

子育て世帯の優先受付レーン〈京都府（人口約255万人）〉

- 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更新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）

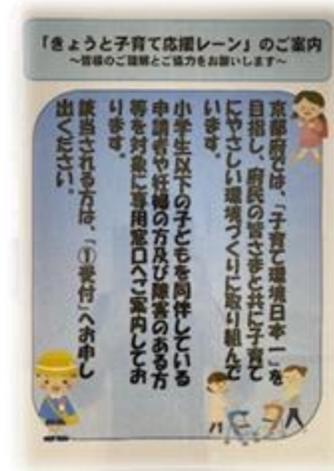
- 施設の入口には、他の利用者に理解と協力を求める内容の書面（右図参照）を大きく掲示。結果として、優先受付レーンへの苦情はほぼなし。

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）〉

総務省の関連する取組

地方公共団体

- ・ 地方公共団体の窓口一般
- ・ 住民票やマイナンバーカードの手続き窓口
- ・ 公営地下鉄・バス

取組事例（公営地下鉄・バス）：

女性・子ども専用車両の導入、各車両へのフリースペースの設置、ベビーカー専用スペースの設置、ベビーカー乗降時のサポート等の実施。

⇒ 先行実施している取組事例を周知する等の方法により働きかけを行う。

民間事業者

- ・ 郵便局

取組事例：

京都府と日本郵便株式会社との地域活性化包括連携協定（令和4年5月12日締結）に基づき、京都中央郵便局に「子育て応援レーン」を設置。他の大規模な郵便局にも拡大予定。

⇒ 日本郵便に対し、先行実施している取組事例を周知する等の方法により働きかけを行う。