

（午前10時45分 再開）

○議長（中本正人君）休憩前に引き続き会議を開きます。

日程に従い、一般質問を行います。

順番8、1番 松浦君。

〔1番（松浦健次君）登壇〕

○1番（松浦健次君）私は、これが市民のための市政かという観点から、次の五つの課題について質問いたします。

まず、12月議会において、要介護・要支援の認定手続きの取り扱いの不適切・不親切について私が指摘した点につき、誤解であるとの健康福祉部長の答弁がありました。今の時点でも同様の見解であるかを伺います。

次に、昨年の橋本駅前の被災者に対する市職員の心なき対応について、12月議会における私の指摘に対して、そんな事実はなかったとの答弁がありました。私は再度、本人宅を訪れ、市側の答弁の内容を伝えたところ、「大うそだ。大きなステンレスの板を指さして、これは業者が大喜びするぞとか、機械が燃えた鉄の残骸を指さして、ここにもある、あそこにもあるとへらへら笑いながら、結構大きな声で話していた。そばにいた若い方が申しわけなさそうな顔をして、斜め下に視線を落としていた」との話です。担当部長、今でも同じ見解かを伺います。

次に、細川地区のお年寄りから、「コミュニティバスの停留所の位置が危険だ。バスからおりたとき、ふらついて落ちそうになる」と伺い現場に行くと、白線の外側の歩道は狭く、幅約40cm、深さ1m近い溝に面している。よくこんな状態で今まであったものだと驚きました。何であんな危ない場所にあるのかと

役所の係に伺いますと、前の路線バスの停留所があったからだということです。高齢化社会の進行に伴い、これまでやってきたことを踏襲するだけでは、市民の需用に応えられない。行政の使命を適切に果たせないと考えます。このバス停を近くの安全な場所へ移転することを求めるとともに、市政全般にわたって積極的に問題点を洗い出して、適切に対応することをお願いいたします。消極的なまちの行政では、職員は楽かもしれないが市民の需用には応えられないと考えます。

次に、税務課職員の86歳の老女に対する極めて理不尽な対応について質問いたします。これは固定資産税の件についてであります。「4回役所の窓口を訪れているが、何を言っているかわからない。昨日、和歌山地方裁判所へ行ってくださいと言われた。どこにあるか教えてください」という電話でこの問題を知りました。翌日、一緒に市役所へ来て、担当者と私が説明したら、何の問題もなく理解してくれました。そこで、担当者に私が確認したところ、この86歳のおばあちゃんが和歌山地方裁判所へ行っても何の解決にもならないことはわかっていたと私に説明しました。あまりにもひどい仕打ちではありませんか。

これらの問題の指摘に対しても素直に反省することなく、へ理屈を並べて自己弁護してきたその典型例は、多額の損失をこうむったこども園や公民館の発注等の不手際にも、ルールどおりやったもので何の問題もないと聞き直り、うそぶいている市当局の姿勢がその根っこにある。この基本姿勢をたたき直さない限り、同じような失敗を繰り返すだろうと私は考えます。市当局の誠実な答弁を求めま

す。

○議長（中本正人君）1番 松浦君の質問、これが市民のための市政かに対する答弁を求めます。

健康福祉部長。

〔健康福祉部長（石橋章弘君）登壇〕

○健康福祉部長（石橋章弘君）介護認定業務に関する12月議会での一般質問に対する不適切な答弁についてにお答えします。

介護認定業務は、被保険者から要介護・要支援の認定の申請がされますと、認定調査員が自宅などを訪問し、申請された被保険者について調査を行い調査票を作成します。認定調査は、暫定利用をしているなど認定結果を急ぐ必要のある方を優先し、その他さまざまな事情を考慮しながら、毎週木曜日に調査員に調査対象者の割り振りを行っています。割り振りを受けた調査員は、認定申請書に記載されている被保険者本人や家族等の連絡先に電話をかけ調査の日程調整を行います。申請書には、「認定調査の希望日時について」という欄を設け、申請者の希望する、または、都合の悪い曜日や時間帯等について記入をいただいております。それらを踏まえながら申請者本人などの希望に沿うような形で日程調整を行うこととしています。

この日程調整について、市民への配慮に欠ける事例があったとのご指摘を受けたところです。調査員には市側の都合を押しつけることのないよう日々指導していますが、担当課で各事例を検証したところ、日程調整の電話の翌日の訪問など、市民の方が市側の都合に合わせざるを得なかったと感じた事例があったとの判断に至り、もっと配慮をすべきであったとの反省に立って事務処理方法の一部を変更いたしました。

具体的には、木曜日に電話をした際、訪問調査を翌週の月曜日以降とすることを原則と

しました。電話での日程調整となりますので、声のトーンや話し方には十分注意し、できるだけ優しく丁寧に話し、相手のご都合を尊重した形で調整させていただきよう今後とも指導してまいりますので、ご理解のほどよろしくをお願いします。

○議長（中本正人君）市民生活部長。

〔市民生活部長（田中忠男君）登壇〕

○市民生活部長（田中忠男君）昨年12月議会での一般質問に対する答弁が不適切であったとのご質問にお答えします。

まず、担当職員の発言に関しては、前回、答弁のとおりです。なお、平素から、職員には当事者の置かれている状況を理解し、適切な対応を心がけるよう指導しているところでありますが、今回の火災に際して被災者の心情を汲み取れず不快な思いにさせたことに対しては、誠に申しわけなく思っています。

今後はなお一層、被災者の心情に寄り添い懇切・丁寧な対応を心がけるよう、職員への教育、指導を徹底してまいります。

○議長（中本正人君）総務部長。

〔総務部長（吉本孝久君）登壇〕

○総務部長（吉本孝久君）次に、三点目のコミュニティバスの停留所とベンチの設置についてのご質問にお答えします。

現在、本市のコミュニティバスは全4ルート、バス停は路線バス等との共用バス停も含め148箇所に設置しています。

バス停の設置場所については、利用者の乗降時の安全性の確保、バスや他の交通車両の通行に支障を来さないこと、設置場所の隣接地の方々に同意をいただけるかなどの要件を満たす必要があります。コミュニティバス運行ルートの新設や変更に伴いバス停を設置する必要がある場合には、これらの要件を満たす場所を選定していますが、運行ルートの変更を伴わない場合でも、車両の更新や道路状

況の変化により既存のバス停よりもっと地域の皆さまが安全で安心して利用できる場所がないかなど、常に改善に向けた意識を持ち、コミュニティバスを末永く安心してご利用いただけるよう取り組んでいきたいと思っております。

なお、バス停付近へのベンチの設置については、伊都振興局へ現場写真を持参して協議した結果、路側帯では設置できないとの回答を得ていましたが、最終的には、固定式のを道路の法敷や一定以上の幅員が確保できる歩道など、道路管理上支障のない場所で、地方公共団体や区・自治会などが占用許可を受けた場合に設置することが可能との結論に至ったところです。ただし、市や運行事業者において設置する予定はありませんので、ご理解をお願いします。

次に、四点目の固定資産税に関する説明についてお答えします。

今回の窓口における説明については、できるだけ多くの情報をお伝えしたいとの思いによるものですが、結果的に誤った情報を提供してしまうこととなり、深くお詫び申し上げます。

今後、このことを真摯に受けとめ、来庁者の立場に立って正確な情報を正確にお伝えすることを基本に、わかりやすい説明となるようさらに努めてまいります。

次に、五点目につきましては、以前からも答弁をしていますように、応其こども園外構工事の入札・発注は本市のルールに従って行ったものであり、そのときの判断に問題はなかったと考えています。しかしながら、契約解除という重大な結果に至ったことは誠に遺憾であり、市として十分反省しています。このようなことが二度と起こらないように、6月議会、9月議会、12月議会でご説明させていただいたとおり、入札制度の大きな見直しを行っています。今後とも、入札制度につい

て必要に応じて見直しを進めてまいりますので、ご理解をお願いします。

○議長（中本正人君）1番 松浦君、再質問ありますか。

1番 松浦君。

○1番（松浦健次君）まず、一つ目の介護認定の話ですけれども、部長の言われた答弁は是とします。しかし、前回12月議会で私の質問に対してどういうふうに答えられたか。「相手のご都合をお聞きして日程調整をしておるというのは、もうそのとおりというふうに確信をまず持ってください。親切に丁寧に説明しています。松浦議員の言うことは誤解だ」と言いましたね。どういう原因で、そういう回答に前回なったんですか。

○議長（中本正人君）健康福祉部長。

○健康福祉部長（石橋章弘君）私も実は、以前の答弁の記録を読み直しました。私のこのときの誤解という言葉の使い方について、今ご質問されてられるのかなと思います。このときの誤解の意味が、議員おただしの、いわゆる配慮が欠けているという大きな趣旨の部分について誤解と申し上げたわけではなく、その前段に、28日に電話して29日に行くことについては、担当課の窓口では木曜日に認定調査の日程調整の電話をさせていただき、早ければ金曜日にも行ける状態ですということをご説明申し上げたというふうに聞いております。これ、私がお聞きしましたと。こういう意味で、極めて言葉のやりとりの限定的な部分での誤解ということで申し上げたというふうに考えております。

○議長（中本正人君）1番 松浦君。

○1番（松浦健次君）そういう言い逃れはだめですよ。28日に電話して29日に行きますので、その旨伝えてくださいと、そういう感じでしたよ。やっぱり自分で言うたこと、あれ、言うてないって。役所の人と話しするとき、

テープレコーダーをいつも持ってないかんよ
うな、そういう不審なやりとりというのはや
めてもらいたい。やっぱりそないして、ごま
かしごまかし来ているから、こういうことが
出てくるんですわ。

次からも一緒にいっぱい出てくるんですけ
どね。そういう不誠実なことではだめですよ。
特に、これから少子高齢化、高齢化社会の増
進の中で、やっぱり親切にやっていくという
ことが大事で、それを平然と、私がやりとり
したんでは、28日に電話して、29日に行きま
すから、大丈夫ですと、そういう話をしたん
で、僕が「それ、おかしいと思いませんか」
と。何がおかしいんですかという感じで、あ
したのきょう言われて、いろんな人がいろん
なときに計画を持って生活しているんで、本
人とか家族、医者へ行ったり、仕事したりし
ていますやろ。にもかかわらず、平然と28日
に電話して29日に行きますと。それで、私が
また「それ、おかしいと思いませんか」と言
ったら、「いや、これは今までずっとこうして
きたんで、何の問題も苦情もなかった」って、
これまたうそですよ。苦情を言った、これは
困ると言ったけれども、市民の方の話ですよ、
「そうでなかったら今度いつになるかわから
ん。だから、あしたおってください」と。

ひどい話になると、けさ8時半に電話が来
て、「9時半に行くからおってくれ」と、そん
なことを言われたという話ですよ。僕は市当
局の答弁が、それほど自信を持って確信を持
っておりますなんて言われるもので、私もち
ゃんと話を聞いて、ここで質問をしたんです
けど、そういうふうに言われたんで、僕がも
う一回その人のところに行って、こんな答弁
ありましたけど、どうですか。「市はそん
なことばかり言うてごまかすんや。議員で
も何でもそないしてごまかされとるんや。私
はどこ行ってでも証言するよ」その人がそな

い言ったんで、僕また今、質問させてもらっ
ているんですよ。

その辺、基本的にごまかせたらそれで済む
というような考えじゃなくて、我々は市民の
奉仕者だと。市政はサービス産業だ、サービ
ス業だと言っているんだったら、やっぱりそ
ういう実態というかをやらなきゃだめじゃな
いですか。私、びっくりしましたよ。今の点
について、これはこれで反省されて、これか
らきっちりやっていただけるということです
ので、次に質問します。

市民部長の話ですけども、それも議会でこ
ういう回答があったんでという話をしたら、
やっぱり今私が申し上げたような大うそやと。
大きなステンレスの板指さして、「あれは、お
い、どえらい売れるぞ」と、へらへら笑いな
がら言うとした。傍らにいた部下らしい人が、
申しわけなさそうに下を向いておったと。僕、
何でこういうことをしつこく言うかといえば、
その人とは、僕、小学時代からずっと幼なじ
みでよう知っている。人にうそを言うたり、
人をおとしめたりってそんなことは絶対ない、
誠実きわまりない立派なお方ですからね。そ
の人がそういうことを言うんだったら間違い
なからうと思って、今言っているんです。い
かがですか。

○議長（中本正人君）市民生活部長。

○市民生活部長（田中忠男君）今、議員のほ
うから言われているステンレス等々について
は、産業廃棄物や一般廃棄物、また可燃ごみ
などの分別等についてです。現地で被災者
の方と担当とが協議をさせていただいたとき
のことだろうと思います。これについては、先
ほど壇上からの答弁でも申し上げたとおり、
被災者の大変なとき、心労等を考え、市民
の方に対しては平素以上により配慮した言動
をとることは当然のことだと考えております。
これらについても、今後このようなこと

いように職員への指導というものについては徹底していきたいというふうに考えております。

○議長（中本正人君）1番 松浦君。

○1番（松浦健次君）じゃ、次、3番目の話ですけど、停留所の話。

やっぱり待ちの政治、待っている。人から苦情が出てきたら何か問題があった。そのときに動けばええわと言うんじゃないくて、やっぱり市の政治をつかさどる者は、いろんな点で市が関与することについては、やはり気がついたら、これ危ないんじゃないかと。私、現場を見てびっくりしましたけど、ようここで、けがしてある人おるかもわからんけども、聞いてないんでわからないんですけどね。ようここでこんな長いこと置いてあったなという感じです。だから、その辺もよろしくご配慮をお願いします。

次、ベンチの話ですけども、これも頼りない話でね。私、ベンチを置いてと。お年寄りがバスを待っているときに、足腰が痛くて下へ座っていると。新聞紙をひいとる。ハンカチひいた、手拭いひいた、バス来た。慌てて乗っていったら、ハンカチや下にひいてあった手拭いを忘れてよく乗ることがあると、そういう実態があるらしいんです。ベンチを置いてよと言うた話で、県道の話やったら県との交渉でやらなあかんということで、係の人に、「県と交渉してくださいよ」とお願いしたら、「じゃ、行ってくるわ」、県へ行ってくれて、「あきまへんでしたわ」という話だったんですよ。ほんで私が、「いや、そんなことはないはずやで」という話で、法律的に、いや、条例がどうのと、規則がどうのって、そういう話で県があかんという話だったんだけど、私が行って事情を説明したら、いいよということになって。やっぱり性根を入れて、市民のためにこれは必要だと思ったら、県に対し

ても、国に対してだって、根拠を示して説得してもらいたいと思います。いかがでしょうか。

○議長（中本正人君）総務部長。

○総務部長（吉本孝久君）ベンチの設置の件でございますけども、伊都振興局との協議で、ベンチの設置可能場所は、ベンチが固定されていることが条件で、道路の法敷と、それから、ベンチを設置後に、歩道の幅員から占用物件の幅員を減じた幅員が、原則として2m以上。その他、道路の利用状況を勘案し、道路管理上支障のない場所となっております。今3番目に申し上げました、道路管理上支障のない場所に該当するかどうかということで、「原則、認められない」という回答がございました。現地調査等により再検討した結果、道路管理に支障がないという判断がなされまして、設置可能となりました。このような経過もございまして、ベンチの設置につきましては、今後も伊都振興局のほうと十分な写真等のやりとりを行いまして、設置ができるというふうな方向の話に持っていきたいと考えておりますので、ご理解をお願いします。

○議長（中本正人君）1番 松浦君。

○1番（松浦健次君）私がここで何を言いたいかといいますと、県とか国、これはもう市よりも偉いものやと。だから、県と国の言うことは何でもはいはいって聞かなあかん。聞かんかったら、ほかの面で痛い目に遭うとか、そういう配慮があり過ぎて、これは県が言うことやからあかんって、それは皆さん、楽ですよ。国が言うとるからあかん、規則があるからあかん。それが形式的にそんなもんで、実態的に、実質的に見てみれば、これはおかしいなと思うことは、やっぱり県に対しても国に対しても基本的な姿勢、言うてほしいという、市だから県よりもあかんのやと、下やと。地方公共団体って法的、制度的には、市

町村と都道府県とは同等の立場なんでね。権限的には都道府県のほうがたくさんあるかもしれないけども、一つの地方公共団体としては同等の立場で、やはり市役所の職員としては誇りを持って県を指導するぐらい、国を指導するぐらいの、間違っておったらはっきり言うぐらいの意気込みを持って仕事をしていただきたいと、よろしくお願いします。

まだ後の話で、輪をかけてひどいなと思っただのは、私がこの質問をするぞと、86歳のおばあちゃんに和歌山地方裁判所まで行けど、行っても何にもわからん、わからんで何にも解決しないで帰ってくるということを知りながら行けと言う。おかしいやろと、こんな不親切な話ないでと。よぼよぼのおばあちゃんが行って何にもならんで帰ってきて、泣きもって帰ってくるで。こんな来るとこ違いますよ、裁判所に言われますやんか。あなたの来るのはここと違います、ここではそんな問題等を扱っていませんと裁判所に言われて、泣きもって帰ってくる。そんなこと想像できないんですか。そういうことを平気でそのおばあちゃんに言うたって。おばあちゃん、役所の人みんな間違っただこと言えへん、偉い人ばかりと思っておるから、そのとおりに行きますよ。娘さんと2人であした行こうと言っていて、ほんで私のところに電話が来たんですよ。そういうひどい仕打ちをやっぱりやっちゃいけませんな。

その後で、これを質問するぞと言うたときに、係長、課長、ほんでもう一人、3人僕のところへ来て、かばおうとして、それはこういう理由でって、また法律的にこうなんだと説明するんですよ。これ、法律を知らなかったら、そうですか、そうだったのかということこの問題はここへ出てこなかった。私はたまたまちょっとだけ勉強しておったんで、そうじゃないやろと。これはこういう問題で、

むちゃくちゃなことを言ったらあかんでという話で、私、言うたんですけどね。僕に説明する人は、わかっているんですよ。こんな行っただって何にもあれへんということ。それでもかばおうとして、自らの非を認めないと。こういう体質なんですよ。市長、どうですか、今のやりとりを聞いておって。橋本市政の長に立つ人として、どんな感想をお持ちですか。

○議長（中本正人君） 副市長。

○副市長（森川嘉久君） いろいろご指摘をいただいた点につきましては、非常に反省をする点が多く感じられております。ご迷惑をかけました関係者の皆さまに、改めてお詫びを申し上げたいと思います。

この頃、コミュニケーションをうまくとれる職員というのを養成、育成を図っておるんですけども、昨日、12番議員のほうからもあいさつのご質問をいただいたんですけども、CS、顧客満足度研修というのもやっておりまして、市民の皆さま方に窓口へ来ていただいたときに、満足して帰っていただくという研修、それから、接遇の研修も十分やっておるわけでございますけども、結果的にこういうご指摘をいただきますと、本当にそれが徹底されていないということで、深く反省をしておるところです。

ご指摘をいただいた点につきましては、これは職員として姿勢の問題もあろうかと思っております。先ほどからもご指摘をいただいておりますけども、市民の側に立って、いろんな市民の方がいらっしゃるわけでございますので、高齢者の方もおられますし、法律知識のない方ももちろんおられるわけでございますので、その辺を十分意識しながら、その人に寄り添った形で説明をしていく必要があるというふうに思っております。

職員も全員が全員こういう職員ばかりではございませんので、通常の業務はちゃんとで

きておるとは思いますけども、数の多い点についてご指摘をいただいておりますので、今後なお一層反省をいたしまして、職員の研修と市民の側に立った姿勢で業務に取り組んでいくよう進めていきたいと思っておりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

○議長（中本正人君）1番 松浦君。

○1番（松浦健次君）職員の皆さん、入るときに宣誓しますよね。宣誓、覚えていますか。いっぺん読み上げますね。「私は、ここに日本国憲法を尊重し、かつ、擁護することを固く誓います。私は、地方自治の本旨を体ずるとともに、公務を民主的かつ能率的に運営すべき責務を深く自覚し、市民全体の奉仕者として、誠実公正に職務を執行することを固く誓います」こういう宣誓して、そのときだけですぐ忘れるのかな。立派なお方、職員さんもいっぱいおります。しかし、私が目に付くだけでもこれだけの不都合があるということは、月に1回ぐらい、この宣誓書をみんなで、職場で読み直したらどうですか。初めの気持ちはそうであっても、やっぱり人間だからたるんでくるということもあります。その辺で気を引き締めるためにも、読んだらどうですか。

○議長（中本正人君）副市長。

○副市長（森川嘉久君）本当に初期の姿勢に立ち返って、入庁時の姿勢を維持していくことが大事かというふうに思いますので、今後の研修にあたってはそういうことも含めまして、研修を進めていきたいというふうに考えます。

○議長（中本正人君）1番 松浦君。

○1番（松浦健次君）最後なんですけども、ルールどおりにやったから問題はない、こども園の話とか、外構の話で、一億二、三千万円の損害をこうむった話なんですけどね。ルールどおりにやったから何の問題もないって、

そこが、僕、一番のネックだと思うんですよ。普通は、ルールというのは、正常に請負関係があって正常に執行されているときに、それを予想してルールはつくってあるんですよ。ところが、この場合、非常にごまかされごまかされ、だらだらしてきて、ほんで、もうちょっと待ってくれ、もうちょっと待ってくれと、適当な書類を受けとって、それで、そうかそうかと言うて、ずっと引き延ばされて工期が遅れている。こういう状態で、普通だったら、三つ目をとりにきたら、初めから、「あんた、三つ目あかんで。この二つ、むちゃくちゃやからね、これ、ちゃんとしてから、三つ目をやってください。今、あきません」と、これを言うのが普通でね。二つががたがたの状態に債務不履行の状態であるときに、ルールどおりにやったから何の問題もないって、市民からは納得できないですよ。

僕、いろんなこと、この話をきっちりやりました。誰一人、市がむちゃくちゃやなと言わない人いなかったですよ。その辺、常識とずれておると違いますがね。何の問題もなかったばかり言ってますやんか。見解の相違と言われればそれまでなんですけども、そういうところから、市民との意識とのずれがあります。法律的に訴えられたら、規則はこうなっているから、法律的に損害賠償を受けるというような話をしましたけどね、そちらで弁解として。しかし、ちゃんとした、こっちとしたら、常識的に考えてあんたに渡すのはできない、権利濫用だって訴訟を受けて立ったらいいじゃないですか。それを変なところにおもんぱかって、それで、結局むちゃくちゃになってもうた。

世間の常識というのを、やっぱりもっと尊重するべきじゃないですかね。自分の金で、家を建てて、工事してもらったと思ったら、「あんた、これ、あかんで」と絶対言いますやん

か。三つ目受けるときにも、市の職員の皆さん方も大抵は、あいつまたあかんど。こういう状況だったって、皆さん言っていますやんか。それでも、ルールに基づいてやったから何の問題もないって、それで突っ張りますか。

○議長（中本正人君）副市長。

○副市長（森川嘉久君）この問題に関しては、以前から何回も、議場でも議論をさせていただいております。その中で、手続き上、その時点のルールでやったということで、法的責任はないということで申し上げておりますが、もちろん結果的に、こういう結果に至っておりますので、そこについては改善点をしっかりと探し出すことによって、今後このようなことがないようにしていくということで、入札制度の改善等も含めましてご答弁をさせていただいておりますところでございますので、その時点での判断が全く間違いであったという議論については、その時点の状況もござりますので、結果論として後から判断をした。現時点で言えることは、その時点で違う判断もあったかということは反省をしておりますが、手続き的には問題がなかったという意味で、以前からご答弁をさせていただいております。

手続き的には問題はなかったとしても、現状の結果になっておるという意味では、結果責任としてそれはそれで反省をしておりますので、今後改善を図っていきたいというふう

に考えております。

○議長（中本正人君）1番 松浦君。

○1番（松浦健次君）もう水かけ論になるんですけども、最後に私の思いというのをここで。ハウスアラメント、この会社と契約して、公民館とこども園、それがずっと遅れてきたと。それで、解除かどうか法律的な問題ありというふうに、12月8日に顧問弁護士の法律事務所へ相談に行っているんです。結局、相談に行くときは、「おい、ちょっとおかしいな、相談に行こうか」とすぐ行くのと違って、いろんな事情を考慮した上で、検討した上で相談に行くんでしょ。そうだとすれば、10月29日に契約してあるんですわ。10月29日、まあ、11月ですよ。そこから四、五日たって法律事務所へ行くと。そんな状態で三つ目を契約してある。それで飛んだということは、市民の代表の1人として全く納得できません。手続き的に問題は大きいにあるということです。以上で終わります。

○議長（中本正人君）1番 松浦君の一般質問は終わりました。