

行政経営プラン推進委員会議事録

日 時：平成27年8月5日（水）午後9時30分から正午まで

場 所：市役所7階 第3委員会室

出席委員：岩崎委員長、赤堀委員、野津委員、吉田委員、東野委員、戸田委員、碓委員、
堅田委員、小林委員

欠席委員：服部委員

4. 議事について

(3) 行政経営プラン行動計画について

①商工農政課

商工農政課長から資料に基づき説明があった。

2.6 五条川沿いの桜並木の保全・再生

委 員：平成27年度の計画について、募金箱の設置は保存会が行っているものであるが、この文章表現だと市が実施する事業であるかのように読める。昨年も同様の指摘をしたが、たとえば「保存会が行う募金箱の活動に側面的に協力する」というような文章表現に改めるべきである。

委員長：市が行うことと保存会が行うことを明確に分けて書いていただきたい。市は募金がどの程度集まるかを把握しているか。

商工農政課：募金額は毎年20万円程度である。

委 員：保存会が県から受けている交付金は、保存会が直接県に申請して受けているものか。

商工農政課：そのとおりである。

委 員：市は保存会にどれくらいお金を出しているか。

商工農政課：保存会自体にはお金は出していない。市としては、肥料を買うなどして保存会の活動をサポートしている。

委 員：ここまでの話を聞く限り、桜並木の保全・再生事業は市ではなく保存会主導で行っている事業のように思える。

商工農政課：事業は市と保存会とで話し合いながら進めており、どちらかがどちらかの言いなりになっているわけではない。

委 員：桜祭りは市の目玉イベントであるが、祭りの開催時期と桜の開花時期がずれることがある。桜の開花時期にあわせて祭りを開催することは難しいのか。

商工農政課：岩倉市の桜祭りは、市を縦断する五条川沿いで開催される。祭りが広範囲で行われるため、期間中はゴミや騒音の関係で多くの近隣住民に迷惑がかかる。そこで、近隣住民には、祭りの開催期間を4月1日から10日までと指定してこの期間だ

けご容赦くださいとお願いしてご理解いただいているところであるため、桜の開花状況にあわせて祭りの開催時期を前後させるのは難しい。

委員：祭りの開催時期を前後させたとしても、開催期間は10日間のまま変わらないため、この点を説明することで近隣住民に納得してもらうことはできないか。桜祭りは岩倉市を外部にアピールするうえで絶好のイベントであるが、その祭りが桜の散った頃に行われるのは残念だという声をよく聞く。

商工農政課：同様の説明は何度も行っているが、桜祭りの開催は近隣住民にとって相当のストレスになるようで、開催時期を前後させることについてはなかなか理解を得られない。

委員：桜祭りを桜の開花時期にあわせて4月1日より前倒しで開催しようとする、祭りの経費を前年度予算から支出しなければならなくなるという問題がある。また、桜祭りの開催期間を4月1日から10日までと記載したポスターを名鉄沿線に貼るため、この点からも桜の開花時期にあわせて祭りの開催時期を前後させることには問題がある。このように様々な問題があるため、祭りの開催時期を4月1日から10日までに固定したという経緯がある。

委員：岩倉市域を越えて五条川沿いをずっと続いている桜並木は、ウォーキングをする人たちへの大きなアピールポイントだと思う。桜祭りの時期に市内の五条川沿いの桜を見てもらうことだけを考えるのではなく、五条川を抱える近隣自治体と協力してずっと続いている桜並木をアピールしていくといった広域的な仕事こそ市の役割だと思う。

委員長：市の役割として、観光やシティプロモーションといった観点から五条川の桜を広域的に捉えて考えていって欲しい。

委員：五条川沿いの道は、歩いたり走ったりしていると気持ちがいい。桜だけではなく、五条川沿いの道を散歩コースやマラソンコースとしてアピールしてはどうか。

商工農政課：昨年市をPRするホームページを作った際に4000人程度を対象に行ったアンケート調査では、五条川沿いをジョギングしたりウォーキングしたりすることが岩倉市の良いところだという回答が多数あった。憩いの広場には次の広場まで何キロという看板をつけているし、五条川沿いの道には100メートルごとにタイルを貼っている。

委員長：総合計画をみると、平成22年度の数値では市民の3人に1人は日常的に五条川沿いでジョギングやウォーキング等を行っている。この五条川沿いの道でのジョギングやウォーキングについては、観光プロモーションという観点からのアピールをもっと強調しても良いのではないかと思う。

委員：駅にその時々五条川の景色の様子が見えるものを貼ると、五条川まで足を伸ばす人も増えると思う。

6 6 岩倉市食育推進計画の推進

委員：食育推進の取組みとして、味覚や栄養に関する知識の周知を行ってほしい。

商工農政課：現在も、保育園で栄養士が子どもや親御さんに添加物等について説明したり、保健センターで講座を開催したりして周知を図っている。今後も引き続き周知を図っていく。

委員長：来年給食センターができるが、地元産や愛知県産の野菜の使用率はもっと伸びそうか。

商工農政課：伸びると考えている。給食センターとはできる限り地元産や愛知県産の野菜を使用する方向で話を進めている。

委員長：行動目標に書いてある岩倉の伝統料理とは何か。

商工農政課：名古屋コーチンを使ったすき焼きなどである。

委員：ちっちゃい菜は栄養価は高いがあまり出回っていない。出回る時期はいつか。

商工農政課：出回るのは秋である。産直センターや岩倉駅地下で行われている野菜の広場で販売している。

委員：ちっちゃい菜の生産は技術的に難しく、思ったように生産量は上がらない。

委員：ちっちゃい菜を使った創作レシピを定期的に応報に載せると良い。

委員：新ブランドの野菜はどうやって決めたのか。

商工農政課：新ブランド野菜の研究会を農家の方々に作ってもらい、そこで決定した。

委員：ちっちゃい菜は生産量が少ないのに新ブランドの候補にあげたのか。

商工農政課：ちっちゃい菜については生産者も生産量も増えてきている。

委員：新ブランド野菜について、市としてどんな支援をしているか。

商工農政課：研究会に助成金を出している。

委員：特産品を使った名産品があると良い。

委員：自分の会社では、食育の取組みの一環として、子どもに食器を大切に扱うことを知ってもらおうということでプラスチック製の容器ではなくあえてガラス製の容器を使ってもらおうと話している。

委員長：そういうことも食育だと思う。給食センターの残渣はどうしているのか。

商工農政課：残渣は極力少なくなるようにしている。

委員：給食センターの残渣についてはすべて堆肥化している。

②上下水道課

上下水道課長から資料に基づき説明があった。

7 水道施設の耐震化

委員長：管路の整備について、資料によると100%に辿り着くのは平成43年であり、か

なり時間がかかる。

上下水道課：耐震化の工事は昨年からということで、まだ時間がかかる。

委員長：現状は全国平均と同じくらいか。

上下水道課：全国平均より低い。

委員：1メートルあたり費用はどれくらいかかるか。

上下水道課：おおむね15万円である。

4.2 水道料金の収納率の向上

委員長：昨年、目標率は100%でいいのではないかと提言したが、やはり難しいのか。

上下水道課：100%の達成は現実的でない。

委員長：給水停止は頻繁に行っているのか。

上下水道課：行っている。

委員：滞納者が市外へ転出した場合に、その転出先へ徴収に行くと交通費等がかかる。

転出先の市町村に徴収を委託することはできないのか。

総務部長：市税に関しては、徴収委託の制度があるが、どの自治体も滞納問題を抱えているため、自分のところの処理で精一杯という現状がある。

委員長：水道のメーターが回っているかどうかの確認は、一人暮らしの高齢者の安否確認につながる。検針・徴収業務の委託契約の中に、この確認業務は入っているか。

上下水道課：契約の中には入っていないが、水道のメーターが止まっているという情報は入ってくる。必要があれば情報を担当課に提供する。

委員：不納欠損額はいくらあるか。

上下水道課：平成26年で73万円程度である。

4.3 下水道使用料の収納率の向上

委員：不納欠損額はいくらあるか。

上下水道課：平成26年で50万円程度である。

5.3 公共下水道への接続促進

なし

③危機管理課

危機管理課長から資料に基づき説明があった。

6.9 業務継続計画（BCP）の策定

委員長：行政のBCPは今の説明のとおりだが、民間企業者の皆さんから見てどうか。

委員：民間企業におけるBCPは、災害時において廃業や事業縮小を免れるためにどうするかという観点で策定するが、行政の場合は廃業がないため、BCPは災害時に行政サービスをどう計画的に提供していくのかというのが主要な点になってくる。危機管理課という課ができたことは市民に安心感を与える点で良いアピールになった。一般的にBCPは何のことかよくわからないものだが、組織図等により危機管理課の立ち位置を明確にしてアピールしていくことで、その危機管理課が策定したBCPは市民にとってわかりやすいものになってくのではないかと思う。継続的にやっていただきたい。

委員：民間企業におけるBCPでは、経営のトップに何かあったときにどう事業を継続していくかという点も考慮する。行政のBCPにおいても、災害だけではなくトップに何かあったときにどうするのかという観点は必要だと思う。

委員長：BCPの概要について書かれた別添の資料には、本部長の安否が不明の場合の指揮の代行順序についての記載がある。阪神淡路大震災の際に行った区役所へのヒアリングの中では、災害発生時に対策本部長である区長が来るまで動けないのはおかしいという意見があり、最もよく状況を把握しているだろう第一登庁者に指揮命令を任せられた方が良いのではないかという話がよくなされたが、やはり職員である程度指揮の代行順序を決めておいた方が良いのか。

危機管理課：基本的にはまずは災害対策本部長が指揮をとることになる。もともと、BCPの策定に際しては、非常時の優先業務の洗い出しをしたところで、各課が災害発生時に担当する仕事をどのように優先的に立ち上げるのかをそれぞれの課で能動的に考えてもらい、各課で誰が最初に来てやるべきことがわかる体制を整えてもらうことから始めていった。

委員：災害時においては、素早く参集して対応にあたるのが非常に重要であるが、危機管理課の職員のうち市内在住者は何名いるのか。

危機管理課：現在は正規職員4名のうち2名が市内在住である。危機管理課は昨年新しくできた課であるが、当初は正規職員全員が市内在住だった。危機管理課の職員を市内在住者に限定することは人員確保の観点から難しい。今回の地震BCPは、各課において誰が駆けつけてもある程度の業務ができる体制を整えていくことを目標としている。

委員：この計画では各対策部班が災害発生後数時間以内に着手する業務が決められているが、他方職員は災害発生時決められた小学校等の避難所に参集し避難者支援にあたることになっている。このこととの関係はどのように考えればいいのか。

危機管理課：職員は職員初動マニュアルで避難所に参集することになっているが、避難所における避難者支援を職員全員で行うわけではない。昨年、避難所にいる人たちで避難所を自主運営してもらうためのマニュアルを作成した。運営には職員ももちろん加わるが、職員だけで避難者支援のすべてを行うことは想定していない。

委員長：職員ではなく住民が避難所運営を行っていくということを伝えていくことが最

も重要である。住民が助けられるのを待っているだけではどうしようもない。

危機管理課：行政だけでできることは限られている。そこを住民にも理解してもらえよう啓発を行っていかなければならない。

委員：災害が発生したときに主導するのは危機管理課ではないのか。

危機管理課：主導するのは災害対策本部である。

委員：現在の災害対策本部は、従来のように地震や台風だけに対応すれば良いのではなく、鳥インフルエンザなどの病気についても対応を行っていく。

委員：計画の中にハード面に関する事項も入れた方がいいのではないか。

危機管理課：ハード面に関する事項については別途計画していく予定である。

70 民間企業（福祉施設を含む）等との災害時応援協定の締結

委員：災害発生時の連携のシミュレーションは行っているか。

危機管理課：協定を締結している企業等が災害発生時にとる体制を考慮した防災訓練を行っている。

委員長：避難所において、医療機器等の関係で特別な配慮が必要な高齢者や障害者にもどのように対応するか決めているか。

危機管理課：難しい課題であるが、重篤な人についてどのように対応していくのか個別の計画を立て、今年度検討していく。

委員：個人情報との関係で、一人暮らしの高齢者や障害者といった災害発生時に支援が必要な人の情報は公にはされないが、この点はどうするのか。

危機管理課：平成25年の法改正により、重度の障害者や要介護者など一定の要支援者については市でその情報を把握し、うち本人の承諾を得られた人については名簿化できるようになった。支援してくれる人に発災後に情報を提供できる仕組みになっている。

委員長：神戸市の真野地区では、人口に占める高齢者の割合が高くなった1970年代から入浴サービスや配食サービス等を実施しており、阪神・淡路大震災では、地域の人たちが地域のどこでどのように高齢者が生活していたかを把握していたため助けに入ることができた。非常時においては、自分の近所でどんな人がどのように生活しているかを知っていないと、要支援者の名簿だけでは役に立たない。そういった意味で、防災を切り口にした地域コミュニティの再生というのは大きな課題である。

④市民窓口課

市民窓口課長から資料に基づき説明があった。

4 日曜市役所の実施日の拡大

委員長：日曜窓口は市民に定着したか。

市民窓口課：そのように考えている。

委員：日曜日出勤した職員には時間外勤務手当を支払っているのか。

市民窓口課：振替休日をとってもらおうことにしている。

5 総合窓口の改善

委員長：カウンターに対して正面を向いて座っている職員は、ずっと正面を向いたまま座っているのか。また、その職員が真っ先に窓口対応を行うのか。

市民窓口課：ずっと正面を向いて座っている。窓口対応については当番が決まっており、当番の職員が真っ先に対応する。それ以外は適時対応できる職員が窓口に出て対応を行う。

委員長：各職員のデスクは決まっているのか。

市民窓口課：決まっている。

委員：住民票の自動交付機があると便利である。

総務部長：新庁舎完成時に自動交付機の設置場所を設けたが、導入にコストがかかることに加え、交付機の利用に必要な住基カードの交付率が低く交付機の利用があまり見込めないことから、導入を断念した経緯がある。最近では、コンビニでの住民票の交付を行う自治体が出てきており、自動交付機よりもこちらが主流になってきている。もっとも、コンビニでの交付にもコストがかかることに加え、市域がコンパクトな岩倉市でそこまで行う必要があるのかという気持ちもあり、現在は様子見をしている状態である。

委員：大学で教えているとき、学生から自動交付機があるとわざわざ窓口まで行かずに済むから便利だという声を聞いたことがある。

総務部長：岩倉市役所は他の一般的な市役所と異なり、住民票を取るときに申請書を書く必要はなく、窓口で身分証明書を提示しサインをするだけという簡単な手続きで取得することができる。学生にはこの点を PR していただくとありがたい。

市民窓口課：住民票や印鑑証明書については電話予約の制度もあり、予約をしてもらえれば時間外であっても夜9時までは宿直室で交付することが可能である。

委員：ネットでの予約は可能なのか。

総務部長：県の予約システムがあるためネットで申込みはできるが、発行手数料を支払ってもらわなくてはならないため住民票等を郵送することはできない。

6.7 ジェネリック医薬品の推奨

委員：広報による周知を行っているが、効果はあるか。

市民窓口課：病院や薬局等での周知とも相まって、効果はあると考えている。

委員：市からの書類を見てジェネリック医薬品にしようとはあまり思わない。調剤薬局の薬剤師の説明に納得してジェネリック医薬品に切り替えるケースが多いと思うの

で、そことコンタクトをとって切替えを推奨していくと良いと思う。

委員：ジェネリック薬品に切替えることでデメリットはあるか。

市民窓口課：その点は医師が判断することである。

委員：ジェネリック医薬品に切り替えても得られる薬の効能が変わらないのであれば、ジェネリック医薬品に切り替えることを原則として、切り替えたくない人だけ意思表示するという形にした方がよいのではないか。

市民窓口課：その点については、国が施策を進めていく中で考えていくことだと考えている。

委員：国民健康保険税について、現在岩倉市では資産割を徴収しており、資産の多い人の税額はそうでない人のものより高くなっている。もっとも、資産がある人もない人も同じ病気にかかれば同じだけお金を負担することになることに加え、県内で資産割をかけているところは少なくなっていると思うので、岩倉市でも資産割をなくしてはどうかということをご提案したい。

総務部長：過半数以上の自治体では資産割を徴収している。法律上は所得割、資産割、均等割、平等割をとることができることになっているが、資産割については市としてはできればなくしていきたいと考えている。もっとも、資産割をなくすとその分の財源の確保の問題が生じてくる。

⑤環境保全課

環境保全課長から資料に基づき説明があった。

1.5 環境基本計画の策定・推進

委員：太陽光発電システム設置費補助金のアンケート項目が何を聞きたいのかわからない。

環境保全課：アンケート作成の意図としては、国の補助金がなくなっていく中で、補助金額をどの程度に設定すれば太陽光発電システムの普及を続けられるかということがあったと思われる。

委員：市としては、補助金額を低くしたいのではないのか。アンケートの中には、それに関する質問項目がない。

環境保全課：市としては、国の補助金がなくなったこともあり補助金額は低くしたいと考えているが、このアンケート作成の意図は、太陽光発電システムの普及を推進するためには補助金額をどの程度にすればよいかを把握することにあつた。市の財政面を考えると、アンケートの中に補助金額を低くすることについての質問項目があってもよかったかもしれない。

委員：「平成27年度の計画」にある「優秀な省エネ実践市民特典制度事業」とは何か。

環境保全課：7月と8月に節電をしてくれた人に資源収集袋をプレゼントすることで、節電を推進していく事業である。

委員：中部電力の制度の中に、紙媒体での検針票の受取りをやめるとポイントをプレゼントするというものがある。この制度の利用者は、電気使用量を証明する書類がないことになるが、こういった人はどうすればよいか。

環境保全課：確認させていただきたい。

1 6 第3次五条川自然再生整備等基本計画の策定・推進

委員：環境保全課と商工農政課と維持管理課の立ち位置が重なっているように思える。このNo.16について、商工農政課の担当項目とは桜が関わっているかどうかの違いだけであるし、維持管理課の担当項目にも道路や水路というのがある。

環境保全課：五条川に関する計画には川だけでなく桜も道路も関係するため、計画の策定には商工農政課や維持管理課にも関わってもらっているが、その方向性を決めるのは環境保全課であるということで、No.16について記述している。

委員：どこか1つ課に任せられるのであればそうした方が良い。複数の課と調整するのは時間がかかる。無駄な仕事をする必要はない。一度考えてみてはどうか。

1 7 第2次地球温暖化対策実行計画の策定・推進

なし

1 8 第4次一般廃棄物処理計画の策定・推進

委員：新しい炉になり温度が高くなったことで燃やせるものが増えたということだが、今後ごみの分別は必要なのか。

環境保全課：新しい炉に持ち込まれるのは可燃ごみと不燃ごみだけであり、資源ごみは持ち込まれないため、今後ごみの分別は必要である。もっとも、新しい炉になったことでこれまで不燃ごみに区分していたものも燃やせるようになったため、今後は環境問題等の検証を重ねデータをとりながら、可燃ごみと不燃ごみの分別区分の見直しを行っていく。

委員：岩倉市への転入者の中には、ごみの細かい分別を煩雑に感じる人もいると思う。新しい炉になり、不燃ごみに区分されているものも可燃ごみと一緒に燃やすことになったのだから、ごみを収集する側の姿勢としてたとえ分別されていなくても収集するということにはできないか。

環境保全課：現在も可燃ごみと不燃ごみを一緒の車に積むことはしていないし、また炉が新しくなってできるようになったのは、不燃ごみに区分されているものを可燃ごみの区分に移行するということであって、可燃ごみも不燃ごみも何でも一緒にするという考え方は持たないことにしている。

委員：ごみの分別方法は岩倉市と小牧市で同じか。

環境保全課：資源ごみの分別の仕方に少し差異があるが、おおむね同じである。

委員：同じ施設で処理するのであれば、岩倉市と小牧市でゴミ袋を統一すると便利である。

環境保全課：今年の10月にゴミ袋を新しく変えるが、その過程で環境審議会等を通じてゴミ袋の共通化を提案している。ごみの処理のルールとして、それぞれの自治体のゴミはそれぞれが処理しなければならないというものがあり、ゴミ袋を共通化するとどちらの自治体のゴミか区別がつかなくなるといった意見はあるが、市としては、将来的にはゴミ袋の共通化を図りたいと考えている。10月から新しくなるゴミ袋についても、外観や品質、大きさは小牧市と統一したため、次のステップとして袋の共通化を視野に入れている。

委員：不燃ごみはどうなるのか。

環境保全課：不燃ごみはこれまで同様水曜日に収集する。もっとも、将来的には不燃ごみの袋自体はなくなることも想定される。

委員：炭酸カルシウム入りの袋はどうなるのか。

環境保全課：炉が新しくなり高温になったことで公害等の心配がなくなったため、新しい袋には炭酸カルシウムは使っていない。

委員：ゴミ袋が新しくなるということで、販売単価や販売形態、大きさはこれまでと変わるか。

環境保全課：単価については、今回から市場価格になり、自由競争によって価格が決まるため、時期によっても店によっても販売価格は変わってくる。販売形態については、小牧市や一宮市と同様の形態をとるため、市境を越えたところでも袋が販売されることになる。大きさについては、「燃やすごみ」の袋は5センチほど短くなる。

委員：ゴミ袋を共通化するとどちらの自治体のゴミか区別がつかなくなるという意見があるということだが、それぞれの自治体のゴミ収集車はそれぞれの自治体のゴミしか回収しないため、どちらのゴミかは区別できるのではないか。

環境保全課：そのとおりだが、万が一小牧市から市境を越えてゴミが捨てられた場合にはそれがどちらのゴミか区別がつかなくなることはある。

委員：不燃ごみは地元協定との関係で現在は燃やさないことになっているが、数年後には可燃ごみと同じ袋にして処理をするということか。

環境保全課：環境問題等もあるため数値の測定を重ねて、地元との協定も含め数年後には可燃ごみへと移行していきたいと考えている。

委員：数値の測定をする必要はあるのか。他の自治体でやっているところもあるのだから、データは既にあるのではないか。

総務部長：出るごみの質は自治体によって違うため、得られるデータには違いが出てくる。

委員：全体でかなりのトン数のごみを燃やしているのだから、燃やすごみの質に多少の違いがあっても得られる数値に大きな差はないのではないか。

総務部長：得られる数値は変わってくる。実際に予定された数値が得られなくて苦勞もしている。

委員：ごみの量が少なくなったということだが、民間企業等が回収しているものも数値の中に入っているか。

環境保全課：市が公表する数値の中には民間企業等が回収している分は含まれていない。

委員：そういうことであれば、ごみの量が少なくなったとはいうものの、実際は市で処理したごみの量が減っているというだけではないか。民間企業等が回収した分も含めて、市から出ているごみの総量を把握しなければ、ごみが減量したかどうかは分からない。

環境保全課：民間企業等が回収しているのはペットボトル等の資源であり、可燃ごみや不燃ごみは市で処理している。そのため、ごみの量については把握しており、この点において不透明な部分はない。資源については、ご指摘のとおり市ではなく民間企業等が回収している分もあるため、今後は資源化に関する記述をする際に「公の部分」という文言を付けた表現にしていくことを検討しているところである。

委員長：検討して次年度に報告していただきたい。

19 環境に関する調査結果の公表

なし

⑤税務課

税務課長から資料に基づき説明があった。

35 負担の公平性を保つための課税対象の把握（土地の現況調査及び家屋の全棟調査）

なし

36 コンビニエンスストア収納の実施

なし

37 インターネット公売の実施

なし

38 市税の収納率の向上

委員：平成26年度の不納欠損額はいくらか。

税務課：全体で3, 255件、金額にして53, 414, 000円である。

⑥福祉課

福祉課長から資料に基づき説明があった。

7.1 コミュニケーション支援の充実

委員：講座には何人くらい来てほしいと考えているか。

福祉課：多ければ多いほど良いと考えている。

委員：手話以外に、障害を抱えている人に対して行っている支援はあるか。

福祉課：国の施策を中心として、市の独自事業を併せて行い支援している。

委員：市内に視聴覚士のいる病院はあるか。市にできることには限界があり、視聴覚士のいる病院と連携を取っていく必要があると思う。

福祉課：確認はできていない。現状では、たとえば手話通訳が必要な方については、病院や公共施設で手続き等を行う際に手話通訳を派遣する制度があり、この制度によって対応している。

委員：学校等において障害に対する理解を図るような活動は行っているか。

福祉課：社会福祉協議会が毎年講座を行っている。親御さんたちが集まって障害について勉強したいという場合には出前講座もあるため活用していただきたい。

委員：先ほども言ったが、市としてできることは限られている。視聴覚士のいる病院と連携を取り、何かあったときに共同で事にあたることになれば、リスクヘッジになると思う。病院との連携は考えているか。

福祉課：今のところ、視聴覚士のいる病院と連携を取るところまでは考えていない。

委員：聴覚の不自由な人が市役所の窓口に来たら、どのように対応するのか。

福祉課：その人の状態にもよるが、筆談で対応したり耳元で少し大きめの声で話したりして対応する。その際、聴覚障害者手帳の案内や補聴器の利用を提案することも考えられる。また、窓口には障害者相談員が2名おり、相談を受け付けることもできる。

以上