

山村尚

一般質問に先立ち、一言御礼を述べたいと思います。現在、新型コロナワクチン接種、接種予約が始まりました。ここに至る過程では実施計画から外部との調整など、そして接種予約、接種実施が始まった現在で、職員の方々には多くのご苦勞があり、また現在もそれが継続されていると思います。市民のため、龍ヶ崎市のため、多くの職員が協力し、平日深夜まで、休日を返上しご対応をいただいていることにこの場をお借りし御礼申し上げます。ありがとうございます。

それでは、一般質問に戻ります。通告に従い三つの一般質問を行います。

一つ目は移動支援について、二つ目は市民へのオンライン手続支援について、三つ目は官製談合事件についてです。

まずは移動支援について。

2019年6月議会で高齢者の移動支援を題材として、介護予防・日常生活支援総合事業の住民主体の自主活動として、生活援助などを行うB型、それに準じ移動支援を行うD型、これを活用して移動支援を行えないかを質問いたしました。その際の答弁では、B型以降の事業構築について検討を始めたところで、実現に当たっては現在ある公共交通やタクシーなどと競合しないようにしなければならず、そのため一定の時間を要するとの内容でした。これに関して現在の進捗をお聞かせください。

岡田明子健康づくり推進部長

少子高齢化が進む中、高齢者の生活支援の範囲が限定的である介護保険を補完するものとして、平成29年度から始まったのが市事業としての介護予防・日常生活支援総合事業であります。総合事業では自治体ごとの事情に応じ実施できますように、訪問型、通所型サービスにおいてそれぞれ類型で区分されておりました。移動支援は住民主体の自主活動として生活支援などを行うB型に準ずるD型として位置づけられております。

現在、生活支援体制整備事業の中で複数の住民組織と協議を継続しておりますが、B型の事業検討に時間がまだ必要でありまして、そこから派生する事業である移動支援についても同様でございます。

移動支援の制度構築に当たっては、社会参加のための外出をどこまで事業の範囲として認めるのかによりまして、それに伴う従事者の拘束時間も変化いたしますので、担い手の配置が大きな課題となっております。さらには、事業主体やその担い手の資格の定義、車両確保の方法、保険など、事業対象経費を考慮しつつ実現に当たっては公共交通やタクシーなどと競合しないような配慮も必要となっております。

一定の時間を要するというをいま一度ご理解いただければと思います。

山村尚

B型の事業検討には時間を要し、それに準ずるD型移動支援にも考慮すべき課題が幾つ

かあり、なかなか進んでいないということでした。

このD型同様、身体障がい者や要介護者などの移動制約者の方々に対して、ドア・ツー・ドアの個別輸送サービスを提供する福祉輸送として福祉有償運送があります。このサービスを含む移動支援について、近隣市町村の実施状況、運営体制についてお聞かせください。また、当市における移動支援の必要性についてご見解をお聞かせください。

清宮恒之福祉部長

福祉有償運送の実施状況と運営体制につきまして、近隣の主な自治体の登録団体数と運営主体の法人種別をお答えいたします。

はじめに、取手市における登録団体数は4団体で、法人種別としましてはNPO法人が1か所、社会福祉法人が3か所、このうち1か所は取手市社会福祉協議会となっております。次に、つくば市における登録団体数は4団体で、法人種別としましてはNPO法人が2か所、医療法人社団が1か所、一般社団法人が1か所となっております。最後に、牛久市における登録団体数は5団体で、法人種別としましてはNPO法人が2か所、一般社団法人が1か所、社会福祉法人が2か所、このうち1か所は牛久市社会福祉協議会となっております。

続きまして、移動支援の必要性についての認識でございますが、福祉有償運送につきましては近年、県内各地において財政上の理由やボランティアの人材確保が困難といった理由などから事業を廃止する団体が散見されている状況でございます。しかしながら、団塊の世代の後期高齢者到達が目前に差し迫る中、公共交通機関を利用して移動することが困難な方の増加が今後ますます見込まれる状況でございます。

このようなことから、障がいのある方や要介護認定を受けた方の移動支援として、いわゆるドア・ツー・ドアの個別輸送サービスの必要性はさらに高まるものと認識しているところでございます。

山村尚

事業から撤退するNPO団体が多い中、移動困難者がますます増え、必要性はさらに高まるということでした。また、近隣三つの市のうち二つの市では、社会福祉協議会（社協）が事業を行っているということでした。

では、3市以外の市町村はどうか。つくばみらい市ではこれまでこの事業を行ってきた団体の事業継続が難しく、それに代わり社協が移動支援事業を引き継いだということでした。私のほうでも県内の44の市町村について調べてみました。福祉有償運送事業を実施している市町村は44中24と、全市町村の半数を超え、この中で社協が運営している市町村は8市町村、福祉有償運送とは異なる事業で輸送が伴う移動支援を行っている市町村が5市町村、合計13の市町村、全体の3分の1弱の社協が移動支援に関わっているということになります。

答弁にあった三つの市以外で福祉有償運送を実施している近隣市町村には、先ほどのつくばみらい市以外に河内町、利根町があり、ここでも社協により運営が行われています。このように社協の運営による移動支援、福祉有償運送は近隣市町村で特に多く見られますが、当市では輸送支援を含む移動支援は行われていません。また、二つのNPO等による福祉有償運送は、事業の縮小に伴い施設利用者に限定されたものとなっています。

平成31年3月議会、私が議員として初登庁する前となりますが、そこでの一般質問に福祉有償運送の必要性について質問がありました。その後、私のところにも多くの市民から移動支援に関する相談や要望がありました。相談内容を一部ご紹介すると、年金生活をしている90代の老老世帯で通院に困っている、移動支援事業を縮小したNPOに替わる移動手段はタクシーしかなく、経済的負担が大き過ぎる。同じくNPOに替わる交通手段がなく、子どもが仕事を休んで送迎してくれるが限界がある。公共交通機関の空白地域であるため、この先通院を考えると免許返納ができないなど、切迫した状況が何年も続いていることを感じ取れました。

当市において社協を中心とし、移動支援の運営を行ってはどうか。ご見解をお聞かせください。

清宮恒之福祉部長

福祉有償運送は実費の範囲内で、かつ営利とは認められない範囲の対価による事業運営で、初めて事業所としての認可が与えられるものでございます。事業を廃止する団体が増加傾向にあることから分かりますように、財政面の理由から事業継続に困難を伴うことが多く、登録事業者はその事業者が実施している別のサービスとの抱き合わせによって財政的な課題に対応しているところです。

仮に、龍ヶ崎市社会福祉協議会が福祉有償運送の登録事業者として事業運営を行うとした場合、運営体制をどのように構築するのかといった実務上の課題に加えまして、財政的な補填の必要性も課題の一つに挙げられます。

また他方では、地域公共交通の一翼を担っていただいている一般のタクシー事業者への影響も懸念されますことから、慎重に検討を進める必要があると考えているところでございます。

山村尚

移動支援の問題は当市だけに限らず全国的な問題となっています。これまでもメディアや自治体の持つ課題として多くの場所で取り上げられてきました。社会福祉協議会は全国の市町村、都道府県、国で約1,800の膨大なネットワークがあり、移動支援に関するノウハウ、成功事例、これらも豊富に所有していることが期待できます。交通事業者との競合、財政面での支援、人材の確保などの課題はありますが、行政、社協と連携を取り進めていただいくことを要望します。

続いて、市民へのオンライン手続支援についてです。

現在、新型コロナウイルスワクチン接種と接種予約が進行しています。高齢者の接種予約、その中でもLINEによるオンライン予約では、予約方法が分からない、そして本人に代わり子、孫が予約を取った、そんな高齢者の声を数多く耳にしました。

先日、茨城新聞に「ワクチン予約競争」のタイトルでデジタル機器に不慣れな高齢者がワクチン接種のインターネット予約に苦慮しているとして、取り残されるデジタル弱者の記事が掲載されていました。一方、子ども、孫が近くにおらず、予約の協力を得られない人のインターネット予約を自治体や地域住民が支援するという動きが、全国から数多く聞こえています。一例を挙げると、山形県鶴岡市の住民有志による公民館での予約代行、神戸市のアルバイト大学生約 3,000 人による複数箇所での予約支援、愛知県岡崎市の職員 100 人による複数箇所での予約手続支援など、これら以外にも幾つかありました。

では、まず最初の質問です。新型コロナワクチン接種予約の予約手段別件数についてお聞かせください。

岡田明子健康づくり推進部長

現在の高齢者接種における予約状況でございます。予約受付の混雑緩和のため、5月17日より高い年齢層の方から段階的に予約受付開始日等のご案内を発送しておりますが、6月7日からは現在75歳以上の方が予約をできる対象となりました。その対象者数1万1,467人に対しまして、6月11日現在で6,545人の方が予約をしていただいております。割合としては57.1%となっております。その予約手段別の件数といたしましては、LINEからの予約が4,424件、コールセンターでの電話予約が2,121件となっております。ご家族などの支援もあるとは思いますが、67.6%の方がLINEからの予約を行っているという状況でございます。

山村尚

マスメディアから聞こえてくるような予約時の混乱が心配で、担当課に当市での予約時状況を何度か聞かせていただきました。混乱はなく、予約、接種とも円滑に進められていると伺うことができ安堵しました。そして、工夫の一つとして、使い慣れたLINEを使った予約方法を採用したこと、その予約件数が多かったこと、これも混乱を招かなかった理由の一つだったのではとおっしゃっていました。

今回の接種予約を市民一人ひとりがLINEというオンライン手続で行ったように、最近では個人がパソコン、スマホなどを使って国や自治体のオンライン手続を行うようになりました。例えば市民税のPay Payでの支払い手続、特別定額給付金のオンライン申請、マイナポイント、ふるさと納税のオンライン申請、いばらき電子申請・届出サービスでのオンライン申請。オンラインによる手続は、今後さらに世の中に浸透しつつあると感じます。

しかし、これら手続を行うためにインターネットを利用できる環境が必要で、マイナンバーカード、カードリーダー、P a y P a y 等を利用可能な状態にするなど複雑な手続を要するものが多く見受けられます。

このようなものによっては複雑なオンライン手続について、自治体レベルで支援する取組が行われていないか調べてみると、つくば市役所ではマイナポイントのオンライン申請に関する特設コーナーが設けられ、手続に関する支援が行われているそうです。

このコロナ禍、国から自治体へ要請で急遽行われたものに、特別定額給付金申請、新型コロナウイルスの予約受付がありました。マイナンバーカードをお持ちでない方が多い中、特別定額給付金のオンライン申請ではマイナンバーカードが必要で、マイナンバーカードに関するトラブルなどで自治体に開設された専用受付窓口、支援窓口の混雑、混乱も見受けられました。

このような身近な予約、申込みなどのオンライン手続でそのサービスに市が関わる、関わらないはあると思いますが、手続に関する問合せには過去2年間でどのようなものが何件くらいあったのでしょうか。また、行政手続も含めて今後追加予定のあるオンライン手続にはどのようなものがあるのかお聞かせください。

松尾健治市長公室長

オンラインでの申請や手続に関する市民の皆さんからの意見、要望等であります。窓口や電話等で年間数件寄せられております。幾つか事例をご紹介しますと、証明書がデータで連携できれば窓口に行かなくても済むようになるので連携できるようにしてほしいといったもの、また窓口で書かずに申請はできないのかといったもの、また新型コロナウイルス感染症拡大防止のため申請をオンラインでできないかといった、さらなるオンライン化に対する意見等が主なものでございます。

そして、本市のオンラインの手続の状況でございます。本市ではいばらき電子申請・届出サービスの活用や、マイナンバーカードを活用したマイナポータルサイトにおけるオンライン手続、そして市民税等の納付手続やふるさと納税などの電子マネー、クレジットカードによるキャッシュレス決済導入など、順次業務のオンライン化を推進しているところであります。

今後につきましては、まずは国のデジタル・ガバメント実行計画の中で、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続として掲げております31の手続のうち、本市で未対応となっております被災者支援手続の罹災証明書発行申請業務をオンライン化すべく調整を進めております。また、窓口における住民票や課税証明書等の交付手数料支払い手続のキャッシュレス化についても、早期の運用開始に向けて準備を進めているところであります。

山村尚

今年の9月1日からデジタル庁が発足し、行政のデジタル・トランスフォーメーションが今後進んでいくことが想定されます。

総務省からは自治体DX推進計画が公表されました。そして、遅れている行政手続のオンライン化推進が提唱されました。

先ほどの答弁にあった、いばらき電子申請・届出サービスについて、平成16年から運用が開始されていますが、このサービスは県内の各市町村別で行政向けの申請・届出をオンラインで行うことができ、他県でも同様なサービスが公開されています。

いばらき電子申請・届出サービスの龍ヶ崎のページでは、住民票、税務諸証明、児童手当など40種類以上の申請・届出などができますが、マイナンバーカードの電子証明書を必要とする手続もありました。自治体DX推進計画に掲げられている行政手続のオンライン化は、この電子申請・届出サービスの拡充から始まるのではと考えられます。このいばらき電子申請・届出サービスについて、過去3年間の当市における利用実績をお聞かせください。

菊地紀生総務部長

過去3年間のいばらき電子申請サービスの利用実績でございます。

いばらき電子申請・届出サービスは各種申請のほか、議員おっしゃるとおり市民ワークショップの申込み、市民アンケートへの回答、出生の連絡、職員採用の応募など様々な手続をオンラインで行うことができるようになっております。このうち、アンケートなどを除きましたいばらき電子申請・届出サービスで申請が可能な行政手続は住民票、証明書の請求、住宅手当の届出、要介護認定申請など31種類ございます。

これらの行政手続の過去3年間の利用実績ですが、令和元年度に児童手当の現況届が1件、公共下水道使用変更届が1件の2件となっております、平成30年度及び令和2年度の実績はなしとなっております。

山村尚

先ほどご答弁いただいた中に支払い手続のキャッシュレス化というキーワードがございました。

事前に行ったヒアリングで、支払いを伴う行政手続に関し、申請から証明書等の交付、受領までの一連の流れを確認したところ、申請はオンラインでできるが手数料等の支払いは市役所、出張所などの窓口に出向かなければならず、現在はワンストップのオンライン手続になっていないということでした。電子申請サービスの利用実績が少ない理由の一つではと思いました。紙の送付は郵送でも可能とのことなのでオンライン支払いを可能とし、ワンストップで手続が完結できるよう対応をお願いいたします。

インターネットを利用したオンライン手続の種類や、そこへの入り口が整備されていく

中、一方ではデジタルデバイド、すなわちコンピューターやインターネットなどの情報技術を利用したり、使いこなしたりできる人とそうでない人の格差が生じ、デジタル弱者が不平等な環境で取り残されているという課題があります。

茨城新聞に掲載された記事を紹介すると、高齢者の情報通信活用に詳しい東洋大教授は、政府のデジタル改革の趣旨は誰もがデジタルで手続をするよう求めるものではない、人口減少社会で行政の職員数も減らざるを得ない現実があり、デジタル化が進めば総体的に職員が余り、デジタルに対応できない人の支援に回ることができるというのが本来の考え方と述べられていました。

行政のデジタル・トランスフォーメーションが今後進み、インターネットを使用した手続の増加が見込まれる中、オンライン手続に関する市民への支援体制を検討してはと考えます。例を挙げると、庁内へのサポート専用窓口設置、各課への専門セクション配置、地域の方の協力の下、コミセンでの手続サポート、協力者に大学生を起用するなど様々な支援体制も考えられます。支援体制の整備についてご見解をお聞かせください。

松尾健治市長公室長

自治体の行政手続のオンライン化につきましては、国の自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画の中でも重点取組事項の一つに掲げられており、本市においても積極的に推進しているところであります。

一方、このような取組を市民サービスの向上に円滑につなげていくためには、議員からもありました情報格差の是正、いわゆるデジタルデバイド対策も重要になってまいります。オンライン化が進む中で、デジタル化された手続をスムーズに活用することが難しい市民の方も相当数いらっしゃるかと思います。今後の行政手続のオンライン化の推進に当たっては、まずはより簡便で使いやすいシステムの構築に努めることが肝要と思います。そして、必要に応じてサポート窓口の設置や電話相談など支援体制を検討し、より多くの市民の皆さんに便利に利用していただけるよう進めてまいりたいと考えております。

山村尚

デジタルデバイド対策も視野に入れ、行政手続のオンライン化、サポート窓口などの支援体制も検討いただけたとのことでした。今後、確実に増えることとなる様々なオンライン手続、国の指針による使いやすさの改善余地が十分ある中、使い慣れることで利便性は格段に向上します。多くの市民がその利便性を享受できるようオンライン手続の支援体制について検討をいただきたいと思います。

最後の質問です。官製談合事件について質問いたします。はじめに、市幹部人事への関与について。

昨日、後藤光秀議員が行った一般質問の市長答弁で、しがらみを断ち切って新しい龍ヶ崎市を切り開く、そして機を見て改めて皆様に申し上げるとのご答弁がありました。市長

の当初の考え、人事への介入などは完全に否定する、お金の話をしたことがない、これは人事介入があったのは事実だが、今後しがらみを断ち切ると大きくかじを切ったと認識していますが、その認識は合っていますでしょうか。また、市長とのしがらみはそこにあったのかどうかお聞かせください。

中山一生市長

官製談合防止法違反の事件については、これまでもこの一般質問の中でも答弁をしてきたところでございますが、重複するところもありますがご理解いただければと思います。

今お話にあった中で、私はちょっとどこでのどの発言だか分からないところがあったので、それについてきちっと答弁できるかどうかはちょっと不安なところもございますが、変わっていないところは事件発生当初、人事への介入を否定させていただいたところ、そしてその後職員への聞き取りや当事件の公判など私の知り得た情報の中から、職員などに対して人事介入と受け取られかねない事例や、市政への影響力を持っているような振る舞いなどがあったことについて認識をしたというところでございます。

何度も申し上げておりますが、人事は職員一人ひとりが積み上げてきたキャリアや成果を反映したものであると考えております。公判の中で、川村元副市長への外部からの働きがあったとされる情報もございますので、今後予定される川村元副市長の公判の状況についてもしっかりと注視していかなければならないと考えております。

山村尚

市長自身がしがらみというよりも、職員からの聞き取りでそういうしがらみがあったという今のご答弁の内容でした。

では、改めて質問させていただきます。今回の談合事件に関して5月24日、元社協理事の公判があり、5月25日、元契約検査課長の公判が東京地裁であり、その報道が翌日の茨城新聞に掲載されました。その中で、元理事の公判報道では、検察側の論告として元理事が元契約検査課長を課長にするよう元副市長に働きかけた。元課長の公判報道では、本人の供述として課長級以上の人事権は副市長により元理事の意向に従っていた、みんなが知っている話だと述べられており、どちらも即日結審されたとありました。

また、6月16日茨城新聞には、元副市長の供述として、対立候補に近かった自分が重要ポストに就けたのは、元理事が市長に助言してくれたからとも掲載されていました。一方、事件発覚2日後の3月5日茨城新聞の報道では、元社協理事との関係について先ほど述べました人事への介入などは完全に否定する、お金の話をしたことがないと市長が述べられたことが掲載されていました。

このような報道もある中、今の市長の最初に言ったことと現在で、考えが変わっているのか同じか。もし違うならどのように変わっているのかお聞かせください。

中山一生市長

先ほど申し上げたことの繰り返しになりますけれども、人事への介入をこれまで否定させていただいてまいりました。この点については私の思いとしては変わっているところではございませんが、その後、職員への聞き取りや当事件の公判など私の知り得た情報が、私の耳にも入ってきたわけでございます。その中に、職員などに対して人事介入と受け取られかねない事例や、市政への影響力を持っているような振る舞いなどがあったということも、私もその中で認識してきたところです。そのようなことでその認識をしたことを私も申し上げさせていただいたという経緯がございます。

山村尚

個別の公判で同様の結果が示され、それが市長の最初に言った内容と食い違っている、そこを確認したかったんですが、変わっていないということでした。

今のご答弁からは結審された検察側の論告内容、元課長の供述内容が間違っているということになります、そこに関してはどのようにお考えでしょうか。

中山一生市長

判決が今後予定されておりますことから、その内容についてのコメントを控えさせていただきたいと思いますが、これもこの一般質問の中で何度も繰り返させていただいたところですが、人事は職員一人ひとりが積み上げてきたキャリアや成果を反映したものであると考えております。公判の中で川村元副市長への外部の働きかけがあったとされる情報もあるということでもありますので、今後川村元副市長の公判が予定されております。その状況についてもしっかり注視をしていかなければならないということでもありますので、ご理解をいただければと思います。

山村尚

後になって仮に食い違いが分かり、職員だけでなく市民にも大きな波紋が起きないか気にしています。食い違いがなかったとしても副市長の就任期間の約6年、それに気づかなかったのはいかがかと責任の重大性を感じます。

組織として立案された計画を遂行していく上で、特にその核となる人物はこれから同じ目的に市長と一緒に歩いていく人材です。論告公判での供述が正しいとすれば、外部からの雑音をはねのけられることができたのではないかと。また、仮に副市長から人事に関する提案があったとしても、適切な人材なのか、何をもってどのような経緯でその人材を推すのか、確認、判断するのが市の長である市長の責任だと考えます。

続いての質問です。市長と職員の信頼関係について。さきにお話した元課長の公判報道では、課長の口から今の龍ヶ崎市役所で逆らえる人はいなかったと述べられていますが、こういうものの背景には市長と職員の信頼関係が構築されていないんじゃないか、そのよ

うな見方もできます。市長はそもそも職員との信頼関係を構築する努力をされてきたのでしょうか。職員を守るという意識があったのでしょうか。今の考えをお聞かせください。

中山一生市長

今回の事件を受けて、職員の皆さんに大変な動揺を与えてしまい大変申し訳なく思っているところでございます。そんな大きな不安がある中であるにもかかわらず、職員の皆さんは市民サービスの維持向上のため日々懸命に取り組んでいただいていることに、心から敬意を表するとともに改めて感謝を申し上げます。

私のスタンスとしては、職員を信頼する、職員から上がってきた声、また政策等々、職員と話をするときにはその職員を信頼するということをスタンスとしていました。その中で、職員との信頼関係を築いていかなければならないという思いもございましたが、職員の皆さんとお目にかかる機会というのは業務報告や打合せの際、また現場などにおいての限られた場所にとどまっていたことは私の反省点の一つであるというふうに考えているところでもございますし、もっともっとコミュニケーションが取れたということも併せて反省をしているところでございます。

そんな中で、公判の中で元職員から今お話にあったような証言がなされたということは、まさに私の不徳の極みであり、その職員から声を聞けなかったことが本当に申し訳ない気持ちでいっぱい、また残念な気持ちもあります。

私は行政の長として職員に目を配り、寄り添っていかなければならないと先ほど申し上げたように考えていたところでもございますが、今思えば先ほど申し上げたようにコミュニケーションが不足し、また職員を大切にする気持ち、その行動が足りていなかったのではないかと猛省をしているところでもあります。

このような事件を二度と起こさないためにも、職員との信頼関係は何よりも大切でありますし、まさに今こそさらに大切になっているというふうに感じているところでもあります。職員を守り、正しい意思決定へと導くためにもコミュニケーションを充実し、職員との信頼関係を築いていかなければならないと考えております。私としても職員との対話をする機会をつくるために、一歩踏み出しながら、これからも今申し上げましたように職員との信頼関係を高めていかなければならないと考えているところです。

山村尚

職員間に信頼関係が消えうせているのではないだろうかと解釈できる元課長の言葉、信頼関係の再構築が必要ではないかとの懸念から質問いたしました。

職員を守るという意識、職員が守られているという意識が背景にあって、相互の信頼関係があって初めて大きな塊、組織は引きつけ合い、密度が濃くなっていくものです。市民と市役所の信頼関係も同じです。信頼が厚ければ市在住の人は市外に流出することはなく、むしろ市外から流入者が増える。市役所内の信頼関係も同様に、その関係が厚ければ長が

掲げる方針に職員一丸となって突き進み、多少の障壁があっても助け合い、乗り越えられる力となる。ひいては職員の充実感、長の自信ともなるのではないのでしょうか。

今の市長の言葉で、信頼を構築する努力、職員を守る意識が足りなかったとありました。事件の真相を解明し、正すところは正し、信頼関係を構築し直し、市民にとって龍ヶ崎に住んでよかったと言えるような、職員にとって数十年後に昔あの長の下で市役所の仕事をしていたよと胸を張って堂々と言えるような組織運営を目指すべきと考えます。そのためには庁内職員、外部で仕事をしている職員にも日常から声をかけ、場合によっては外部に出向き声をかけるという小さいことから関係を再構築すべきと考えます。