

平成 21 年 第 1 回定例会 （第 4 日 3 月 6 日）

〔質問〕 沖本

市政クラブの沖本浩二でございます。議長からのお許しをいただきましたので、これより通告に従いまして一般質問をさせていただきますと思います。

初めに、まちづくりのための市民アンケート調査と行政評価について伺ってまいります。

平成 20 年度、まちづくりのための市民アンケート調査、これ以降はアンケート調査と略称させていただきますが、このアンケート調査の報告書が、これですけれども先日配布されました。アンケート調査の目的は、外部評価の一環として行うもので、市民の皆さんの生活者としての視点から見て、市の取り組みがどのような成果を上げているのかを調査し、行政評価システムを充実しようとするものです。

調査票は六つの設問、①各施策への関心、②各施策への満足度、③各施策推進のための役割分担、④重要性、⑤“いさま”まちづくり指標、⑥属性によって構成されております。アンケート調査は、平成 16 年度、平成 18 年度に行われ、今回 3 回目の実施となっております。回を重ねるごと、より充実したものになっています。遠藤市長においても、今定例会の平成 21 年度予算編成説明の中で、「行政評価システム推進事業については、昨年外部評価の一環として第 3 回アンケート調査を実施し、市民の視点から評価をいただくとともに、外部評価委員による第三次総合計画の全期間を対象とした総合評価を行い、貴重なご提言をいただきました。本年度は引き続き行政評価を推進し、それらの結果を次期総合計画策定に活用するため、所要の措置をいたしました」と述べられております。

話を少し次期総合計画に移しますが、昨年第 1 回定例会の一般質問において、前任者、沖永議員だと思いますが、「次期総合計画について具体的な策定方針について、当局としてはどのようなスケジュール、どのような手法を想定しているのか」という質問に対し、星野前市長は、「平成 23 年からの次期総合計画を策定するためには 3 年ぐらいの期間が必要になる。平成 20 年度は市民の意識調査を中心としたアンケートを実施させていただきたい。定住意識や地域活動や市民参加やさまざまな基礎的な部分をアンケート内容として市民の方々に求めさせていただく。スケジュールは今年度、去年のことですね、アンケート、市民意識調査をさせていただいて、来年の 2 月、ことしの 2 月ぐらいまでには集計をすることか必要だと思っている」という答弁でありました。実際にそのアンケートはこのようにまとめられております。このアンケートとはこのアンケート調査を示されておられることがわかります。

アンケート調査の目的は、あくまでも施策に対して市民の視点で評価を求めているものであり、各施策に対してこういうところが不満だとか、こういうものを追加してほしい、そういった具体的な市民の思い、市民の意見が記入されるものにはなっていません。アンケート調査の結果を今年度以降の行政評価に生かしていく、このことはこれまでのアンケート調査の位置づけてとして間違いはないわけですが、次期総合計画策定に反映させるアンケート調査と位置づけるならば、私はさきに述べた各施策に対する市民の思い、市民の

意見も記入できるような調査票にするべきではなかったのかと考えるものです。今回のアンケート調査の位置づけはどこにあるのか。次期総合計画である仮称第四次座間総合計画策定にどう反映されるものになっているのか、当局の所見をお伺いいたします。

また、今回のアンケート調査報告書には、自由意見の結果が開示されていません。どうということなのか伺っておきます。

次に、全国瞬時警報システム（J－A L E R T）受信装置整備事業について伺います。

先日行われた全国瞬時警報システム、以降 J－A L E R T と略称させていただきますが、この J－A L E R T 受信装置整備事業に関する総括質疑からは、「防災行政無線を瞬時に自動起動することによって、国から市民へ瞬時に情報伝達ができる仕組み、現在改修等を含め機器の整備を行っているところです。この運用につきましては、本年 4 月 1 日から進めたいとするもので、この運用準備のために 3 月 15 日の広報さま及び市ホームページでお知らせをするとともに、自治会回覧、自主防災組織の訓練等で市民周知を図ってまいりたいと考えています。同時に、職員に対する説明会も予定している」と、こういった答弁が当局から示されました。

こうした計画を前に、私の方からは、本市が導入する J－A L E R T について、平成 18 年 3 月 27 日に総務省消防庁から報道資料として発表された J－A L E R T についての検討会報告書、実証実験結果及び標準仕様書、またそれに添付された資料の中にある内容を引用しながら、伺ってまいりたいと思います。

まず、J－A L E R T 設備標準仕様書から、J－A L E R T のシステムは、消防庁側配信設備で構成される送信局と、都道府県・市町村においてその同報信号を受信する受信局で構成されています。このうち、総務省消防庁に配置する衛星送信局では、内閣官房より提供される国民保護関係情報と気象庁より提供される津波予報、緊急地震速報等の気象関係情報を通信衛星を通じ全国へ配信する。受信局設備では、送信局から通信衛星経由で配信された情報を受信し、受信データに応じて画面表示、同報系の市町村防災行政無線、以下同報無線と言いますが、自動起動等の処理を行うことになっています。

次に、地方公共団体に設置されるシステム構想について、システムの受信局設備は、データ受信部、データ処理部、同報無線自動起動部、以上によって構成される。データ受信部は衛星受信アンテナ及び衛星モデムから構成され、通信衛星により配信された信号をデータ処理部で認識可能な形式に変換するための機能を持つ。データ処理部はパソコン 1 台より動作するもので、受信した情報の解析・処理を行い、必要な情報を画面表示するほか内蔵スピーカーにより地震メッセージを読み上げる機能を持つ。さらに、他の関連機器の制御を行う機能を持ち、外部回転灯の制御が可能であるほか、同報無線自動起動部に対し同報無線自動起動に必要な制御信号の送信を行う。また、所要のソフトの開発を行えば当該制御信号を用いて他のシステム、例えば職員参集システム等の自動制御も可能である。同報無線自動起動部は、データ処理部から送信されたデータをもとに同報無線を自動起動し、録音メッセージを通報するための機能を持つ。以上のようなシステムであり、機能を

有するものであります。

受信メッセージを読み上げる機能については、その読み上げられる文言に規制はなく自治体任せのようになっています。事実、既に導入されている自治体では文言を極力短くするなど独自性を持たせているところもあります。しかし、市境にお住まいになっている方にとっては、この独自性ゆえに混乱を招くことが懸念されます。警報システムという観点から、私はあえて自治体で独自性を持たせるのは危険であると思います。

そこでお伺いしますが、基本的なシステムに関して、本市におけるハードやソフト、これを近隣他市との整合性は現在どのようになっているのでしょうか、当局からの説明を求めます。

また、サイレン等による瞬時情報伝達のあり方に関する検討会報告書にある今後の課題の中から、本市に当てはめて伺ってまいります。これはさきにも触れた他のシステムへの連動についての課題として挙げられているものですが、「J－ALERTは、地震・津波・噴火等の自然災害時及び有事等の危機管理全般を対象として瞬時情報伝達を行うシステムである。したがって、同報無線の自動起動に加え、以下の例も参考に広く各地方公共団体等が有する既存のシステム等に連動、自動起動させることにより、危機管理全般の体制強化を図ることも期待されている」というふうに書かれております。その例として、防災情報システム、職員の非常参集システム、被害想定システム、消防機関等への一斉指令システム、非常電源設備の起動、電動シャッターの自動開放、救助活動職員への余震等の連絡などが挙げられています。

また、同報無線以外の新しいメディアや地域メディアへの連動として、携帯電話等への配信、緊急警報放送（EWS）による車載機器等の自動起動、放送事業者との連携によるワンセグ放送等を通じた伝達、そしてコミュニティFMを通じた伝達、CATVを通じた伝達など、こういった例が挙げられています。

私は、自治体における基本システムに独自性を持たせる必要はないと提言しましたが、ここでは逆に一歩進んだ独自性が必要であると提言いたします。もちろん、各市既存のシステムは異なると思われるので、独自性を持たれることは必然的であると考えます。本市が有する既存システム等への連動、自動起動についてどのような考えあるいは計画を持っているのか。また、新しいメディアや地域メディアの連動についてもどのような考えあるいは計画を持っているのか、当局の所見をお伺いいたします。

次に、太陽光発電システムの設置事業について伺ってまいります。さきに行われた総括質疑の中で、住宅用太陽光発電設備設置助成制度については、「新年度には実施計画を事業計画に取り入れながら、助成の復活の時期を見きわめたい」という答弁が既に示されております。また、先ほど吉田議員の方へ遠藤市長のご答弁もありました。私の方からは、そのことを認識した上で、改めて昨今の国や市場の動向に触れながら質問させていただきます。

経済産業省は、先月24日、家庭などで太陽光発電による余剰電力を一定価格で電力会社

が買い取ることを義務づける固定価格買取制度を導入すると発表し、地球温暖化対策として太陽光発電の導入量を2020年に現在の10倍、2030年には40倍に拡大する目標を掲げています。また、太陽光を導入した家庭に標準的な設備で20万円から25万円程度の補助金を出す制度を1月に導入しています。

一方、住宅市場ではどうか。住宅市場においては電気自動車の使用を想定した家づくりが進んでいます。伊藤忠都市開発では、横浜市の港北ニュータウンで電気自動車対応型のモデルルームを公開し、今年度16戸を販売することになっています。また、トステム住宅研究所のアイフルホームカンパニーでは、電気自動車だけでなく、家の中で使うエネルギーも極力減らす実験的住宅、クールアース住宅を提案しております。これは太陽光発電で発電した電気を電気自動車に蓄電し、それを自動車や生活全般で使うエネルギー源として使うというものであり、同社のモデル住宅では太陽光発電、太陽熱利用、雨水の利用などさまざまな工夫による低炭素な家づくりを行い、一般のオール電化住宅に比べて約8割のCO<sub>2</sub>削減を実現できるとしています。

以上のように、国の施策や住宅市場における研究開発はもとより、12月定例会の一般質問で取り上げたような電気自動車の開発・市場への投入、さらにはインフラの整備、そしてそれらに対する国や地方自治体の助成など、公民一丸となって地球温暖化対策を推進しようとするさまざまな取り組みが進められていることは、周知のとおりであります。

そのような中で、本市においては、残念ながら平成21年度も助成制度が見送られています。これに対してはさきの総括質疑しかり、また昨年来一般質問の中で多くの前任者の皆さんが星野前市長と議論をされているところであります。昨年の議論の中では、「ビジョンを持って取り組んでいていただきたい。そのためには総合計画等に盛り込んでいくことが重要」との前任者の発言がありました。私も全く同感であります。地球温暖化対策を地方自治体が真剣に目指し推し進めるならば、また市民への協働を求めるならば、その自治体にはしっかりとしたビジョンがあるべきだと考えます。そして、そのビジョンを実現させるために市民との協働を求めるための施策として住宅用太陽光発電設備設置助成制度や電気自動車購入助成制度などが挙げられるのではないのでしょうか。単発的な制度をその場、その場で施行するのではなく、まずは自治体が、その長がしっかりとしたビジョンを持ち、政策を展開することが必要なのではないのでしょうか。

先ほど述べた前任者からの質問に対して、星野前市長はそのとき、「多額な費用が当然かかる。ただ少しでもCO<sub>2</sub>削減に行政として努めなければいけない」、こういう答弁にとどめておられました。住宅用太陽光発電システム設置事業を含めた地球温暖化対策におけるしっかりとしたビジョンを持つことが必要であります。星野市政から発展的継承をされた遠藤市長の所見をお伺いいたします。

次に、コールセンター事業についてお伺いいたします。自治体におけるコールセンターとは、市民から寄せられる電話やファクス、メールでの問い合わせに応じる専用窓口のことです。一般的に市役所への問い合わせは、例えば電話の場合、ダイヤルインでない限り

交換台がまず用件を聞き、内容に応じて関係課に電話を取り次ぐというものです。この場合、その用件によってはたらい回しになるということが危惧されるわけです。しかし、コールセンターの場合は、コールセンターの職員が交換台にかわって電話に出るとともに、問い合わせへの回答もその場で行うというものです。関係課への取り次ぎはコールセンター職員では答えられないような質問の場合だけで、問い合わせの対応業務は基本的にコールセンター内で完結するようにつくられています。つまり、ワンストップで行政情報や行政サービスにアクセスすることができるようになっています。コールセンターのようなシステムがこれまで実現できなかったのは、さまざまな問い合わせに即答できるような市役所業務を知り尽くした人材確保が困難だったからであります。しかし、近年におけるIT発展により、よくある質問と回答、俗に言うFAQであります。このFAQをデータベース化することでさまざまな問い合わせに的確に答えることを可能にしています。また、休日や夜間の問い合わせにも対応することが可能になっています。

コールセンターの仕組みは、机上に置かれたパソコンに問い合わせ用件を入力、回答を検索し、画面を見ながら答えるようになっています。回答はあらかじめ想定された質問に対してつくられています。運用する中で日々更新していく方法が一般的にとられています。また、コールセンターの職員はコールセンター全体として外部委託するのが一般的な考えとなっているようです。職員の人件費削減の面もあわせてコールセンターの導入は全国的に広がっていく傾向にあります。コールセンターを立ち上げるに当たっては、市民サービスの知識や情報の蓄積がその基盤となります。どれぐらいの量の市政情報、どのような分類のもと、どういう形態で蓄積していくのか、それがコールセンター導入事業の展開をする上で、大変重要になります。

IT先進市では、市民からの問い合わせ頻度の高い質問をFAQとして検索システムを構築しているところが多く、このFAQデータベースを立ち上げれば市民へのサービス向上につながり、庁内各部署における対応が軽減されるというメリットがあると考えられており、その延長線上に誕生したのがコールセンターであります。神奈川県では、横浜市、川崎市を始め横須賀市、相模原市、藤沢市などで導入されております。

先月4日、市政クラブ、そして公明党の会派合同視察におきまして宮崎市に伺い、そしてコールセンターの運用について調査・研究をさせていただきました。

宮崎市コールセンターでは、昨年1月より3カ月間の試験運用を開始し、市役所のさまざまな制度や手続、施設案内、そして市民からのちょっとした疑問にお答えする市民サービスとして、4月1日より本格的にスタートしています。宮崎市コールセンターの事業評価として、①市民サービスの向上、②事務の効率化、③市民ニーズの把握と活用が挙げられています。市民サービスの向上では、市民からの問い合わせにワンストップで回答するため、市民を迷わせることなく情報を提供でき、問い合わせ先が複数の部署にまたがる質問はさらに利便性が向上している。事務効率化では、市民からの問い合わせに一元的に対応するため、関係各課においては煩雑な問い合わせ業務を行う必要がなくなり、通常業務

の熟度の向上、時間外勤務や職員数の削減、人件費の削減につながった。市民ニーズの把握と活用では、電話内容の傾向や対応履歴の分析ができ、市民への情報提供の方法や業務改善に役立てている。今後も業務の充実を図りながら、市民税等の滞納者に対する電話催促業務の導入を計画しているようです。

さて、本市におけるお考えを伺います。何度も言うようですが、コールセンターの導入は、住民サービスの向上、庁内各部署の事務作業の効率化、そして市民ニーズの把握、収集した情報をもとにした業務の改善、政策立案に生かせるわけであります。こうした取り組みは、本市においても重要な課題であると私は考えるものですが、コールセンターの導入について当局の所見を伺い、1回目の質問を終わります。(拍手)

〔答弁〕 遠藤市長

沖本議員より質問をいただいたわけですが、私の方にいただいた課題についてお答えをしてみたいというふうに思います。

地球温暖化対策、そして環境問題というものに配慮した一連の施策、方向性の中で、太陽光発電そして電気自動車に関する措置というものについてどのように考えているのか、また今後の方向性についてということであるというふうに整理をさせていただきました。

この課題に関しては、非常に市民も関心が高いわけございまして、当然、地球の温暖化というのは短期的に見てもやはり肌で実感ができているわけございまして、また環境の問題、特にこの時期花粉症の問題もそうですけれども、近年では中国から飛んでくる黄砂が花粉症を助長するとか、こういったことも言われているわけございまして、もはや我が国だけで取り組む問題ではなく、半地球的な規模でお互いに対策を講じていかなければならないという時代になっておるわけございまして。そうした中で、先ほどの吉田議員のご質問にもお答えしましたが、行政としてとり得る、またやらなければならないことというのは、いろいろな部分で制約があろうけれども、とり得る範囲で率先的にそういう施策を講じて誘導していくという姿勢を見せることだと、このように私も理解をしておるわけございまして。

太陽光発電につきましては、先ほどもご答弁申し上げましたように、やはりかなりの部分で認識がおありでございまして、また、住宅用太陽光の発電設備に対しての助成の関係、これは今現実に私ども持ち得ていないわけございまして、今後、これについても国・県の動向を見ながらきちんと対応していかなければならないということは当然なわけございまして、実施計画等を取り入れながら復活の時期というものをきちんと見きわめをしていきたいというふうに思うわけございまして。

また、電気自動車の関係等についても、これも議員一番お得意な分野だというふうに思いますので、あえて釈迦に説法でございまして余計なことは申し上げませんが、やはり12月の定例会でも私も実際に実車に乗って経験をしましたし、またさらに今後のこのまちの産業というものを考えても、現実にリチウムイオン電池の開発の拠点、一事業者、

二事業者という部分を比較していただいている新規のこの厳しい中での投資を考えていただいている会社もあるわけでございまして、そういう部分でも、やはりこのまちにとって非常に大きなシンボリックな要素もあろうかと思えます。そうしたことも踏まえながら、やはり私自身、おっしゃられるように確かなビジョンを持ちながら取り組んでまいることが必要であると、このように思うわけでございます。

今後の市場動向、こうしたものを見ながら、特に電気自動車についての、私どもでの導入の関係については、先ほどの費用対効果というものも考えながらの取り組みになろうかと存じますし、また市民に対しての助成の関係、それからまたあとはいわゆるプラグインの関係です。200ボルトという電源の設置というもののいかに今後の普及にかかってくるといったようなこともございますし、そのあたりも含めて今後対応を考えていきたいとこのように思うわけでございます。

〔答弁〕 鈴木企画財政部長

それでは、続きまして、私の方へは、まちづくりのための市民アンケート調査の位置づけと次期総合計画にどう反映されるかということでお尋ねをいただきました。

まず、まちづくりのための市民アンケート調査につきましては、行政評価における市民の評価として調査をさせていただいております。行政評価では、総合計画の各施設に対して、このまちづくりのための市民アンケート調査による市民の目線での評価と外部評価と、あと“いさま”まちづくり指標による客観的評価、行政内部で実施している評価、それぞれの視点で評価をさせていただいているところでございます。本市の行政評価は総合計画の進捗管理手段として活用しておりまして、まちづくりのための市民アンケート調査は総合計画の実現過程を評価するという位置づけで活用をさせていただいているところでございます。したがって、次期総合計画は現在の第三次総合計画を踏まえて作成することになりますので、この市民アンケート調査でいただいたご意見等は活用させていただく考えております。

また、市民の思い、市民の意識についてでございますが、本アンケートにおきまして、自由意見をいただく欄を設けさせていただいております。今回、674人の方から1,248項目にわたるご意見等をいただいております。本アンケートの報告書に自由意見の結果が開示されていないとのご指摘をいただいておりますが、現在この分析をさせていただいている最中でございます。したがって、ホームページ等に近々この分析が終了次第公表させていただく予定でございますので、ご理解をいただきたいと思います。

以上でございます。

〔答弁〕 加藤市民部長

私の方からは、大きく2点、ご答弁させていただきます。

まず1点目でございますが、全国瞬時警報システム（J-ALERT）受信装置の関係

でご質問をちょうだいいたしました。これにつきまして、近隣市との整合性に関する部分でございますが、現在のところシステムの構成、情報伝達内容、内容としましてはチャイム及びサイレン音、メッセージなど近隣の大和市・海老名市・綾瀬市ともに同様の内容となっております。また、この協議の関係が必要な事項が発生した場合は、随時この関係市によります調整会議を開催いたすということとなっております。このような形で、行政境にお住まいの住民の方が不都合が生じないよう整合性を話し合っております。

次に、2点目でございますが、本市が有する既存のシステムへの連動につきまして、防災行政無線のほかに市庁舎の館内放送に連動することを考えております。また、新年度予算におきまして防災ラジオの配備を計画させていただいております。このラジオへの防災無線からの情報を伝達することが可能となります。その他のシステムとの連動に関しましては、費用対効果の面や、器具の性能、特徴、更新状況などを踏まえまして、研究をしてみたいというふうに考えております。

また、新しいメディアや地域メディアへの連動につきましては、現段階では特に計画はございません。今後、各市町村の導入状況等を勉強させていただきたいと考えております。

次に、大きい項目でコールセンターの導入につきましてご提言、ご質問がございました。これにつきましては、県内では議員ご指摘のとおり、横浜市・川崎市・相模原市・横須賀市・藤沢市の5市が設置済みでございます。住民サービスの向上が図られているとのことでありましたが、設置している市はいずれも人口40万人を超える大規模市ということで、コールセンター業務にかかるこの初年度予算、一番低い市でも約3,800万円を超えているというふうに聞いておまして、非常に運営コストがかかるというふうに聞いてございます。また、現在開設しております自治体の関係は、いずれも政令指定都市、中核市ということで人口規模が座間市より多い自治体でございます。運営形態、経費、投資効果など、慎重に今後調査・研究をしていかなければならないと認識をしておまして、この設置につきましては、今後も研究をしてみたいと存じております。

以上でございます。

〔質問〕 沖本

一定のご答弁ありがとうございます。それでは再質問を順次させていただきたいと思っております。

まず、まちづくりのための市民アンケート調査であります。ご答弁の中では、やはりそのアンケート調査というのは行政評価の一環であるということで、それに基づいて行政評価、外部評価としてやって、それが結果的に第三次総合計画の実現過程にあるということのことです。わかりました。あと、それからアンケート調査の自由意見のところ、これは今まとめているというところなので、ぜひ公開の方をよろしく願います。

そこでちょっとお伺いしたいのですが、ちょっとこれはアンケート調査とは離れてしまうかもしれないのですが、仮称の第四次総合計画、今意見を募集されていますよね、



ホームページ上で。その中の、私ちょっと見させていただいたのですが、策定体制というところと、あとスケジュールというページがあるのですけれども、策定体制では市民からの提案、意見、参加を求めるツールとして、きのうの一般質問の中でもありましたけれども、市民意識調査というのをまず一つあって、それからきのうありましたパブリックコメントもあります。それからのはがきによる市民意見・提案募集というのがあったのです。そのほかにはまちづくりシンポジウムだとかいろいろあって、八つのツールがあるのです。この中には確かにアンケート調査はないのですけれども、逆に今度はスケジュールの方には、広報啓発意見収集及び基礎調査の実施項目欄とあるのですけれども、これにはアンケート調査があるのです。市民意識調査もありました。パブリックコメントもあります。シンポジウムもあります。やはりここでなかったのがはがきによる市民意見・提案募集というのが逆に外されているのです。これを見ると、単純に比較すると、ではアンケート調査イコールはがきによる市民意見・提案募集ともとれるのですけれども、ではそれとは全然関係ないのですよ、ただそれは漏れているだけです、誤りですというのであれば、逆にこの市民からの提案、意見、参加の中のはがきによる市民意見・提案募集というのは、では何だったのかというのが考えられるのですが、ちょっと重箱の隅をつつくような質問で申しわけないのですが、でも、これはやはり市民の意見・提案募集という意味では、非常に重要なところでありますので、ここは、では一体どういうふうに考えておられるのか、あるいは今そのスケジュールに乗っていないということは、もしこのはがきによる市民意見・提案募集というのをやらなければいけないのであれば、そのスケジュールをどうするかということも考えられますので、そこをまずお伺いします。

それから、J-ALERTの方なのですけれども、今のところ近隣市との協議、調整があって、整合性はとれているというお話なので、特に問題はないかなというふうに思っています。また、ちょっと細かいところをお聞きするのですけれども、これは実際にソフトもハードもこれは全く同じものを使っているのでしょうか。そこをちょっとお聞きしたいのです。なぜかという、例えばメンテナンスであるとか、更新であるとか、そういったところでは当然同じ時期にきて、同じようにやらなければいけないので、それがもし同一であれば非常に効率的にできると思うので、まずそこをちょっとお伺いしておきます。

それから、本市が有する既存システムへの連動自動機能の考え方ということで、館内放送というふうにおっしゃっていたのですが、あと防災ラジオですか、それもいいのですけれども、座間市総合防災情報システム、大きなのがありますよね、座間市には、被害想定システムというのも当然これはあるのですけれども、これとの連動についてはどうなっているのでしょうか。これは、やはりここが一番連動すべき重要なところではないのかなというふうに私は思うので、そこをお伺いいたします。

それからその他の連動ですか、他のメディアであるとか、新しいメディア、地域メディアというところなのですけれども、非常に現段階では難しく今後の検討課題ということなのですけれども、この新しいメディアに関しては、ぜひ若い職員の方々に参考意見を聞

いていただいて、「そうだ」と呼ぶ者あり）多分我々よりも詳しいと思われま。そういう意味ではそういう方たちのモチベーションを上げるためにも、ぜひ市長の方から協力をさせていただきよう求めているなというふうに思います。

それから、太陽光発電の方についてはよろしくお願ひします。この後もいろいろ質問される方がいらっしゃるようなので、私はこの辺でやめておきます。

それからあとコールセンターなのですが、確かにコストは相当これはかかると思ひます。ただ、やはり意識改革というのはしていかなければいけないだろうなということで、こういった今の答弁をお聞きになって、じゃあ民間感覚で考えた場合、市長はどういうふうに思われたのかなというのが、すごく気になるのですけれども。例えばコストでまずは今のところはできないだろうなということですが、住民サービスの向上を図ろうという意識として、じゃあ市民はどれだけ今の電話の対応に満足しているのか、これはやはり知っておかなければいけないだろうと思うわけ。現状、今、例えば交換であるとか、各窓口に電話がかかってくるのでしようけれども、もちろん。その中での苦情、苦言というのは全くないのでしょうか。ちょっとそこをお伺ひします。これをもし、そういう苦情が例えばたらいい回しだとかそういうことがあったとしたら、これは非常に重要なことですよ。これが民間の企業だったらそんなのは信用を失ってしまいます。契約解除というようなこともあり得ますので、これはやはり危機意識を持っていただきたいなというふうに思ひます。苦情、苦言というのが全くないのか、ちょっとお聞きします。

それから、業務の効率化の観点で言うならば、今各窓口に電話がかかってくるよ、当然、問い合わせ等々。どれぐらい来ているのかちょっとわからないですけれども。それを普通の作業だと思ひていたら、多分大間違いなのです。遠藤市長はご存じだと思ひますけれども、作業というのは主体作業というのと付随作業というのに分かれるのです。この電話対応というのは付随作業だと思ひています。本来やるべき仕事ではないと思ひています。確かにそのサービスの、サービスというかお客様、市民からかかってくる電話ですから、もちろんそれはサービスなのですけれども、だけれども、これはやはり付随作業だと私は思ひているのです。かといって背を向けるとか、そういうことを言ひているわけではなく、もしその作業が、付随作業がとれるならば、コールセンターを立ち上げたとして、とれるならばこれはすごく効率がアップするのだろうなと、そういう観点で考ひていただければどうなのかなというふうに思ひています。そういう観点では、では遠藤市長の所見を伺ひたいと思ひます。むだの排除という考ひ方でお願ひいたします。

それからあとは、市民の意見収集といったところなのですけれども、よくある質問と回答、FAQ、これは現在も今はないわけなのですが、平成19年9月の定例会に、一般質問の中で私一度取り上げたのですけれども、そのときの答弁も非常に現時点では難しいということで、今後検討するという課題になっているのですが、その後、どういふふうに検討していただいたかちょっとわからないのですけれども、コールセンターを導入するしないはちょっと置いておいて、やはりFAQというところはぜひ進めたいなという

ふうに思っています。業務の改善もそうなのですけれども、政策立案の、これはネタが多分できてくると思います。当然、先ほどちょっとひっかかると思うのですけれども、仮称第四次総合計画の中にでも、市民の声といった面では大変重要なデータになるというふうに私は思っています。本件についてもちょっと政策的な質問になると思うので、遠藤市長の所見をぜひ伺いたいと思います。FAQを私はつくるのが必要かなと思いますので、そこに関して市長の所見をお聞かせいただければと思います。

以上で2回目の質問を終わります。

〔答弁〕 遠藤市長

沖本議員より再質問をいただいた中で、私の所見を述べよという点がございましたので、ご答弁を申し上げたいというふうに存じます。

コールセンターでございます。これについては、特に民間のメーカー等においては、消費者に対してのクレーム処理の関係ですとかいろいろな部分で、これもやはりリスク管理の部分で、今お話があったようにFAQという部分も含めて、いろいろな事態を想定しながらそれに対応するセクション、そして、これは議員ご指摘のように作業分析という見地から、主体作業というものを進めていく中でその付随作業を整理してまとめて行うということから、生産性の向上を図っていくと。これはやはりあるわけございまして、そういう部分からこれが普及をしてきたということに関しても、私も理解をさせていただいております。

そうした中で、私どもの担当部の方からは、40万人以上の市において県内においては導入をされているのだと。費用の問題ということからして、なかなか身の丈に合わないというふうな意味合いの答弁をさせていただいたと思うのですけれども、議員のご指摘については私も十分に理解をさせていただいておるところでございますし、私どもの行っている市政に対してのいろいろな相談ですとか、それからまたご提案、こうしたものについて即応性を持って対応していくということからすると、これはそれなりの価値があることだというふうに私も認識をしております。

そうした中で、全体の効率化を図っていくということ、これ自身については当然今申し上げましたように、民間的な視点から考えても価値を見出すわけでございますが、要はまたお金の話をしますけれども、その部分での分析、これをどうするかということでございます。担当部の方で現在考えておるとり得るものとしては先ほどの答弁といった内容になるかと思いますが、私自身も今現在置かれている立場の中で、市長への手紙の部分ですとか、こうした部分の扱いに関して考えるところもございまして。そうしたことも含めて、今後やはり即応性という部分も含めて、検討、勉強していく価値は十分にあるかというふうに思っております。

私の所見としてはそうした点でございますので、よろしく願いをいたします。（「こういう情報、研究してないの、そちらで」と呼ぶ者あり）

〔答弁〕 鈴木企画財政部長

次期総合計画の関係で、はがきによる市民の意見・提案等の関係で、改めてまた質問があったのですが、この関係につきましては、全世帯を対象にはがきを送付して、意見・提案等をいただくような計画を、今持ち得ておりますので、そういった中で対応をしていきたいと思っております。

それと、市民の意識調査の関係は、市民部の方で昨年11月21日から24日という中で実施をさせていただいております。そういった中で今解析等を行っている最中でございますので、ご理解をいただきたいと思っております。

以上でございます。

〔答弁〕 加藤部長

再質問をちょうだいいたしました。J-ALERT関係で、ハード、ソフト関係、近隣市が同種のものかということでございますが、メーカー等ハード部分は違いがございます。しかしながら、出すチャイムあるいはサイレン音等については同様のソフトを採用してございます。ただ、市によりまして自動起動するまでの時間差は多少差がございます。これは、システムの違いということでございます。

それから、被害想定システムとの関係で、座間市総合防災システムで被害想定システムというのは過去あったわけですが、20年9月に7カ年のリース期間が満了したことに伴いまして、この被害想定システムを廃止させていただいております。そんな関係で、このシステムとの連動はしてございません。

それから、新しいメディアについて、若い人の参加ということでございます。これについてはご提言として受けとめさせていただきます。

以上でございます。