

通告4番目、6番、尾和正之議員、発言席から一問一答方式で質問をお願いいたします。

尾和正之議員。

○尾和議員 皆様、お疲れさまでございます。6番、尾和正之でございます。

それでは、議長の許可を得ましたので、高齢者・障害者に優しい行政サービスについて、交通事故安全対策について、この2つの視点で、一問一答方式で通告に従い一般質問を行います。

この2つは市民の方々から意見交換をさせていただいたときに出た話であり、疑問を受けた際に出た市民の声であります。一つ一つの質問が改善されることで、市民の住民サービスの向上に向かうものと考えておりますので、この2点に関して、今後の方向性の1つとして答弁していただきたいと思っております。

それでは1点目としまして、高齢者・障害者に優しい行政サービスについて、5点お伺いします。

今日の日本は少子高齢化で、高齢化率は世界でも類を見ない最高水準となっております。令和7年には団塊の世代が75歳以上となり、令和22年には、いわゆる団塊の世代の子供たちが65歳以上となることで多くの課題があり、優しい行政サービスが必要とされる高齢者が大幅に増加すると予想されています。現在の各自治体でもこれらに備えて独自の事業計画を策定し、あらゆる地域包括計画の中、高齢者・障害者の方が可能な限り、住み慣れた地域で安心でき、支援体制が構築された自治体で日常生活を送れるよう望んでいると思っております。

また、本市でも市長が冒頭の行政報告で、高齢者支援について述べられています。物価の高騰が続く中、後期高齢者世帯への負担軽減と生活支援を目的に、高齢者のみ世帯水道料金減額事業を実施すると、これも1つの支援する事業計画だと考えます。これらの支援は、あらゆる世代に対しても必要と考えますし、バランスの取れた1つの支援対策だと思っておりますので、今後も市民に対して、バランスの取れた支援対策の取組を行っていただき、それを注視していきたいと思っております。また、提案もさせていただきたいと思っております。

その話の流れから、大きな予算で支援対策も必要ですが、きめ細やかな支援対策も必要だと改めて考える中、きめ細やかな住民サービスで思い浮かんだのが、ある日、とある高齢者の方と意見交換をさせていただいたときの話であります。

その内容は、この年配の方が市役所に来庁されたときの話であり、大変苦痛で苦労した内容でありました。この方は足が不自由で、家では歩行器を使っています。

また、外出時には電動車椅子を使用しているそうです。近くに親族やお子さんがないことで、来庁された場合、北側の入り口にタクシーをつけ、利用するそうです。そのときに不便をされたそうで、タクシーから降りる際、歩行器がないことで、車椅子までの道のり5メートルも大変、それとほこりのある車椅子で不快な思いをされたそうです。

私も各入り口の車椅子を確認したところ、使用されていないのか、ほこりがある車椅子や座席に砂があるものもありました。また、この方は、案内窓口が混雑しているのと、車椅子で進んでご迷惑かかることや、それまで体力がしんどくなり、誰も声かけをしていただけなかった。案内接遇に関しても話されていました。一言大丈夫ですかと対応があればなど、窓口サービスの在り方についても訴えられていました。

このような窓口サービスは、他の自治体でも、きめ細やかな窓口の在り方として検証プロジェクトで検証し、職員が積極的に動くこと、接遇による住民サービスの大切さの意識した対応することなど、市の基本方針として行っているところもあるそうです。高齢者が障害者のことを考察する場合、本当にきめ細やかな対応が必要と認識しなければならないと考えています。

これらを踏まえて、5点について質問させていただきます。

1点目としまして、市役所や公共施設に訪問した際、高齢者や障害者に対して、手助けしてくれるなどの配慮はどのようなことがあるのか、お答えください。

2点目としまして、本市では、いつ頃から車椅子等の設置などを行い、また市民からの要望等で改善、向上したものはあるのか、お答えください。

3点目としまして、高齢者や障害者に対して、職員が積極的に動くことや、案内接遇による住民サービスの向上に取り組んだことは何かお答えください。

4点目としまして、昨今、他の自治体では、スマート自治体への転換が求められています。これは労働が減少していくことで生じる2040年問題が背景にあり、自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるために、職員の方々には、企画立案業務や住民への直接サービス提供など、本来業務に注力できるような環境づくりが必要と考えられているためであります。将来を見据えた窓口サービス、接遇力向上の案内業務、IT、人工知能、RPA、パソコンのマウスやキーボードの操作のソフトウェアによる自動化など、ICTを活用していくなど、様々な取組が行われているからであります。それらを踏まえて、本市のスマート自治体の見解をお答えください。

5点目としまして、4点目の内容や、2040年問題を鑑みて、他の自治体の流れはワンストップサービスが主流となりつつあることと考えられます。具体的には、1つ目は、入り口付近にフロア案内を設置し、庁舎案内などを行うことや、2つ目は、総合案内課に総合案内を設置し、総合的な案内や各種証明の発行を1か所で対応するなど、3つ目は、転入・転出や出産、婚姻、亡くなった方の届けなど、関連する手続をワンストップで行うこと、4つ目は、住民が複数の窓口に必要な要件がある場合はワンストップで実施し、出納室以外での各窓口で手数料の収納を行うことができるなど、様々な取組であり、今後の対策を行っていくのが現実であります。また、試行錯誤でうまくいかない場合もあるということなので、できることから進めていくことは、将来の本市の体制に関しても関わっていることと考えます。本市の見解と今後の取組についてお答えください。

この5点についてお答えください。

○田中議長 ただいまの1番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 まずは、住民の方が来庁時に不快な思いをされたということで、深くおわび申し上げます。

それでは、尾和議員のご質問の1点目から3点目について、一括でお答えいたします。

市役所や各公共施設には、障害の有無に関わりなく、加齢や傷病等に起因する心身機能の低下により不自由を感じられておられる方、妊産婦、ベビーカーを使用されたり、小さいお子さんを連れて来られる方など、様々な人が来られることから、それぞれの来庁者に対し適切な対応するよう心がけております。

そのため職員は接遇等の研修を受講し、知識の習得、適切な配慮、柔軟な対応ができるよう努めているところでございます。

設備面ですが、車椅子については、いつからの設置かは定かではございませんが、各施設とも入り口付近に備え付けております。それ以外にも、市役所庁舎には、正面玄関及び東側玄関での音声案内、トイレの人感センサー照明、障害者用駐車スペース、駐車場から坂道にスロープの設置、先ほど大上議員の答弁でも申し上げました対話支援機器コミュニケーションやヒアリンググループ補聴システムなど、様々な設備の設置により、誰もが利用しやすい庁舎となるよう取り組んでいます。

また、総合保健福祉センターでも高齢者デイサービス事業も実施していることから、ユニバーサルデザインを意識した案内表示や点字ブロック手すり、スロープの

設置等を行っております。

4点目のスマート自治体についてですが、誰一人取り残さないデジタル化の推進が国の掲げる目標でありますので、市としましては、高齢者、障害者を含め、住民のデジタルディバイドをなくすよう努めてまいります。

5点目のワンストップサービスについてですが、移動が困難な方が窓口に来られた際には、その方にはその場所にとどまってもらい、担当者が入れ替わり対応するなどしております。また、先ほどのスマート自治体の取組が進めば、今より多種の申請等をオンラインで行えるようになり、市役所に出向いていただく機会も減ることとなります。

今後もハード面・ソフト面の両方で、市民に寄り添うサービスの向上に努めてまいります。

○田中議長 再質問を許します。

尾和正之議員。

○尾和議員 それでは、再質問を2点させていただきます。

それでは、1点目としまして、現在多くの問題を背景に、国や他の自治体は行政サービスの向上を目的に、様々なデジタル化を進め取り組んでいますが、一朝一夕にはいかないもので、中長期にプロジェクト検証を行い進めているように思われます。しかし、デジタル化を進めるための課題の1つとして、高齢者など、デジタル化技術の恩恵を受けにくく、いわゆるデジタル弱者への配慮も大切であることを同時に進めていかなければならないと思っております。

市民に優しいまちづくりは、行政と民間と市民が協力し合い、アイデアを用いることで、より良質なサービスを提供できるように思われますし、今回の視察自治体でも、民間企業の協力や市民からのアンケートの情報など、皆さんと共存し、優しいまちづくりを行っていると感じを受けています。

そこで、再質問1点目ですが、今できることとして、前文で述べさせていただいたように、高齢者や障害者の方がタクシーで来庁されたことを想定し、岩出市内のタクシー会社、民間企業との協力を求める取決めや、職員に来庁したことが分かるような対策について、具体的なものが今後考えられるのか、市の考えをお答えください。

2点目としまして、防災など、あらゆる事態を想定して、本市や公共施設に車椅子以外の歩行器などのサポート具を設置する考えはあるのか、お答えください。

この2点についてお答えください。

○田中議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 尾和議員再質問にお答えいたします。

まず、今できることで、高齢者、それから障害者の方が来庁された際に、できる配慮についてということなんですけども、タクシー等で介助が必要な方が来庁される場合には、我々ちょっとそこでずっと待っているというのはなかなか難しいところがございますので、タクシーの運転手から職員に一言声をかけていただけるか、もしくは来られる際に電話を1本入れていただければ、市役所の職員が対応するようにはさせていただきます。

それと2点目、公共施設等に歩行器等の設置は、ということでおっしゃっていただいています。確かに、歩行器、便利な部分もあるかと思いますが、1番目の質問でも申しましたように、もし介助が必要な方が来られるようなことがあって、職員のほうにお伝えいただければ、うちのほうで車椅子等を用意させていただきますので、その点で対応したいと考えております。

○田中議長 再々質問を許します。

(な し)

○田中議長 これで、尾和正之議員の1番目の質問を終わります。

引き続きまして、2番目の質問をお願いします。

尾和正之議員。

○尾和議員 それでは、次に交通事故安全対策について、3点お伺いします。

本年3月15日午前5時50分頃、本市根来の県道泉佐野岩出線で、坂本神社付近の横断歩道を西に向かって犬の散歩をしているしていた年配の女性が、南から来た乗用車にはねられ亡くなられた交通事故がありました。大変悲しい事故であり、ご冥福をお祈り申し上げますとともに、ご遺族の方々のご心痛は計り知れないものであると思います。この方は私と同じ団地の方で、ほぼ毎日犬の散歩コースとして、この横断歩道を利用し、根来寺近くまで散歩をしていたそうです。

この県道では、いつも交通量が多く、大阪に出勤される方や和歌山方面に来られる方、高速道路や京奈和自動車道の乗り降り口として利用される方々が多いところでもあります。風吹峠に向かうことで傾斜があり、下りはスピードの感覚を鈍らせるほどの傾斜で、上りはアクセルを踏む方が多いように思われます。また、坂本神社の横断歩道は、路面標識がほとんど薄れており、下りの路線部分は乗車からの認識ができない状況だと思えます。ましてや、早朝の暗がりの中、特に見えにくく、危

危険箇所だと、前々から付近の方々は持っていたと思うし、話もされてきました。

この事故で、根来の自治会と関係機関で話し合われたそうで、そこに参加していた方からお話をお伺いさせていただき、前々から危険箇所だよね、なぜ信号機の設置など、いろいろ伺わせていただきました。また、ある方からは、あのコースは根来寺に行くときによく通るんですよね。危ないよね。また、まだ改善していないのなど、安全対策の進捗状況を知りたい方もおられているのも事実であります。

そんな中、那賀振興局や岩出警察署に行かせていただき、話をさせていただいたことで、会合に出た方々は、今後の方向性や疑問、改善方法を知ることができますが、住民の方で不安に思っている方もいるのが現状であります。これが今回の現状を把握させていただいた経緯であります。

全国的に、死亡事故、重大事故の発生事案は報告されていますが、市民の方々は、あらゆる面で交通情勢の不安解消には至っていないのが現実だと思います。これらを踏まえ、質問させていただきます。

1点目としまして、交通事故多発危険箇所への対応要望は、自治会、市民から、年平均どれくらいあるのか、お答えください。市の園、学校、PTA、老人クラブ、婦人会、交通指導隊、その他多くありますが、今答弁できるだけで結構なのでお答えください。

2点目としまして、事故または対応要望があった場合、市と関係機関の連携について、また改善対応についてお答えください。

3点目としまして、今まで要望があった危険箇所は改善されているのか、お答えください。

この3点についてお答えください。

○田中議長 ただいまの2番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 尾和議員ご質問の2番目、交通事故安全対策について、1点目から3点目について、一括してお答えいたします。

道路に関する要望につきましては、市政懇談会や総務課などに、令和3年度からの3年間、平均で年間約29件の要望がありました。そのうち市所管以外の箇所につきましては、各所管する機関である国、県、警察、これは公安委員会も含みます、に要望書を提出しております。また、改善の対応につきましては、各所管の機関において、必要に応じて対策が実施されております。

なお、市内で発生した交通事故の情報については、原因のいかに問わず、情報

が共有されることはございませんが、必要に応じて問合せを行う場合はございます。

○田中議長 再質問を許します。

尾和正之議員。

○尾和議員 再質問をさせていただきます。

交通安全対策については、今までも本市でも他の自治体でも取り上げられた質問と思いますが、過去の答弁内容等で、関係機関と連携を図り、危険箇所の改善に努めてまいります。また、新たな点検箇所の依頼があれば、今までと同様に関係者による点検を実施し、対策案の検討を行い、実施してまいります。それと、市道でも合同点検を行った箇所の件数や対策を行った箇所の件数など、市民に周知していただくケースが多いように思われます。

具体的なものもありますが、これらは結果報告であり、市民の方々が、どこがどのようにいつまでに改善対策を行っているのかという感じで、周知したいところもあり、ウェブでも探すのが困難だと思います。

そこで最後の質問ですが、これらの交通安全対策の危険箇所や、その場所の現状、どのようにいつまでに改善対策等、私自身、本市のホームページで見つけることができなかつたのですが、ホームページで周知するなどの考え等があれば、お聞かせいただきたいと思います。

○田中議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 尾和議員の再質問にお答えさせていただきます。

危険箇所等の、どこが危ないかとかいうのをホームページで周知というようなお話であったと思いますが、交通事故に関する危険箇所、多発地域というのは、和歌山県警のホームページのほうに掲載されておりますので、そちらをご覧くださいればというふうに思っております。

ただ、市も何もしていないかというわけではなく、現在、交通安全対策といたしまして、各期の交通安全運動期間中における街頭啓発、それから小さい子供を対象とした交通安全フェアを開催、それから市民に対する交通安全の呼びかけを実施しております。

また、岩出市内の小学生を対象とした交通少年団、それから高齢者を対象としたときめき交通大学等の交通安全教育の実施もでございます。警察官等に講師に来ていただきまして、交通安全教育によって交通安全知識の普及に努めているところでございます。

今後とも各種施策を通じ、さらなる交通安全の推進に邁進してまいります。

○田中議長 再々質問を許します。

(なし)

○田中議長 これで、尾和正之議員の2番目の質問を終わります。

以上で、尾和正之議員の一般質問を終わります。