

〔質問〕 沖本

市政クラブの沖本浩二です。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行ってまいります。

まず、事務処理ミスの現状と対策について伺います。

ミスと申しますと、昨日も少し市長の方から触れられましたが、昨今、全庁的に別のミス、ミス・インターナショナル日本代表の話題が盛り上がっているところですが、こちらのミスについても、ぜひ全庁的な取り組みを進めていただきたいと思いますので、よろしくお願ひ申し上げます。

質問の趣旨としては、本市における事務処理ミスの実態と対策を確認し、もし不完全であると思われるところがあれば、それを指摘させていただきながら改善に努めていただくよう求めるものであります。このことは、ミスが発生させてしまった職員の方や管理監督者である上司の方、こうした人を責めるものではなく、あくまでも行政組織としての仕組みの改善、市民サービスのさらなる向上のため、組織として改めるところがあれば改めていただきたいという観点で質問をするものであります。

私も遠藤市長も民間企業の出身であり、とりわけ物づくりの現場で長年ふぐあい対策に携わってきた経験がございます。今回の質問趣旨、内容については、遠藤市長に十分ご理解していただけたらと思っております。民間企業でのミスとは、とりわけ物づくりの現場でいうならば、ふぐあいと言われます。このふぐあいについて物づくりの現場での基本的な考え方や、その対策を実施する考え方について個々の質問の中で触れていきたいと思ひます。また、この質問の内容に関しては、平成 21 年第 1 回定例会で前任者である上沢議員から、本市におけるリスクマネジメントシステムの導入の必要性を訴える要素として取り上げられております。その際、交わされた質問、答弁も織り込みながら、そして私の考えや民間的常識を述べながら伺ってまいります。

事務処理ミスといっても、庁内各部署、各課、係でさまざまあると思ひます。例えば書類等の送付や送信ミス、交付ミス、記載ミス、紛失等が上げられると思ひます。その事務処理ミスはそれぞれの部署でどういった対応をとられているのか、あるいは市民サービスの悪化や信用の損失を防ぐために全庁的な取り組みになっているのか、その現状を六つの視点で伺ってまいります。

まず一つ目として、ミスを起こした場合あるいは発見した場合、担当者は必ず上司に報告するようになっているのか、そういう仕組みになっているのか伺ひます。私は、ミスが発生あるいはミスを発見した場合はすぐに直属の上司に報告する、自分だけで何とかしようとしなひ、後回しにしないことが肝要だと申し上げます。また、ミスの内容が極めて重大性のあるものは当然、副市長、市長への報告も必要であります。本市では現在どういう仕組み、あるいはルールになっているのかをお伺ひします。

二つ目として、ミスが発生した事務処理が同じようにはかでも起きている場合がありま

す。そういう認識を持たれて対応されているのか伺います。一つのミスが発見された場合、例えば同じ人、同じ作業方法、同じシステムならば、必ずほかにもミスが発生していると考えerべきです。そして、それを必ず追いかける必要があります。同じミスを波及させてはならないし、被害を最小限にとどめる必要があります。現状を伺っておくものです。

三つ目として、ミスの原因を人、物もしくは環境、そして設備、方法などの分類で追求しておられるのか伺います。例えば原因が人ならば仕事の習熟度が足りなかった、物もしくは環境ならば、仕事に使う道具や規格書、扱うデータが古かった、もしくは整理整頓ができていなかった、設備ならば、電算システムの異常や故障、方法ならば、決められた仕事のやり方、標準作業自体に問題があるなど、こうしたことが上げられると思います。なぜミスが発生したのか、なぜなぜを繰り返し、ミスが発生した真の要因を追求し、また、本当にそうなのかという検証も行うべきであります。これを徹底して行うことが重要であります。現状と所見をお伺いします。

四つ目として、ミスの原因を追及した後、暫定対策、恒久対策はしっかり施されているのか伺います。また、それはPDCAサイクルで管理されているのか伺います。お客様である市民のことを、まず第一に考え、人員を要してでも一時的に早急な対応を施す。暫定対策を図る。その上で恒久対策として人の育成強化、道具や規格書の改定、整理整頓、システムの改善などを行い、再発防止に努める。恒久対策は時間を要することがあるので、それには計画を立案、試行、確認、実行できるように目的と目標を明確にし、管理をする。これを徹底しなければなりません。現状と所見をお伺いします。

五つ目として、ミスの内容、原因、対策は報告書の書式が存在し、管理されているのかを伺います。このことに関しては、前任者による同様の質問に対し、当時の市民部長からは「特に書式規定はございません」との答弁がありました。この答弁に対して「対策も場当たり的になる。横展開もされていない。同じような事故が起こってしまう。民間では考えられない」といった旨の再質問がされ、市長からは「総括的に考えてまいりたい」との答弁がされております。私も前任者同様、書式規定がない、管理されていないというのは考えられないことであり、改善を求めるものです。私の勤めている企業でも当たり前のこととして決められた書式を使い、管理をしています。そして記録を残す、さらにはデータベース化し、管理することを強く求めるものであります。改めて本市の現状と当局の所見をお伺いします。

六つ目として、ミスの内容を係内、課内、部内での展開あるいは全庁的な展開、職員の共有化は図れているのかを伺います。このことに関しても前任者から「ミスを報告する書式がない」という答弁を受け、「似たような事故は部署が違っても起こっている。情報は全部署に流すことをお願いしたい」と述べられております。私も同様、一係一課一部署での情報の共有化だけではなく、関連する部署や全庁的な情報の共有化が必要だと考えます。類似ミス防止のためにも情報の共有化を求めるものです。当局の考えを改めて伺っておきます。

次に、民生委員制度についてお伺いします。

急激な高齢化の進行、また、経済・雇用情勢の悪化等によりさまざまな生活課題を抱える方々が増加しております。住民のだれもが安心して生活できる地域社会にしていくため、日常的な見守り活動を通じた、地域に密着した民生委員、児童委員への役割や期待はますます大きくなっております。ことし露呈された 100 歳以上の高齢者の所在不明が社会問題化している背景には、その安否を確認している民生委員、児童委員自身の高齢化や職務の広範囲化、多様化、そして活動に立ちはだかる個人情報保護の壁というものが存在します。昨今こうしたことも一因となり、なり手がいないなど、民生委員、児童委員の不足が全国的な問題となっています。全国の定数約 23 万 2,000 人、欠員約 4,000 人、これは昨年 3 月時点でのデータであります。

ことしは 3 年に 1 度の民生委員、児童委員の一斉改選の年であり、本市でも 11 月 30 日にはこの退任式が行われ、12 月 1 日には委嘱式が行われました。今回の改選段階で本市の民生委員、児童委員の定数は 144 人ですが、欠員が 38 人となっております。そこでお伺いしますが、今回の改選時、民生委員、児童委員になられた方々が担当する一人当たりの 65 歳以上の高齢者人数はどのようになっているのか、お示しいただきたいと存じます。これは地域によっても担当人数が変わると思われませんが、お示しいただきたいと思います。

また、前任者からの情報の引き継ぎや、地域のかなめである自治会長や、その他の地域住民の生活支援を行う組織や、その担当者との連携が重要だと考えますが、こうした連携体制はどのように行われているのか、その際の行政の仲立ち、サポートはどのように行われているのか伺っておきます。

次に、神奈川新聞に掲載された記事を抜粋して読み上げ、質問をします。100 歳以上の高齢者の所在不明が問題となっていたころの記事です。「地縁や血縁が薄いとされる県内でも高齢者のみの世帯や独居がふえる中、お年寄りの見守り活動に取り組む民生委員や N P O 法人などからは、現状の社会システムでは高齢者の安否を把握し切れないと不安の声が上がる。県民生委員児童委員協議会事務局では、地域でお年寄りを見守ることの必要性が強調される中、超高齢社会が到来する中で従来 of 民生委員制度の仕組みに頼って地域ネットワークを維持することは、時代にそぐわなくなっているのではと不安視する」。私も個人的に民生委員制度そのものが限界にきているのではないかと感じるものですが、民生委員、児童委員自身の高齢化や職務の広範囲化、多様化、個人情報保護の壁、そしてなり手がいないという現実に対し、行政としてはどのようにとらえ、今後どのような対応を考えられるのか、そして民生委員制度の限界について当局の所見をお伺いします。

次に、安全・安心なまちづくりについて伺います。

まず、その一つ目として、医療情報キットの導入について伺います。

少し古くて恐縮ですが、今年 3 月 1 日付の読売新聞の記事を紹介します。「お年寄りの命綱、医療情報キット相次ぎ導入へ。緊急時に備えて高齢者が持病やふだん飲んでいる薬などの医療情報を書き込んでおく医療情報キットを、県内の自治体が相次いで導入する。65

歳以上の独居世帯を中心に横浜市泉・緑区では3月から、厚木市や松田町なども4月以降、無料配布を予定している。このキットは、プラスチック製の筒形容器、直径約6センチ、高さ約22センチで氏名や生年月日、血液型のほか、持病や服用薬などを書き込んだ用紙を入れる。救急隊が見つけやすいよう、置き場所を冷蔵庫と決めておく。お年寄りが運ばれた先の病院で、ふだんはどんな薬を飲んでいるかと問われて答えられないことも多く、横浜市泉区の担当者は、持病や服用薬がわかれば、施すべき医療行為を素早く適切に判断するのに役立つと言う。同区は財政難の折、ワンセット500円で販売されているキットを自前で材料を調達し、150円に抑えた。3月1日から3,000セットを配布する。緑区は3月下旬から配布予定。松田、山北、大井、開成の4町は、4月以降配布する方針で4町で配布方法の協議に入る。厚木市は、冷蔵庫を他人にあげられたくない高齢者もいるはずと筒形容器を食材保存用のポリ袋にかえ、冷蔵庫のドアに張る工夫をするという」、このような記事が掲載されておりました。

このほか、直近では6月15日から大和市でも、7月中旬から海老名市でも導入をされております。このように医療情報キットは、県下並びに全国的に導入、配布する自治体がふえています。市内では入谷の東建ハイツで、これは自治会の単独事業として導入されていますが、これは希望者のみへの配布となっております。このほかの地域や集合住宅などで本市の中で取り入れているという情報は現在のところ聞き及んではおりません。本市としては、類似の取り組みとして座間市の長寿介護課と消防の救急で市内の高齢者施設に働きかけ、救急隊がスムーズに医療機関を手配できるよう、地域密着型サービスとして救急隊への情報提供書というものがホームページからダウンロードできるようになっています。小規模な施設から大規模な施設まで書式の運用は拡がりつつあり、救急の現場でも目にすることが徐々にではありますがふえてきているそうです。また、医療機関の手配についても一定の効果があると伺っております。

しかし、記入については、施設ならば職員の方にお問い合わせできますが、個人となると家族や親戚等がない場合は情報を記入することそのものが困難なケースが想定されます。さらに視覚や聴力の障害をお持ちの方に記載をお願いすることは難があり、個人向けのダウンロード書式の開始は検討が必要であると考えられています。また、提供されたデータをその後どのように本人に返却するかなど、個人情報保護の観点からも検討すべき課題があると考えられています。

さて、話を医療情報キットに戻しますが、利用頻度、効果については今のところ情報がなく、現段階で明確に述べることができません。導入するにあたっては、さきに述べたように個人用の救急隊への情報提供書の問題、課題が同様に考えられ、厚木市のような工夫も必要になると考えられます。医療情報キットについて私個人としては、こうした問題、課題をクリアし、ニーズに即した工夫ができ得るならば、有事の際における有効性を大いに期待し、本市においても導入していただきたいと願うものですが、当局の所見をお伺いします。

次に、地域力で高齢者を救う住宅防火対策モデル事業について伺ってまいります。

ことし3月、座間市消防本部は、火災発生時に迅速な避難活動が困難な高齢者に対して適切な対応をとれるよう、高齢者住宅と近隣住宅に無線連動型住宅用火災警報器を設置するモデル事業を座間二丁目を実施されております。このモデル事業は、財団法人日本防火・危機管理促進協会などの支援で全国16の消防本部で試験的に行われているものであります。神奈川県内では初めての試みであり、3月15日のNHK首都圏ニュースでも報じられ、注目をされております。この事業では、無線で連動する警報器を高齢者住宅の親器と近隣住宅、避難補助者宅の子器を2器1組として座間二丁目の自治会地区の20組40世帯に配置され、対象世帯は回覧板や自治会関係者の声かけにより募られ、隣接もしくは向かい合う2世帯を1組とされています。

住宅用火災警報器は、平成16年の消防法改正により新築住宅では平成18年の6月から設置が義務化され、既存住宅でも平成23年5月31日までの設置が義務づけられております。しかし、全国的に見て、これまで設置した高齢者からは「警報器の音を聞き取りにくい、識別しにくい」の問題が発生しており、また、警報音に気づいても高齢者は機敏な避難活動ができないという課題も浮き彫りになっていました。これらの問題を解消しようと、設置が検討されているのが今回の無線連動型警報器であります。同器は親器が火災を感知した際、子器に無線で通知、通知された避難補助者は消防本部へ通報すると同時に、高齢者の避難や消火活動の補助を行うこととなります。また、子器が火災を感知した場合でも親器は連動して作動し、高齢者の迅速な避難を促すことができると期待をしております。しかし、この一方で避難補助者となった住民からは「常に家にいなければ」「火災時に自分に助けることができるのか」など不安の声も上がっており、消防として「機器の稼働状況や避難補助者の精神的負担などを検証する」という考えを当時示されております。

さて、既に半年以上が経過したわけですが、機器の稼働状況や避難補助者の精神的負担などの検証状況についてお伺いいたします。

また、この事業はモデル事業であることから財団法人日本防火・危機管理促進協会などへ報告する義務があると思われませんが、いかがでしょうか。報告義務のもと、既に何らかの報告をされているのであれば、その内容もあわせてお示しいただきたいと存じます。

さらに、全国の16の消防本部で試験的に行われていることから、他自治体消防本部との情報交換などはされているのでしょうか。されているのであれば、他自治体消防本部ではどのような検証結果となり、どのような評価がされているのか、その情報をお示しいただきたいと存じます。

以上で1回目の質問を終わります。(拍手)

〔答弁〕 宮代企画財政部長

それでは、沖本議員さんのご質問につきまして答弁させていただきます。私の方からは、事務処理ミスの現状と対策ということでお尋ねがございました。

現在、事務処理につきましては、ミスの問題の発生をやはり未然に防ぐという部分から担当といわれる副担当という二人体制をとっております。一つの仕事を二人の目で必ず確認をしまして事務処理のミスが起こらないように努めているところでございます。また、市の業務は広範囲に及びますことから、担当課には業務マニュアルの作成を指示をしております。担当職員が不在のときであっても事務処理に支障がないよう、業務マニュアルに基づきまして事務処理に当たっているところでございます。

ただいま議員の方から具体的に事例を挙げて事務処理ミスの対策について求められたわけでございますけれども、総括的に答弁をいたしますと、例えば交通事故の関係等については事故の発生から処理まで細かな報告形式を定めておりますけれども、この各課の業務での事務処理のミスにつきましては、統一的な事務処理については把握はしておりません。担当には業務マニュアルの作成を既に義務づけはさせていっておりますけれども、そのミスの原因の全庁統一的な分類方法、さらにはこの報告のルール及び書式、ミスの内容と対応の全職員への共有化と、さらには、ご質問でもありましたPDCAサイクルによる管理というものについては行って今現在はありません。ただ、平成23年度には次期総合計画の策定に合わせた機構改革が予定をされております。さらに課や部局がまとめる業務の引き継ぎが予定されておりますので、この事務処理のミスも未然防止を含めて各担当の方に業務マニュアルの改訂を過日指示をさせていただいております。また、一部の業務マニュアルにつきましては、過去に起きた事務処理の誤りの原因を究明しまして、その対応策を規定し、担当内で今共有化を図り、再発が防止しているものもございまして、今後としましては担当と副担当による二重チェックの処理、それから業務マニュアルの充実に努めて、ご指摘のありました事務処理ミスについて対処してまいりたいと、このように考えております。

以上でございます。

〔答弁〕 柴田保健福祉部長

私の方には、民生委員制度について今回の改選後の委員一人当たりが担当する人数についてご質問をいただきました。民生委員、児童委員の活動の主な対象となるのはひとり暮らしの高齢者でございますが、市内の65歳以上の人口は10月1日現在2万4,710人となっております。そのうち、65歳以上のひとり暮らしの高齢者は1,166名、したがって一人当たり11人程度ということになります。

さらに民生委員の前任者からの情報の引き継ぎや地域のかなめである自治会長、その他地域住民の生活支援を行う組織や担当者との連携、また、行政の仲立ちサポートはどのようになっているかのご質問でございます。改選に伴い、民生委員、児童委員の交代があった地区については、訪問記録の引き渡しを行うとともに担当するおたくに新旧委員がそろって訪問し、新委員の紹介をするなど、前任者からの引き継ぎには綿密に行っております。連携体制についてですが、民生委員、児童委員の職務は行政とのパイプ役が主であり、

地域住民に何らかの問題が発生した場合、例えば児童虐待の疑いがある場合には民生委員、児童委員は子育て支援課に連絡をするとともにその個別のケース会議に参加するなど、行政との連携で問題を解決するとともに地域の自治会、老人ホーム、地域包括支援センター、学校などが開催する会議に参加するなど、地域福祉に関する知識習得や情報収集を熱心に行っており、連携も緊密にとられているものと考えております。また、行政は民生委員、児童委員の方々の依頼に基づき、研修会を開催するなど、サポートを行っております。

民生委員、児童委員のなり手がいないということに関してのご質問でございますが、民生委員、児童委員のみならず、現在では自治会等の役員についても全国的に同様な状況があらわれております。これらは、家族形態の変化や人間関係の希薄化など、日本人のライフスタイルが近年大きくさま変わりしたことも要因であります。その中でも意欲を持って取り組んでくれる方々のおかげで本市においては、高齢者の生存不明がないというような状況が確認されたものと感謝をいたしております。しかしながら、こうした熱意ある民生委員、児童委員の方々にも高齢化等の影響や家庭の事情で続けられない方が多くありました。また、100歳以上の高齢者の所在不明などの問題も生じ、民生委員、児童委員の役割の重大さが明らかにされましたが、反面、その責務の重さもクローズアップされ、なかなか受けていただけない状況も出ております。民生委員、児童委員はだれでもできるというものではありませんので、当然のことながら候補者を見つけることは難しい状況にあります。

今後のことでございますが、民生委員の方々に過度の負担が生じないように地域社会において自治会や老人クラブなど、さまざまな団体の協力をいただきながら支え合い、助け合える安全・安心な地域社会を築くための仕組みを構築していくことが必要であると考えております。

次に、医療情報キットの導入についてのご質問でございますが、現在、市内では座間ハイツ自治会が実施しており、ほかにも実施を考えている自治会やマンション管理会社があると聞いております。実施している自治体において医療情報キットが活用された件数等の把握はしておりませんが、今後、高齢者やひとり暮らし高齢者の増が見込まれることから、緊急時における医療情報は必要であると認識をしており、課題があるとは思いますが、実施に向け、関係機関等と連携しながら検討してまいりたいと考えております。

以上でございます。

〔答弁〕 林消防長

消防には、住宅防火モデル事業についてご質問いただきました。

最初に、この事業での機器の稼働状況や避難補助者の精神的負担などの検証状況についてでございます。設置につきましては20組行い、そのうち誤作動が3組発生し、職員が設置状況について調査を行い、対応しております。避難補助者の精神的負担につきましては、避難補助者となったため出かけることができない、また万一、火災発生に対して自分が補

助できるのかななどの精神的負担を軽減していただくために、事業の開始に際して十分な説明を行うとともに警報器がなったときは、まずは119番通報を行い、自分ができる範囲での補助を行うとともに近所の方への呼びかけなどを実施していただけるよう、説明を行っております。また、消防本部としても通信指令設備に設置状況を組み込み、万が一の119番通報に対し万全の対応を構築し、このことを十分に説明し、精神的な負担とならないよう工夫を実施しております。

次に、この事業に関する日本防火・危機管理促進協会への報告でございますが、設置が完了した時点で避難補助者の状況、高齢者の状況、補助警報装置についてなど、今後の改善についての報告をしております。

次に、他自治体との情報交換並びに検証結果及び評価についてでございますが、特に特定の消防本部との情報交換はしておりません。検証と評価につきましては、年度単位での経過を見て実施していく考えでおります。

今回の事業は、高齢者と避難補助者の相互協力と共助により成り立つものであり、このような考え方を広めることができればと消防本部でも考えております。

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、再質問をさせていただきます。

まず、事務処理ミスの方なのですけれども、2人体制をとっておられるということで、チェックをかけているということですのでけれども、これだけですか。2人体制をとった今もミスは発生しているのではないのでしょうかということをお聞きします。そして、この2人体制チェックをやって、これまでのそのミスがどれくらい減ったかとか、そういうこともお聞かせいただければと思います。

それから、追跡調査の方ですけれども、ここの答弁がちょっとよくわからなかったのですが、例えば私の言いたいのは、事例として挙げるならば、お聞きした話があるのですが、6月ぐらいに市県民税徴収額の決定通知書というのが出るのですけれども、その際に特別徴収と普通徴収があるのですが、誤ってその通知が来たという事例がありました。これは仕事の過渡期ということも多分あったのでしょうかけれども、その原因としては、そのパソコンの操作ミス、要は一つボタンを押すミスだったというふうに伺っています。これはほかでも起きるわけですね、やっぱり。このときはたまたまその方が市役所に報告に来たから、報告というか、来たからわかったということで、これ以外の方が多分いるはずなのですね。同じ方が同じような操作をし、そういうことは必ずあり得るわけですね。

よく民間的にいうと、例えば自動車の製造業でいうと、部品のボルトが緩んでいたとなると、その工程の流れたところを追っかけますよね。ブレーキに関係するところでしたら、これは命にかかわることですから、当然それがわかればリコールということもあり得ます。

追っかけるのですよね。

これは自動車製造業にかかわらずだと思っているのですね。この市県民税徴収額、例えば特別徴収、個人徴収、逆も考えられますよね。この経済情勢の中ですから、当然会社勤めしながら生活が苦しいとアルバイトしますよね。アルバイトされている方が、本来であれば会社がアルバイトを許可していないのであれば、やはり隠したいわけですよね。それが会社側の方に行ってしまいますと、これはばれてしまいます。これがいいことか悪いことかは別にして、その方にとっては非常に困ることなのですよね。

だから、ボタン一個の操作でミスというのがその人の生活にまでかかわってくるわけですよ。だから、それを放置しないで追いかねなければいけないはずなのです。そのことがどういう被害になるかというのを考えながら、やはりこの追っかけ調査というのはやらなければいけないと思っているのですね。

インターネットでこの事務処理ミスというのを調べると、結構出てきますよね。市役所関係は特に。必ず後ろのコメントの方で部長さん級の方が、再発防止に努めるとか、そういうコメントを残されておるのですが、それとちょっと話はずれてしまいましたけれども、やはりこのミスというのは、先ほども申し上げたように、同じ人、同じパソコン、同じ設備、そういうソフトであれば、必ず起こり得るわけですから、これは徹底して追及していくのが市民サービスにつながるものだと思っておりますので、そこのあたりの重要性というか、そこに関してもう一度所見を伺いたいと思います。

それからあと、業務マニュアルの改定というふうに先ほどおっしゃっていましたが、これはどのような形で改定をされるのか、そこを確認しておきたいと思っておりますので、伺っておきます。

それから、全庁的な展開もまだされていないということなのですから、これも前任者の方も私も思いますけれども、同じミスというのは、システムとかソフトとか違いますけれども、さっきのボタンの押し間違い一つの間違ひもありますけれども、それもやはり全庁的な問題ではないのでしょうか。だから類似ミスというのは必ずこの全庁的なところにつながると思っておりますので、この辺はやはり横展開、水平展開ともいえますけれども、全庁的な取り組みをされることを望むものでありますので、ここは少し変えていただきたいなというふうに思います。いろんな自治体でいろんな取り組みをされていまして、ちょっと紹介しますが、横浜市さんなんかは事務処理をインターネット上で公開されていますよね。その月にあった事務処理ミスというのを。それから、大きいものであればその人的措置というのですか、そちらの方も公表されております。また、行政の取り組みとしては、事務処理ミス再発防止対策方針の策定、これは県ですけれども、山梨県でもやられています。遠藤市長もご存じでしょうが、品質管理のISOの9001を取っておられる自治体も当然あります。行政としてこういったミスを撲滅するのだという形で、組織体制の強化であるとか、職員の意識の向上であるとか、そういった対策等に取り組んでおられるところもありますし、草津市なんかは再発防止対策本部設置要綱ということで、やはり事務

処理ミス撲滅ということを本当に全庁挙げて取り組んでおられるところもあります。

また、職員提案のお話がよくありますけれども、ほかの自治体ですけれども、この職員提案の中でもこうした事務処理ミスの削減、ゼロまではいかないけれども減らすのだと、こういう気持ちを持って取り組んでおられる自治体もあります。

そういった意味では、先ほどの答弁は、申しわけないのですが、本当に事務処理ミスというものに真剣に取り組んでいるのだろうかということでは少し弱いのかなと感じとれるわけですが、また私だけではなく、これ監査委員さんの方からも、たしか平成21年の定期監査の結果についての中で、終わりのところに監査委員さんからの指摘もございます。「今年度の定期監査においては、市民や行政に多大な影響が及ぶような不適切な事務は見られなかったものの、日常事務執行に必要な基本的な知識の欠如、または単純なミスにより、誤った事務処理を行っていた事例や担当部課での内部チェックが不十分な事例等が見られた。これらの従前の定期監査において指摘を繰り返してなお改善が見られない事例については、指摘を受けた課だけにとどめず、市の共通の課題ととらえ、監査結果を活用して今後の事務改善に取り組まれることを要望する」ということで、監査委員さんも要望しております。

いかがでしょうか。こうしたところ、もう少し全庁的な取り組みがやはり必要なのではないかと。

また、こういうふうに監査委員さんがおっしゃるといことは、事務処理ミスの事例とかをこちらの方に提示されているのではないかと思いますのですけれども、だとすれば、これは集計するのも簡単なことではないかなと私は思うのですが、やはり各課で起こっている事例をデータベース化して、どこの課で何が何件発生しているのか、それに対してどういう対策をとったのか、その対策はほかの課でも共有して対策に努められるのではないかなというふうに考えるものですが、そのところ、そのあたりをもう一度伺っておきます。

ぜひ事務処理ミス、大きなもの、小さなものが当然あるのですが、それにかかわらず、市民サービスの徹底、一環、向上に向けて、そしてそれによって本当に迷惑をこうむるといふか、本当に生活ががらりと変わってしまう場合も想定されますので、ミスをもう少し重く受けとめていただいて、改善に取り組んでいただきたいというふうに思いますので、総括的なところ、市長の方からも、民間出身でございますし、この辺のところ重々ご理解いただいていると思いますので、市長の方からも一言所見をお願いを申し上げます。

それから、民生委員の方ですけれども、本当に大変な今職務を担ってられる、地域福祉のために頑張っておられる方々でございます。連携体制ということで、訪問記録、新旧の方々による訪問であるとか、行政とのパイプ役ということで、あとはいろいろな会議に出ておられる。そして行政の仲立ちサポートとしては研修会などということでご答弁いただきました。

それから、なり手がいないということに関しても、地域の団体の協力であるとか、仕組みの構築ですか、その辺を考えられているということなのですけれども、やはりこの制度

自体がもう本当に限界に来ているのかなということでは、私もその職務の広範囲化、多様化ということでは、きのうも少しお話ありましたよね。見守りネットワークの方ですか、そうした方たちとの仕事の分割というか、何というか、役割分担ですか、その辺を少し考えていかれるとか、あとはその団体の協力ということですが、先ほどおっしゃったその仕組みの構築というところでは、ちょっと早いかもしれませんが、今どのように担当部署の方で考えておられるか、そこをちょっと伺いすると、それから退任式の後、慰労会がありまして、市長も部長も私も議長も行かれましたけれども、そのときにいろいろ生の声、民生委員さんの生の声をいろいろ聞かせていただきまして、本当に大変な仕事だなというのは重々理解して、その中でもやはり生の声というのはいろいろたくさん意見を持っていらっしゃって、どろどろしたことももちろんあるでしょうけれども、あそこのおうちは何で生活保護を受けているのだ、私の暮らしよりいい暮らししているとか、そんな話もありましたし、ちょっと気になったのが、やはり担当部署として民生委員の現場をどれだけわかってくれているのだといった声も聞かれました。そういった面では、そういう場で直接伺いすることはもちろんできるし、ざっくばらんな話もできるのですが、現段階としてその担当部署と民生委員さんとの、そういうコミュニケーションの場というか、本当に現場の生々しい声を伺う機会というのはどういうふうに担当部署としてとられているのか、そこをお伺いさせていただきます。

それから、医療キットの方ですが、検討していただいているということで、ぜひ問題、課題等をクリアして実施の方をよろしくお願ひしたいと思いますが、一方、県内でもいろんな自治体が進められるのですが、逗子市の方でちょっと事例がありまして、8月に逗子市さんも始められたそうなのですが、何か9月に入ってもなかなか普及がされないという記事が出ておりました。何でかなということ、やっぱり窓口にとりにきてくださいと、逗子市さんの方ではやられているみたいなのですね。ほかの市は意外と、民生委員さんの話ではないですが、民生委員さんがお届けになったりしてみずから配布するという方式をとられているということで、なかなかここもやり方によっては難しい面も一面あるのだなとは思いましたが、ぜひこれは進めていただきたいなというふうに思います。この件に関しては質問はございません。

そして、住宅防火対策モデル事業の方ですが、まだまだ実験期間なのかなというふうに思いますけれども、ちょっとここで消防長にお聞きしたいのは、この事業はいつまでの期間というのが多分決まっていると思うのですよ。その期間がいつまでなのかということと、その期間を超えて、過ぎて、要は検証されるわけですよ、いろんなことをね、精神的負担とか。そういう検証した結果を報告した後、先ほどの促進協会の方たちがどう判断をされるのか知りませんが、それが判断されたとしたら、また全国的にそういう普及活動とか、そういうのが始まるのかどうか、そういう時間軸的なところ、内容的なところを教えてくださいなと思いますので、よろしくお願ひします。

以上で2回目の質問を終わります。

〔答弁〕 遠藤市長

沖本議員から事務処理ミスについてのことでの再質問をいただいた中で、私の方から総合的な部分についての所見をというお話をいただきました。

全くご指摘は耳に痛いわけでごさいます、耳に痛いだけでは済まない実情があるわけでごさいます。

具体的に横浜市の取り組みですとかお話をいただいたわけでごさいますけれども、やはりミスを顕在化させるということがまず大切だというふうに思いますし、その原因がわからなければ当然結果を出していくことはできないということで、どこでどのようなミスが発生しているのか、これは大きなことはもちろんですけれども、細かい誤字脱字のたぐい、そういった書類の作成上の細かいミスに至るまでやはりきちんと把握をしておく必要があるかと思えますし、まさに議員おっしゃられるように、メーカー、物づくりの現場では、特に量産をして消費者に向けて販売していくなどというものについては、製造物の責任等は極めて重大なこれは、それこそ企業の存亡にかかわるような事態になるようなことあるわけでごさいますし、そうしたやはり緊張感を持ってやっていくことが改めて大切だというふうに認識をしておるところでごさいます。

監査委員からの指摘というものもあったわけでごさいます、これらについても改めて重く受けとめさせていただきながら、今後の取り組みを進めさせていただきたいというふうに思っております。

関連して副市長から答弁をさせていただきます。

〔答弁〕 小俣副市長

事務処理のミスにつきまして今いろいろお話をいただいたわけでありましてけれども、例えば誤字脱字から始まりまして、先ほど課税ミスの件、あるいは発送とか入力ミス、こういうことに、さらに我々の職務といたしましては、例えば法律の解釈に関することだとか、多種多様なことがありますので、同じラインで同じような処理の仕方をマニュアル化するというのは非常に難しい部分が確かにございます。

したがって、全庁的な取り組みといたしましては、やはり仕組みづくりというのが大事だと思います。したがって、民間のお話もございましたので、これらも参考にさせていただきながら、具体的には行政改革委員会ができておりますので、ここのテーマとして今回取り上げさせていただいて、この際過去に起きました事例などを検証しながら、お話のようなことについて努力をしていきたいというふうに思っております。

〔答弁〕 柴田保健福祉部長

私の方には、民生委員さんの関係で、地域の中で新たな仕組みということで、その辺の一つ、どういうふうに扱うのかということでござりますが、現在地域福祉計画の策定を考

えてございます。その中の検討課題の一つということでございます。具体的にはまだ申し上げられませんので、ご理解をいただきたいと思えます。

あと、担当部署と民生委員との関係でございますが、毎月地区ごとの定例会、また本部会、本部役員会というのが開催をされます。これらに必ず職員が参加しております。そういった中で声をよく聞いて対応してまいりたいと、このように考えております。

以上でございます。

〔答弁〕 林消防長

事業の期間と、それからあと検証と評価について再質問をいただきました。

事業につきましては、事業計画に基づきまして単年度の事業になっておりますが、警報器自体は10年稼働するというようなことでございますので、一応消防本部としては10年検証、それから評価等をしてまいりたいと思えます。

報告義務はございません。協会の方から1回だけアンケート調査が来ますので、それに対して評価等をして報告をするということになっております。

以上でございます。