

- 京都府は、旅券事務所、運転免許更新センター等の窓口において、子ども連れや妊婦等の方の優先受付レーン（きょうと子育て応援レーン）を創設し、子育て世帯の負担を軽減。

## 課題

- 子ども連れの方にとっては、旅券事務所や運転免許センター等での待ち時間に、子どもが泣き出してしまったり、妊婦の方が長時間待つことがあるなど、子育て世代の負担となっていた。

## 取組

### （きっかけ）

- 京都府の合計特殊出生率が、全国45位の1.29（平成30年）となるなど厳しい状況にある中で、「子育て環境日本一」を目指し、府域全体に子どもや子育て中の方が利用しやすい施設・設備が広がるよう、府民利用施設等で子育てにやさしい環境整備に取り組むこととなった。
- 知事自ら、全部局からヒアリングを行い課題を洗い出し、職員の発案により実施。

### （方法）

- 旅券事務所は、あらかじめ子育て世帯専用窓口を設け、総合受付で、手続きに来られた子ども連れの方や妊婦の方に職員が声かけを行い、同専用窓口を案内する。
- 運転免許更新センターは、手続きに来られた子ども連れや妊婦の方に、職員から声かけを行い、優先して受付をしていただく（専用窓口は設けていない）。

### （工夫）

- 施設の入口には、他の利用者に理解と協力を求める内容の書面（右図参照）を大きく掲示。結果として、優先受付レーンへの苦情はほぼなし。

## 成果

- 1年間に3施設（※）で3,362件の優先案内を実施（令和3年度）し、子どもを連れてきたまま待つことはほぼなくなった。  
※旅券事務所、運転免許更新センター、運転免許試験場
- 利用者からは、「子どもを抱っこしたまま長時間待たずにすむのでありがたい」、「ベビーカーを押すのが大変だったので助かった」等の声が挙がっている。
- 本取組みを参考に、府内の一部の郵便局においても「子育て応援レーン」を導入。



＜きょうと子育て応援レーン（運転免許更新センター）＞



＜入口や総合受付で優先案内を掲示（旅券事務所）＞

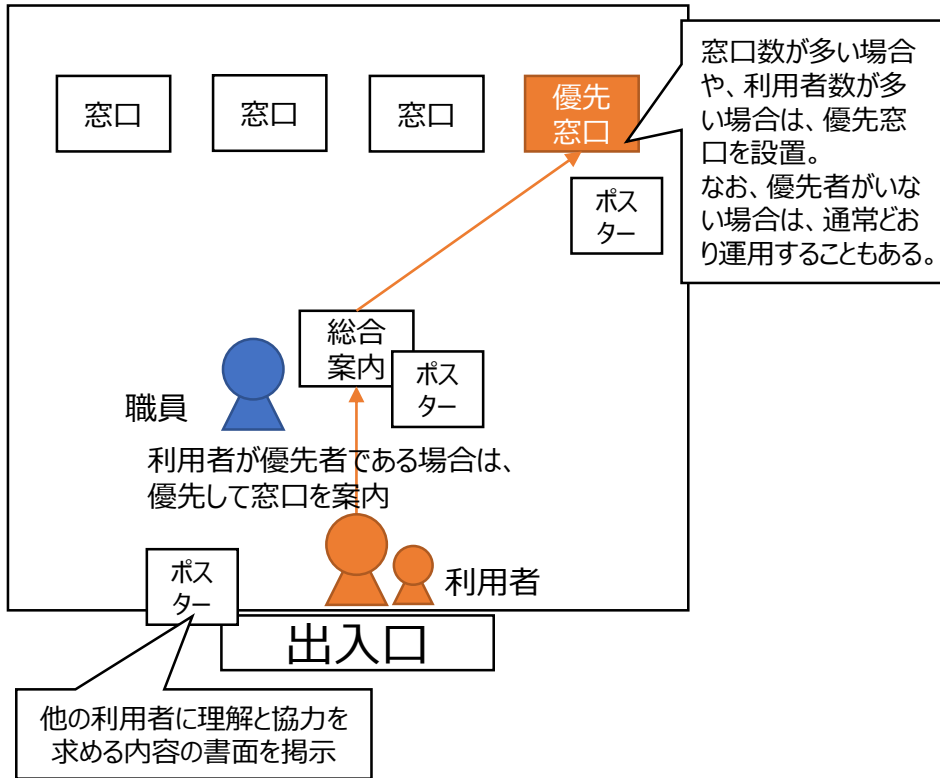


＜きょうと子育て応援レーン（旅券事務所）＞

# 窓口における「こどもファスト・トラック」の実施方法例

- 窓口における「こどもファスト・トラック」を先行して実施している京都府等では、下記のとおり実施していると聞いています。
- 各地方自治体の窓口の状況はそれぞれ異なりますので、これらの例を参考にしつつ、実情に応じて、「こどもファスト・トラック」の実施をご検討ください。

## (例1) 利用者が、案内する職員（総合案内等）に最初に接触する導線の場合



## (例2) 利用者が、窓口に直接コンタクトする場合

