

○15 番（蔵野恵美子君）

それでは、順序を逆に再質問をいたします。

市政センターの市民用コピーサービスの件ですけれども、要するに、市民用コピー機を置いたりサービスを行ったりしてはいけないという規定はないけれども、状況的に難しいという答弁であったかと思うのです。ただ、その難しい理由は、それぞれ工夫すれば解決できる内容かと聞いていて思いました。ただ、その工夫をするほどの頻度を感じていないということかなというふうに理解はしたところでございます。

ただ逆に私は、頻度が多ければ、コンビニのようにコインを入れて使用するコピー機を、まあスペースの問題はあるでしょうけれども新たに設置すべきと思いますけれども、そんなに頻度がない、月に数件ということですが、であれば、職員用のコピー機をお代をいただいて使用していただくことに、逆に繁忙期が大変だとか、そんなに件数がないのであれば、そんなに問題はないと思います。まあ個人情報の問題は本人にとってもらえばいいわけですし、コピーを忘れた方なんかは領収書をそのまま渡してそれを返却してもらうというようなこともやっているみたいなので、それだって原本の破損に大いにつながるし、個人情報の管理だって慎重にしなければいけないと思うのです。それだったら、逆にコピーをとってもらったほうがよっぽど安全かというふうに感じました。その職員のスペースに市民が入っていくことが、ちょっとほかのお客さんに違和感を感じさせてしまうのではないかというのであれば、それはレイアウトを変更して、コピー機を端に置くとか、ちょっとそこら辺は、私は、やろうと思う気持ちがあればできない問題ではないと思っているのですけれども、その点いかがなのか再度伺いたいと思うのです。例えばコミセンなんかは、市民用コピー機が単独であるところもあれば、コピー代を支払ってスタッフ用のコピー機を使わせていただくところもあります。まあ市政センターとはちょっと性質は違いますけれども、コミセンの場合はそういった代金のほうはコミセンの収入として処理されて、柔軟に対応してくださっているわけです。そういったことは市政センターではできないのでしょうか。ちょっと工夫してやれば、大きな問題がないところかと思いますが、いかがでしょう。再度伺いたいと思います。

○市 長（松下玲子君）

市政センターのコピー機設置に関してですが、工夫をすればできるのではないかと御質問かと思えます。今回、御質問をいただきましたので、近隣区市でこういった対応をしているかに関しても調査をいたしました。市政センターの類似施設を調査したところ、同様にコピー機を設置しておらず、依頼があった場合も本市と同様の対応を行っておりました。コミセンも規模によってさまざまではあるのですが、そちらは今おっしゃったように各コミセンの運営協議会の判断で行われており、費用も、また収入もその中で賄われているのですが、市政センターはスペースの問題、設置するにはスペースの問題が非常に大きい。市政センターはそう広くはございません。また、その中でコピー機を設置することによる費用対効果というのも、こちらはしっかりと見定めなければならないかと思えます。職員に頼んでお金をもらえばいいのではないかと御指摘もございますが、やはりこちらの部分は、御本人に入っていたくことは、たとえレイアウトを変更したとしても、個人情報保護の観点や、また、お預かりしてコピーをするという判断には今現在は至っておりません。御要望なり御不便をおかけしている部分があるという認識は持っておりますが、丁寧な対応と、どこまで市民要望に応えるのか、全て応えるのかというのは異なるのかなという思いを持っております。

○15 番（蔵野恵美子君）

スペースの問題と個人情報の問題というお話だったかと思うのですが、スペースのほうは頻度がそんなにないということですから、職員用のコピーをお貸しするだけでいいので、スペースは、私は工夫すればできなくないではないか、市民スペースのほう、境目あたりに逆にいうとちょっと置いてしまってもいいと思うのです。そんな個人情報の問題というか、そこは私はおっしゃっているような心配はないと思っているのですけれども、まあよくよく検討していただきたいと思えます。

ただ、頻度も余り多くないというお話ですが、私は実は事前に担当の職員の方とやりとりさせていただいて、私に相談に来られた方は、新しい市政センターがオープンして間もないころのお話だったので、私がそういった相談があったということを言ったときに、窓口の方に確認されて、開口一

番、きのうの件ですよねとおっしゃったのです。ということは、別の人も同じようなことがあったのだなというのはそのときわかったので、要するにそんなに多くはないけど少なくもないと思うのです。ですので、そこら辺は工夫次第でできるのかなと思います。お金の収入の問題なんかも、例えば7階のところ、市民用のコピー機がありますけれども、あそこだって、あれはコインを入れてコピーをとるタイプだと思うのですが、例えば収入だって歳入の雑入にカウントすることで処理していますし、領収書だってお願いすれば手書きのものを発行するということで対応していますので、逆に、そんなに件数が多いのであれば、そういった困っている方もいらっしゃるから、コピー機ありますと宣伝する必要はないと思います。でもやはり、ありますか、使わせてくださいと言われる方にそのくらいのサービスをする柔軟性はあってもいいのかなと私は思っております。よくよく御検討のほうをお願いしたいと思います。この件は御答弁があればお願いします。

続いて、労働条件審査についてですけれども、今後、そういったモニタリング調査の中でそういった内容の評価を盛り込んでいきたいという御答弁はいただいたのですが、ぜひ外部の専門家による審査というのを私はお願いしたいと思います。指定管理者が財政援助出資団体であっても、公募の民間企業であっても、そこで働いているのは同じく人であって、勤務状況とかメンタル状況、労働環境などその職員自身に対しての調査というのは必要だと思いますし、財政援助出資団体だからこそ外部にしか見えない部分もあるかと思うので、ぜひその点は外部の専門家による評価のほうをお願いしたいと思っています。業務内容がどうしても市民と直接接する仕事が多いと思うのです。ということは、職員のメンタル状況が市民サービスに直結しやすい、そういった性質があるかと思います。例えばほかの自治体の話ですけれども、指定管理者に業務を任せきりにしていた市営プールでの児童死亡事故ですとか、あと、福祉施設での悲惨な事件といったものも、直接職員のメンタルチェックを外部の専門家が行っていたなら未然に防げたかもしれないとも言われております。そういった観点からぜひ、利用者の満足度や団体の経営状況だけを評価するのでは私は不十分だと思っておりますので、お願いしたいと思っています。その件に関して御意見いただきたいと思います。

それから、ちょっとモニタリング調査の内容で気になった点がありまして、二次評価に公認会計士と中小企業診断士が外部専門家として入っていますけれども、この専門職を外部審査にされている理由を伺いたいと思うのです。専門分野の性質から、恐らくその団体の会計状況だとか企業の経営状況を見ていただいているのかなと想像するのですが、その評価がこの調査結果から読み取れないのです。私が見落としかもしれないけど、ちょっと見当たらずで、答弁でもおっしゃいましたけれども、評価内容が、利用者満足度とか、事業内容への評価だとか、施設の管理対応という内容にちょっと偏っているのかなというふうに見受けられたのですが、収支計画の達成状況の評価など外部専門家の評価はどこに反映しているのか、教えていただきたいと思います。

○市 長（松下玲子君）

まず、先ほどの御意見があればとの部分のコピー機に関してですが、御参考なのですが、本庁舎西棟7階の市政資料コーナーのコピー機は、こちらはかなり頻度も多く、28年度の実績で1万4,946枚の御利用をいただいております。こちらの御利用いただいたものを歳入として18万3,920円入れておりますが、実際、このコピー機の費用としては22万1,000円かかっておりますので、この量を御利用いただいても実際にコピー機の設置費用と同じにはならないということをお伝えしておきます。

労働条件審査の部分でございますが、専門家、公認会計士等外部の方の意見はどう反映しているのかということです。専門家からの意見をいただいた結果も含めてモニタリング評価の中に反映をさせてきているようです。ただ、御指摘をいただいたように、これまでのモニタリングの視点として、直接、住民の満足度の向上、安全の取り組みとなっておりますが、御指摘のように、職員の方のメンタルだったり職員の方の労働条件、労働に関する部分が市民サービスの向上につながるというのはおっしゃるとおりだと思います。保育の質を高めるためには保育士の待遇改善が必要ということもあります。そういう視点からも改めて、御指摘をいただきましたので、まずは労働条件審査の趣旨に沿ったものをモニタリング項目に盛り込むということを検討させていただきたい、そこから新たに指定管理者の指定管理業務が適正に行われているか確認をするモニタリングにしていきたいと思います。

まず、コピー機の件なのですが、もう1回整理していただきたいのですが、私は、市政センターでそんなに頻度がないのであれば、新しいコピー機を置く必要はないと思っているのです。職員のコピー機を使わせていただく柔軟性をぜひ検討してくださいということです。その点で検討いただければと思います。まあ、今の時点で答弁は要りませんけれども、ぜひ考えていただければと思っています。

続いて労働条件審査なのですが、そうやって前向きに取り組んでくださるという御答弁、大変ありがたく思います。やはり職員も逆に、メンタルのヒアリングとかをされたときに身内の方に本音を言えるかというところなのです。要するに今やっているのは近い方たちですよ、関係各課とか市役所の中の方が第二次評価もやっているわけです。中小企業診断士とかはいらっしゃいますけれども、基本的には、今の答弁だと、内部の方がヒアリングだとか労働条件の審査をやるというように聞こえたのですけれども、やはり外部の、外の目で、しかも専門家の目で見ていただくということ、それから書類なんかもチェックしていただくこと、そして職員の方もある程度本音が言える方にやはり面談をしないと、私は余り、意味がなくはないですけれども、本来の調査の目的は果たせないと思っていますので、その点もう一度御答弁いただきたいと思います。

続いて、人生100年時代の働き方改革でございますけれども、病気の治療と仕事の両立に関しては、いろいろ市でもPRですとか取り組んでいただいているということで、引き続きお願いしたいと思うのですが、こちらは国の働き方改革の実行計画にも項目として掲載されていますので、今後進んでいくのではないかと考えています。ぜひ引き続き注目して市のほうでも取り組んでいただきたい。日赤が市内にあるということもございますので、ぜひ、福祉先進都市と言われる武蔵野で全国に先駆けて積極的をお願いしたいと思います。差し当たって、今年度の新規事業で横河電機のほうでそういった介護離職などに関する講演会も計画していただいているということでもありますから、そこに社労士の方の講演なんかもまぜていただいたりする

と、より実践的な講座になるのかなと思っておりますので、お願いしたいと思います。ぜひ御意見を聞かせていただきたいと思います。

多様な働き方の鍵として、私は地域雇用とか地域活動が今大変見直されているのだなというのを感じます。さきの議員の質問でありましたけれども、本市では多くの無償・有償のボランティア、シルバー人材センターだとか、コミセンのスタッフだとか、ファミリー・サポート・センターに登録する方とか、地域で働く場がふえてきていると。シルバー人材センターというのは、まさに人生 80 年時代の定年後の 20 年のステージの方を主に対象としているのですけれども、私は人生 100 年時代には全世代型の人材センターというのがあっていいのではないかと考えています。といいますのが、近くの地域で少しだけ、または週に 2、3 日働きたいとか、午前中だけ働きたいとか、そういった方、年齢を問わず、男女を問わず全世代で実はいらっしゃる、少なくもないのではないかなと考えているのです。ぜひ武蔵野版のそういった全世代型の人材センターというかそういうものがあると、例えばきのうのうちの会派の川名議員の通学支援のスタッフの件だとかそういったところにも、まあ費用の問題等もあるでしょうけれども、そういった人材としてはある程度確保できるのではないかといろいろ想像しておりますので、いかがでしょうかということで御意見いただきたいと思います。

○市 長（松下玲子君）

再質問にお答えをいたします。

まず、モニタリングの中のヒアリングをする人の中に専門家という部分ですが、一次審査は主管課で行い、二次審査に外部の専門家を入れておりますが、現在のところ、その専門家の中に労働なり労務管理を専門とされる社労士の方は入っていないというのが現状です。そしてその上で、市民サービスを高める上では、やはり働く方のメンタルをしっかりと良好に保つということは重要だと思いますので、今後、まずモニタリング項目に労働条件審査の趣旨に沿ったものを盛り込むことを検討しつつ、その実効性も含めて、社労士の方の御活躍も検討していきたいと考えます。

そしてその次が、両立支援の部分です。両立支援に関しましても、まず出前講座を行い、企業の方のニーズも捉えながら、社労士さん、労働の専門家の方がこういった役割を果たしていただけるか考えていきたいと思います。

そして最後、シルバー人材センター、一応こちらは全世代型の人材センターになっておりますので、80 までと区切ってはおりませんが、おおむね 60 歳以上ですので、何歳までという区切りはございません。今現状で全世代型にはなっております。自発性という意味では、ボランティアセンターでもそうしたちょこっとボランティア、有償ボランティアのようなものや、ハローワークなど本人の自発性や働く目的などに応じた人生 100 年時代、多様な働き方へのシフトというきょうは御提案でございましたので、市としてこういった啓発等ができるか、しっかりと研究していきたいと思います。

○議長（本間まさよ君）

以上をもって一般質問を終わります。

くらのえみこ Official Site

<https://www.emikokweb.com/>