

予算決算委員会総括質問における一問一答(光永メモ)

おはようございます。自民党市議団の光永邦保です。

市議団三番手として質問の機会を与えていただきました。

ただいまは、小佐井議員、高本議員から来年度予算の大きな骨格部分についての質疑がありましたので、私は個々の事業について四点お尋ねしたいと思えます。

● I 市電車両の Wi-Fi 化について

まず最初は市電車両の Wi-Fi 化についてです。観光都市機能強化のための Wi-Fi 整備につきましては、既に自民党市議団より要望書をもって提出しているところですが、「来年度の Wi-Fi 整備対象をあえて市電車両にした狙い」と「この Wi-Fi 化事業を今後どのような地域に進めていくのか、その全体の考え方」について教えて下さい。観光文化交流局長、お願い致します。

【観光文化交流局長 答弁】

今回の市電車両への Wi-Fi 整備の狙いですが、現在本市を訪れる個人・小グループの外国人旅行者は、熊本駅で市電の一日乗車券を購入し、熊本城、水前寺成趣園、アーケード街等をめぐるコースがメインの動線となっております。

作今の旅行におけるスマートフォンへの依存を考えれば、市電乗車時間が目的地に関する情報収集や、SNS での情報発信の場に活用できることから、今回の市電車両への整備により、外国人旅行者への利便性が飛躍的に高まるとともに、口コミによる本市観光情報発信効果にも大いに期待できるものです。

また今後の Wi-Fi 環境整備の考え方ですが、これまで外国人旅行者のニーズが高いと思われる場所を順次整備してきたところで、宿泊施設や商業施設等民間による整備ともあいまって、本市に滞在する旅行者の利便性はかなり向上してきたものと考えております。

しかしながら、まだ九州新幹線や空港リムジンバスの車内では使えない等の課題もあり、今後とも民間事業者への働きかけも含め、本市を訪れる外国人旅行者がストレスなく観光できるように、さらなる Wi-Fi 環境の向上に努めて参ります。

ありがとうございました。

Wi-Fi 化事業というのは、これからの観光政策の重要な柱になると思っております。特に大切なのは、単に無線 LAN によるネット環境を整備するだけでなく、そこで提供する情報、いわゆるコンテンツとセットで検討する必要があるということなのです。

ただいまの答弁で、まずは国外から来る観光客の動線から抑えていくという、市の考え方は理解できましたが、Wi-Fi はあくまで環境作りです。単に「使ってください」というだけでなく、こちらから観光客に対して「何を仕掛けていくのか」ということが問われていくと思います。

そういう意味で、私が最も注目したいのは熊本城のエリアです。現在は城内の売店ほか数カ所しか Wi-Fi スポットがありませんが、これを城内全ての動線区域に拡大して、スマホやタブレット型端末の位置情報と組み合わせると、様々なコンテンツが提供できるようになります。例えば、400年前のお城の映像と比較しながら散策をしたり、お城を舞台にロールプレイングゲームを楽しみながら、熊本市の他の観光施設へ誘導する仕掛けも可能になります。更に有料のコンテンツをいくつか用意すれば、市の財源として活用する道も拓けてきます。

こうした幅広い可能性を見据えたうえで、今後の Wi-Fi 事業を進めていただくことを要望しておきます。

●Ⅱ 防災危機管理体制の強化について

続いて、防災危機管理体制について伺います。

これも自民党市議団の要望書の中に記述されていますが、大規模な不測の自然災害に対応するために、中央における統制能力の強化が重要であることは言うまでもないことです。

ところが執行部からの回答書には「災害対策指揮室を設置した」とあるほかは具体性がなく、来年度予算の中にも該当する項目は見当たりません。この市役所内における指揮統制機能について今後どのようなイメージで整備を進めていくのか、現状を踏まえて今後の考え方をお聞かせください。総務局長お願いします。

【総務局長 答弁】

危機管理体制の強化については、東日本大震災や九州北部豪雨災害等の教訓を踏まえ、これまで災害情報システムや災害対策指揮室を整備したほか、情報トリアージの導入や、国・県はじめ防災関係機関とのホットラインの整備、また年次計画で防災行政無線の整備についても進めております。

もとより、災害発生時には、指揮統制機能が重要となることから、迅速かつ正確な情報収集や重要度に応じた情報処理、市長をトップとした災害対策本部における的確な対策の決定、そして、市民への情報伝達や緊急対応などを組織的に対応できるよう、訓練を通じて向上に努めているところです。

議員お尋ねの指揮統制機能の向上に向けた機器等の整備については、平成 31 年度に防災システム全般の改修時期を迎えることから、これに合わせて、機器等についても抜本的な見直しを考えているところです。

ありがとうございました。

やはり大切なのはイメージだと思います。

今年の 1 月に行われた防災図上訓練を拝見しました。訓練そのものはブラインド方式を取り入れた、大変意欲的な内容でしたが、災害対策指揮室にどのような機能があればいいのか、という点についてまだそのイメージが確立されていないという印象を受けました。

大規模災害発生直後に、「市長に対してどのような判断をしていただくのか」またその判断を仰ぐために「どのような情報を提供すればいいのか」というところがポイントだと思います。1 月の図上訓練においても、大西市長や二人の副市長からも「情報収集の機能やテレビ会議等の機能があればいいのではないか？」という意見も出されておりました。ほかにもいろいろあると思いますが、是非とも実際の訓練を通じて、イメージを揃えながら、中央統制機能の強化を図るべきと考えますが、いかがでしょうか。

総務局長、再度、ご意見をお聞かせ下さい。

【総務局長 答弁】

中央統制機能の強化については、平成 24 年の九州北部豪雨災害の教訓を生かし、危機事象が発生した場合において市長が重要な意思決定とそれに基づく指揮・指示等を迅速かつ的確に行うために必要な情報の収集、分析、判断をお行う場として市庁舎 5 階に災害対策指

揮室を設置したところです。

また、白川と合志川に大音量のサイレンを設置するほか、水位計の設置や監視カメラの増設等を行うとともに、気象状況や洪水予報・被害状況等の情報が災害対策指揮室に伝達されるよう災害情報システム等の整備を図ってきております。

災害対策指揮室における統制機能の強化に向けては、議員ご指摘のように、市長に対して、どのような情報を提供し、いかに的確かつ迅速に判断いただくかが重要であると考えており、国・県、他都市の状況を踏まえながら早急に検討してまいります。

ありがとうございました。

「早急に検討」ということでしたが、恐らくあの図上訓練に参加した方には既にある程度のアイデアが出来上がっているのではないかと思います。

現在の災害対策指揮室は、部屋の配置上、使い勝手が悪いことは分かります。しかし災害の方は待ったなしです。思いついたところからどんどん進めていくというやり方もありますので、早急に対応をお願いします。

●Ⅲ 市電緑のじゅうたん事業について

続いて市電「緑のじゅうたん」事業についてお尋ねします。

実はこの事業、私は一市民である頃には、これはサポーターからの基金だけで成り立っている事業だと思っておりました。ところが、先の補正予算においては約 1,600 万円もの維持管理費がつけられ、更に 28 年度予算では散水車まで購入して、5,480 万円もの経費が投入されようとしております。2 年間で約 7,000 万円。「そんなにも高価な芝生であったのか」と改めて驚いております。

私は、全ての事業が始めた時にはそれなりの要望やニーズがあり、更に実現にこぎつけるまでには様々なご苦勞があったことは想像に難くないところです。もちろん、この緑のじゅうたん事業もそのひとつであったのだらうと思います。

しかし、この厳しい財源の熊本市においては、絶えず事業の必要性を見直し、「すでに役割を終えたもの」「得られる効果が費用に見合わないもの」等の事業をやめていくことも重要な判断だと思っております。

改めて「この市電緑のじゅうたん事業の必要性と今後どのような考え方のもとに進めていくのか」についてお伺いしたいと思います。環境局長お願い致します。

【環境局長 答弁】

市電緑のじゅうたん事業は、中心市街地の新たな緑の空間の創出、ヒートアイランドの緩和、都市景観の向上のため、平成 21 年度より事業に着手し、これまで熊本駅前周辺及び水道町～花畑町間の約 935m の区間について整備を行ってまいりました。

委員ご指摘のとおり、緑のじゅうたんの年間の維持管理費には約 1600 万円を要し、経費の削減が課題と認識しているところです。このため、新年度は散水軌陸車の購入経費を計上しており、その導入により、維持管理費を年間約 700 万円削減できると考えております。

今後は、更なる経費削減策を検討するとともに、より一層、市民の皆様のサポーター制度へのご理解や、ご支援をいただくよう努め、適切な維持管理を行ってまいりたいと思っております。

ありがとうございました。いろいろな背景があることや、散水車が経費削減になることについては理解できました。

しかし、本来芝生に向かないところに植えたために、散水車が必要。散水車を購入したら、せっかく買ったので、事業を続けていく・・・これでは本末転倒であろうと思います。

当初の目標額に比べると基金も決して十分なものではなく、その金利をもって運用経費に充てようとする考えも、現在の低金利のもとではとても困難です。事業がスタートした平成 21 年度と今とではかなり環境が変わっている訳です。

百歩譲って、1500 人を超えるたくさんのサポーターの方の思いがあることから、最終目標としてきた辛島町まで整備するのはやむを得ないとしても、本事業は成り行きを見ながら逐次縮小を図るべきではないかと思っております。もちろん、これは私の個人的な意見ですので、今後も本事業に注目しながら、その後の事業のもっていき方について議論を深めるべきと考えております。

●IV 組織健全性の向上策について

最後に市役所不祥事の根絶に向けた取り組みについてお尋ね致します。

まず、平成 28 年度一般会計の当初予算に「メンタルヘルス対策事業」として、2,640 万円が計上されておりますが、この予算はどのような効果を見込まれているのでしょうか。総務局長お願い致します。

【総務局長 答弁】

メンタルヘルス対策事業は、労働安全衛生法に基づき、職場における職員の心の健康を保持増進することを目的としております。

本市では「熊本市職員の心の健康づくり計画」に基づき、メンタル不調を未然に防止する一次予防、及び早期発見し適切な対応を行う二次予防、並びにメンタル不調となった職員の職場復帰を支援する三次予防の三つを柱として取り組んでいるところです。

平成 28 年度は、管理監督者に対する研修経費のほか、長時間労働者や職場環境が変化した職員を対象とした医師による面接指導に要する経費を計上しているほか、新たな取り組みとして、職員に自身のストレスの気付きを促し、医師による面談等を通じて、職場環境の改善を図るためのストレスチェックを実施する経費等、2 千 640 万円を計上しております。

これらの取り組みを通じて、心の健康の保持増進を図り、職員が働きやすい職場環境づくりに努めてまいります。

ありがとうございました。

こうしたメンタルヘルスに関わる部分も、不祥事対策には重要な部分ではないかと思ひ質問しました。

不祥事の根絶については自民党市議団要望書の冒頭部分で述べております。執行部からいただいた回答によると

- ①職員に対しては対応力向上のための研修
- ②管理職については組織運営・部下育成を行うためのマネジメント能力向上のための研修
- ③朝礼、職場内会議などあらゆる機会を通じた意識の徹底
- ④不祥事に対する罰則の強化
- ⑤接遇の第一歩である挨拶の徹底
- ⑥区役所における窓口業務接遇研修

という 6 項目でした。要約すれば、「研修や挨拶の励行など、意識改革につながるもの」と「罰則の強化」のふたつであります。これでは決定力不足の印象は免れません。

もっと具体的な対策を検討すべきではないか。特に、飲酒運転や窃盗などの私行上の非行については別の手法がいるとしても、人為的なミスに起因する業務

上のエラーはゼロにしなければいけないと思います。

いくつか提案いたしますので、後ほど大西市長にご意見をうかがいたいと思います。

まずひとつ目は徹底したコスト感覚を養うことです。例えば先般、下水道料金の徴収権消滅や電力小売り業者の問題のように、自主財源として取るべくして取れなかった歳入がいくらあるのか、更に業務上のミスによって生じた事後処理の残業手当など不必要な歳出がいくらあるのか。これら全てを年度毎に合計して、その金額を明らかにしてみてもどうかと思います。

二つ目は有名なハインリッヒの法則による小さなミスの管理です。大きなエラーの陰には 300 の小さなエラーが隠れていると言われます。いわゆるヒヤリハットレポートのようなものを部署毎に管理してはどうでしょうか。

そして三つ目はメンター制度の導入です。これは既に退職したその道のベテランが管理職のサポートにあたる制度です。民間ではもちろんですが、自衛隊や米軍でも大規模な演習ではこうした制度を取り入れています。メンター個人で助言してもいいし、チームで支えていくことも可能です。

大西市長にお尋ねします。人的なエラーに起因する不祥事根絶に向けた決意と、今後取り組んでみたい具体的な方策があれば教えて下さい。

【大西市長 答弁】

不祥事防止に向けては、これまでも管理職が中心となり、職場での指導や研修、意識啓発を行っているほか、「懲戒処分の指針」を見直し、不祥事に対しては厳正に対処していくこととしており、今後も各職場での地道な取り組みはもとより、私も機会あるごとに継続して注意喚起を行ってまいります。

事務処理ミスの防止対策として、昨年各職場で「事務執行の総点検」を実施し、現行のチェック体制の強化や潜在するミスの可能性の洗い出しなどを行ったところです。

今回議員から、業務上のミスによって、いかに不要な労力と経費を要するかを職員に意識づける取り組みをはじめ、ヒヤリハット事例の重要さ、また、多くの経験をしてきた退職者による職場サポートなど大変有意義なご提案をいただいたところであり、早急に検討し可能なものから実施していきたいと思います。

事務処理ミスは、市役所の仕事の進め方やあり方に不信感を抱かせ、信用失墜につながる大きな問題であることから、今後も引き続き、法令順守はもとより、常に全体の奉仕者とし

で強い自覚と緊張感をもって職務に専念するよう、職員の徹底した意識改革を図り、市政の信頼回復に全力で取り組んで参る所存です。

ありがとうございました。

改めて大西市長の強い決意を伺いまして、大変心強く思います。

歳入・歳出に与えた損失を数字にすることは勇気がいることですが、逆にその数字を減らすことで努力のあとを計数的に見ることができます。

またヒヤリハットレポートについて、ミスに至らない細かな気づきの積み重ねが重要で、これは年間を通じてやる必要があります。

私は以前自衛隊に勤務しておりましたが、専門は大砲でした。射程は 30 km 以上ありますから、ここから立野口までとどきますが、1 発の弾を 20 名ほどのチームで射撃します。訓練において目標から外れる弾が出ると必ず研究会を行います。この時に活発な意見が出れば出るほど、そのチームは射撃の練度が向上していきます。つまりミスはもちろんのこと、わずかな気づきに至るまで、自由にものが言える雰囲気を作ることが不可欠であります。是非とも風通しの良い職場作りに努めていただきたいと思います。

メンターは人選が要です。

いずれにしても、「罪を憎んで人を憎まず」の原則を貫き、下から積み上げていかないと意識改革は難しいと思います。

また現在、市民センターなどにおいていろいろな文化サークルがありますが、金銭に伴う不祥事が続いたために、職員が公金以外の現金をまったく取り扱わないようになり、市民サークルの運営が非常に難しくなったという声を聞いたことがあります。不祥事を防止するために市民サービスのレベルを下げてしまう、というのも残念なことだと思います。

こうした業務分野についても是非、ご検討いただきたいと思います。

以上、四点。単に予算の話に留まらないものもありましたが、今後の事業に反映していただきたいと思います。ご答弁ありがとうございました。以上で終わります。

以上