

令和3年第2回常陸太田市議会定例会会議録

令和3年6月17日(木)

議事日程(第3号)

令和3年6月17日午前10時開議

日程第1 一般質問

本日の会議に付した事件

日程第1 一般質問

出席議員

14番	川又照雄	議長	5番	藤田謙二	副議長
1番	森山一政	議員	2番	小室信隆	議員
3番	菊池勝美	議員	4番	諏訪一則	議員
6番	深谷涉	議員	7番	平山晶邦	議員
8番	益子慎哉	議員	9番	菊池伸也	議員
10番	深谷秀峰	議員	11番	高星勝幸	議員
12番	成井小太郎	議員	13番	茅根猛	議員
15番	後藤守	議員	16番	黒沢義久	議員
17番	高木将	議員	18番	宇野隆子	議員

説明のため出席した者

宮田達夫	市長	石川八千代	教育長
加瀬智明	政策推進室理事兼 ワクチン接種推進室長	綿引誠二	総務部長
岡部光洋	企画部長	磯野初郎	市民生活部長
柴田道彰	保健福祉部長	根本勝則	農政部長
中野亘	商工観光部長	古内宏	建設部長
柴田雅美	会計管理者	畠山卓也	上下水道部長
大関正幸	消防長	武藤範幸	教育部長
榊一行	農業委員会事務局長	岡田和也	秘書課長
高木道安	総務課長	江幡治	監査委員

事務局職員出席者

笹川雅之	事務局長	富田弘明	次長兼議事係長
------	------	------	---------

午前 10 時開議

○川又照雄議長 ご報告いたします。

ただいま出席議員は 18 名であります。

よって、定足数に達しております。

直ちに本日の会議を開きます。

---

○川又照雄議長 私のほうから発言いたします。益子議員から昨日の一般質問における所信表明についての 2 回目の質問、新総合体育館建設に伴う地権者の件で、今後の事業を進めることを考慮し、教育長答弁の後の発言の一部を取り消したいとの申出がありました。これを許可することにご異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○川又照雄議長 ご異議なしと認めます。

よって益子議員からの発言取消しの申出を許可することに決しました。

---

○川又照雄議長 本日の議事日程は、お手元に配付いたしました議事日程表のとおりといたします。

---

日程第 1 一般質問

○川又照雄議長 日程第 1，一般質問を行います。

昨日に引き続き、通告順に発言を許します。

6 番深谷渉議員の発言を許します。6 番深谷渉議員。

〔6 番 深谷渉議員 登壇〕

○6 番（深谷渉議員） おはようございます。6 番、公明党の深谷渉でございます。

ただいま議長より発言のお許しをいただきましたので、質問をさせていただきます。

初めに、新型コロナウイルス感染症対策と全市民を対象にしたワクチン接種という未曾有の荒波の中、宮田新市長が船出されました。宮田市長は、所信表明で市政の最大の目的は市民の命と健康を守り、市民が笑顔で安心して暮らせる生活を実現することであるとおっしゃっております。船出早々、この直接的命題の波が押し寄せている状況でございますが、新市長は見事なカジ取りで乗り越えられると信じております。そして、今後の市政運営に対して、大久保市政を継承しながら、新たな視点での施策の展開を期待しているところでございます。

また、今、現場で新型コロナウイルス感染症対策とワクチンの接種に対応されております医療関係者をはじめ、市職員の皆様、そして多くの関係者の皆様に心より感謝申し上げます。

それでは、一般質問に入ります。

初めに、デジタル社会の対応についてでございます。各種業務のデジタル化などによる DX，

デジタルトランスフォーメーションの推進について、お伺いをいたします。

最初に、行政手続でのデジタル化、A I、R P Aを活用した業務改革の取組状況についてでございます。

新型コロナウイルス感染症拡大の一つのきっかけとして、各自治体におけるデジタルトランスフォーメーションの推進が本格化しております。このD X、デジタルトランスフォーメーションは、デジタル技術を活用し、組織内部はもちろん、組織外や社会全体で情報を共有し、ネットワーク化することで、人々の生活をよりよいものに変革していくことを指す言葉です。したがって、技術の話ではなく、企業、組織の在り方や働く人たちを変化させることであります。自治体のD Xの推進も同様に、組織の抜本的な見直しや職員の働き方改革をすることにより、その結果、市民福祉、市民サービスの向上を図ることができるものです。

そこで、D Xを推進するに当たって、その前提条件である行政のデジタル化、A I、R P Aを活用した業務改革について伺います。

これらの導入については、以前にも議会で数回訴えさせていただきました。自動化ツールを活用することで、時間の効率化はもちろんヒューマンエラーを防げて、かつ、職員はコア業務に集中することができるようになります。昨年度、行政手続のデジタル化、そして、A I、R P Aを活用した業務改革に取り組みられてきましたが、その状況と結果の検証について、お伺いをいたします。

次に、国のデジタル庁創設に伴う、デジタル司令塔となる部署の設置等の検討を含め、本市の今後の対応についてであります。

内閣直属のデジタル庁を今年の9月1日に新設することなどを柱とするデジタル改革関連6法が今国会で成立をいたしました。これからデジタル庁は、マイナンバー活用拡大、地方自治体の行政システム統一化などに向けた司令塔として、行政手続のオンライン化推進や利便性向上を目指します。また、他の省庁への勧告権など強い総合調整機能が与えられ、デジタル化を阻害してきたとされる行政の縦割りの打破を図っていくとされています。

各自治体がD Xを推進する際も同様と考えます。ただ、既存の業務をデジタル化するという意識だけでは、思うような成果が出ない可能性は十分あります。押さえておくべきことは、D Xを組織の方針として落とし込むこと、そして、職員のI Tのリテラシー向上、そして、何より自治体デジタル司令塔となる横断的な組織体制をつくる必要があると考えますが、本市のご所見を伺います。

続きまして、都市計画についてでございます。公園整備計画についてお伺いをいたします。

最初に、住区基幹公園整備方針についてでございます。

本市には、比較的規模の大きな住区基幹公園である近隣公園・地区公園がありません。都市基幹公園である山吹運動公園と住区基幹公園を合わせて、都市計画区域人口1人当たりの都市公園面積は4.89平米であります。都市計画マスタープランでは、この4.89平米は本市の都市公園条例で定めている標準面積1人当たり10平米となっていて、量的水準が低いことから、都市公園の整備を進める必要があるとしております。

そこで、この都市公園の不足の解消に向けた近隣公園・地区公園の整備方針をお伺いいたします。

次に、東部土地区画整理事業における金井近隣公園の具体的な整備計画内容について、お伺いをいたします。

都市工学者である東京大学大学院教授の浅見教授は、都市の在り方は、イノベーションの創出に大きく影響し、その鍵を握るのは人々の交流であるとしています。そして、そのためには、これからの都市は多様な人材を引きつけ、相互作用を促す魅力ある町なかをつくる必要があるとして、次のような具体的な提案をされております。それは、歩行者が快適に歩ける居心地のよい空間、その場にとどまって過ごしたくなる空間、歩道や公園にカフェやベンチ、そして芝生の広場があることなどを提案しております。

そこで、現在進められております東部土地区画整理事業には、金井近隣公園の設置が予定されておりますが、そのコンセプトと具体的な整備計画内容について、お伺いをいたします。

次に、インクルーシブパークの考えに基づいた公園整備の導入についてお伺いいたします。

今、徐々に国内に広まってきました公園に、インクルーシブパーク、インクルーシブ公園があります。障害がある子もない子もみんなが一緒に遊べる公園であります。金井近隣公園を含めて、これからの公園整備に、このインクルーシブパークとして整備をしていくことへのご所見をお伺いいたします。

大きな3番として、改修された旧水府小学校についてお伺いいたします。

初めに、避難所として改修された旧水府小学校の現況と今後の運営についてでございます。改修内容と配置備品についてお伺いをいたします。

昨年度、新型コロナウイルス感染症対応地方創生交付金を財源として、避難行動における要支援者とその家族向けの避難所、あるいは感染症における濃厚接触者等の避難所として活用するため、旧水府小学校校舎を避難施設として改修し、避難場所に必要とされる備品等の配備がされました。既に改修と備品の配置が進んでおりますが、その改修内容と配置された備品等について、詳細をお伺いいたします。

次に、フェーズフリーの考え方による当施設の利活用についてお伺いします。

気候温暖化がもたらす異常気象により、繰り返される災害に対する防災意識は高まっておりますが、そこに新型コロナウイルス感染症対策も加わり、避難対策には何をどれくらい備えればいいのか、防災にコストをそんなにかけられないという声も多く聞かれます。フェーズフリーの考えは、その背景から生まれました。

身の回りにあるモノやサービスを、日常時はもちろん非常時、災害時にも役立てることができる。日常時と非常時という2つの時間、フェーズを分けない考え方、それがフェーズフリーであります。防災用品はほとんどの場合、ふだん保管しておいて、非常時のみに取り出して使用するものです。しかし、フェーズフリーのものは、日常時の生活で便利に活用できるのはもちろん、非常時の際にも役立てることができるものです。防災対策を日常的に進められるよう、フェーズフリーという新しい概念の導入がこれから必要になってくると考えます。

改装した旧水府小学校も、この理念に基づいた利用を考え、日常時に利用できる運営体制を整えるべきと考えますが、ご所見を伺います。

また、当施設が幅広く利用できるような施設の命名についてであります。

改修が終わった旧水府小学校は、現在、防災対策課での維持管理が行われていると思います。施設の名称が旧水府小学校では、何を目的にした建物なのか分かりません。幅広く利用できるような名称が必要なのではないのでしょうか。当該施設の命名についてのご所見をお伺いいたします。

最後に、大きな4番、ヤングケアラーについてお伺いいたします。ヤングケアラーの実態と対策についてでございます。

初めに、国の全国調査によるヤングケアラーの実態と本市の現状把握についてお伺いをいたします。

勉強やクラブ活動に励み、友達と楽しい時間を過ごす、そんな当たり前の生活の時間を、家事や介護のために失っている子どもたちが少なからずいることが、今年の4月、厚労省の実態調査で明らかになりました。こうしたヤングケアラーがなかなか表立って取り上げられることは少ない状況でしたが、大人に代わって病気や障害のある家族の介護を担いながら、学校に通っているヤングケアラーのこの実態調査を見れば、その深刻度がうかがえます。

今回の調査は、公立中学校1,000校と全日制の高校350校を抽出して、2年生にインターネットでアンケートを行い、合わせておよそ1万3,000人から回答を得ております。世話をしている家族がいるという生徒の割合は、中学生がおよそ17人に1人、全日制の高校の生徒がおよそ24人に1人でした。

内容は、食事の準備や洗濯などの家事が多く、その他も兄弟を保育園に送迎したり、祖父母の介護や見守りをしたりと多岐にわたります。

世話をかけている時間は、平日1日の平均で中学生が4時間、高校生は3.8時間でした。中には1日に7時間以上を世話に費やしている生徒が1割を超えていたそうです。

また、相談した経験がないという生徒が、中高生ともに6割を超えております。誰かに相談するほどの悩みではないからという理由が最も多く、相談しても状況が変わらないと思うからという回答が続いております。

やりたくてもできないことという問いには、自分の時間が取れない、宿題や勉強の時間が取れない、睡眠が十分に取れない、友人と遊べない、また、進路の変更を考えざるを得ないか、進路を変更した、学校に行きたくても行けないと答えた生徒もおりました。

この内容は、私には衝撃的な結果でした。子どもらしい生活を送れず、誰にも相談できず、誰にも理解してもらえず、1人で耐えていることを想像すると、胸が締めつけられる思いになります。

そこで、この全国調査の実態を踏まえ、本市の現状把握の状況についてお伺いをいたします。

次に、教育と福祉の連携の強化と相談体制についてであります。

子どもが困っている状況を最も発見しやすいのは学校現場であります。学校からの情報提供がきっかけで発見されることが多くあります。日本ケアラー連盟の調査では、クラス担任を持つ教

論の約5人に1人が、自身のクラスの中にヤングケアラーと思われる児童生徒がいると回答しております。ヤングケアラーに対する教員への啓発が非常に重要になりますが、学校は教育行政、地域で支援を行う要保護児童対策地域協議会は福祉行政です。縦割りを越えた教育と福祉の連携の強化と、ヤングケアラーの早期発見、相談体制の仕組みづくりについてのお考えをお伺いいたします。

以上で私の1回目の質問を終わります。ご答弁よろしくお願いたします。

**○川又照雄議長** 答弁を求めます。総務部長。

〔綿引誠二総務部長 登壇〕

**○綿引誠二総務部長** 総務部関連のご質問に順次お答えいたします。

初めに、質問項目の1、デジタル社会への対応についての各種業務のデジタル化などによるデジタルトランスフォーメーションの推進について、2点のご質問にお答えいたします。

1点目の行政手続のデジタル化、AI、RPAを活用した業務改革の取組状況についてですが、行政手続のデジタル化につきましては、既に児童手当や上下水道料金に関する届出、検診の申込みなど、現在32種類の手続がオンラインでできる、いばらき電子申請・届出サービスを平成16年度から運用しております。

近年の利用件数を申し上げますと、平成30年度は222件、令和元年度は325件、令和2年度は400件と年々増加している状況となっております。

また、個人番号カードを利用した住民票の写しや印鑑登録証明書など、4種類の証明書が全国のコンビニエンスストアで取得できるコンビニ交付サービスを本年2月から開始したところでございます。

これまでの利用件数を申し上げますと、本年5月末までの4か月間で450件となっております。

さらに、今年度におきましては、今議会に改正条例（案）を提案しておりますが、本庁市民課及び各支所窓口におきまして、申請書記入の手間を省き、交付申請手続を省略化できる証明書窓口申請受付サービスの運用を7月から開始する予定でございます。

また、これらのシステムによる窓口での手続の簡略化や、市役所に来庁することなくオンラインで手続ができる事務の拡大を図るため、各種申請書等で必要とされております押印の省略化に向けた見直しにも取り組んでまいります。

続きまして、業務改革の取組状況についてお答えいたします。

まず、会議における議事録作成の省略化を図るため、音声データをシステムが自動的に文字に変換してテキスト化するAI議事録作成支援システムの検証を昨年度実施したところでございます。テキスト変換時間や文字認識率などを分析したところ、検証期間における会議録の作成を職員がパソコンで入力した場合より、26.6時間削減できたところでありまして、この結果を年間ベースに換算いたしますと、およそ954時間の削減効果が見込まれますことから、今年度からその運用を開始しております。

また、今年度におきましては、職員の業務におけるテレワーク利用端末の運用を実施いたしま

すとともに、昨年度、コロナ禍により検証を実施出来ませんでしたRPAや電子決裁など、事務の効率化を図るためのシステム導入に向けた検証、検討を引き続き行ってまいります。

続きまして、2点目の国のデジタル庁創設に伴い、デジタル司令塔となる部署の設置等の検討を含め、本市の今後の対応についてのご質問にお答えいたします。

本年9月に設置が予定されておりますデジタル庁は、デジタル社会の形成に関する業政の事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることが主な目的とされております。本市におきましても、来るべきデジタル社会への確に対応するための基盤整備を図り、市民サービスの向上及び正確でスピーディーな事務処理、並びに働き方改革を推進するため、デジタル技術の有効活用について研究し、取り組んでいるところでございます。

専門部署の設置につきましては、今後の本市における行政事務のデジタル化に向けた取組や国のデジタル庁創設に伴う事務に対応できるよう、国の動向を注視しながら検討してまいりたいと考えております。

続きまして、質問項目の3、改修された旧水府小学校についてのご質問にお答えいたします。

初めに、避難所として改修された旧水府小学校の現況と今後の運営についての①改修内容と配置備品について、お答えいたします。

旧水府小学校につきましては、障害をお持ちの方など、要配慮者の方々が災害時に安心して避難できる指定緊急避難場所として、また、災害時における地域の方々の指定避難場所として活用することを目的といたしまして、整備したものでございます。

改修の主な内容につきましては、施設を利用する方々の車両や防災資機材などを搬入する際のトラックなどの通行のため、進入路を設置するとともに、全ての方々が安全に利用できますよう、昇降口のスロープの設置や施設1階トイレのバリアフリー化を行ったところでございます。また、避難スペースとして普通教室8室、特別教室3室、準備室3室、保健室を改修いたしまして、改修後の各避難スペースには、間仕切りカーテン、パーテーション等を設置いたしまして、プライバシーの保持に努めるとともに、避難所における良好な生活環境を保持するため、折り畳みベッドやファンヒーター、扇風機などを配置するなど、合計で90人分の収容が可能となる改修を行ったところでございます。

さらに、新型コロナウイルス感染症対策といたしまして、各避難スペースの床材の改修、空気清浄機や換気扇、網戸を設置するとともに、共用で利用する水道栓の改良やアルコール消毒液などを備えたところでございます。なお、避難された際に情報を取得、共有するための手段といたしまして、大型テレビやホワイトボードなども配置したところでございます。

続きまして、フェーズフリーの考え方による当該施設の利活用についてのご質問にお答えいたします。

当該施設の整備に当たりましては、当初の目的として、災害時には市民の方々の避難施設として、平常時には市民の方々に防災について身近に捉えてもらうための活用を想定して整備したものでございます。

具体的には、自主防災会等による防災リーダー研修や市民の方々の避難所体験などの防災教育

の場や、市職員等の避難所開設訓練などの研修の場などの施設として、防災力強化を目的とした利用を考えております。

最後に、当該施設が幅広く利用できるような施設の命名についてのご質問にお答えいたします。

この施設は旧水府小学校の名称で、災害時には指定緊急避難場所及び指定避難所として指定しております。そのため、当面は旧水府小学校の名称で活用してまいりたいと考えております。なお、平常時には先ほどご答弁申し上げましたとおり、防災研修や啓発の場として活用することとしておりますが、施設のさらなる利活用につきましては、地域の実情などを踏まえながら、今後、検討してまいりたいと考えております。

○川又照雄議長 建設部長。

〔古内宏建設部長 登壇〕

○古内宏建設部長 質問項目2，都市計画における公園整備計画についての3点のご質問にお答えいたします。

初めに、1点目の住区基幹公園整備方針についてのご質問にお答えいたします。

住区基幹公園とは、住民の生活行動圏域における比較的小規模な公園で、都市公園のうち、街区公園、近隣公園、地区公園に区分されております。常陸太田市都市計画マスタープランの公園緑地等の整備方針では、現在整備が進められている常陸太田市東部土地区画整理事業地内の金井近隣公園を含む4か所の近隣公園と1か所の地区公園の整備を位置づけております。いずれも市街化区域内やその周辺が面的に整備される場合に合わせて、都市公園の整備を行ってまいりたいと考えております。

次に、2点目の東部土地区画整理事業地における金井近隣公園の具体的な整備計画内容についてのご質問にお答えいたします。

近隣公園は、主として近隣に住居する者の利用に供することを目的とする公園です。誘致距離としては、500メートルで1か所当たり2ヘクタールの面積を標準として配置する公園でございます。金井近隣公園につきましては、その立地条件などから、主として近隣に住居する市民の利用を目的としつつ、東部地区に訪れた方々にも気軽にご利用いただける公園である必要があると考えております。

整備計画内容につきましては、東部地区南端に雨水排水の調整機能を有した修景池を含む面積約1.8ヘクタールの公園を計画しております。公園施設等の詳細につきましては、本年度基本設計、来年度詳細設計を行っていく予定でございます。

続きまして、3点目のインクルーシブパークの考えに基づいた公園整備の導入についてのご質問にお答えいたします。

インクルーシブパークは、障害のある子もない子もみんな一緒に遊べる公園ということで、注目されておりますが、現在計画しております金井近隣公園につきましては、近隣住民や東部地区を訪れる方など、様々な方の利用が見込まれますので、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインに基づいた整備を考えております。

議員ご質問のインクルーシブパークによる遊具や施設の設置には、快適空間を目指した魅力あ

る公園として、先進例など様々な事例を把握し、今後研究してまいりたいと考えております。

○川又照雄議長 保健福祉部長。

〔柴田道彰保健福祉部長 登壇〕

○柴田道彰保健福祉部長 ヤングケアラーの実態と対策に関するご質問にお答えをいたします。

初めに、国の全国調査によるヤングケアラーの実態と本市の現状把握についてでございますが、議員ご発言のとおり、ヤングケアラーとは法律上の定義はございませんが、一般に、本来、大人が担うと想定されている家事や家族の世話などを日常的に行っている子どもとされております。その存在は、家庭内での生活状況に関することであるため、それらの行為により、教育の機会が奪われるなど、本来守られるべき子どもの権利が侵害されているかを知ることが難しく、また、家族や本人も自覚がないまま過ごしていることもあり、相談として表面化しにくい傾向がございます。

本市におけるヤングケアラーに関する相談の実績は、現在はございませんが、対応している相談の中には、今後、子どもが過度の世話を担うおそれのあるケースも見受けられます。これらのケースの発見は、ヤングケアラーとは別の理由による相談を受けた際に、家庭状況の詳細を調べた中で推測されるものでございますが、この他に、子どもの身近な組織であり、発見の可能性の高い学校におきましても、学習や生活の様子の変化、遅刻や欠席の状況、生活実態アンケートによる家庭環境の把握などにより、配慮が必要な子どもに対しては、本人への声かけや面談、必要に応じ家庭訪問するなど、子どもの置かれている環境がどのようなものであるかを丁寧に把握するよう努めているところでございます。

次に、教育と福祉の連携の強化と相談体制についてのご質問にお答えをいたします。

本年4月に国が発表した実態調査の中で、世話をしている家族がいると答えた中学2年生のうち、世話について相談したことがないと答えた者は67.7%という結果が出ておまして、この調査結果からもヤングケアラーの実態の把握は難しいものと考えております。

市では、「児童福祉法」に基づき、平成18年12月に要保護児童対策地域協議会を子ども福祉課に設置しておりますが、教育委員会指導室、児童相談所等の実務者で構成される実務者会議を毎月開催しており、教育と福祉のそれぞれの部門において、支援や保護が必要な子どもとその世帯に関する情報の共有を図っているところでございます。

先ほど市のヤングケアラーの実態についてはお答えをいたしました。今後も教育部門との連携を強化しながら、実務者会議などの場において、要支援家庭の子どもがヤングケアラーへと発展しないよう注視していくとともに、困難な状況で生活していると思われる子どもの存在に対し、見逃されることのないよう、学校現場のみならず、障害福祉や高齢福祉担当との連携を図りまして、早期発見と早期対応に努めてまいります。

また、この問題には、子どもを取り巻く周囲の大人がヤングケアラーという言葉の認知度を高め、正しい理解が進むことが重要であると認識しており、市民に対し、広報紙やホームページ等に具体例を示しながら、広く周知啓発していく必要があると考えております。さらに、子育て世代包括支援センターの周知や子どもでも相談のしやすいSNSによる相談窓口の紹介などを行い

まして、SOSの発信の場があることを知っていただき、子どもたちの権利を擁護し、心身共に健やかな成長が図られるよう、相談しやすい環境づくりに努めまして、個々のケースに応じた支援につなげてまいりたいと考えております。

○川又照雄議長 深谷渉議員。

〔6番 深谷渉議員 質問者席へ〕

○6番（深谷渉議員） ただいまは、ご答弁大変ありがとうございました。

それでは、2回目の質問に入らせていただきます。

最初に、デジタル社会への対応についてでございます。

答弁の中で、コンビニの交付が約450件ほどということで、月100件以上の利用があるということで、非常に効果を発揮しているんじゃないかなというふうに思います。また、議事録作成支援システムの検証でございますけれども、対象会議のAI議事録作成支援システムの検証結果として26.6時間効果があって、年間ベースで954時間の削減ができるという、そして、本年度その導入がなされたということで、非常に評価できるものだと私は思っております。このように、1つの部門での改革が、他の部門でも応用できるように共通化していき、そして、このような共通化で構築した基盤を、より効率的な運用を目指すことで、業務を明確化してデータに基づいた戦略的意思決定が行われていけば、まさにDXの推進になっていくというふうに私は思っております。

今回のこの議事録システムは普遍化しやすいものでありますので、意外と進めやすかった部分かと思うんですけれども、今後、一部門だけで終わってしまうようなシステムというのにも出てくるかと思えます。それをさらに、他の部門でも利用できるように改良していく、そういった部署が必要になってくるのかなというふうに感じた次第でございます。

そこで、いろんな検証が昨年度行われようとしたんですけども、コロナの関係でできなかったということも伺いましたけれども、どんな分野のどういうシステムの検証を行おうとしたのか、また、今年度新たに取り組もうとしているものがあるのかどうか、そしてまた、まだまだコロナ禍の状況が続きますけども、今年度の検証の見通しについてお伺いいたします。

○川又照雄議長 総務部長。

○綿引誠二総務部長 ただいまのご質問にお答えいたします。

先ほどもご答弁申し上げましたが、昨年度、実証をしようとしてできなかったものの中にRPAの検証業務がございます。こちらにつきましては、検証する業務につきましては、2つほど選定したところでございますが、実際にはできなかった理由でございますが、検証業務につきましては、県内に支店を有します事業者を委託先として進めていたところでございますが、検証に際しましては、東京都内の本店から技術者が派遣されまして、当市職員に対して専門的な知見に基づく技術的助言や業務の自動化シナリオの作成支援などを行う予定でございました。

しかしながら、全国で拡大しました新型コロナウイルス感染症が収束せず、首都圏におきましては緊急事態宣言などが発令されまして、技術者の派遣及び受入れが困難な状況となり、オンラインでの検証など様々な代替手段などにつきまして、事業者と協議検討を重ねたところではござ

いますが、有効な代替手段を見いだすことができませんでしたことから、昨年度の検証は見送ったところでございます。

今年度につきましては、コロナ禍においても実施可能な検証方法や対象業務を現在、改めて検証しているところでございまして、引き続き、RPAの検証実施に向けて進めてまいりたいと考えております。

○川又照雄議長 深谷渉議員。

○6番（深谷渉議員） ありがとうございます。

多岐の業務が候補に挙がってくるかと思えます。いろいろ全国的に調べましても、非常にかなり進んできているなというのが私自身も感じます。RPAを活用した保育園のマッチングシステムもそうですけども、また、ケアマネジャーがAIを活用してケアプランの作成を支援していくというような形であります。このケアプランは、法律改正されまして、通常40件までのケアの作成ということが単位がありましたけれども、それ以上やるとだんだん報酬が下がっていくということで、AIを使った場合には40件プラス5件ほど、ケアマネが担当できるというようなことで、そういったものを支援して、そしてまた、ケアマネジャーのそういった支援を行っている自治体もあるというような情報もございます。

そういった意味で、多岐にわたる部分がありますので、情報を高く持って、本市でも取り組めるものを積極的に考えていただきたいと思えます。

また、デジタル庁創設に伴って、司令塔の部分でありますけども、専門部署の設置については、今後検討していかれるということでございます。ぜひともそういった意味で、このDX、デジタルトランスフォーメーションを推進するに当たって、やはり総務ではなくて、専門の部署というのはやっぱり必要になってくるというふうに私自身は思っております。

また、プラスアルファ、なかなか職員だけでは担当し切れない部分を専門的な見地からアドバイザーとかできるような、そういった体制を取る必要があるかと思えます。国でも地域情報化アドバイザー派遣制度等がございます。また、神奈川県の大和市などは、デジタル戦略推進アドバイザーを副業兼業でオーケーなので月に2日ぐらい、また、1日三、四時間ぐらい来てもらえますかという募集をかけているというような情報もございます。そういった意味で、このデジタル専門家についての活用についてのご所見を伺いたいと思えます。

○川又照雄議長 総務部長。

○綿引誠二総務部長 ただいまのご質問にお答えいたします。

外部人材の採用でございますが、こちらにつきましても、今後の本市における行政事務のデジタル化に向けた取組において、専門的な知識や技術の必要性を考慮しながら、専門部署の設置と併せて検討してまいりたいと考えております。

○川又照雄議長 深谷渉議員。

○6番（深谷渉議員） よろしく申し上げます。

昨日の学校教育のICT支援員の支援が非常に有効であるというご答弁もありました。そういった意味で、やはり外部人材というのは非常に必要になってくるのかと思っておりますので、よ

ろしくお願いいたします。

次に、都市計画についてでございます。

先ほど答弁の中で近隣公園の説明がありましたけれども、議論をちょっと分かりやすくするために、この住区基幹公園の中に街区公園、近隣公園、地区公園というのがありますけれども、その違いをちょっと述べていただけないでしょうか。

○川又照雄議長 建設部長。

○古内宏建設部長 質問にお答えいたします。

地区公園、街区公園のことでございますが、先ほど、都市公園の中には3区分ございますというご説明をさせていただいております。このうち、まず、地区公園でございますが、比較的面積が大きいものを指す地区公園でございますが、主として、徒歩圏内に住居する者の利用に供することを目的とする公園で、誘致距離として1キロ圏内で、1か所当たりの面積としては4ヘクタールを標準とする公園でございます。

もう一つの街区公園につきましては、比較的小さい面積になりますが、専ら街区に住居する利用者に供することを目的とする公園でございます。誘致距離としては250メートル範囲内ということで、1か所当たりの面積は0.25ヘクタールを標準とする配置公園でございます。

○川又照雄議長 深谷渉議員。

○6番（深谷渉議員） ありがとうございます。

先ほどの近隣公園というのは、街区と地区の間の大きさであるということで理解をいたしました。この近隣公園、常陸太田市としては初めての設置ということになります。今までは街区公園のみしかございません。しかも、先ほど申しましたように、市の条例では1人当たり10平米ということでもありますけども、4.89平米しか存在ないということでもあります。

そういった意味で、この金井近隣公園をはじめ、今後つくられるだろう公園の説明がありましたけども、かなり程遠い感じはしますので、当初の金井近隣公園にぜひとも力を入れていただきたいと、そういうふうに思っております。そういう意味で、本当に居心地のよい空間、そしてまた、その場にとどまりたいという、そういった近隣公園をつくってもらいたいという思いであります。

続きまして、インクルーシブパークの考え方についてでございますけれども、横文字ばかり言って申し訳ないんですけども、ユニバーサルデザインとインクルーシブデザイン、その違いというのが、私自身もある程度勉強したんですけども、どのように考えられているのか、また、それらの遊具を作った場合に、価格の差はかなり大きいのかどうか、その点、調べてあれば願います。

○川又照雄議長 建設部長。

○古内宏建設部長 ご質問にお答えいたします。

ユニバーサルデザインとインクルーシブデザインの違いについてということでございますが、ユニバーサルデザインは、できるだけ多くの方が使えるデザインにしようとする考え方でございます。特徴といたしましては、主に7つの視点という見方がございまして、公平性や自由度、

単純性とか明確さ、安全性とか、少ない力での使用性とか空間性などの視点がございませぬ。必ずしも全てを満たさなければならぬわけではございませぬが、より多くの方に使いやすいというものを目指すものでございませぬ。

一方で、インクルーシブデザインにつきましては、高齢者や障害者など、通常の利用が困難なユーザーの方の意見を取り入れていくという考え方でございませぬが、ユニバーサルデザインのような視点はございませぬが、開発段階で多くのユーザーの方の意見を取り入れて施策を重ねて作り上げていくというものでございませぬ。

どちらも多様なユーザーに向けてという考え方は共通しているんですけど、開発する背景とか過程が異なるものと認識してございませぬ。

もう1点目のインクルーシブ遊具についての公園遊具の価格差についてでございませぬが、遊具につきましては、種類とか大きさとかデザインとか、様々でございませぬので、一概に比較というのは難しいところではございませぬが、遊具のカタログを見てみますと、通常の人用のブランコが40万円程度であるのに対しまして、インクルーシブデザインを採用した、体を支えるベルトが付いているようなブランコを採用しますと75万円程度の価格でございませぬので、2倍の価格差があるのかなと認識してございませぬ。

どちらにしましても、インクルーシブデザインの考え方につきましては、近年、公園遊具等取り入れられている事例もございませぬので、先行事例と価格とか設置の課題なども含めて研究してまいりたいと思っております。

○川又照雄議長 深谷渉議員。

○6番（深谷渉議員） ありがとうございます。

非常に高価なものであるという認識をいたしました。ユニバーサルデザインもインクルーシブデザインも社会に取り残されつつある個人や集団を社会に取り込もうとする発想の起点は同じであるというふうに認識をいたします。ただ、使える部分が誰でも使いたいとは、ユニバーサルデザインの場合は誰でも使いたいという視点ではなくて、やっぱりその視点がちょっと違ってくるのかなと、「使える」と「使いたい」という。インクルーシブデザインは、個々の方を対象にして、そこからデザインを広げていくという部分と、ユニバーサルデザインは、上から全体、誰もが使えるようにするにはどうしたらいいかということを考えて、それがその人の個にマッチするものかどうかというのは、あまり視点が向いてないという状況であるかと思っております。その辺は今後研究していただけるということなので、ぜひよろしくお願ひしたいと思っております。

続きまして、改修された旧水府小学校についてお伺ひをいたします。

避難所として改修した旧水府小学校でありますけれども、現在、地域の方はあんまりどんなふうになっているかというのは、全く理解してないような状況がございませぬ。現在の周知状況がどうなのか、また、今後コロナ禍が収まったとき、また、その周知の計画、その辺をちょっとお伺ひいたします。

○川又照雄議長 総務部長。

○綿引誠二総務部長 ただいまのご質問にお答えいたします。

まず、旧水府水小学校の今回の改修に当たりましては、改修の工事前に地区の町会長さんにご説明をさせていただいたところでございますが、さらに今後の利活用についてのいろいろな方への周知でございますけども、まず、自主防災会等の防災リーダー研修会等を開く際には、これまでも開催の際には関係する方に直接ご通知をさせていただいたところでございますが、今後におきましても、同様に対応してまいりたいというふうに考えております。

さらには、当施設につきまして、広く市民の方々に周知する必要があると考えておりますので、来月号、広報ひたちおた7月号で防災に関する特集記事を出水期前に毎年掲載してございますが、こちらに併せまして、当該施設の整備状況等について掲載することとしております。

以上です。

**○川又照雄議長 深谷渉議員。**

**○6番（深谷渉議員）** ありがとうございます。よろしく願いいたします。

続きまして、ヤングケアラーについてでございます。

ヤングケアラーは、なかなかやはり、ご答弁にありましたように、社会的な認知度が低いというのが一番問題なのかなというふうに感じております。なかなか分かりにくい、本人たちも情報発信をしない、支援の手が差し伸べられにくいという状況であります。

介護は家族が担うものと、そういう風潮がやっぱり強くて、子どもさんが家族の介護で苦しんでいるという、そういったのが打ち明けづらい、そういう環境もあるのかなというふうに理解をしております。

そういった意味で窓口の提供とかいうことで答弁がありましたけれども、このSNSの相談窓口というのはどういう窓口なのでしょう。

**○川又照雄議長 保健福祉部長。**

**○柴田道彰保健福祉部長** SNSの窓口でございますが、市では児童生徒がメール等のSNSを利用して相談できる機関といたしまして、茨城県教育委員会が開設しております子どもホットラインを把握しているところでございます。

**○川又照雄議長 深谷渉議員。**

**○6番（深谷渉議員）** ありがとうございます。

子どもホットラインということで、県が独自に採用している部分のラインであります。私も見させていただきました。今、パソコンで検索して、学校に行きたくないと検索すると、まず最初に「子供SOS」というのが出てくるように、国で主導して、そういった方向で動いてできたということを聞いております。

やはり若い方は、電話等ではなくてLINEとかメールとか、そういったもので情報を打ち明けられるというので非常に有効であるということで、そういった対策も取っているそうです。市としても、きちんとそういった窓口を設けられるような対策をよろしくお願ひしたいと思います。

この発表がまだ最近だったものですから、厚労省、また、文部科学省の両プロジェクトチームが、国として初の支援策を盛り込んだ報告があったようですが、その内容についてお伺ひしたいと思います。

○川又照雄議長 保健福祉部長。

○柴田道彰保健福祉部長 国のプロジェクトチームの報告内容でございますが、その中では、ヤングケアラーを早期に発見して支援につなげるために、自治体に対しまして、教育、福祉、介護担当者による研修の実施やSNSを活用した悩み相談体制を支援していくことが触れられておりますことから、引き続き国の動向に注視してまいります。

○川又照雄議長 深谷渉議員。

○6番（深谷渉議員） ありがとうございます。

ヤングケアラーの認知をぜひとも市としても進めていただきたいとお願いいたしまして、私の一般質問を終了いたします。

---

○川又照雄議長 次、17番高木将議員の発言を許します。17番高木将議員。

〔17番 高木将議員 登壇〕

○17番（高木将議員） 17番高木将でございます。

初めに、宮田達夫新市長、ご当選おめでとうございます。誰も経験した者がいない新型コロナウイルス感染拡大の影響で、新しい生活様式が求められている今日ではありますが、これまで長きにわたる県職員としての経験、さらには常陸太田市副市長としての経験を生かし、我が常陸太田市のリーダーとして、魅力全開・常陸太田の旗印の下、市民の皆様の命と健康を守り、安全安心のまちづくりにご尽力をいただきますよう心よりお願いを申し上げます。

さて、昨日の一般質問では、同僚議員からもコロナワクチン接種に関する現況確認と今後の対策について数々の質問がなされました。私からの質問は、他の方とは違った観点で質問を通告いたしましたが、事は、ワクチン接種に関すること1件であります。どうしても昨日の質問、答弁に重複する場合が出てしまうかもしれません。質問の必要上のこととご理解いただきたく、お願いを申し上げます。

遅くなりましたが、ワクチン接種事業に関わる医師会の皆様、また、慣れない事業にご努力をしておられます市職員の皆様方に感謝を申し上げ、一般質問に入らせていただきます。

本年1月27日、記者会見資料として、ワクチン接種推進事業の体制などについての文書が示されました。当時の宮田副市長を新型コロナワクチン接種推進本部の本部長とし、保健福祉部長、政策推進室理事などの構成でスタートいたしました。これは県内で最初の取組であり、自分としても大久保太一市長さんを筆頭に、コロナウイルスから常陸太田市民の命を守る、その強い思いの表れと、大変うれしく、また、感謝をした次第であります。

スケジュールは、2月下旬に65歳の高齢者の接種開始を予定するものでありましたが、ワクチンの確保などについては国によるものであり、当時、ワクチン入手予定が立たず、当然、担当の皆様方は暗中模索の中で3月31日まで宮田本部長の下での作業を続けられたものと思っております。宮田副市長の退職後、新たに政策推進室理事をワクチン接種推進室長として、より具体的な準備段階に進むことに動き出しました。ここに至るまでには、コールセンター運営に係る委託契約も行われたようであります。

そんな中、ワクチン配分予定が示され、5月12日、約4,600人を超える接種予約日を迎えることとなったわけであります。この人数枠ですと数日を要すると考えていたようですが、何と9時開始から僅か2時間半で、医師会の皆様と協議して決定したはずの今回の対応可能数4,600人に達してしまいました。当日、防災無線放送を聞いたとき、市民の皆さん方も自らの命を守るため、家族の命を守るため、懸命に予約行動に動いた結果だと思った次第であります。

ここから、新型コロナウイルス感染対策のワクチン接種についての各通告の設問について、始めさせていただきます。

問い1、予約システムの選定基準についてお伺いをいたします。

それから、問い2であります。5月12日、そして、25日から27日、6月7日、8日の予約状況と課題点の整理、特に予約状況につきましては、昨日の答弁にもあったかと思いますが、課題点の整理について、そして、今後の対策についてを伺いたしたいと思います。

続きまして、3点目にコールセンターの活用法改善についてお尋ねするものであります。

4番目といたしまして、接種予約実施日の各日における防災無線放送の在り方等についてお伺いをいたします。

5番目といたしまして、市議会への情報の伝達、開示の在り方についてお伺いをいたします。

事前の質問調整の中で詳細についてはお話をさせていただきました。ご答弁をどうぞよろしくお願いを申し上げます。

**○川又照雄議長** 答弁を求めます。ワクチン接種推進室長。

〔加瀬智明ワクチン接種推進室長 登壇〕

**○加瀬智明ワクチン接種推進室長** ワクチン接種についての5点のご質問にお答えをいたします。

1点目の予約システムの選定基準についてのご質問にお答えをいたします。

今年2月に、副市長を委員長とした審査委員会を設置いたしまして、プロポーザルにより契約会社でございます東武トップツアーズ株式会社水戸支店を選定いたしております。選定の理由といたしましては、コロナワクチンは2回の接種が必要であることから、2回接種の予約を優先的に予約できる機能を有しているシステムであったこと。また、電話、インターネットの他、LINEでの予約受付を行うなど、市民の利便性に適したシステム提案だったことでございます。

次に、2点目の予約状況と課題点、今後の対応についてのご質問にお答えをいたします。

5月12日から予約を再開した25日までの作業内容につきましては、5月25日から毎日予約を受けるための準備やコールセンターでの電話回線を増設するための協議を行っていたところでございます。

続きまして、6月7日の予約状況につきましては、全部で2,558名の予約枠の受付をインターネット・電話共に午前9時から開始をいたしております。インターネット、LINEの予約枠は5分程度で予約終了となりましたが、電話予約につきましては、コールセンター10回線、市でも6回線の電話で予約受付を行い、最終的に634名で受付をし、7日を終了いたしております。電話予約にまだ671名の残りがあったため、次の日、8日も午前9時から電話予約の受付を行っております。

8日は、電話回線をコールセンターの10回線に加えまして、市の回線を9回線増やしての予約受付を行い、午後2時頃定員に達し終了となったところでございます。

次に、これまでの課題点や対策につきましては、課題といたしましては、電話が繋がらないことやインターネットとの不公平感などでございましたが、インターネット枠と電話の枠を5対5に分けるとともに、コールセンターにおける電話回線の増設や市で電話による予約受付の開始など、その都度改善を図ってきているところでございます。

続きまして、3点目のコールセンターの活用法改善についてのご質問にお答えいたします。

コールセンターにおいては、5月12日の当初は、予約受付数が33名と伸びておりませんでした。6月7日に341名、6月8日に243名の計584名をコールセンターで受付いたしました。電話回線が増設されたことや受付時間の短縮が図られたことによる伸びと考えているところでございます。

次に、4点目の防災放送無線についてのご質問にお答えをいたします。

定員に達してから防災無線放送までの時間がかかったことにつきましては、午前9時から始まるコールセンターの受付終了の連絡を受けて放送をしておりましたため、遅れてしまったものでございます。現在は、市でも同時に予約状況を確認し、少しでも早い放送に努めております。

続きまして、5点目の市議会への情報伝達、開示の在り方についてのご質問にお答えをいたします。

インターネットやLINEでの予約が午前0時から可能になることにつきましては、インターネット上では24時間予約を受け付けることを2月19日の全員協議会で説明させていただいております。ワクチン接種の実施計画の中で説明を示したことで、お伝えしているものとしておりました。5月21日の全員協議会では説明をいたしておりませんでした。今後は、説明の漏れがないよう注意をまいります。

○川又照雄議長 高木議員。

〔17番 高木将議員 質問者席へ〕

○17番（高木将議員） ご答弁ありがとうございました。

順次、一問一答方式で質問させていただきます。よろしく願いいたします。

予約システムの選定基準についてお伺いをいたしました。これは2社でしたかね。何社参加をしたか、お尋ねいたします。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 プロポーザルの参加業者は2社となっております。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） この2社がプロポーザル方式で参加をしていただいた中で、先ほど1回目のところでの答弁の中にあっただような形での選択をしたということではありますが、内容についての特記すべき違いというのはなかったのでしょうか。例えば予約時間とかの在り方とか、そういうところですか。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 ただいまのご質問にお答えをいたします。

2社から提案されて、予約時間の対応等については違いはございませんでした。配置人員等についても両者とも5名ということになっておりました。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） ありがとうございます。

予約のシステムの選定における件については、了解いたしました。

続いて2つ目の点について、予約状況と課題点整理、そして今後の対策について移らせていただきます。

5月21日の前市長大久保太一市長さんにおける最後の全員協議会の席上、5月12日の予約状況が示されました。そして、5月27日には、5月25日から3日間、27日までの予約状況が議会に示されました。5月12日に関しては、文書の中にはありませんでしたけれども、LINE及びウェブによる予約が9割であったこと、そして臨時窓口、コールセンターが1割であったことが示されました。その1割のうち、コールセンター受付が、先ほど室長の答弁の中にはありましたけれども、33件だったこと、臨時窓口が約260件で、お並びいただいた市民の中で約300人の方にはお帰りいただかなければならなかった状況になってしまったとの報告も受けました。

この状況を鑑みて、予約方法検討のために5月24日まで予約が中断されたというふうに思っています。5月25日以降、朝9時開始で各日500名の予約枠での再開が決定されて、実施されることになりました。500名ということは、毎日夕方6時半の行政無線放送で示されましたので、多くの市民の方々、もちろん我々議員もそうですが、毎日500人ずつ始まるんだという思いを持った次第であります。

しかし、5月25日再開後、僅か2日、5月26日夕方6時半の放送で、28日からの予約については再度中断するという放送があつて、僅か2日でしたから驚いた次第です。この中断措置は、午前0時に開始されてしまう予約によって各日のコールセンター予約分がなくなってしまうことから考えられた措置だというふうに思っております。

5月21日の議会への説明に、この午前0時開始の件は示されなかったわけであります。1回目の質問への答弁で、電話が繋がらないことやインターネットとの不公平感などの是正について答弁されました。そのことについては、評価をしているところであります。

しかし、これは5月25日以降の話だと思っています。5月12日に実施されて、9割1割だった。そして、5月13日からの約2週間の検討時間をどのような内容、検討に費やしたのかをお尋ねいたします。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 5月13日から2週間の検討時間をどのように費やしたかというようなご質問にお答えをいたします。

まず、当初の予約のシステムでございますが、一度に予約受付のできる日数というものがワクチン接種の1回目と2回目の接種間隔に対応いたしまして、2回目の予約が確実に取れるという

のを確保するため、一度に1回目の予約が取れる日数というのは21日間という制限を持つことが仕様の特徴でございました。この仕様によりまして、5月12日は5月13日から5月21日までの予約枠を一度に開放いたしてございます。

次に、予約を開始します6月14日の予約が可能となる最短の日というのが、21日前の5月25日となったもので、5月25日が2回目の予約の開放日となっております。

5月25日からの受付までの間の作業につきましては、先ほど述べさせていただきましたように、毎日予約を受けるための準備や12日の電話予約数を踏まえ、コールセンターの電話回線を増設するための協議等を行っていたものでございます。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） 今のご答弁、まだすっきりしないところがありますが、他の項目と重複するようなどころがありますので、その段階でまた質問させていただきます。

1回目と2回目を確実に接種に結びつける21日間の期間が必要であること等々の答弁でありましたけれども、この間において、契約をした東武トップツアーズとの協議、常陸太田市が推進本部を設置した段階では、県内各地では、先ほど冒頭申し上げましたように、一番最初に設置した自治体ですから、情報を持ち得てなかったかもしれない。しかし、5月12日に接種を開始した頃には、全国でも接種が始まったところも出てきている。課題点というものがもしかしたら出てきているかもしれないという思いを持って、東武トップツアーズさんと何らかの連携、協議をした経緯はございませんか。なければなかったでいいです。ご答弁お願いします。

○川又照雄議長 ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 この間の協議ということでございますが、ただいまも答弁申し上げましたように、毎日予約を受け付けるための準備、また、5月12日の電話予約数を踏まえてコールセンターの電話回線を増設する、そのような協議を行ってございました。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） 答弁ありがとうございました。

ということは、当初の契約内容をそのままの状況の中で、電話回線の増設、予約がよりスムーズにいくための方策として協議をしたということによろしいですね。

○川又照雄議長 推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 そのようなことでございます。

○川又照雄議長 高木議員。

○17番（高木将議員） ありがとうございます。

基本的に、私は5月12日の9割1割という状況を見た中で、私の勘違いもあったかもしれませんが、25日からということに、その間のことについての思いが強いところがあったんですが、当初から、例えば、想定したのはコールセンターの予約、1人当たりの予約時間に要する時間が15分というふうに考えているとすると、15分ということは1時間で4人なんです。これが1日の業務7時間だとすると28、これが5人だとすると140名、10人になって初めて280名という予約受付可能数になるんです。

4,600人をコールセンターだけで受け付けるということはもちろん想定してなかったでしょう。なおかつ、コンピューターを基にして、ウェブそしてLINE、これは受ける側のコンピューターの容量、性能によって、一瞬にして本当に9時の段階でボタンを押せば全部つながります。結果として、5月27日の日には午前0時5分に当日予定したものが終わっていたわけですね。後で言おうと思っていましたけども、そういう状況が生まれた。だから、5月12日もそういう状況になってしまった経緯があると思っています。

多分、1日1人15分で計算していくと、4,600人のうちのどれだけの割合でコールセンターを利用する人がいるかということは、想定することはできなかったかもしれませんが、複数日かかるだろうという思いもあったと思います。9割1割というのも驚いたところもあると思っています。

その辺のところのシミュレーションをしっかりとやっておけば、25日以降の3日間の混乱はなかったのかなというふうに思っているところです。今、思いを伝えさせていただきましたが、そういうふうに思っています。

コールセンターの活用方法の項目でありますので、この部分に触れていきたいと思っていますが、高齢者枠で今、予約を取っている中で全てがまだ終わったわけではありません。今後も高齢者の予約というものが、必要性が当然出てくると思うんですが、昨日の発言の議員の中にもあったと思うんですが、予約がしたくてもできない人と、予約はもう高齢だから、取れないんだったらもういいやと諦めちゃっている人もいると思うんです。

この対応ももちろんしっかりと、今後も立てていただきたいと思っていますが、64歳以下の年齢になったときに昨日の室長の答弁ですと、8割2割という話があったと思うんですが、その2割というのは多分、6月7日、8日、ここに推進室のメンバーも一緒に協力して、電話による受付業務の数を増やしたから、そういうふうになると思うんですが、今後の2割というふうに考えた中で、どのようにコールセンターの在り方というものを考えているのかをお尋ねしたいと思います。前の説明で10名から20名にしたいというふうなものをお話ししていたんですが、答弁を我々に説明してくれたと思いますが、その辺については、どのようにお考えなのかをお聞かせください。

**○川又照雄議長** ワクチン接種推進室長。

**○加瀬智明** ワクチン接種推進室長 ただいまのご質問にお答えをいたします。

昨日の答弁の中でも申し上げましたけれども、例えば8対2というような設定をし、受付状況によって、その割合は変えていきたいというような答弁を差し上げております。そのような中で対応というのはしていきたいと。

また、コールセンターの人員についても、昨日の答弁のように、インターネット枠が増えれば、当然コールセンターも見直しをしていくというようなことでございます。

**○川又照雄議長** よろしいですか。高木議員。

**○17番（高木将議員）** ありがとうございます。

2月に契約をなさって、状況の中で5名を10名にコールセンターの方、お願いをして、10

名で対応していただいた経緯は理解をいたしました。10名から20名にするという話もお伺いしていました。

状況を鑑みると、この20名をどういうふうにするかというのは今、検討中だという理解でよろしいかと思うんですが、これって契約の中で、最初の契約としたことの金額があると思いますが、その額の中でどういうふうな対応になるのかも、併せてお尋ねしたいと思います。

○川又照雄議長 答弁よろしいですか。

〔「議長、答弁は後でいいのでは」と呼ぶ者あり〕

○川又照雄議長 後でいいのかな。今の質問に対して答弁はありません。

○17番（高木将議員） 議長の整理の中で必要ないということなら……。

○川又照雄議長 今の質問に対して、答弁はありますか。

ワクチン接種推進室長。

○加瀬智明ワクチン接種推進室長 契約については、今後、変更をしていくということになっております。

○川又照雄議長 よろしいですか。高木議員。

○17番（高木将議員） 了解です。インターネット上の予約受付を24時間受け付けることを以前にお示ししたということで、先ほど2月19日の全協で、ただ、21日の全協の中では、そのことについて再度触れなかったということについてもありましたけれども、ここは本当に重要なところだと思うんですね。

我々議会に、皆さん方はもう専門職として、そこで日夜、ワクチン接種についてご努力をなされている。最初に申し上げましたように、それに関しては本当に感謝をしているところです。

ただ、正確な情報が伝わらないこと。そして、各日予約の各日において、予約数に達してしまった後の防災無線の放送、それからLINEに通信が届くその時間のずれというものがあったことは確かであります。ここがやはり市民の方々の不満の対象となったところです。これはご理解をいただいていると思っています。

だからこそ、宮田新市長が自らマイクを持って、この混乱に対しての不満解消、そして、市行政への信頼回復のためにマイクを持っての放送したものと思っています。

○川又照雄議長 高木議員に申し上げます。質問をしっかりと整理して行っていただきたいと思えます。

以上です。

○17番（高木将議員） この部分をしっかりと、昨日の一般質問者の中にも、市長の自らマイクを持ってという話が出てまいりましたので、今、注意されることについては、ちょっと合点がいきませんが、議長の注意でありますので受けさせて……。

○川又照雄議長 そういう意味じゃなくて、質問をきちっと整理して、一般質問なので、よろしくをお願いします。

〔「一問一答方式なんですからきちっと」と呼ぶ者あり〕

○川又照雄議長 ちょっと静粛に。じゃあ続けてください。

○17番（高木将議員） 市民の不满，その部分をしっかりと受け止めていただきたいなと思っております。この市長のマイクを持つてのことは，前例のない大英断だと思っております。笑い事じゃないでしょう。

〔「高木さん，今，何番」と呼ぶ者あり〕

○17番（高木将議員） 今，終わりますから聞いてください。

この信頼回復の一助となったことは確かだと思っておりますし，その件に関しては個人的にも，その対応を評価するところであります。

最後に，信頼を失うのは一瞬です。その信頼を取り戻すのはものすごい時間を，努力を必要とすることをご理解いただいた上で，今後のワクチン接種，課題点を見いだしていただいて対応していただくようお願いを申し上げまして，私の一般質問を終わりたいと思います。ありがとうございました。

○川又照雄議長 以上で一般質問を終結いたします。

---

○川又照雄議長 本日の議事は議了いたしました。

次回は明日，定刻より本会議を開きます。

本日はこれにて散会いたします。

午前11時23分散会