

## 平成20（2008）年10月14日 決算審査特別委員会

- 1 財政状況について
- 2 頑張る地方応援プログラムについて
- 3 人事について
- 4 市民意識調査について
- 5 FAQ、よくある質問について
- 6 コールセンターについて
- 7 指定管理者制度について
- 8 災害発生時の危機管理体制について

### No.96 灰垣委員

8点ほどお伺いしたいと思います。

最初に、19年度決算状況をお伺いしますけれども、委員長にお断りしておきます。20年度以降にちょっと触れさせていただくこととなりますので、ご了承願いたいと思います。

9月30日に総務省が、財政破綻を未然に防ぐための地方自治体財政健全化法に基づいて、判断の発表がありました。ご存じのとおりです。

財政再生団体ということで、その状態にあるというのが北海道夕張市、赤平市、そして長野県の王滝村という、2市1村ということの発表がありました。

また、早期健全化団体の状態にあるというのが40市町村。その中には、大阪府も泉大津市、また守口市、泉佐野市が入っているという報道がありました。

本市は、この19年度決算において、先ほどから、市長の、冒頭にもありました。また、今、橋本さんもおっしゃってましたけれども、不動産会社グループの大型倒産という影響から、地方交付税が大きく減額になったということや、扶助費や繰出金など、社会保障費関連経費の増などで、また、直接、市民サービスに関連する経費も、適切に対応されて、実質単年度収支は14年ぶりに赤字になったというものの、実質収支は昭和58年以降25年間、黒字を維持され続けているという、これは大きく評価をしたいと思っております。

今決算の歳出では、義務的経費が0.5%の伸びを示してます。それから、これは、人件費や公債費の減が扶助費の伸びをカバーしたという、こういう結果であると思っておりますけれども、今後も少子高齢化により、扶助費などの社会保障費関係経費は伸び続けていくことになるということが予想されます。

人件費は、団塊の世代が退職、そして新規採用者との新陳代謝、これらによって、これらの減は、これも資料をいただきましたけれども、平成21年をピークに、退職者は減少していくという、その中で人件費の減も望めなくなるというふうになります。

また、市債残高の減による公債費の減は、JR高槻駅北東地区の市街地整備、また前島

クリーンセンター第一工場更新などの大型事業による市債の増加。これらによって、公債費の減が望めなく、義務的経費は今後、さらに増加していくことが予想されます。

そういったことから、財政の硬直度を示す経済収支に目をやりますと、経常一般財源の歳出では、前年比マイナス1.4%、これは事務事業評価にも出ております。同じく、歳入はマイナス4.7%になっておいて、歳出の減を歳入の減が上回って、特殊事情があったものの、経常収支比率が94.7%となって、前年度比3.1%悪化、ポイント悪化ということになりました。

反面、今年度から、先ほどありましたけれども、地方公共団体の財政の健全化に関する法律によって、公表が義務づけられたという4つの指標です。

先ほど、橋本委員の方からもお話ありましたけれども、広報にも載ってましたけれども、基準がすべてクリアをしたと掲載されてました。

ちょっと重なるかもしれませんが、市民から見ると、経常収支比率は悪化したと。しかし、4指標では、健全性を維持しているという、これちょっとわかりにくいのかなと思います。これ、説明していただきたいなということと、どういう分析を、19年度の財政状況を分析されているか。

それともう1つ、仮に大型倒産がなければ、経常収支比率はどのぐらいと予想されるのか。

まず1点目としてお聞きいたします。

## No.97 森田財政課長

灰垣委員の財政指標から見た決算状況に関するお尋ねについて、お答え申し上げます。

初めに、4指標から見た決算状況についてでございますが、地方公共団体の財政の健全化に関する法律、いわゆる財政健全化法に基づく4つの指標。実質赤字比率、連結実質赤字比率、実質公債費比率、将来負担比率及び公営企業には資金不足比率の公表が義務づけられたものでございます。

また、それぞれの比率には基準が設けられ、それらの財政指標の基準との比較により、その地方公共団体の財政状況が判断できるようになったものでございます。

本市の状況はどうであったのかと申しますと、実質赤字比率、連結実質赤字比率では、両指標とも実質赤字はございませんでした。

また、実質公債費比率は単年度0.5%、3か年平均が2.3%で、基準を下回っており、府下3番目に良好な数値を示してございます。

また、中核市での比較といたしましては、2番目に良好な数値を示してございます。

次に、将来負担比率でございますが、数値が算出されず、現在の本市の標準財政規模で借入金なども、本市が将来負担するものが賄えるものでございます。他市状況との比較でございますが、府下では本市のほか、吹田市、箕面市も比率が算出されてございません。

中核市では、本市のほか、豊田市のみとなっております。

また、公営企業の資金不足比率も、本市は算出されてございません。こうしたことから、財政健全化法に基づく新たな指標から見た本市の財政状況は健全であるものと思慮いたしておりますので、よろしくお願いいたします。

もう1つの経常収支比率についてでございますが、経常収支比率は、従来からある指標の1つで、財政構造の弾力性を図る指標でございます。一般的に都市部では75%程度におさまるのが妥当とされております。

地方公共団体の平成19年度決算では、全団体が80%を超えた状態でございます。本市と同じく90%を超えた団体は、都道府県では東京都以外の40道府県、中核市では33市中25市、大阪府では、33市中32市となっております。各団体の財政は硬直化してきているものと思われます。

本市におきましても、委員ご指摘のとおり、扶助費などの義務的な経費は今後も増加していくことが予想される半面、市税などの経常一般財源歳入の大きな増加は期待できないものと思っております。今決算の経常一般財源歳入では、市税が税源移譲や税制改正などにより、9.2%の伸びを示しておりますが、地方譲与税、地方特例交付金で相殺され、地方交付税が大きく減額となったことから、歳入合計は4.7%の減となったものでございます。

本市は、市税の次に地方交付税が大きな割合を占めており、地方交付税に依拠する脆弱な財務体質は依然として変わりないところでございます。

委員ご質問の、どう分析しているのかとのことでございますが、本市の財政状況は、臨時的な財政需要などに対応する余裕は失われつつございますが、4指標であらわされているとおり、本市の将来負担となるものは、本市の標準財政規模で賄え、また公債費の割合も適正であることから、今後も税収の確保、行財政改革の取り組みなどを進め、財政運営においては、財政負担の少ない借入れを行い、各種基金の有効活用を図りながら、安定した財政運営を引き続き行っていくものと思慮いたしてございますので、よろしくお願いいたします。

また、不動産グループ等の倒産がなかった場合でございますが、私どもの方では、0.2、もしくは0.3ポイントの悪化ぐらいに試算いたしてございますので、よろしくお願いいたします。

## No.98 灰垣委員

今のご答弁で、当たり前のことですけれども、地方交付税に依存した本市の財政体質、脆弱であるということが改めて浮き彫りになったような気がします。

この資料から見ても、北摂7市と比較すると、吹田、茨木、箕面、摂津、これは不交付団体ですから、地方交付税に依存することなく、自主財源、または市税収入、当然のこと

ですけれども、それらで財政運営を賄われているということです。

ほか、交付団体を見てみますと、ちょっと計算しますと、依存率といいますか、豊中が1.07%、池田が3.31%、高槻市が7.81%という計算になると思うんですけれども、特殊要因を除くと、それ以上、地方交付税に依存しているというのが、高槻市の財政状況。

しかし、この地方交付税、普通交付税ですが、毎年、制度改正が行われて、平成19年度もその制度改正が行われたと。

資料提出、これ見てみますと、内容や影響額を知ることができるんですけれども、頑張る地方応援プログラムというのが19年度に、地方間等での、都市間の競争というか、こういう地方の努力、頑張り次第では増収になるといった制度ですけれども、当然、決められた交付税全体の額の中での割り増し算定ということですから、その中での分配になるわけです。

本市がどうで、それがどういうふうになってたのか、わかる範囲で結構ですけれども、教えていただければと思います。

それから、当然、交付団体ですから、そこで増収になっても、交付税が入ることになるわけです。ただ、市税収入がふえれば、留保財源もふえて、少しは財政の自由度が緩和されるんじゃないかなと思います。そういうことでお聞きします。

昨年度の決算特別委員会、源久さんから質問があって、基本的には、明確な限界があるという意見が言われてました。当然、これは同意見でございますけれども、企業誘致など、増収努力されていることは承知もしてまして、しかし、なかなか成果が見れないというのも事実でございます。

また、今、歳出の面では、第6次行財政改革から第7次と、そして業務精査などにも鋭意に取り組んでおられるということも承知してまして、さまざまな工夫をされて、事務事業全体の見直しを市民の目線で行っているという認識もしてまして。

その業務精査などの歳出面での取り組みと、増収対策の両輪がなされてこそ、財政の健全性が保たれ、安定した運営が行われているということになるわけです。

そうしたことから、今後も含め、自主財源の増収確保への取り組みについてお伺いしたいんです。補足しますと、当然、黒字化するために、財政を健全化する、これは本末転倒でありまして、財源の健全化を保ちながら、市民サービスを低下させないということは当然のこととして、そういうことも含めて、取り組みについてもお伺いしたいと思います。よろしく申し上げます。

## No.99 森田財政課長

灰垣委員の2問目のご質問にお答えさせていただきます。

委員ご指摘の普通地方交付税の制度改正の1つでございます、頑張る地方応援プログラ

ムについてでございますが、19年度から始まった新たな制度で、指定都市、中核市、特例市や、一般市、及び町村の3つにグループ分けされ、グループごとに成果指標を比較し、グループ平均以上の地方公共団体を対象に、割増算定を行うものとされてございます。

本市は、指定都市、中核市、特例市のグループとなりますが、そのグループの平均を明確に示す資料は、申しわけございません、手元にはございませんが、中核市だけの割り増し算定額の平均で申し上げますと、3億2,091万9,000円で、本市の割り増し算定額は3億4,909万5,000円でございます。

次に、自主財源の増収確保への取り組みについてでございますが、委員ご指摘のとおり、税収などの増収対策は不可欠と思っております。

今決算では、5つの重点施策に取り組み、ソフト面で子育て・教育・食育、安全・安心のまちづくり、高齢者・福祉・医療、市民参加・市民協働。ハード面で、都市機能の充実といった、事業の着実な実施により、企業誘致や生産年齢人口の流入増加が図れるものと考えておるところでございます。

今後とも、限られた行政試算を重点施策に配分し、堅実で安定した財政運営を行ってまいりますので、よろしくお願いいたします。

以上でございます。

#### No.100 灰垣委員

これも新聞の記事ですけれども、先ほど言いました赤平市ですか、軽自動車税を年間8,600円から1万8,000円、水道料5%引き上げ、病院の一般病床40床削減、文化会館とスポーツセンターは休館、職員給与は30%削減、これが財政健全化計画を盛り込んだという報道です。

また、岐阜県多治見市は、市独自で財政健全化条例を制定して、現在の借金を何年後に返済できるのかとか、家計の貯蓄に当たる財政調整基金は足りているのかという指標を自分たちでつくって、将来を見据えた財政運営をしていこうという記事だったと思うんです。

先ほど、1問目のお答えに、大型倒産がもし、仮になかったとしたら、0.2%の悪化で抑えられてたという言い方をしたらいいのか、それとも0.2%、0.3%は、やはり悪化したというふうにとらえるのか、そこの違いで違ってくると思うんです。

箕面市が、これも新聞の記事ですけれども、2007年度の経常収支比率が100.1%になったと。そこで、行財政の構造的な改革が必要ということで、市長みずからが事業をチェックして、今、高槻もやっていることだとは思いますが、こういった危機感というの、非常に大事になってくると思います。

14年ぶりに、実質単年度の収支比率がマイナスになったということは、何らかの形で、行政側としても、危機感みたいなものを持つべきだと私は思っております。

税収等、いろいろ企業誘致であるとか、市長みずからも企業が流出することも避けるた

めに、企業を回ってらっしゃるということもお聞きしています。小さなことですが、例えば、バナー広告、ほとんどご存じの方がいらっしゃる中だと思うんですけども、ホームページ等に企業の宣伝をするというか、広告を出すということで、これは資料を別にもらったんですが、改めて質問しないで、ここで話をさせてもらおうと思うんです。

豊中はアクセス数——人口等も近いなということで、比較をさせてもらいたいと思うんですが、豊中が、19年度の月のアクセス数が7万1,000、ホームページのトップですね。高槻はその倍以上のアクセス数があるんです。バナー広告を実施すると、豊中は130万、わずかに130万と考えるのか、その辺は微妙なところですけども、倍以上ということは、高槻の場合は300万ぐらいの税収になる。増収になる、増益になるというのか、そういうことになると思うんですね。

また、街路灯に広告を出しているところもありますよね。高槻の場合が、街路灯は全体で1万2,000ほどあるという、先ほど急に調べさせてもらったんです。

当然、電柱についている方が多いんですけども、その中でポール、要するに、街路灯そのものにポールがあるというのが、3千数百あると。これも1つの工夫であって、こうしなさいということじゃないんですけども、これも税収。収入ということ考えたときには、こういうことも考えていかななくてはいけないのかなと、提案をさせてもらいたいと思います。

いずれにしても、先ほど、重点施策、5項目ほどおっしゃいました。目に見える形で市民の方に、例えば乳幼児医療費の助成制度が小学校就学前まで延びましたよと。これは国全体ですけども、児童手当が拡大しました。これも確かに大事な、高槻市でできることも大事なことでですけども、これはこれで非常に重要なんですが、やはり財政の健全というのは、この基本がない限りは、こういった市民サービスもできないということ考えたときには、非常に皆さんが努力されているというのは、冒頭にも言いましたけれども、大事なことだと思ってます。評価できることだと思えます。だから、さらに危機感も持った対応をお願いをいたしまして、財政に関しては質問を終わりたいと思います。

もう1問、単独で質問させてもらいたいと思います。

続いて人事関係について、ご質問をさせていただきたいと思います。

財政運営を健全化するのに、非常に重要なのは、職員の皆さんの能力といますか、人材といますか、質といますか、これがあって、これはもう目に見えない、数字ではあわせられない部分ですけども、非常に重要な視点であると思っています。

最初に、ちょっと視点を外しまして、非常勤職員の方についてお伺いしたいと思います。

これも新聞の記事ですけども、全国自治体職員非正規雇用25.4%ということです。そんな中で、市、区では保育士、生活保護世帯の調査、要介護認定調査、市税、国民健康保険料の徴収など、住民と接する業務が目立ったという、非常勤の方の仕事の内容、こういうふうに書かれてまして、このことに対して、高槻市はどうであるのか、またどうふう認識しているのかということが1点。

それから、これも昨年、源久議員の質問です。この記事の中で、非常勤職員、法的にも立場があいまいとか、いろいろ書かれているんですけども、そういったことも踏まえて、非常勤職員の活用については、その与えることのできる権限について、検討を加えていくという答弁が昨年ありました。

それに対してどうなのかをお聞きします。

#### No.101 平野人事課長

非正規職員が住民と接する職場に多く配属されている報道について、高槻市はどうかというご質問でございます。

本市の窓口における非常勤職員の各職場からの評価でございますけれども、市民の応対等々につきましては、日々努力しており、大変有力な戦力になっているということを、職場から聞いております。

その中で、委員仰せの新聞記事のとおり、本市におきましても、住民と接する機会の多い窓口職場に、非常勤職員を多数配属しているところではございますけれども、こうした各職場からの非常勤職員に対する評価から、住民サービスの低下みたいな、そういった影響はないものと認識しておるところでございます。

それから、前回の決算委員会の非常勤職員の活用についての検討というところでのご質問でございます。前回の決算委員会以後、人事課におきまして、本市における非常勤職員のあり方につきましては、他市視察も行いながら、問題点を整理してきました。

例えば、非常勤職員の任用期間をどう設定するかということによって、その職員の持つ経験やノウハウの喪失が生じるといったような課題がございます。

非常勤職員の役割、またこれにふさわしい勤務条件を勘案する中で、本市にとってのより一層の戦力となるよう、こうした課題の解決に向けて検討してまいったところがございます。

以上でございます。よろしく申し上げます。

#### No.102 灰垣委員

先ほどの、職員提案や、また研修、さまざまあります。そういうのをお聞きしております。

冒頭に言いましたけれども、財政運営を健全にやっていく1つの大きな柱となるのは、職員の方の能力の向上ということになると思います。

非常勤の方が、毎年、最高5年という設定になっていると聞いてますけれども、ノウハウ等を、能力をつけて、技術を身につけて、5年後にはいなくなるというようなこと、これは非常に本市にとっても損得でいうとなんですが、損なことになるんじゃないかと思ひ

ます。

新聞の報道によると、パートタイム労働法というのは、民間の方に与えられた法ですけれども、対象ですけれども。9つの自治体に、非正規職員の昇給制度があるという、こういったの。これは、こういうことがあるということが書かれておりました。

そういうことも、今後、検討していくということで、高槻市は人事考課制度、先ほど蔵立委員の質問の中にもありましたけれども、これは非常に頑張っているんだなと思ったのが、地方公務員月報というのに、高槻市は総務部人事室人事課、課長さんが投稿されてて、国から呼ばれて、講師に招かれてという、言い方はちょっと違うのかもしれませんが、そういうふう聞いてます。

そういったことが、これから検討されていくんだと思うんですけれども、国の動向も踏まえて、この人事考課制度も含めて、求められる職員像を構築するために、頑張っていたらなと思っております。

職員の資質の向上、人材育成、先ほども言いました、いろんな研修があるように、私も勉強させてもらいましたし、OJTという、上司や先輩が、部下や後輩に対して具体的な仕事を通じて、仕事に必要な知識、技術、技能、態度などを意図的、計画的、継続的に指導し、取得させる、これがOJTという、企業で行われている、これも取り入れていると聞いてます。

私は、人材育成というのは、一番大事なかぎといたしますか、先ほど、いろんな研修制度がある。また提案制度もあり、政策形成能力の事業等もあって、職員の方の質の向上に向けて、頑張ってるというのも聞いてますけども、非常に大事なものは、組織のトップの人の姿勢次第だと思うんです。先ほど、蔵立委員の質問の中にもおっしゃってましたけれども、例えば職員提案、これも職員の方から聞いたことですが、職員提案を、そのトップ、上司の方、課長さんがみんなで行おうと。みんな提案しようというところが出ているとか、そういったことも聞いてます。

やはりトップであるという、この人の言うことというのは、またその人を見習って後輩は育っていかうということもあるんだと思うんです。

ちょっと話がそれるかもしれませんが、高槻市は、フィリピンのマニラ市と友好姉妹都市ですよ。マニラのアルフレッド・リム市長が日本に先週来られてたんです。東京のある大学に、ある目的で来られた、そのときのスピーチの中で、こういった話をされました。

「偉大な人のもとには、みずから赴くべきである」と。職員の方、私は偉大だと思っておりますけれども、ちょっと市長にお願いしたいと思うのですが、市長が各職場に顔を出す。非常に職員の皆さんにとって、すばらしい、やる気の要因になるんじゃないかなと思います。

これは、市長がもしお答えしていただけるようでしたら——市長が来たということで、プラスになると思うんです。笑っていらっしゃいますけれども。



また、あとあわせて、再任用の職員の人たちも、長年、技術を培って、知識を培ってこられたこの人たちも、今後、大きな担い手になっていくと思います。この人たちに対しての——6年たったんですかね、こういうことも含めて、市長にコメントがあればお求めいたします。

#### No.103 奥本市長

今、ご指摘ございましたが、私の方では、本庁は無論のこと、庁外でも時間がございましたら、回れるだけ回っておりますし、そこでいろいろ課題があれば伺いもし、そしてその解決のために、私なりの努力を尽くしてきているつもりでございます。

再任用の問題ですが、長年経験していただきまして、これは定年制、あるいはまた年金との関係で再任用というものがあるわけですが、この再任用については、必ずしも全員が同じような形で再任用していくというようなことでは、少し問題があるかと。一定、60歳というのが今日までの定年という感覚でございましたので、その辺へ来たときに、もうやれやれという人もおれば、何くそ、これからまだ頑張るといふ人もおるわけですので、その辺のところを見分けながら、対応していかないと、このように思っております。

#### No.104 灰垣委員

市長も、当然、内外ともにお忙しいのもよくわかった上での質問です。きっと現場に足を運んでいただいたら、そこにおられた職員の皆さんは、頑張ろうという気持ちになられるんじゃないかと思えます。

続きまして、まとめていけたらと思えます。

先ほどちらっと触れましたけれども、ホームページに関して、FAQ、これは19年度何件になりましたでしょうか。これが1点。

それから、高槻市のコールセンター研究会は、昨年、決算のときにも答弁いただきました。19年度中にある一定の形にいきたいというお話でした。この経過をお聞かせください。

それと、市民意識調査について、お伺いします。

この調査に対する回答率、2,000人対象、無作為でアンケート調査をしているということですが、回答率がちょっと減ってきてます。これはどういうふうに認識してますか。

それから、市政全般についてのお尋ねというのがあります。報告書の中にありますけれども、設問の項目、これはいつごろから行っているのか。

それから、行政ネットワークに関してですが、とみに最近気になるんですけれど

も、インターネットに接続するのに、すごく時間がかかることがあります。このことについて、どのように思ってもらえるのか。

以上、お願いします。

#### No.105 林広報広聴室参事

灰垣委員からの数点にわたるお尋ねにお答えいたします。

まず、最初にFAQ、よくある質問について、件数と結果についてのご質問と思います。

FAQにつきましては、平成18年度において、市民から問い合わせの多い質問例と回答を、各課に照会しまして、回答があったものを取りまとめ、よくある質問としてまとめ、ホームページ上に掲載し、平成18年度末に公開いたしました。

この時点では、350件程度の件数でありました。平成19年度の取り組みとしましては、市民の利便性向上を目的に、市民がわかりやすく、利用しやすい手続案内とするため、手続をキーワードに整理統合、あるいは追加しながら再編いたしました。

その際にも、FAQの追加を各課に依頼し、フォーマットなども一部改善するなどを行い、現在に至っております。

参考までに、現在の件数は、450件程度であります。

続いて、高槻市コールセンター研究会のこれまでの取り組みについてですが、本研究会につきましては、市民等から行政に寄せられるさまざまな声を一元的に受け付けるコールセンターの役割や、効果等を研究するため、平成19年9月に立ち上げた内部検討会議であります。

以降7回にわたる会議を経まして、本年、平成20年3月に研究会報告書として、一定、集約しております。その後、コールセンターの導入に向け、より幅広い関係課の職員にも参加を求め、会議メンバーを拡大して、より具体的な方向性について、研究、検討を行っておるところでございます。

次に、市民意識調査についてでございますが、市民意識調査につきましては、毎年度、テーマを設定し、特別な場合を除きまして、満20歳以上の男性、女性の市民を無作為に2,000人抽出し、実施しております。

回収率につきましては、平成10年度から平成17年度までは、約50から60%の間で推移しておりましたが、平成18年度と19年度につきましては、50%を下回っております。

毎年度、ほぼ同じ条件で調査対象を抽出しておりますが、各年度によって、回収率にばらつきがあったり、低下するには、調査テーマによっては、市民が回答しにくいものや関心の低いものなどがあるためではないかと思われれます。

いずれにしても、回答しやすい質問の仕方など、工夫を加えながら回収率の向上を図れるよう努めてまいりたいと考えております。

それから、最後に、市政全般についての設問は、いつごろから行っているかのご質問ですが、市政全般についての設問につきましては、現在の設問形式とは異なりますが、既に10年以上前から調査を行っております。現在の設問形式、すなわち最近よくなってきたと思うものを、以下の項目から選んでください。あるいは、今後、力を入れてほしいものを、以下の項目から選んでくださいといったような、現在の設問形式になりましたのは、平成11年度からで、個別の項目につきましては、時代の変化等に応じて、若干の追加修正等を行っております。

また、平成15年度には、事業や施策の縮小、廃止などの見直しをお尋ねする設問を、新たに追加しております。

以上です。

#### **No.106 清村 I T政策室長**

インターネットの接続が遅いのではないかとのご質問でございます。

実際に遅くなっているかどうかということにつきましては、時間帯により遅くなって、普段はすぐに開くようなホームページが、なかなか開かない場合があるということは、職員からも聞いております。

この原因といたしましては、アクセスの集中が一番かと考えております。行政ネットワークに接続するパソコンの台数がふえたことに伴いまして、同じ時間帯に多くの職員がインターネットにアクセスする場合、外に出るインターネット回線は一定の容量、キャパシティでございますので、それぞれのパソコンからの通信力が落ちてくるものと考えております。

以上でございます。

#### **No.107 灰垣委員**

まずは、コールセンター関連ですけれども、改めて申すまでもありませんが、改めて申しますと、コールセンターの設立の効果ですね。住民側としては、サービス時間の拡大、24時間いつでもということもありますし、サービスレベルの向上、プロが対応して、問い合わせ窓口が一元化される。どこに電話したらよいかという迷いがなくなるとか、情報の格差が解消されるとか、全部読むと大変なんです。自治体側のメリットとしては、業務の効率化、簡単な問い合わせなどはそこで、電話で済むということですよ。

各課に振られることがない。各課に振られたら、その人がその仕事をしなくちゃいけないということになりますから。

庁内情報の共有化。そのFAQ、よくある質問をみんなで共有することによって、データベース化されて、職員の皆様に情報が共有されるということも、いろいろメリットがあ

ります。

去年、流れをいただきましたけれども、これからいくと、22年度にはシステムを立ち上げて、試行期間を経て、早期に本格運用を開始したいなということにもなってますので、どうかよろしく願いいたします。

それから、市民意識調査の件ですけれども、これは各部、各課でこういった質問項目と  
いうか、市民の人に調査してもらう。それが、私が思うのは、各課でそれが本当に生か  
されているのかがちょっと見えない。そこまで調べることもしなかったんですけれど  
も、この市民意識調査をやっているのは、今、ご答弁いただいた市民相談センター、これ  
は事務的なことしかされてないと思いました。

それで、各部、各課にこの市民意識調査をもとに、また先ほどから言っている、効率的  
な仕事をしていくための、ひいては市民サービスの向上のための検討がされるんだと思う  
んですけれども、それをどこか取りまとめるような機関が必要じゃないかなというふうに、  
私は思ってます。

各課にお任せということになってないのか。もし、これでご答弁があるようやったらお  
っしゃってください。どの部署でも結構ですけれども。

それから、インターネットですけれども、実際に厳しい状況のところがありますので、  
お聞きしますが、18年度、19年度は110台ほどパソコンがふえているということに  
なってますけれども、回線は全庁一緒なんですか。庁舎内は全部、回線が一緒なのか。そ  
れとも、例えば部署ごとに分かれたりしているのか、それだけ聞かせていただいてもいい  
ですか。

以上です。

#### **No.108 林広報広聴室参事**

市民意識調査についてですが、市民相談センターとしましては、市民意識調査の結果が  
市政運営の1つの、確かな基礎資料として、それぞれの担当課において、今後の施策や事  
業の取り組みなどに活用されているものと認識しておりますので、よろしく願いします。

#### **No.109 清村 I T 政策室長**

庁内のパソコンのインターネットの接続は、同じ回線でございます。

よろしく願いいたします。

#### **No.110 灰垣委員**

市民意識調査に関しては、そういうお答えでしたけれども、改めて申し上げておきます

けれども、この市民意識調査を実施するためにして、結果を求めるためにどこかまとめた、そういう部署が、それは行政経営、企画云々とかなるのかもしれませんが、そういうところが必要じゃないかなということを要望しておきます。

それから、市政全般にお尋ねのこと、先ほどの項目の件ですが、18項目書いてあります。平成15年に、18番目を追加されたと聞いてます。これは安全・安心のまちづくりの取り組みという項目ですけれども、これを見る限り、子育ての欄がありません。子育てに関する項目がありません。当然、過去からの比較をしていきますから、新たに追加するということは、考えなくちゃいけないのかもしれませんが、これは子育ての部分が必要になるんじゃないかということを申し上げておきます。

それから、インターネットの件ですけれども、これは私だけがネットにつながるのが遅いと言っているんじゃないで、我々8人すべてが言っているということを考えたときに、今、全庁一緒だということは、職員の方にも負担がかかっている。開かないときに、仕事はそれだけずれ込むということが考えられますので、今後の対応方、よろしく願いいたします。

あと2点で終了したいと思います。

次は指定管理者制度についてお伺いいたします。

主要事務執行報告書の附属資料の中に、結果がずっと出ているわけですけれども、改めて導入の目的は、民間の経営手法や能力を活用され、多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応が期待でき、もって住民サービスの向上や管理経費の削減等が期待されるということで、国において指定管理者制度の導入ということになってきているわけです。

この中で、ちょっと気になったことがありますので、お聞かせください。

まず1つは、指定管理者制度で、公の施設の管理を指定管理者にもちろん任せるんですけども、市としてはどのようにかかわっているのかを、1つお聞きします。

それから、利用者が減少している施設があるんです。例えば、駐輪場とか、この辺はともかくとして、プールなんかも、これも原因が多少あるのかもしれませんが、特に気になったのが、老人福祉センターが減少している。これちょっと気になりましたので、その辺のことをどのように思っているのかということと、それから、この公募の施設が10か所だったと思うんですけども、評価をされているんですね。これが、利用者のアンケートとかもとられて、声も聞かれて、当然、この中には、どちらかという、厳しい評価もあるようなんですけれども、それにもかかわらず、評価がS、Aとなっております。これもどういう認識なのか、お聞きします。

それから、危機管理もまとめて聞かせていただきます。これで終わりますので、よろしく願いいたします。

まず、備蓄倉庫です。資料でいただきました機材の設置状況。前年も指摘があったようなんですけれども、小学校全校にあるわけですが、3階、4階というところに設置をされているということ。これについての認識ですね。それから、パンザマスト、69か所に設置さ

れているということで、当然、これがすべてをアナウンスができるわけじゃないでしょうけれども、空白地というのがあるのか、また、それで空白地があるとしたら、どういう対応をしているのか、どのように考えているのか、お願いいたします。

#### No.111 西村行政経営室参事

指定管理者制度に係る幾つかの質問でございます。

まず、指定管理者制度を導入いたしました公の施設と市のかかわりでございますけれども、指定管理者制度は、利用者である市民へのサービスの向上と施設管理に係る経費の縮減を大きな目的として導入いたしております。

市といたしましては、こうした制度導入の目的が達成されるよう、指定管理者が行う施設管理業務につきまして、提出される事業報告書の確認や、日常の活動に係るモニタリング、いわゆる継続的な監視、点検における必要な指導等を通じまして、その確保に努めることが重要であると認識いたしております。

また、平成19年度の施設の利用状況の中で、老人福祉センターの利用者の減少について、どのように認識しているかでございますけれども、老人福祉センター5施設のうち、3施設で若干、利用者が減少いたしております。

老人福祉センターを利用する魅力の一つが、おふろの利用でございますが、このうち2つの施設につきましては、設備点検や改修工事によりまして、休館日の増加や利用できない期間があったことが、減少の一因となるとの報告を受けております。

また、残る1施設につきましては、利用者からの特段のご意見もないことから、所管課におきましても、減少の原因をつかみかねているところでございます。

続きまして、評価、いわゆる利用者の減少、あるいは増加と評価の関連でございます。利用者の減少が見られる施設においても、総合評価でS評価、あるいはA評価が見られるけれども、評価のあり方として、どうかとのご質問でございますが、利用施設の快適性、いわゆるきめ細かいサービスや利用者への接遇などの向上が、利用者の増減に反映することは一定ございますが、一方で施設を取り巻く類似施設の状況や、天候に左右される施設、あるいは休館日の増減など、指定管理者の評価を超えた部分である外的な要因で、利用者が増減する施設もございます。

こうしたことから、指定管理者に対する事業評価につきましては、指定管理者が行う日常業務を、指定管理者制度の導入により、期待され、求められる14の項目について、それぞれ点数評価を行い、その評価点の合計数をもって総合評価としているところでございます。

利用者の増減が影響する評価項目といたしましては、適切な施設運営の実施、利用者に対するサービスの向上、苦情処理等への対応の取り組み、職員への研修の実施が該当するものと考えておりますが、これらの点数を含む合計点数により、S評価、あるいはA評価

の評価を行ったところでございます。

以上でございます。

#### No.112 佐々木危機管理課長

灰垣委員の備蓄倉庫の設置状況についてのご質問でございます。

本市では、災害時に必要な資機材等を、小、中学校等の計60か所に備蓄倉庫を設置し、備蓄しておりますが、校舎の3階以上の階の空き教室を備蓄倉庫としておりますものが、計19か所ございまして、すぐに持ち出せる1、2階のほうが、災害対応時の迅速性、安全性が優れておることは委員ご指摘のとおりでございます。

しかし、備蓄倉庫の空き教室1階部分の活用は、学校教育に与える影響が大きく、今後も教育委員会と連携、協議する中、対応してまいりたいと考えております。

次に、パンザマスト、防災行政無線屋外拡声式受信装置についてのご質問でございます。

市内一円に計69か所設置しておりまして、災害時における重要な情報伝達手段であると考えているところでございます。

なお、音声の届く範囲は、機械の仕様上はおおむね半径300メートルであります。気象の状況でありますとか、その他の諸要因等によりまして、この範囲は変わってまいります。

これら災害時の情報伝達方法につきまして、この屋外拡声式受信装置、いわゆるパンザマストのみならず、広報車でありますとか、ホームページでありますとか、ケーブルテレビ、携帯電話メール等、あらゆる媒体を利用し、行ってまいりたいと考えております。

そして、このパンザマストの空白地につきましてですけれども、この音声到達エリアから外れている地域が数か所あるということは、認識いたしております。

また、それらの地域につきましては、計画的に対応すべきであることも認識しておりますので、よろしくお願いたします。

#### No.113 灰垣委員

指定管理者ですけれども、利用者減ということに関して、老人福祉センターは、1割弱、減ってるんですね。

これはこれでしっかり、原因等も考えながら、市として、対応方をよろしくお願したいなと思っております。

評価も、14項目にのっとってやってらっしゃるわけですけれども、本来の目的に限りなく近づくように、努力をお願いしたいということを要望しておきます。

危機管理のほうですが、ご答弁いただきました。情報というのが非常に重要になってきますけれども、先ほどコールセンターのお話をしましたが、8月6日のときには、どこに

電話をしていいかわからないということが、よくありました。

1本ここに電話すれば、すべて市のことがわかるという、そういったためにも、このコールセンターというのは、改めて必要であるということ、申しておきたいと思いますが。

先日、ちょっと庁内の危機管理に関するお部屋を視察させていただきました。正式な名称でいくと、本館4階の防災行政無線室、7階の防災監視室、地下1階の総合センターの備蓄倉庫を視察させていただきましたけれども、1つは、今回、ことしの話で恐縮ですけれども、8月6日にああいう災害があったと。床上、床下といった結果もありました、災害もありました。今後もこういったことが予想されると思います。

今回、1つのよかった点というのは、4時に、それぐらいに大雨になったということですが、これも、これが夜間、休日ということになると、職員体制はどのようになっているのか、改めて確認させていただきたいと思います。これが1点。

それから、地下の備蓄倉庫ですけれども、いろんな種類のものが置いてあります。使われたことはない。使われたことがないということは、そういう災害がなかったというふうにとらえるのもいいんでしょうけれども、使うのかなというようなものもあったりして。

こういう備蓄品に対して、どのように見直しをされているのかという。また、管理の方法ですね。

それから、非常食なんか、当然、賞味期限があると思うんですけれども、それはどのようにしてらっしゃるのかということ。

もう1つお聞きしたいのは、災害見舞金なんですけれども、多ければいいということではないのかもしれませんが、これはいつこの金額の設定をされたのかをお聞きいたします。

#### No.114 佐々木危機管理課長

灰垣委員からのご質問にお答えいたします。

まず、1点目、災害発生時における夜間、休日の緊急呼び出し体制等についてのご質問でございます。危機管理課職員につきましては、夜間、休日においては、気象警報の発令等において、事前配備体制を迅速にとる必要があるため、宿直からの緊急連絡網による呼び出し体制を初め、携帯電話メールによる気象情報の即時入手体制、そして常に気象情報等を入手するため、テレビ等の情報には注意を払う意識を持っております。

また、市地域防災計画に基づき、関係各部、各課の円滑な危機対応に向けた情報の収集、伝達、各部、課との連絡調整を行い、市としての的確な対応をとれるように努めるものでございます。

続きまして、総合センター地下1階の備蓄倉庫についてのご質問でございます。

総合センター地下1階の備蓄倉庫につきましては、まず、大阪府地域防災計画に基づき、備蓄しなければならない重要物資が定められておりまして、アルファ化米、高齢者食、毛布、仮設トイレ等々がこれに該当します。これらの備蓄数量につきましては、高槻市の地



震被害想定に基づき、市地域防災計画に定めており、府と市がそれぞれ協力して備蓄することと定められております。

また、これらの種類や数量につきましては、市地域防災計画の見直し時等におきまして、検討に取り組み、災害への備えに万全を期してまいりたいと考えております。

なお、備蓄倉庫の整理等チェックにつきましては、保存年限等の在庫整理表を作成するとともに、できる限りの個別点検により、努めているところです。

そして、非常食等は保存期限が切れる前に、地域の訓練等の炊き出しに使用したり、学校給食等にも活用いただいたり、災害時の非常食であることを意識づけ、啓発にも努めておるところでございます。

そして、委員3点目にお尋ねの災害見舞金につきましてはですが、費目につきましては、民生費でございますので、この点につきましては、民生費でお答えさせていただきます。よろしく願いいたします。

#### No.115 灰垣委員

職員体制ということで、この間、8月6日の、数日間、危機管理課の方たち、関連する方たちが深夜まで仕事をされているということもお聞きしております。非常に大変なお仕事ということも認識しております。

いざとなったときに、皆さんがずっと動けるような体制は整えられているというふうに、私は信じておりますので、それにおこたえできるような対応方をよろしく願いいたします。

備蓄倉庫の地下1階の分ですけれども、細かいことですが、入って結構広い。例えば、あそこに入る人は、いざとなったときはだれが入るのか。入った人は、皆、どこに何があるのかという、そこまで覚えている人がいらっしゃるのかなというふうに、私は思いました。

だから、当然、そういう一覧表はあるように聞いておりますけれども、その入ったときに、だれが入ってもわかるような体制といいますか、例えば、どこに何があるというのを表示するような、棚ごとでも結構でしょうけれども、全体でもいいですから、そういった掲示板みたいなのがあればなと思いました。

そういうことで、今後、考えていただけたらというふうに思いますので、ご答弁は求めませんが、よろしく願いをいたします。

見舞金に関しては、改めてお聞きいたします。よろしく願いします。

私の方は、以上です。