点目の本市の今後の取組は、についてですが、令和5年度当初予算において、高額療養費支給申請手続簡素化事業で50万6,000円を計上しています。この手続の簡素化については、令和3年3月の国民健康保険法施行規則の一部改正により高額療養費の支給申請について、手続を簡素化することが可能となりました。この事業

は、申請を初回のみで、翌月以降は不要とし、指定口座へ自動的に高額療養費の支給ができるようシステムの改修を行うことにより、被保険者の申請に係る負担を軽減し、住民サービスの向上を図るものです。

なお、後期高齢者医療や介護保険についても手続の簡素化を実施済みであり、国民健康保険については、令和5年10月から運用開始を予定しております。

○田中議長 再質問を許します。

尾和正之議員。

○尾和議員 それでは、2点について再質問を行います。

1点目の質問ですが、令和3年3月に規制緩和されています和歌山県内で、この手続の簡素化を実施している自治体は、現状どれだけあるのか、お答えください。

また、2点目は、対象者の申請漏れによる不利益がないことを願い、過去3年間の高額療養費対象者のうち、未申請者の人数と金額をお答えください。

○田中議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

生活福祉部長。

○松本生活福祉部長 尾和議員の再質問についてお答えします。

和歌山県内で手続の簡素化を実施している自治体は、30市町村のうち10市町村でございます。

それから、高額療養費の過去3年間の未申請者の件数と金額につきましては、令和3年度で576件、370万8,182円、それから令和2年度で415件、211万3,467円、令和元年度で486件、353万8,286円となっております。なお、未申請者への対応については、今後研究してまいります。

○田中議長 再々質問を許します。

(なし)

○田中議長 これで、尾和正之議員の1番目の質問を終わります。

引き続きまして、2番目の質問を願います。

尾和正之議員。

○尾和議員 それでは、次に本市の広報について3点お伺いします。

これも市民の声から、本市のいいところが何1つ紹介されないまま終わっていて、番組内のコメントが少なく、苦笑だったよ。本市には、連携できるマスコミ対応の窓口がないの。情報番組のホームページには、本市の欄だけ何1つ情報がないよ。他の訪問先には情報があるのにといった声、これは、今年の1月18日に放送された情報番組の中で、ノーアポイントということで、町なかを探索する番組を視聴され

た方々からの意見です。また、本市の公式ユーチューブチャンネルにもご意見をいただいております。

そこで、本市の広報の現状と今後の取組、幾つかの提案をさせていただきたく思っております。

改めて、第3次岩出市長期総合計画の市民参加のまちづくりと広報活動の充実から、本市の現状は。

1つ目として、情報化社会の進展に伴い、広報媒体が多種多様化する中、市広報紙をはじめ、市ウェブサイト、メール配信サービス、データ放送、防災行政無線、SNSなど、用途に合わせて、効率・効果的な活用を考えながら、迅速かつ正確な情報を市民に提供できるよう、行政情報を発信する必要があります。

2つ目として、月1回の配布による広報紙です。

3つ目として、透明性の高い行政運営を目指し、市民に開かれた市政を推進するため、関係条例に基づきながら適正な情報公開制度の運用を用いるとともに、個人情報漏えいやプライバシー侵害などを起こさないため、個人情報の取扱いについても十分注意を払い、個人情報保護法制度の適正な運用に努めますとあります。また、取組方針としても広報活動の充実、情報公開の個人情報保護となっております。その中には成果指数もあり、今後の岩出市の目標等も記載されています。

これだけ具体かつ寄り添う広報の在り方は、市民にとって非常に大切なことでもあります。市民が生活する上で必要不可欠ですし、非常時、避難時のときも、またアピールとして、全世界から観光地として誘致するツールとしても、最後に移住促進を促すために、あらゆる分野において大切なのは明白です。

そこで質問させていただきます。これまでの本市の報道機関、マスコミ関係の対応は、についてお答えください。もし本市のホームページにアクセスする窓口がないのであれば、双方にとって情報共有できるページが必要と考えます。

2点目は、本市の公式ユーチューブチャンネルの分析と評価について、お答えください。

3点目は、今後の独自広報の取組について、お答えください。

○田中議長 ただいまの2番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

市長公室長。

○久嶋市長公室長 尾和議員ご質問の2番目の1点目について、通告に基づきお答えいたします。

重要施策等市からの報道発表につきましては、広報広聴の業務を担う市長公室が

窓口となり、各報道機関へ発信しています。また、各施策について、報道機関から取材等申入れがあった場合は、市長公室が窓口となり、担当部署と連携し、対応しています。そのほか担当部署が対応した場合は、文書で報告を受けることとしています。

次に2点目ではありますが、本市公式ユーチューブは、平成27年4月広報いわでと連携することで開始し、市政情報ではイベントを紹介するツールとして活用してまいりました。広報いわでに掲載している手話や健康寿命レシピによる動画をユーチューブで公開し、高評価をいただくこともありますので、広報紙の内容を動画で分かりやすく、市民にお伝えするという開設の目的は果たせていると考えています。

コロナ禍においては、岩出健康体操や岩出げんき体操の動画を公開し、外出を控えた時期に自宅をご利用いただけるよう紹介しました。また、対面開催が難しい研修や講座等の対象者向けに限定公開するなど、長い時間の動画に対応できるよう変更し、ユーチューブの活用を広げたことは、市のユーチューブチャンネルの周知につながったものと考えております。

次に3点目ではありますが、市民への情報発信につきましては、迅速かつ正確な情報発信、分かりやすい内容、多様な伝達手段の活用を心がけています。本市が有する広報媒体である市広報紙や市ウェブサイトのほか、本年2月から開始しましたライン公式アカウントやフェイスブック、ユーチューブで市政情報を発信するとともに、テレビ和歌山、和歌山放送等のメディアを効果的に活用し、関係部署と連携を図り、市民の方が情報から取り残されることがないように努めてまいります。

また、先ほど尾和議員からご提案の窓口の掲載につきましては、他自治体の状況を参考に、検討してまいりたいと考えております。

○田中議長 再質問を許します。

尾和正之議員。

○尾和議員 それでは、再質問に関して、映像を用いた県外向け広報について1点お答えください。

数年前に、一億総活躍社会と銘打って、移住促進計画をつくる市区町村に国が政策の一部を交付され、地方自治体に予算がつき、動画作成する地方自治体が増えています。年間数百本、地方自治体がつくるPR動画があります。そのほとんどがユーチューブチャンネルとっていいでしょう。あらゆる分野、企画でアピールを行っているのが現状です。

これはネット上から参照しています。一例として、県では大分県の温泉県新風呂

動画が視聴回数200万回以上、宮城県のHey! Say! JUMP 夏タビ宮城など、500万回以上です。市では、宮城県日向市のNetsurfer becomes Real surferが6年前に作成し、現在、112万回数の視聴となっています。

本市の公式ユーチューブチャンネルも9年前から始まっており、現在、登録者数273人で、164本の動画を作成しています。隣の紀の川市では、最初の動画が3年前になっており、登録者数は636人で、90本作成となっています。また、和歌山県で見ると、登録者数は5,760人で、1,527本作成しており、全国で31番目の登録者数であり、18番目の作成数であります。

これらから視聴回数は十数回から1,000回以内がほとんどで、本市の最高視聴回数は1万回のマイトイレのつくり方でありました。これらを鑑みて、現在、公式ユーチューブの活用には変革とアイデアが必要と考えております。

1つの提案として、現在、日本に滞在しているインフルエンサーを招き、本市を紹介してもらい、子供たちから年配の方々の交流をしていただき、その代わりにインフルエンサーの宿泊や料理を本市が協力関係を結んだ企業や店舗に提供いただき、10万回から100万回数を誇るインエンサーに宣伝してもらおう自治体、民間インフルエンサーが、ウィン・ウィンの関係からできるようなきめ細やかなアイデアが、今後必要となってくると思います。これも1つの例ですが、県や関係機関とも連携し、今後取り組むことを提案させていただきたいとします。

それではお答えください。最後に、これらの本市の見解をお聞かせください。

○田中議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

市長公室長。

○久嶋市長公室長 尾和議員の再質問にお答えいたします。

まず1点目の再質問なんですが、映像を用いた市外向けの広報については、今後、県や関係機関、関係各課と連携しながら、効果的な情報発信が行えるよう研究してまいりたいと考えています。

今後も市政への理解を高め、また市の政策や魅力を内外に広く効果的に発信し、本市のブランド力向上に努めてまいりたいと考えております。

それと、インフルエンサーという話が出てたんですが、SNSを使用して観光地等から発信することについては、市のPRにつながるかと思われませんが、インフルエンサーとして世界的に活躍されている方に協力を仰ぐためには、高額な費用が必要になることが想定されますので、インフルエンサーを活用した施策については、

その費用対効果等を研究してまいりたいと思います。

また、出演者により視聴者数が限定されたり異なるなど、観光誘客やインバウンド誘客に必ずしも結びつくものではないこと、さらには出演者に悪評が立った場合、悪い影響が出てしまうなどのマイナス面もありますので、今後研究する課題かと考えております。

以上です。

○田中議長 再々質問を許します。

(なし)

○田中議長 これで、尾和正之議員の2番目の質問を終わります。

以上で、尾和正之議員の一般質問を終わります。