

## (市民協働部)

### 【窓口の待ち時間の抑制について】

#### (質問)

転居等に伴う手続きで、窓口に来られた方の待ち時間はどのくらいなのでしょう。とりわけ、年度当初や年度末、年末年始、大型連休明け等は結構な待ち時間になっているのではないかとと思いますが、昨年度の一年を通じた平均待ち時間と、最大待ち時間を教えて下さい。

#### <答弁>

昨年度1年間の平均待ち時間は約20分となっております。また、市民課においては、通常の場合、年度末・年度当初が最も混雑する時期となっておりますが、その時期の最大待ち時間は約3時間でございます。

#### (質問)

窓口での待ち時間を抑制するために、これまで取り組んできたことがあれば教えてください。

#### <答弁>

窓口での待ち時間を短縮するために、年度末・年度当初に臨時窓口を開設し、平成21年2月から証明書自動交付機の運用を開始しました。平成25年4月からは証明書のコンビニ交付サービスを開始しております。そのほか、年度末・年度当初のフロアでは窓口受付前に手続きに必要なものや異動届の記載内容を職員が事前に確認しています。さらに、ウェブ配信で現在呼出中の番号を表示することにより、市民はスマートフォン等でリアルタイムに混雑状況を確認できるようにするとともにフロアでは、待ち時間の目安も表示しておりますので、異動届受付まで長時間待合に拘束されることなく一時的に離席し、他の用事を済ませ、また、離席され戻ってこられた市民に迅速に対応できるようにしています。

#### (質問)

昨今、様々な場所で携帯やパソコン、スマホのアプリ等で事前予約が出来るサービスが増えていますが、事前予約を可能にすることで、待ち時間の抑制、市民の負担やストレスの軽減、待合い場所の混雑の緩和が図れるのではないかとと思いますが、そのような検討はこれまでされてこなかったのでしょうか。

#### <答弁>

これまで、市民課では、先程答弁しましたとおり、窓口の混雑緩和対策に取り組んでまいりましたが、ご質問にあるます事前予約サービスにつきまして、現在のところ、導入している自治体を聞き及んでおりませんが、その効果等について、今後、調査・研究してまいります。

#### (意見・要望)

窓口での待ち時間を抑制するために様々な取組みをされていることは評価しますし、引き続き、より一層、抑制できるように努めて頂きたいと思います。ただ、年度末や年度当初といった最も混雑する時期は、最大待ち時間が約3時間とのことで、少々の抑制が図れても市民の負担感やストレスはなかなか軽減できないように思います。そこで、窓口で待つ前提での取組みと同時に、窓口で待たなくてもスムーズに手続きが開始できるような取組みとして、事前予約サービスの導入については、是非とも前向きに調査、研究して頂き、実現して頂くことを要望しておきます。

## 【生活に関する調査について】

### (質問)

昨年度、若い世代の生活に関する調査として満15歳から39歳の方を対象に、また、満40歳から45歳の方を対象に生活に関する調査としてそれぞれアンケート調査を実施されたようですが、それぞれの調査から、ひきこもりの実態が一定、把握や推計できたと伺っています。具体的にひきこもり群やひきこもり親和群を何人と推計されたのか教えてください。

### <答弁>

ひきこもり群とひきこもり親和群の推計値は、15歳から39歳の調査では、それぞれ2530人、5816人あわせて8346人、40歳から45歳の調査では、それぞれ3045人、1917人あわせて4962人となっております。

39歳以下の調査につきましては、全国とほぼ同じ水準だといえます。40歳以上の調査につきましては、全国での調査が実施されていないため比較はできませんが、39歳以下の調査と比較しますと、40歳以上のひきこもり群の推計値が非常に多くなっています。

### (質問)

それぞれのアンケート調査結果の詳細を教えてください。また、それぞれに見られた傾向などがあれば、教えてください。

### <答弁>

二つの調査結果から、ひきこもり状態にある期間の長期化と高齢化が明らかになりました。また、これまでの学校や家庭における経験や現在の状況に関する設問から精神的、心理的に極めて繊細であり、人間関係で多くの困難を抱えていることがわかりました。

そのほか、現在の状態についてそれぞれの調査で約55%と半数以上の方が相談機関への相談を希望されている点や、比較的多くのひきこもり状態にある方は、「自分にふさわしい仕事が見つかるとは思えない」と現在の状況を悲観的に感じる一方で、「自分の夢を実現させるための仕事にはつきたい」との就労に向けた希望をもっていることがわかりました。

なお、二つの調査結果で最も異なる点としましては、パート・アルバイトを含む正社員としての就業経験があると回答した人の割合は、40歳以上の調査では72.7%に対し、39歳以下の調査では53.4%となっております。また、62.9%の方が30歳代以降にひきこもり状態になっていることなどから、10歳代や20歳代から継続的にひきこもり状態になっている方に加え、これまで就業していた人が、病気等を理由に新たにひきこもり状態になったもの

と考えております。

(質問)

調査結果を踏まえ、ひきこもりの未然防止や抑制、もしくは解消に向けて、どのような取組みを実施されてきたのか教えて下さい。

<答弁>

ひきこもり状態になったきっかけは、病気や不況による就職環境の悪化などの要因もありますが、家庭や地域、学校等での成育環境におけるつまずきが要因になるケースもあります。

こうしたことから、教育委員会と連携し、中学校卒業時に進学や就職が未定となった生徒を対象として、本人や保護者へ「若者支援相談窓口」をご紹介頂くなど、相談窓口の周知を図るとともに、高等学校からの要請に応じて進路支援や福祉的課題への対応等に関する相談について、相談員が出張相談を行うなど高等学校との連携により、ひきこもり状態になる可能性のある若者の早期支援に努めています。

また、子どもたちが将来自立して生きていくためには、多様な世代の人や子ども同士の交流、確かな学力や体力向上、様々な体験を通じて身近な社会や自然等に興味や関心を持つことが重要であることから、支援的な観点だけではなく、子どもの健やかな育成に向けた取組みと連携し取り組むことが重要になることから、今回の調査結果を活用しながら教育委員会やこども未来部等関係部局との連携強化に取り組んでまいりたいと考えております。

(質問)

ひきこもりの方々は、人との直接的なコミュニケーションを避けたい、社会との関わりを避けたいとの思いを持たれている方が比較的多いのではないかとと思いますが、そのような方々への初期的なコミュニケーションツールとして、ツイッターやラインを活用したり、ユーチューブ等で市の事業 PR などを行うことで、少しでも情報が届いたり、コミュニケーションをとれるようになるのではないかと考えますが、そのようなことは試されたことはあるのでしょうか。

<答弁>

若者支援事業では、市ホームページにて実施事業の内容を写真や図で紹介するなど、丁寧な広報に努めておりますが、ご質問のツイッター等の活用については、発信内容を含め今後の研究課題であると認識しております。

なお、今回の調査から、現在の状態について関係機関に相談経験のある人のうち半数以上の方が医療機関への相談経験があることから、まずは、医療機関など関係機関への事業周知の徹底により、ひきこもり状態にある方やその家族の方への周知に取り組んでまいりたいと考えております。

(意見・要望)

それぞれの生活に関する調査によって、ひきこもりの実態や傾向等が一定、把握されたことは、非常によかったと思います。この結果を踏まえて、未然防止や抑制、解消の手立てをより一層、講じて頂きたいと思います。今回の答弁でも、ひきこもり対策や支援の一番の

カギは「連携」だということを再確認させて頂きました。子どもが在籍している(していた)小中学校、高校、それらを所管する府や市の教育委員会、教育センターや少年文化館等の施設、若者相談をしている青年の家いぶき、こども未来部や福祉部局、さらには、今回ご答弁にあった医療機関など、様々な機関とより広く、より深く連携を図って頂き、どのようなケースにおいても、相談の入り口(窓口)は幅広くしつつ、支援の出口は同じになるような体制づくりを今後もしっかりとされることを期待しておきます。

## (人権政策課)

### 【人権まちづくりセンターについて】

#### (質問)

昨年度の人権まちづくりセンターの維持管理経費を教えてください。

#### <答弁>

豊中人権まちづくりセンターが約3800万円、蛭池人権まちづくりセンターが約1300万円でございます。

#### (質問)

人権まちづくりセンターは豊中も蛭池も築40年以上が経過していますが、両施設は、あとどれくらい大規模改修や建て替えをしなくても利用することができると考えておられるのか教えてください。

#### <答弁>

「豊中市公共施設等総合管理計画」におきましては、建築物の目標耐用年数を70年と設定しており、メンテナンスを行うことでさらに25年以上の利用は可能と考えております。

#### (質問)

老朽化が進む中、設備などの更新が必要になれば、維持管理費の増大が予想されるとともに、大規模改修や建て替えが必要となると、かなりの費用を要することが懸念されますが、これまで、どのような検討がなされてきたのでしょうか。また、公共施設等総合管理計画に基づく施設再編方針には、社会経済状況なども踏まえ、ほぼ同一機能を有する2施設体制で事業を実施しているものの、機能の集約化、多機能化等の検討の必要性について記載がありますが、両施設の集約化や多機能化については、これまでどのような検討がなされてきたのか、合わせて教えてください。

#### <答弁>

設備の更新等につきましては、毎年予算編成の際に必要性、緊急性、優先順位などを考慮する中で、計画的に予算措置をお願いしております。

また、人権まちづくりセンターのあり方につきましては、それぞれの地域に根差して、差別解消と人権の確立を目指してきた施設として、これまでの成果や課題などをふまえ、人権まちづくりセンター運営協議会等で議論頂いております。

#### (質問)

施設再編方針には、人権まちづくりセンターの貸室の稼働率が非常に低調に有り、利用者が固定化していることも記載されています。ここ数年の両施設の貸室の稼働率の推移を教えてください。

<答弁>

平成26年度からの3年間の豊中人権まちづくりセンターのホールほか3室の平均稼働率は、23%、28%、36%、蛍池人権まちづくりセンターのホールほか1室の平均稼働率は、21%、30%、33%です。

(意見・要望)

両施設は今後ますます老朽化が進み、維持管理費の増大が予想されるとともに、両センターの貸室の稼働率の低調ぶりを考えると、施設再編方針に記載されている様に、機能の集約化、多機能化等について、早急に結論を出して頂きたいと要望しておきます。一方で、現状の施設利用率を少しでも改善するために、市民の方々に両施設をもっと知ってもらう工夫や身近に感じてもらえる取組みが必要ではないかと思えます。両施設の名称の変更や愛称の命名等も含め、現状で出来ることについても積極的に実施して頂きたいと要望しておきます。

## 【障害のある方への配慮について】

(質問)

昨年度の人権問題事業者学習会、講演会を開催され、テーマは「障害のある方への配慮について」だったそうです。なぜ、このテーマにされたのか、人権政策課としての意図、ねらいを教えてください。

<答弁>

人権問題事業者学習会は、市の業務の中で、特に市民と直接接する業務を委託している事業者を対象に、行政の姿勢や様々な人権問題の現状や課題について、理解と認識を深めてもらうとともに、事業者内の研修などに活用して頂き、人権意識の高揚を図ることを目的に毎年実施しています。

昨年度のテーマにつきましては、昨年4月に「障害者差別解消法」が施行され、本市においては、「障害を理由とする差別の解消に関する豊中市職員要領」を策定したことから、設定したものです。事業者におかれましても、法の趣旨の理解を深め人権意識の高揚を図るとともに、本市の委託業務を行う際には、「障害を理由とする差別の解消に関する豊中市職員要領」に基づき対応を求めるものです。

(質問)

講演会の中で、障害福祉課の職員が、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領」について話をされたようですが、どのような内容だったのでしょうか。このような話をされたということは、市として、社会的にはまだまだ障害を理由とする差別があると認識されているということによろしいのでしょうか。

<答弁>

講演内容については、障害者差別解消法がつけられた背景や同法の理念、不当な差別的取り扱いや合理的配慮の提供の基本的な考え方、障害種別毎の特性と必要な配慮の具体

の説明でした。

また、平成25年度に実施した「人権についての意識調査」や平成28年度に実施した「新たな障害福祉計画策定に向けたアンケート調査」結果などから、障害を理由とする差別はであると認識しています。

(質問)

障害を理由とする差別とはどのようなものと市として考えておられるのか教えてください。

<答弁>

障害者差別解消法では、「障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取り扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害すること」と説明されており、本市の考えも同様です。

(意見・要望)

ご答弁で、市としては社会的に障害を理由とする差別はまだ存在すると認識されていること、具体的な差別の内容としては障害を理由として、障害者の権利利益が侵害されることであることが分かりました。障害福祉課をはじめ、直接関係する部局や課でもそういった人権侵害や差別の解消を少しでも図るべく、幅広く啓発を行っておられますが、人権政策課としても、差別はまだ存在すると認識されている訳ですので、障害者差別の撲滅すべく、障害者差別解消条例の制定を含め、積極的、かつ効果的な取組みの実施を要望しておきます。

加えて、去る9月定例会で議論が紛糾した2地区の地区計画案について、様々な意見がありました。その中で、結果的に障害者グループホームが建設できない、言い換えれば、障害者の住む権利が奪われる内容であり、地域住民が意図しているか否かは関係なく、差別にあたるのではないかと言った趣旨の意見がありました。何故か、9月定例会での議論では、都市計画推進部と健康福祉部のみでの議論となり、人権政策課としての見解や関わり方が全く見えませんでした。わざわざ部ではなく、監として配置されているわけですので、より一層、庁内横断的に積極的に関わり、全ての施策、事業、条例等において最大限、人権への配慮がなされているか厳しくチェックするとともに、意見をするようにして頂きたいと要望しておきます。

## (政策企画部)

### 【政策企画について】

#### (意見)

ここ数年、政策企画部として、具体的に政策を企画することが減ってきているのではないかという印象を持っています。以前は、市が何か施策を検討する際や、議会等から提案があった際は、まず政策企画部が調査や検討を行い、施策や政策の立案をするセクションとして、非常に存在感があったように思います。しかしながら、ここ最近では、その役割も各部局が直接行っているように感じることも少なくありません。市のシンクタンク、ブレイン機能を担う部署だけあって足立部長や榎本次長をはじめ優秀な職員の方々がたくさんおられるように思いますが、所管する課の数も、管轄範囲も、人の数も減り、本会議場での政策企画部長の答弁の回数も大幅に減り、さらには政策立案や企画調整における権限も小さくなってしまったのではないかとさえ感じています。市の政策立案、施策実施にあたっての調査や検討、各部局の調整という役割を以前のように一義的に、かつ積極的に行えるように、また、政策企画部が前面にでた形での政策議論が出来るように、もう少し強い権限と責務を与えても良いのではないかと思います。

### 【市民からの市への問合せ手段とその取り扱いについて】

#### (質問)

市には様々な形で、市民から相談、質問、苦情、要望、陳情等々が寄せられていると思いますが、寄せられたものはどの様な形で記録されているのか教えてください。

#### <答弁>

市民の皆さんからの意見や要望などにつきましては、広報広聴課へ直接お越しいただきお伺いするもののほか、メールや電話、投書、FAX で受け付けています。各種手続きや制度の問合せなどを除き、市政への意見や要望は、「市民の声」として様式を定めて記録し、広報広聴課が調整した上で担当部局からの回答を行っています。

また、閉庁時間に総合コールセンターで受け付けた意見などにつきましても、コールセンターにおいて記録し、直接担当部局へ連絡し担当部局から回答しております。

#### (質問)

市に電話で問合せがあった際に、その内容は録音をされているのか教えてください。

#### <答弁>

総合コールセンターへの通常のお問い合わせなどは録音しておりませんが、犯罪に関わるものや市民の緊急的な通報等に備えて、コールセンターでは通話を録音できる装置を備えています。

#### (質問)

コールセンターで録音を常時していない理由を教えてください。

<答弁>

通話の録音につきましては、個人情報保護条例に基づき、個人情報の収集として取り扱うこととなります。したがって、その録音収集に関しては、各部局の所掌する事務の範囲でその目的を達成するために必要な限度で行うことになっております。

コールセンターの業務内容は、電話の転送や市への一般的な問い合わせに定型的にお答えするものであるため、現状では通話を録音する必要性は少ないと考えております。

一方、コールセンターの対応品質向上や評価に資することから、通話の録音については今後、課題や効果などを研究していきたいと考えております。

(質問)

市民からの問合せは、電話が最も多いと思いますが、昨年、電話で寄せられた問合せの件数を教えてください。また、問合せの件数はここ数年、増加傾向にあるのか、減少傾向にあるのか教えてください。

<答弁>

平成28年度のコールセンターの着信数は、168,940件でした。平成25年4月に開設以降、マイナンバー制度の導入があった平成27年度を除き、問合せの件数は横ばいの状況です。

直接担当部局への電話による問い合わせにつきましては、コールセンターの導入により、職員の電話対応業務の軽減が図られているものと考えております。

(質問)

今月から道路損傷等通報アプリ(まちカメくん)が配信されていますが、市民からの問合せをなるべくメール等で受け付けるようにすれば、電話対応の手間や時間の抑制、人件費の削減、電話回線数の削減につながったり、市民も24時間365日いつでも問合せをすることができ、合理的ではないかと思いますが、市に簡易に問合せができるようなアプリの配信は、これまで検討されたことはないのでしょうか。また、そういったアプリを配信することについての見解も合わせてお聞かせ下さい。

<答弁>

市ホームページでは、市民の声のページをはじめ各課のページからメール作成フォームのページに入り、必要事項を記入すれば簡易に、24時間365日、メールを送信できる仕組みになっています。この仕組みにより、465件のメールが寄せられ、ホームページからのメール送信が市民の皆さんに定着してきているものと考えております。

したがって、現在、アプリなどで問い合わせを受ける新しい仕組みの導入は考えておりませんが、メールで市に問い合わせが出来ることをさらにお伝えしていきます。

(意見・要望)

コールセンターの導入により、職員の電話対応業務の軽減が図られているとのことで、

高く評価したいと思います。より一層、直接担当部局への問合せではなく、コールセンターに問い合わせが寄せられるように勧奨して頂き、職員の電話対応業務の軽減を図って頂きたいと思います。一方、もう少し、メールでの問い合わせを増やし、電話による問い合わせを抑制するような工夫を講じて頂き、職員の電話対応業務の軽減を図るとともに、コールセンターの配置人員数や電話回線数の削減に努め、経費削減を目指して頂きたいと思います。加えて、コールセンターの対応品質向上などを目的に、また、問合せをしてきた方と言った言っていない等で事後トラブルを防ぐためにも、問い合わせ内容の録音についてマニュアル化をはじめ、課題や効果などを十分に研究して頂きたいと要望しておきます。

## 【広報力の向上について】

(質問)

市の広報力が向上しているか否か、または、効果的に広報が出来ているか否かは、どのようにして定量評価しておられるのか教えて下さい。

<答弁>

定量・定性を含めて広報に関する評価を、様々な形でしております。広報誌に関しては、毎月、クロスワードパズルへの回答に合わせて、内容やデザインなど様々な意見・感想を市民の皆様から頂いています。

また、市ホームページについては、誰もが分かりやすく使いやすいウェブアクセシビリティの国の基準を満たしているとの外部評価を得ています。

(質問)

そもそも市職員で広報の能力や技術を求められて採用された方は一人もおらず、広報の能力や技術を高めるために、行われていることがあれば、教えて下さい。

<答弁>

広報広聴課では、広報に関する様々な外部研修に職員を派遣するほか、専門家によるアドバイスを活用するなど、広報の技術や知識などの育成に取り組んでいます。

さらには、全庁的な広報力を向上するための取組みとして、昨年度はメディアリリースのポイントや効果的な広報の考え方等に関して、外部講師による計3回にわたる件数を各部局対象に実施しました。研修後は、各部局からのメディアへの情報提供数も増加傾向にあります。

(質問)

市の広報力を向上させる(効果的、効率的に広報をする)ため、能力や技術をもった民間人を登用することについてこれまで検討されたことはないのでしょうか。また、行政職員が広報をする上での限界や、行政組織が広報をする上での弊害などを感じられたことは、これまでなかったのか見解をお聞かせ下さい。

民間人登用が困難、もしくは、する気がないのであれば、広告代理店やマスコミなどに職員が出向することは考えられないか、もしくは、検討されたことはないのか教えて下さい。

もしくは職員の中から、そういった意見は出てきたことはないのか教えて下さい。

**<答弁>**

市が実施する広報は、施策や催しなどを全ての市民を対象に分かりやすく、かつ適切に発信することが求められるため、民間企業とは異なる表現や発信方法が必要です。従って、これまでの広報活動で蓄積・継承されてきた行政ならではのノウハウやスキルを活用出来るという強みがあると考えています。

次に、民間人材の登用や職員の広告代理店・マスコミなどへの出向に関しては、様々な仕組みや課題の整理・研究が必要です。現状においては、効果的かつ即時性を持って民間を含む幅広い広報のスキル・ノウハウ・情報を獲得する方策として、外部専門家の研修やアドバイスなどを活用するとともに、全体的な広報力向上のため、広報広聴課として各部署との連携、サポートを一層進めることが効率的であると考えています。

**(意見・要望)**

広報スキル、ノウハウの向上を目的とした、民間人登用や職員の民間企業への出向について、ほぼ全否定されてしまったことは非常に残念です。ただ、様々な仕組みや課題の整理、研究が必要との答弁がありましたので、まずは、仕組みや課題の整理、研究からでも実施して頂きたいと要望しておきます。また、幅広い広報のスキル・ノウハウ・情報を獲得する方策として、外部専門家の研修やアドバイスなどを活用するとのことでしたが、外部専門家の研修やアドバイスを活用するぐらいなら、もう一段階上げて、外部の方を登用して、じっくりと、そのノウハウを庁内に蓄積、浸透することも検討して欲しいと思います。

## (都市活力部)

### 【シティプロモーション事業について】

#### (質問)

シティプロモーション事業について伺います。これまでも様々な取組みをされてきましたが、これまでのシティプロモーションの効果について、どのように評価されているのでしょうか。何か定量的な評価指標で効果を示せるものがあれば、合わせて教えて下さい。また、これまでにシティプロモーションにかけてきた費用の総額についても教えて下さい。

#### <答弁>

これまでのシティプロモーションの取組みの効果につきましては、例えば、音楽月間のシティプロモーションについて申し上げますと、平成26年度から継続実施した結果、とよなかまちなクラシックの応募件数が年々約1割ずつ増加し、市外からの応募も概ね3割頂いており、市外へのPRについても一定の効果があったと認識しております。

また、豊中ブランド戦略の「暮らしの舞台として豊中が選ばれる」という目標に向けた指標である、人口の社会増加数につきましては、平成27年に1886人、平成28年に969人で、指標の目標値を達成する見込みであり、豊中で暮らすことに対して関心が高まっているものと認識しております。

これまでにシティプロモーションにかかった経費ですが、平成27年度は410万1191円、平成28年度は1415万8424円でございます。

#### (質問)

委員会視察で、広報担当に民間人を登用し、まちのPR力、ブランド力向上に努められている練馬区に行きました。練馬区では区のブランドイメージがなかなか定着しないこと、戦略的な広報展開に課題があったことから、本格的にシティプロモーションに取り組み、区内の魅力のブランド化や区内外への情報発信力を向上させ、従来の行政広報に捉われない効果的な広報を展開するため、外部人材を任期付職員として登用しています。民間人を登用後、広報戦略の基本方針を策定されるとともに、公式ツイッターの開設やYouTubeの公式チャンネルの開設、マスコミ対応や印刷物のデザイン等の職員研修を実施する等して、結果的に区のイメージアップや区民の愛着度の向上、区職員の広報に対する意識の向上、区全体としての広報に関するノウハウの蓄積が効果としてあったとの説明がありました。シティプロモーションを進める中で、このような民間人登用について検討されたことはないのでしょうか。また、行政職員がシティプロモーションをする上での限界や、行政組織がシティプロモーションをする上での弊害などを感じられたことは、これまでなかったのか見解をお聞かせ下さい。

#### <答弁>

これまでも、事業の内容に応じて、委託などの手法を使い、民間のノウハウなど活用することにより、シティプロモーションを進めてまいりました。

そのため、民間人の登用を検討したことや、行政職員や組織の限界・弊害はございません。

今後も同様に、民間企業や事業者、団体、市民等と連携しながら、シティプロモーションに

**取り組むことが重要であると考えるところでございます。**

**(質問)**

民間人登用が困難、もしくは、する気がないのであれば、広告代理店などに職員が出向することは考えられないか、もしくは、検討されたことはないのか教えて下さい。もしくは職員の中から、そういった意見は出てきたことはないのか教えて下さい。

**<答弁>**

これまでに、広告代理店などへの職員派遣の検討、及び職員からの意見などはありませんが、現在、ブランド戦略審議会において、戦略の推進体制として、民間企業や事業者、団体、市民、行政が連携する官民プラットフォームの構築についてご議論頂いているところでございます。

**(意見・要望)**

民間人の登用についても否定的でしたし、広告代理店などへの職員派遣についてもあまり前向きな答弁ではなかったですし、そういった意見が職員から一切出てこないということについても、非常に残念に思います。

シティプロモーションの取組みの効果として、音楽月間のシティプロモーションを挙げておられましたが、確かに市内外に一定の PR 効果はあったと思いますが、まだまだ爆発力、拡散性に欠けるように思います。実際、テレビや新聞等ではほとんど取り上げられていないのが現状です。なぜ、これだけお金をかけて、あの手この手で PR しているのに、取り上げられないのか、どうしたら取り上げられるのか、知りたいと思わないのか、現状に満足されているのか、本当に疑問です。そういったノウハウや知識を得るためにも、民間人の登用や職員の派遣は有効な手段の一つだと思いますので、是非、前向きに検討頂きたいと思います。さらに、新聞記者や新聞社との関係でいえば、市には記者クラブがあり、広報広聴課はしばしば接点があるかと思しますので、広報広聴課や記者クラブにも、こういった情報(ネタ)であれば、また、どのような発信の仕方をすれば、記事になりやすいか等について、積極的に情報交換や意見交換をする機会を持って頂きたいと要望しておきます。

さらに、先程の答弁で、民間企業や事業者、団体、市民等と連携しながら、シティプロモーションに取り組むことが重要とのことでしたが、そうであれば、もっと市民や、民間事業者、団体の方々にシティプロモーターになって頂き、自由にかつ幅広くまちの PR をして頂くような働きかけを積極的に行って頂きたいと思います。

そのためには、市として PR したい場所やイベント等では、もう少しインスタ映えするスポットを創ったり、魅力創造課としてもインスタグラムやツイッターを活用した情報発信、情報拡散を図って頂きたいと要望しておきます。

最後に、昨年度「とともに豊中」というキャッチコピーを作られ、各部局、各課で「・・・とともに豊中」と掲げられていましたが、コミュニティ政策課が、ジャンパーを作られて、職務中も、地域に出向いた際にも着用されて、非常に目立っておられます。個人的に、素晴らしいことをされていると思いました。例えば、全ての部局で同様のジャンパーか T シャツなどを作成し、毎月1回でも、毎週1回でも結構ですので、「とともに豊中デー」と銘打って、全庁的に一斉に着用することなどすれば、市の PR になると思いますし、マスメディアも取り上げてくれるのではないかと思います。あくまで、思いつきの提案ではありますが、是非、ご検討

頂きたいと要望しておきます。

## 【豊島体育館の空調設置等改修事業について】

### (質問)

豊島体育館空調設置等改修事業について伺います。昨年度、空調及び内装等の改修にかかる実施設計を行われたとのことですが、今後のスケジュールを教えてください。加えて、昨年度の豊島体育館の利用率について教えてください。

### <答弁>

豊島体育館空調設置等改修事業の今後のスケジュールでございますが、本年12月から現場での施工を開始いたしまして、来年6月下旬に竣工する予定となっております。

次に、平成28年度の豊島体育館の利用率につきましては、92%でございます。

### (質問)

豊島体育館の空調設置等の工事が本年12月から来年6月末まで行われる予定で、その間、一切、利用が出来なくなると伺っています。現状の豊島体育館の利用率を考えると、かなりの方に影響が出るように思われますが、休館期間中、現在の利用者への対応はどのようにされるのか、代替施設など、どのような検討がなされてきたのか教えてください。

### <答弁>

豊島体育館の利用者への対応ですが、市民大会や中学校体育連盟など大会実施に伴う施設の選考申込みが必要な各競技団体に対しましては、昨年8月に工事に伴う休館の予定について周知するとともに、一般利用者に対しましては、本年8月に工事に伴う休館予定期間を市ホームページやオーパスシステムなどに掲載し、周知いたしました。

また、休館期間中の代替施設は、ございませんので、庄内体育館や千里体育館など他の体育施設を利用して頂くこととなります。

### (意見・要望)

施設のメンテナンス工事は必要なものですし、担当課としても極力、使用できない期間を抑えるように努めて頂いていますので、理解は致しました。工事期間は来年6月末までとのことですが、少しでも早く工事が完了すれば、開館日の前倒しは是非、検討して頂きたいと思います。また、休館となる豊島体育館の利用者の方々には、休館することを広く周知がなされているようですが、他の体育館(庄内体育館や千里体育館)の利用者の方々にも、少なからず影響がでることだと思っておりますので、各施設の窓口等で情報提供をするなど、出来る限り、トラブルが起きないように細心の注意と配慮をお願いしたいと要望しておきます。

## 【共同利用施設運営管理事業について】

(質問)

共同利用施設運営管理事業について伺います。昨年度、全34施設の運営管理に要した費用を教えてください。

<答弁>

管理運営に要した費用は、補修工事請負費、光熱水費、施設総合管理委託料など合計1億3006万96円でございます。

(質問)

公共施設等総合管理計画に基づく施設再編方針によれば、全34施設のうち、航空機騒音対策区域外の11施設の位置づけを検討するとありますが、これまで検討は一切されてこなかったのでしょうか。そもそも、共同利用施設は航空機騒音対策の一環として設置された施設であり、騒音対策区域ではなくなった施設については、設置目的及び理由もなくなったと考えるのが自然ではないかと思いますが、何故、これまで検討がなされてこなかったのでしょうか。

<答弁>

共同利用施設のあり方につきましては、平成23年7月策定の豊中市市有施設有効活用計画において、「航空機騒音対策区域の縮小等に伴い、施設のあり方や今後の運用などが検討課題である」とし、その後、施設の利用状況や更新費用の試算、類似施設の配置状況等、課題解決に向けた基礎調査を行ってまいりました。

(質問)

共同利用施設は、これまでも施設利用者数が少ないことや施設の管理者の高齢化などの課題が指摘されており、対策区域内の23施設についても、今後どうするのか、検討がなされてきたかと思いますが、結論は未だ出ていないのでしょうか。昨年度の共同利用施設の1施設当たりの平均利用人数及び、一番、多かった利用者の多い施設と少なかった施設の人数も合わせて教えてください。

<答弁>

騒音対策区域内の23施設のあり方についてであります。この度、策定致しました豊中市公共施設等総合管理計画に基づく「施設再編方針」において、地区会館等の集会・コミュニティ施設の配置・利用状況も勘案し統廃合を検討する旨方針を決定したところでございます。

次に、昨年度の利用実績についてであります。1施設あたりの年間平均利用人数は4595人、利用人数の一番多かった施設は蛍池センターの18715人、一番少なかった施設は箕輪センターの1496人でございます。

### (質問)

そもそも共同利用施設は航空機騒音で日常生活を阻害されている住民に限り利用できるものとなっている一方で、全体的に利用者数が少なく、利用率が低い状態にあり、さらに、それぞれの共同利用施設の近隣には地区会館などの集会・コミュニティ施設もあり、施設そのものの必要性、存在意義が非常に疑われますが、市はそのような認識は持っておられないのでしょうか。もしくは、持っていたとして、何故、これまで統廃合などを行ってこなかったのか、教えて下さい。

### <答弁>

共同利用施設は、周辺住民の日常生活における航空機騒音による障害の緩和を目的に、昭和43年から順次設置した施設でございます。

この施設には防音対策を講じるとともに、エアコンを設置し、地域の皆様の様々な活動をこれまで支えてまいりました。

しかしながら、ご質問にもありましたように、騒音対策区域の縮小や利用者数の減少など、施設を取り巻く状況が変化してまいりましたので、今般、見直し作業を行っているところでございます。

### (質問)

共同利用施設の統廃合については、いつまでに、どの程度、行う予定で検討を進めていかれるのか、教えて下さい。

### <答弁>

共同利用施設の施設再編の時期や規模については、今後、地区会館を所管する資産管理課などと連携して作成いたします「個別実行計画」の中で明らかにしてまいりたいと考えております。

### (意見・要望)

空港課として施設再編方針で、地区会館など他の集会・コミュニティ施設の配置・利用状況を勘案、統廃合を検討する旨の方針を決定されたこと、共同利用施設の利用状況や更新費用の試算、類似施設の配置状況等の基礎調査を完了されていることが分かりました。ただ、地区会館を所管する資産管理課の情報収集や試算等の調査が終わっていないために、個別実行計画が作成できない状況にあるということで理解しておきます。

共同利用施設の統廃合について、いつまで行うか明確な答弁がありませんでしたが、施設再編方針には、「共同利用施設、自治会館、老人憩の家との施設配置の調整及び統廃合に向け、平成29年度までに検討し、方向性を定める」と明記されていますので、近々、方向性が定まり、個別実行計画も作成されると認識し、早急な統廃合の実施を強く要望しておきます。

## (総務部)

### 【市の監査について】

#### (質問)

中核市に移行後、包括外部監査を実施されるようになりましたが、導入後の効果や実績について、市としての評価を教えてください。また、何か課題を感じておられることがあれば、合わせて教えてください。

#### <答弁>

包括外部監査については、平成24年度から平成28年度までの5年間に、改善が求められる事項として99件、改善が望ましい事項として234件の指摘を受けています。

本市においては、指摘事項に対し、担当課において改善に向けた取組みを進め、対応が完了するまでの間、行政総務課にて総合調整しながら、半年サイクルで進捗管理を行っており、平成29年9月末時点で全体の90.4%にあたる301件の対応を完了しています。

外部の専門家による視点で監査を受けることにより、基本に立ち返って事務執行を点検する機会となっているほか、指摘事項を全庁的な課題として捉え、積極的に業務の改善に活用していくことで、職員の意識改革や効果的・効率的な行財政運営につながっているものと考えております。

#### (質問)

従来から行われている内部監査と包括外部監査の違い、役割分担などについては、どのように考えておられるのか、教えてください。

#### <答弁>

監査委員監査については、財務監査に加え、市の事務について合理的・効率的、違法に行われたかどうかを広く監査する、いわゆる行政監査や、さらには、住民監査請求に基づく監査などの、いわゆる要求監査も行っております。

一方、包括外部監査は、監査機能の独立性、専門性の強化を図る観点から、監査委員監査を補完する制度として設けられたもので、地方自治体との契約によって、外部の専門家が独立した立場から特定の監査テーマを選択して財務面の監査を行うものであり、行政監査は対象に含まれておりません。

#### (質問)

包括外部監査の1年間の契約金額と監査テーマの数について、他の中核市の状況を教えてください。

#### <答弁>

平成28年度の他の中核市の状況についてですが、契約金額については予算ベースで中核市の平均が概ね1250万円、監査テーマについては、48市中47市において1つとなっています。

(質問)

監査の手法などで何か課題を感じておられることがあれば、教えて下さい。

<答弁>

現行の監査においては、監査基準に関する規定が法令上なかったことから、本市は豊中市監査基準を策定し監査を実施しておりますが、全国の自治体と比べますと、監査の目的や方法論等の共通認識に異なる状況があるため、判断基準や監査の範囲が不明確となっております。

これは本市も含め全国共通の課題であることから、この6月の地方自治法改正により、全国の自治体の監査委員は、総務省令で定める指針を基に監査基準を平成32年までに定めて公表し、監査を実施することとなりました。今後、国の指針が策定されますので、本市も現行の監査基準を改定し対応していくこととなります。

(質問)

包括外部監査の効果をより高めるために、監査人を増やしたり、テーマを増やしたりといったことはこれまで検討はされてこなかったのでしょうか。

<答弁>

包括外部監査においては、監査の独立性・専門性を損なわないよう、監査のテーマや実施体制について、監査人自らの判断と責任で決定するものとされています。

契約期間中に複数のテーマを選択することも可能ではありますが、これについても監査人の判断に委ねられるものです。

実施体制については、地方自治法上、複数の監査人とは契約できないものとされております。また、一般的には監査人一人ではなく、監査のテーマに応じて必要となる専門知識を有する補助者を選任し、チームを編成して組織的に監査を実施されますが、このチーム編成についても監査人が決定することになっています。

このことから、本市として、監査人の増員やテーマを増やすことの検討は行っていません。

(質問)

一方、内部監査の効果を高めるためにこれまで何か取組みをしてこられたことがあれば、教えて下さい。

<答弁>

この6月の地方自治法改正により、国が監査基準の指針を示すとの考え方が示される前から、本市監査委員が加盟しております全国都市監査委員会において、加盟市が規範とする監査基準を策定するべくその作業に関わってまいりました。

この加盟市との情報交換により他市状況と比較する中で、本市監査の判断基準や監査の範囲についても、修正を加えてきたところです。

今後とも、新しい監査基準の策定に、この経験を活かしてまいります。

また、監査の知識及び質の向上に向けて、監査委員及び事務局職員の研修の拡充に引き続き、努めてまいりたいと存じます。

## (意見・要望)

監査のテーマや実施体制、さらに、扱うテーマの数については、監査人自らの判断と責任で決定されるものとなっていること、地方自治法上、複数の監査人とは契約できないことを理解しました。包括外部監査については、特段の課題もなく、職員の意識改革や効果的・効率的な行財政運営につながっていると評価されておられますので、今後も、しっかりと予算をつけて、実施して頂きたいと思います。

一方、監査委員監査については、監査基準に関する法的な規定がなく、判断基準や監査の範囲が不明確な中で、監査を実施されてきたことは驚きですが、本年の地方自治法改正により、国の指針に基づいた監査基準を定められるということですので、しっかりとした基準を策定して頂きたいと思います。

また、包括外部監査については、監査結果の報告や改善策の進捗状況の報告が定期的にされていることから、監査の実態や状況を把握や確認することができています。しかし、内部監査については、そういった監査結果の報告や、監査結果を踏まえての改善策の進捗状況の報告がほとんどなく、内部監査の実態や状況がほとんど知る機会、見聞きする機会がなかったように思います。今後は、ぜひ、包括外部監査と同様に、内部監査の結果や改善に向けての進捗状況を定期的に議会に報告することをルーティン化して頂きたいと要望しておきます。

## 【契約事務について】

### (質問)

市では入札の際、予定価格は事前公表し、最低制限価格は事後公表としていますが、その理由について、あらためて教えて下さい。

### <答弁>

予定価格は、入札参加者が入札前に予定価格を探ろうとする不正な行為を抑止するため事前公表としており、また、最低制限価格は、適正な積算を行わずに入札する事業者を排除し、事業者の真の技術力や経営力による競争を損なわないよう、事後公表としています。

### (質問)

入札結果表を見ると、しばしば最低制限価格で応札される業者が複数となり、抽選によって落札者が決まるケースが少なくないように思いますが、昨年度、そのようなケースで落札者が決定されたケースは概ね何%ぐらいだったのでしょうか。また、何故、事後公表としていた最低制限価格の額と同額で応札できる事業者が多いのでしょうか。

### <答弁>

平成28年度に発注した建設工事のうち、最低制限価格で応札者が並び、くじにより落札者を決定した案件の比率は、全体の概ね11%(43件/400件)となります。

また、最低制限価格と同額での応札については、予定価格を事前公表し、最低制限価格の算定式についてもホームページにて公表していることや、各事業者が積算システムを導入するなど積算能力が向上したことが要因と思われる。

### (質問)

現在の応札状況を見て、課題を感じてはおられないのでしょうか。最低制限価格を事後公表とするのであれば、予定価格も事後公表にしなければ、最低制限価格を事後公表にしている意味が薄れるのではないかと思います。見解をお聞かせ下さい。もしくは、最低制限価格を算出することが極めて容易になっているのであれば、最低制限価格を容易には算出できないようにする工夫を講じるか、そもそも最低制限価格を事前公表にしまうことは考えられないのか、見解を教えてください。

### <答弁>

現在、入札参加者は適正に積算し応札されていますが、その上で、同額によるくじで落札決定となる事例が多くなることは、競争性の原理からも好ましくないと考えます。

予定価格の事後公表につきましては、予定価格を探ろうとする不正な行為への対策など課題も多くあることから、他市の状況や先進事例の情報を収集し、今後、導入について調査研究してまいりたいと考えます。

また、最低制限価格の算出方法につきましては、透明性、公平性の観点から公表しており、最低制限価格を事前公表することは、くじによる落札決定を増加させる懸念もあるため事前公表は難しいと考えておりますが、最低制限価格を算出できないような工夫など、他市の事例も参考に調査研究してまいりたいと考えます。

### (意見・要望)

予定価格の事後公表については、予定価格を探ろうとする不正な行為への対策など課題もあるとのことですが、それは最低制限価格についても同様の課題があるのではないかと思います。ただ、現状では、予定価格を事前公表とし、最低制限価格の算定式について公表していることなどから、容易にかつかなり正確に最低制限価格が算出できてしまうことから、わざわざ不正に探ろうとする業者がないだけなのかもしれません。いずれにしても、最低制限価格を事後公表にしても、事業者が容易に算出できてしまう現状は、先程の答弁にあった「適正な積算を行わずに入札する事業者を排除し、事業者の真の技術力や経営力による競争を損なわないようにする」という最低制限価格を事後公表にする目的を果たしていないと思います。このことについては一定、課題認識を持って頂いているようですし、予定価格の事後公表を含めて、最低制限価格を容易に算出できないような工夫を講じ、出来る限り競争性の原理がはたらく入札手法を検討して頂きたいと要望しておきます。

## 【職員定数について】

### (質問)

市の職員定数の考え方について教えてください。また、職員定数を決定する際に、何らかの算出根拠や目安、考慮すべき視点があれば、教えてください。

### <答弁>

職員定数については、最も効率的、効果的な職員配置とすることを基本に、各部局とのヒアリングを通じて業務量の増減等を把握し、普通会計における常勤職員数の中核市平均など同規模他団体との比較や、官と民の役割のあり方、新たな行政ニーズへの対応など、

様々な要素を検証した上で、決定しております。

(意見・要望)

職員定数については、明確な算出根拠はないかと思いますが、普通会計における常勤職員数の中核市平均など同規模他団体との比較をしたり、官民の役割のあり方、新たな行政ニーズへの対応など様々な要素を検証した上で、決定されているとのことで、一定、市民(納税者)に説明するための根拠をもっておられることが分かりました。議員定数についても同様のことが言えるかと思しますので、一つの参考にさせて頂きたいと思っております。

### 【時間外勤務の実態について】

(質問)

昨年度、全職員が行った時間外勤務の総時間数とそれに伴う時間外手当の総額を教えてください。

<答弁>

時間外勤務の総時間数は、519679時間(約59日)。時間外勤務手当の総額は、約17億300万円でした。

(質問)

昨年度、時間外勤務時間数が多かった職員の上位5名の時間数と、その所属をそれぞれ教えてください。また、その方々はたまたま昨年度のみ時間外勤務が多かったのか、常態的に多くなっているのか、教えてください。

<答弁>

時間外勤務時間数の多かった職員5人の所属は、健康福祉部で2人、資産活用部で3人。うち、時間外勤務800時間(約66時間/月)を超えた職員が1人おり、700時間を超えた者が1人、600時間超が2人、500時間超が1人という内訳となっております。

ちなみに、対象となった職員の前年度の実績と比較すると、年度特有の事情により、時間外勤務の時間が多くなったと考えられます。

(質問)

時間外勤務時間数の多かった職員で最長の方は昨年度、800時間を超えており、他にも700時間や600時間を超えている方もおられたとのことでした。なぜ、特定の職員の時間外勤務が際立って多くなっているのでしょうか。能力不足や意識の問題など職員個人の問題なのか、業務量に比べて職員の配置人員数がアンバランスといった人事の問題なのか、それとも、一人の職員に仕事を集中させたり、集中していても周りが見てみぬふりをする等、組織的な問題なのか、どのように要因分析をされているのでしょうか。

<答弁>

個別具体の要因は種々あろうかと思いますが、基本的には、個人の課題ではなく、組織を取り巻く状況の変化が大きな要因であると考えられます。

各部局においては、業務体制の整備や、特定の職員に業務が偏らないように配慮した業務運営が求められますが、法改正や環境の変化に伴う新たな業務への対応等、年度当初には想定していなかった事態が発生した場合等に、やむを得ず、一時的に特定の職員に負担が集中してしまうことが、一部の職員の時間外勤務時間が極端に多くなる要因となっているものと考えております。

(質問)

市として、時間外勤務の時間数の上限は設定されていないのか教えて下さい。

<答弁>

今年度の行財政運営方針における目標として長時間労働の解消を挙げ、具体的には年330時間以上の時間外労働を実施する者(平成28年度186人)を25%減少させることを目標としております。

(質問)

上限を越えて時間外勤務をしている職員もしくは、その管理監督責任のある職員に対する罰則等はないのでしょうか。

<答弁>

時間外勤務が多いことそのものに対する罰則というものはございませんが、月80時間または半年平均月45時間を超える時間外勤務を行った職員(31人)を対象に、長時間労働に伴う健康障害を予防する観点から、主任産業医による個別面談を実施しております。

また、先を見通したスケジュール管理や、適切な業務マネジメントなどの方法で、時間外勤務の縮減に各部局で取り組んでいる他、全庁的な取組みとして、定時退庁の励行、休暇取得の促進を図っております。いずれにせよ、ワークライフバランスの観点からも所属長が先頭に立って、長時間労働の解消に向けて働き方の見直しを進めることが必要であると認識しております。

(意見・要望)

時間外勤務を完全に無くしてしまうことは困難かもしれませんが、長時間労働の解消ということで、先程の答弁では、年330時間以上の時間外労働を実施する者を25%減少させることを目標としているということでしたが、年330時間以上の時間外労働を一定、肯定するような目標値は少し残念です。是非、年330時間以上の時間外労働及び、主任産業医による個別面談の実施の目安とされている月80時間または半年平均月45時間を超える時間外勤務は早急に撲滅すべく、市をあげて取り組んで頂きたいと思います。特定の職員の時間外勤務が際立って多くなる要因分析を伺いましたが、個人の課題ではなく、組織を取り巻く状況の変化が大きな要因としつつも、特定の職員に業務が偏らないように配慮した業務運営が求められるが、年度当初には想定していなかった事態が発生した場合等に、やむを得ず、一時的に特定の職員に負担が集中してしまうことがあるとの答弁

があり、結局、根本的な解決策はないというか、諦めている様にも感じました。たまたま、負担が集中した職員が心身ともに丈夫な方だっただけで、市とすれば、また管理責任者にとっては、単に運が良かっただけのことではないでしょうか。不測の事態にも対処できる方策を早急に講じるとともに、基本的には時間外勤務は好ましいことではないという意識改革を、個々の職員並びに管理職の職員にあらためて徹底して頂くことを強く要望しておきます。

## (危機管理課)

### 【見守りカメラ事業について】

#### (質問)

見守りカメラ事業について伺います。昨年度、各小学校区で地域住民を対象に、事業の概要説明及び防犯カメラの設置場所についてのワークショップを実施されたと伺っていますが、設置台数は当初の予定(20校に計600台)に比べて、計171台と大幅に少ない数となっています。改めて伺いますが、その要因を教えてください。

#### <答弁>

当初、28年度は、20校区において事業説明会とワークショップを開催し、それらの校区について、設置にかかる作業を進めていく予定でしたが、早期に事業説明会を開催して欲しいという地域からの要望が多く寄せられました。

こうしたことから、昨年度は、出来る限り多くの校区で事業説明会を行い、設置場所にかかる検討を行うことを優先し、34校区で事業説明会とワークショップを開催しております。

こうした業務の進め方を行ったことと、関西電力やNTT等への共架手続きに相当の時間を要したこと、また、画角、映像の保存方法や保存容量、セキュリティ対策など、本市が求める機器の仕様を満たすカメラは受注生産となり、年度内に納品可能な数量を設置することとなったものでございます。

#### (質問)

設置場所にかかる地域説明会やワークショップの開催を優先したことや、関西電力やNTT等への共架手続きに相当の時間を要したこと、防犯カメラが受注生産となり、メーカーの在庫が限られていることなどから、設置台数が大幅に少ない数となったとのことですが、これらの課題は予算提案時には想定できなかったことなのでしょうか。また、今年度に繰り越された分も含めて、今年度中に当初2か年で予定されていた全校区で約1230台のカメラは設置出来る見込みになっているのか、現状と今後のスケジュールについても教えてください。

#### <答弁>

防犯カメラの設置にあたっては、設置場所の検討、必要となる機器の仕様の検討、設置可能な電柱等の調査、共架申請の手続き、道路等の使用許可の手続き、電力会社の給電の手続きなど、多くの段階を踏む必要がございます。当課には、機器の仕様や各種の手続きに関するノウハウの蓄積が乏しいことから、一部の業務は支援事業者に委託を致しましたが、これだけ多くの防犯カメラを市域全体に設置していく事業は、まだ先例が少なく、設置許可等を行う側の事情も含めて、想定できない点があったところでございます。

なお、今年度は、2回に分けて発注しており、第1期分の620台を既に発注し、現在、設置作業を進めております。残り439台を設置していく第2期分についても、11月には発注し、年度内に設置を完了する予定で進めております。

#### (質問)

先行的に設置された見守りカメラの運用状況について、効果や課題があれば、さらに、設置地域の方々からご意見やご要望などが寄せられているのであれば、教えて下さい。

#### <答弁>

現在、本市では、見守りカメラ171台、駅前防犯カメラ33台の合計204台を運用しておりますが、警察からの画像提供の依頼は、7月～9月の3か月間に16件あり、見守りカメラ1230台全てを設置した後は、画像提供件数が大きく増えると予想されます。

見守りカメラの画像は、個人情報が含まれることから、個人情報保護条例に基づく個人情報の外部提供に関する慎重な手続きが必要であり、同時に、画像は、街頭犯罪等の捜査に使用されるため、出来る限り短時間で手続きを行うことが求められます。今後、多くの画像提供を求められた場合、その対応について、課題があると認識しております。

効果については、既に今年度提供した画像により犯人の特定が出来た事案があるとの報告を受けているところです。

設置地域の方からのご意見やご要望ですが、まだ、設置から日が浅いため、ご意見、ご要望というよりは、カメラについてのご質問が多く、カメラの運用や、撮影される画像の画角などについてお問合せを頂いております。

#### (意見・要望)

「これだけ多くの防犯カメラを市域全体に設置していく事業は、先例が少なく、設置許可等を行う側の事情も含めて、想定できない点があった」とのことで、答弁の内容は理解しますが、早期に事業説明会の開催を要望された市民の方々や、事業説明会やワークショップに参加された市民の方々の中には、なかなか納得できない方も少なからずおられると思いますし、実際、しばしば、いつになったらカメラは設置されるのかといったご質問を受けることがあります。2か年で約1230台を設置するとのことで進められている計画ですので、今年度末には予定通り、全ての設置を完了するとともに、可能な限り、早期に設置できるよう努めて頂きたいと要望しておきます。

一方で、警察に対して、防犯カメラ設置前後における事件や事故の発生数の推移や、事件の検挙率など、防犯カメラの設置が犯罪等の未然防止や早期解決にどの程度、効果が上がっているのかについての情報提供を求め、費用対効果を含めた防犯カメラ設置の効果検証をしっかりと頂くことを要望しておきます。

### 【防災・福祉ささえあいづくり推進事業について】

#### (質問)

防災・福祉ささえあいづくり推進事業について伺います。昨年度、災害対策基本法の改正に基づく避難行動要支援者名簿を作成するとともに、避難支援等関係者(民生児童委員や校区福祉委員)に対して、事業説明会を実施されたと伺っています。事業説明会での参加者の方々の反応は肯定的だったのか、否定的だったのか、どのようなものだったのか教えて下さい。

#### <答弁>

民生児童委員、校区福祉委員会の皆さんは、もともと、平成25年の災害対策基本法

改正前から本市で実施しておりました「災害時安否確認事業」において、災害時要支援者の方々の安否確認を担って頂いておりました。

このため、防災福祉ささえあいづくり推進事業の主旨、必要性はご理解を頂いていると感じております。しかしながら、安否確認事業に比べて、対象者数が大幅に増えるという点、また、安否確認に加えて避難支援を行っていくという点で課題があるため、地域における体制の構築を図っていく必要があるとのご意見を多くの校区の皆さまから頂いているところです。

(質問)

事業説明を受けて、各校区において避難行動要支援者の支援体制は構築されているのでしょうか。現状を教えてください。

<答弁>

校区によって避難行動要支援者の支援体制は異なりますが、既に、民生児童委員、校区福祉委員会以外にも、地域自治組織、公民分館、校区自主防災組織など、他の地域団体が名簿提供団体となることを決めている校区もございます。

こうした例は、まだ一部にすぎませんが、市としましては、引き続き地域における支援体制の構築に取り組んでいきたいと考えております。

(質問)

昨年度、避難所開設訓練を実施されたと伺っていますが、どれだけの校区で実施されたのでしょうか。また、その際、避難行動要支援者の参加はどれだけあったのでしょうか。

<答弁>

平成28年度については、1月27日に避難所開設訓練を実施しておりまして、これは、市の職員である避難所開設要員が、全ての小中学校の避難所を開設するための訓練であり、避難所である体育館の開錠、防災行政無線による避難所開設の連絡等の手順を確認する訓練を実施したものです。避難行動要支援者が参加する訓練ではありません。

(質問)

この事業において、約1万6000人いると言われている避難行動要支援者名簿に記載されている方々は、誰が支援するか、各校区で一定、決められたと考えてよろしいでしょうか。もしそうでなければ、市内に避難行動要支援者が何人いるかがより具体的にただただで、災害が起きた際に、結局のところ、支援が受けられない状態であることには変わりがないのではないかと危惧しますが、見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

地域防災計画では、「要配慮者の安否確認及び避難支援について、豊中市社会福祉協議会、豊中市民生・児童委員会協議会などの避難支援等関係者の協力を得て、速やかに避難行動要支援者名簿を活用した安否確認を行うとともに、単独での避難行動に支障があると認められる者の避難誘導に努める」としており、これまで、各校区の方々に事業説明を

行ってまいりました。

本事業は、市が、避難支援等関係者の協力を得て行うものですが、必ずしも、支援の実施を保障するものではありません。こうしたことから、避難行動要支援者の方々にも、日頃から地域の方々との交流機会を増やすよう心がけて頂くとともに、いざという時の対応について、ご自身でも備えて頂くようお願いしております。

#### (意見・要望)

避難行動要支援者名簿の作成は、災害対策基本法の改正に基づくもので、仕方ないとは思いますが、民生児童委員や校区福祉委員といった避難支援等関係者は、これまで以上の負担感を抱かれていると思いますし、自治会等の地域団体にとっても少なからずのプレッシャーになっていると思います。これらの負担感やプレッシャーが各種団体の関係性を悪くしたり、各種団体への参加を敬遠されたりといった課題を引き起こすことが想定されますし、実際に起こっている地域もありますので、先程の答弁であった、防災・福祉ささえあづくり推進事業は避難行動要支援者に対し、必ずしも支援の実施を保障するものではないということを、広く周知して頂きたいと思います。同時に、避難行動要支援者の方々には名簿化されて安心ではなく、親族や身内の方々、地域の方々との意思疎通や交流の機会をできるだけ増やして頂き、ご自身でも普段から出来ることを可能な限りして頂くように啓発をして頂きたいと要望しておきます。

## (選挙管理委員会)

### 【時間外勤務について】

#### (質問)

昨年度、実施された参議院議員選挙の直前から選挙期間中において、選挙管理委員会の職員の労務実態はどのようなものだったのでしょうか。かなりの時間外勤務や拘束時間に陥った職員はいなかったのでしょうか。

#### <答弁>

昨年の参議院選挙時に6・7月の2か月間で、一番多い職員は、250時間を超える時間外勤務を行っております。選挙事務については、事前に準備できることもありますが、公示日以降でなければできない作業もあるため、期日に間に合うよう、短期間に集中して業務を行わざるを得ないという性質があります。また、即日開票ということもあって、投開票日の7月10日は、投票所の開設時間前から、開票の終了までの業務となり、長い拘束時間となっております。

#### (質問)

選挙期間中のそのような労務環境は、選挙管理委員会としてはやむを得ないと考えておられるのでしょうか。また、時間外勤務を抑制するための取組みは何かされてきたのでしょうか。

#### <答弁>

増大する選挙時の業務負担の軽減を図るため、他部局より併任で一定期間応援頂く職員の配置をお願いしております。今回の参議院選挙でも、1か月半にわたり、職員1名の併任職員を配置頂きました。期日前投票期間中の夜間に発生する各期日前投票所からの、投票箱や投票用紙等の受領事務及び次の日の準備を、他部局の職員の応援を得て実施させて頂きました。また、事務局では、投開票事務の各項目について、スケジュールやチェックリストの作成、様式の統一、事務のルール化などに、目標年度(選挙)を定めて計画的に取り組む「選挙事務見直しプロジェクト」として事務改善に計画的に取り組んでいるところでございます。今後も工夫を重ねて、参りたいと考えております。

#### (意見・要望)

選挙時期に選挙管理委員会の職員の方々が多少の時間外勤務をすることは、致し方ないことなのかもしれませんが、2か月弱で250時間を超える時間外勤務をしていた職員がいたことは許容範囲を超えていると思います。様々な形で、選挙時の業務負担の軽減、事務の改善を図られ、着実に労務環境は良くなっていることは評価しますが、まだまだ、過度な時間外勤務、長時間拘束が発生していることは事実ですので、より一層、改善に向けて今後も全力で取り組んで頂きたいと思っております。

選挙はいつでも行われる訳ではなく、実際に選挙が行われている時に従事しないと選挙事務の知識やノウハウはなかなか習得、蓄積されないかと思っておりますし、選挙管理委員会の職員の方々の時間外勤務を抑制する目的も含めて、個人的にはもう少し、他部局から

併任で一定期間応援する職員を配置しても良いのではないかと思います。その一方で、選挙が行われていない時期には、逆に、選挙管理委員会の職員が、併任で一定期間、他の部局の応援をするような配置を検討すべきではないかと思います。選挙管理委員会のことだけでなく、市全体として、時間外勤務を抑制していくために、もう少し柔軟な職員配置を是非、ご検討頂くことを要望しておきます。