

通告 2 番目、9 番、大上正春議員、発言席から一問一答方式で質問をお願いします。

大上正春議員。

○大上議員 9 番、大上正春です。議長の許可を得ましたので、通告に従い一般質問を行います。

今回は、投票所の環境整備、窓口業務の円滑な運営と、大規模災害時の発生に備えての 3 点についてお伺いさせていただきます。

まずは、投票所の環境整備についてお伺いします。

令和 7 年 7 月実施されました第 27 回参議院議員通常選挙は、和歌山県下各地におきましても投票率の増加となり、岩出市でも、前回の参議院通常選挙より 8 % を超える増加となりました。

7 月 20 日は 3 連休の中日でもあり、期日前投票率も 22.16 % で、前回よりも大幅の増加となり、過去最高の投票率であったのかと思います。昨年の衆議院選挙での期日前投票所の混雑を市民の方から指摘された折に、最高裁の選挙もあり、期日前投票所が混雑していたとのことでした。今回は選挙区比例代表のみでありましたが、期日前投票所に来られる市民の皆さんが多い数あり、今回も混雑が目立ったとのご意見をいただきました。

そこで、1 点目の質問ですが、今回の参議院通常選挙期間中の期日前投票所での混雑状況と、特に混雑した時間帯についてお聞かせください。

2 点目に、全ての市民は選挙で投票する権利を持っています。誰もが 1 票を投じることにより、自分の意思を表示できる社会です。選挙の行使は基本的人権の中でも最も重要な権利であり、民主主義の根幹をなすものです。しかし、選挙権があってもそれをできず、投票行動に参加できない方々がいらっしゃいます。その代表格が、重度知的や重度身体の障害を持たれた方々です。投票するまでのハードルは、健常者に比べ格段に高いことは確かです。投票所のような場所に 1 人でいると、パニックのような状態になってしまうといいます。また、投票所のスタッフにうまく説明ができず、投票を諦めて途中で帰ってしまうことも考えられます。

そこで、投票所において、ご高齢の方や心身に障害をお持ちの方々などに対して配慮はされているのか、お聞かせ願えますでしょうか。

○玉田議長 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。

行政委員会事務局長。

○西浦行政委員会事務局長 大上議員、1 番目のご質問、投票所の環境整備をの 1 点

目、第27回参議院議員通常選挙期間中の期日前投票所での混雑状況は、また特に混雑した時間帯は、についてお答えいたします。

当該選挙における期日前投票者は、7月4日から7月19日までの16日間で、合計9,948人でした。期間中の1日当たりの平均は約622人となり、来場者が最も少なかったのは7月4日の319人、最も多かったのは7月19日の1,009人でした。また、特に混雑した時間帯につきましては、ほとんどの日において、午前10時から正午にかけての時間帯が最も来場者が多い時間帯となっておりますが、最終日につきましては、投票終了が近づく時間帯が最も混雑いたしました。

次に2点目、支援が必要な方への配慮は、についてお答えいたします。

支援が必要な方とは、主に高齢者や心身に障害をお持ちの方となります。車椅子や歩行が困難な方については、最小限の移動で済むよう、入り口付近の記載台まで職員が投票用紙や投票箱をお持ちすることもございます。また、目の不自由な方や筆記が苦手な方につきましても、公職選挙法に基づき、職員が代理投票を行って対応しておるところでございます。

○玉田議長 再質問を許します。

大上正春議員。

○大上議員 2点について、再質問させていただきます。

私も含め、何回か議会で質問で取り上げてまいりました。以前、商業施設などの投票所を設置することで、投票率向上につながるのではないかとの質問に、期日前投票所の増設に当たっては、オンラインシステムの構築、一定期間を通じて使用可能な投票スペースの確保、投票事務に従事する人員の確保などの課題が上げられ、商業施設等への設置は、現在のところ、実施する予定はないとのことでしたが、市民の方から総合保健福祉センターなどでの期日前投票所ができるのではないかとのご意見をいただいております。本市の自前の施設でもあり、オンラインシステムの構築や投票スペースの確保など、要件は満たせるのではないかと考えます。ますます期日前投票率が増えることが考えられますが、その点についてお考えをお聞かせください。

2点目に、投票に対しての支援について、投票箱を近くまで持っていく、職員が代理投票を行い対応するなどの様々な支援をしているとのご答弁をいただきました。投票所で心身に障害をお持ちの方やご高齢者などの投票を手助けする投票支援カードとイラストや文字を指などで指して困っていることを伝えるコミュニケーションボードを導入する自治体が増えてきております。

投票支援カードは、投票に際して手伝ってほしい内容にチェックを入れて、入場整理券と一緒に係員に手渡すとスムーズに投票ができる仕組みとなっています。具体的には、投票用紙に代わりに書いてほしい、候補者名を読んでほしい、候補者名を書いた紙や名刺を見て書いてほしいなどのことが記載されており、市のホームページからダウンロードして印刷できる仕組みとなっていたり、投票入場券に印刷されたりと、投票所に来るまでに準備できるようになっているケースが多くあります。また、コミュニケーションボードは、投票所内で予想される困り事を指で指すことで自分の意見を伝えることができます。

本市でも高齢化が加速しています。心身に障害をお持ちの方や高齢者などの投票をサポートして、誰もが投票しやすい環境を整備していただきたいと思います。この投票支援カード及びコミュニケーションボードの導入について、本市の考え方をお聞かせください。

○玉田議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

行政委員会事務局長。

○西浦行政委員会事務局長 再質問の1点目についてお答えいたします。

期日前投票所を増やすとなれば、議員ご指摘にもありました、衆議院解散などの急な選挙に対応できるよう、他のイベント開催等の影響を受けずに使用できる場所を常に用意しておく必要がございます。また、特に事務に従事する職員や一般応募による投票所立会人の確保、不測の事態への迅速な対応、二重投票を防ぐシステムの構築等に課題があるため、現時点では困難だと考えますので、増設の予定はございません。

次に、2点目についてお答えいたします。

窓口に提示することで、支援が必要であることを伝えられるものが支援カード、口頭での意思表示が苦手、困難な方が図柄を指すことで、簡単な意思表示を行うことができるものがコミュニケーションボードとなります。現在のところ、職員による聞き取りや筆談で対応できており、導入の必要は感じておりませんが、今後も引き続き全ての有権者がより円滑に投票を行える環境づくりに努めてまいります。

○玉田議長 再々質問を許します。

(なし)

○玉田議長 これで、大上正春議員の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いたします。

大上正春議員。

○大上議員 2つ目の質問です。窓口業務の円滑な運営についてです。

市民の暮らしに関わる住民票や戸籍に関する手続や証明書の発行、印鑑登録、マイナンバーカード交付など、市民の皆様が日常的に利用する重要な役割を担い、安心して生活できるよう、様々なサービスを提供していただいております。また、窓口混雑状況をLINEのリッチメニューなどで公開し、来庁前に確認できるなど、工夫もされていることに対し敬意を表します。

その市民課窓口におきましては、マイナンバーカードの利用で、各種証明書がコンビニ等で取得可能となって約2年がたちました。6年度の印鑑証明書、住民票の発行枚数のうち、およそ20%がコンビニ等での発行となっております。コンビニでの発行件数の増加に伴い、市民課窓口も混雑の緩和傾向となっているとお伺いしております。

しかしながら、コンビニで証明書を発行するマルチコピー機の利用に当たっては、まだまだ不安を感じる方がたくさんいらっしゃいます。そもそもコンビニで発行できることすら知らない方もいるのではないかでしょうか。自治体の中では、市民課窓口にマルチコピー機を設置し、市民の皆様の不安解消に努めるところもございます。

そこで、このコンビニに設置しているマルチコピー機を市民課窓口に設置してみてはどうでしょうか。ご意見お伺いいたします。

次に、窓口業務委託制度についてです。

専門的知識、技術、経験を有する民間事業者に委託することにより、民間事業者のノウハウを活用し、安定かつ効率的な窓口サービス提供体制を構築するとともに公権力の行使や行政サービスの企画、立案、相談など、公でしか担えない業務に財産や人材など、限られた行政資源を集中させることができ、多様化する行政ニーズに応える体制を整え、持続可能な質の高い行政サービスを実現することができると考えます。

昨年、総務建設常任委員会で、議員視察の折に、実際の現場を見てまいりましたが、効果、メリットといったしましては、人事異動に左右されない安定的な窓口サービスの提供、また接遇面で住民サービスの向上や繁忙期、繁忙時間に応じた適切な人員配置などが上げられておりました。

本市としましても、市職員の皆様には、今後ますます多様化する市民ニーズに沿ったサービス向上に努めていただくために、民間事業者に業務委託をしていく制度を導入する必要があるかと考えますが、本市のお考えをお伺いいたします。

続いて、市民課窓口に限りませんが、職員が昼休憩と休息の取れる体制について

お伺いします。

昨今、市民の皆様は、いろいろな事情で窓口サービスを利用されます。仕事中の休憩時間など、お昼休みを利用して来庁される方もたくさんいらっしゃいます。先ほど質問したコンビニでの証明書発行サービスにより、市民課窓口では、以前より緩和されていると思いますが、特に昼休憩の体制はどのようにされているのでしょうか。

○玉田議長 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 大上議員のご質問、窓口業務の円滑な運営をの1点目、市民課窓口の混雑緩和にマルチコピー機を設置してはどうか、についてです。

市役所内にマルチコピー機を設置することで、機械の操作に不安を感じる方も安心して利用いただくことができ、窓口の混雑緩和、コンビニ交付サービスの利用促進につながるメリットが考えられます。しかしながら、現時点におきましては、岩出市内にコンビニが約20店舗あり、市役所の前にも店舗があることから、市役所内にマルチコピー機を設置する予定はございません。機械操作が不慣れな方も安心してコンビニ交付サービスを利用していただけるように、マイナンバーカードガイドブックやチラシにおいて、より分かりやすい案内に努めてまいります。

2点目、業務委託制度を導入する考えは、についてです。

令和7年度の市民課窓口状況といたしましては、コンビニ交付サービスの導入により、証明書発行業務における窓口混雑緩和につながっておりますが、一方で、マイナンバーカードの更新等に関する手続のため来庁される方が増加しております。また、戸籍への振り仮名記載に関する手続も増えているため、本年度は、会計年度任用職員2人、人材派遣業務委託により2人の計4名を増員し、丁寧な窓口の対応に努めているところです。

現在、市民課窓口の平均待ち時間は約3分であり、直ちに窓口業務を委託することは考えておりませんが、より質の高い窓口サービスが提供できるよう職員の知識向上を図り、正確、丁寧、迅速な事務処理により、市民の利便性の向上に努めてまいります。

次に3点目です。職員等の昼休憩、休息の取れる体制はどうか、についてですが、部署により対応は異なりますが、特に窓口業務が多い部署においては、昼休憩時間中の窓口業務を職員が交代で担当し、時間をずらして休息を取っております。自席で休憩を取ることが多いですが、市役所内に設けている職員用のスペースにて昼食

を取ったり、休息することもできる体制となっております。

○玉田議長 再質問を許します。

大上正春議員。

○大上議員 まず、マルチコピー機についてですけども、以前質問した折に、初期導入費は約800万であるとのことで、費用対効果から設置しないという答弁でした。

そこで、ランニングコストについてはどれくらい必要になるのか、お伺いしたいと思います。

また、マルチコピー機の操作についてのガイドブックやチラシの配布を行っていることですが、どのような方に配布を行っているのか。また、実際に証明書発行の方に案内できているのか、次回はコンビニでもできるよというふうなそういうふうな案内をしているのか、お聞かせいただきたいと思います。

続いて、職員の昼休憩の体制についてですけども、職員用のスペースとは、具体的にどこにあり、どれだけの職員が入れるのか。また、実際に昼食を取っている職員数はどれくらいなのか、ゆっくりと昼食や休息を取れる環境なのか、お伺いしたいと思います。

お昼時に来庁された何人かの市民の方にお話を伺ったことがございます。職員が自席でお昼ご飯を食べていたと。当然、対応はしていただいたが、気の毒に思いました。休憩中でも窓口に来られると対応しなければいけないし、休憩だからといって対応しないわけにはいかないと思います。窓口に来られる市民の皆さんに対しての接遇面、また、職員の働く環境を考えていただき、休憩時間は自席を外せる体制をしっかりと取る必要があるかと思いますが、お考えをお聞かせください。

○玉田議長 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 大上議員の再質問にお答えいたします。

まず1点目、マルチコピー機のランニングコストについてですが、マルチコピー機の機種、それから機能、証明書発行件数により異なりますが、約60万円から110万円が見込まれます。

それから2点目、マルチコピー機の操作についてのガイドブック、チラシの配布についてということなんですけども、マイナンバーカードガイドブックやコンビニ交付のチラシにつきましては、主に転入者やマイナンバーカードに係る手続で来庁された方にお渡ししております。本年度は、さらなる啓発として、住民票や印鑑登録証明書の交付時におきましても、チラシによる直接の案内に努めております。

それから、職員用のスペースの関係でございます。職員用スペースの具体的な場所と席数につきましては、市役所南庁舎の2階にあるスペースが、現状で8席程度、市役所2階更衣室前のスペースに15席程度、市民課裏のスペースに3席程度がございます。

実際に昼食を取っている職員については、市民課のスペースにつきましては、市民課職員が交代で使用しており、その他の2か所については三、四名程度の利用と見受けます。執務室から視界に入らない場所であり、昼食や休息を取れる環境となっております。

それから、休息時間に自席を外せる体制の必要についてということですが、これまで各課において検討し、対応しているところでございます。しかしながら、窓口業務の複雑化、それからスペースの確保が課題となっていると捉えております。また、実際に市民の方からお気遣いいただいている状況も把握しております。休息スペースの工夫や職員の昼休憩の取り方について、引き続き検討していきたいと考えております。

○玉田議長 再々質問を許します。

(なし)

○玉田議長 これで、大上正春議員の2番目の質問を終わります。

引き続きまして、3番目の質問をお願いします。

大上正春議員。

○大上議員 3番目の質問、大規模災害の発生に備えて、についてお伺いいたします。

日頃より災害発生に備えて様々な取組を実施していただいている中、令和6年岩出市地域防災計画検証事業に取り組み、令和7年度からは、岩出市地域防災力の充実強化を目指した初動体制の確立に対し、全庁体制で取り組んでいただいております。

2024年1月の能登半島地震では、水道など生活インフラに甚大な被害が発生し、多くの被災住民が復旧までの間、厳しい避難生活を余儀なくされました。発災初期段階から発災後の災害関連死を防ぐため、快適で十分な数のトイレ、また温かい食事、そして体を休める簡易ベッド、いわゆるTKBを避難所などで提供できる体制を整えていく必要が浮き彫りになりました。裏を返せば、不潔なトイレ、冷たい食事、床で雑魚寝が大きな課題となっております。

そこで、本市といたしまして、避難所の生活を支えるための体制はどこまで整備されているのか、お伺いします。

また、本市で避難所運営マニュアル、大規模災害用と小規模災害用を作成し、避難所開設から運営時に備えていただいております。そのマニュアルには、夜間や休日に大規模な災害が発生した場合は、鍵を所有する市職員や施設管理者の被災も懸念され、避難所の開設がスムーズに行われないことも想定されます。このような場合に備えて、避難所近隣の自主防災組織、区自治会等の会長も鍵を保管するようにしますと記載されております。

避難所運営は市町村職員が運営の中心になることもありますが、1995年の阪神・淡路大震災以降は、地域住民や避難者を主体とした避難所運営を目指すところも多くなっています。そのためにもふだんから避難所となる施設周辺の方々には、避難所施設の開場や初動対応に当たれる準備が必要と考えますが、現状、近隣住民を巻き込んでの避難所運営マニュアルに沿った訓練はどのようにされているのか、お聞かせください。

○玉田議長 ただいまの3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 大上議員のご質問、大規模災害の発生に備えてについての1点目、避難所の生活を支えるための体制は整備されているのか、についてお答えいたします。

災害時における避難所の環境について、設備、温度管理、避難者の会話などの騒音、臭気、照明、衛生面やプライバシーの問題が発生いたします。特にトイレ（T）キッチン（K）、ベッド（B）などの確保、避難生活のための空間の改善が課題となっております。現在のところトイレに関しては、簡易トイレや避難所に整備しているマンホールトイレの活用をお願いすることになります。下水道が破損した場合など、マンホールトイレが使用できなくなる場合に備えまして、凝固剤を用いた簡易トイレも備蓄しております。

なお、今年度において、トイレコンテナの導入についても進めているところであります。また、発災直後の食糧については、各避難所の備蓄食料品を提供することとなり、温かい食事の提供は難しいと考えますが、市と事業者との間で締結している協定に基づき、避難所への飲食料品、日用品等、必要とする物資調達の対応をしてまいります。また、避難所におけるベッドにつきましては、要配慮者など、特に必要とする方用に段ボールベッドを備蓄しているほか、段ボール製造会社と簡易ベッド等の段ボール製品の調達に関する協定を締結しております。10月26日実施予定の地域防災訓練では、各会場で段ボールベッドの設置訓練を行います。

いずれにしましても、市の備蓄品だけでは限界がありますので、市民の皆様にも、平素から家庭での非常持ち出し品の準備や備蓄食糧品の準備、特にローリングストックと呼ばれる、ふだんから使っているものを順番に使っていく方法ですね、これについて、市広報、チラシのほか、地域での説明会でも啓発しているところでございます。避難生活が長期化する場合に備え、施設の環境の整備の向上に努めてまいります。

次に、2番目の避難所運営マニュアルに沿った訓練はしているのか、についてお答えいたします。

市では地域の防災力向上につなげるため、災害発生時における初動体制の確立と、市民の防災意識の高揚による減災、市民一人一人の自発的な行動、住民相互の安否確認、その後の連帯意識の強化を目的に、地域防災訓練を実施いたします。訓練では、避難所運営マニュアルに基づき、避難所開設には、まず施設管理者もしくは市職員が行い、その後、施設に用意しておりますスターターキットにより、施設の運用を始めることとなります。

特に市民の皆様には、自分や家族の命は自ら守る自助、それから、地域で助け合い支え合う共助を主体的に実施する場として、会場まで徒歩でのご参加をいただき、各会場で実施するマンホールトイレの設置、段ボールベッドやプライバシー確保のための段ボールパーテイションの設置など、実際に体験していただきたいと考えます。訓練を通じて課題を検証し、円滑な避難所運営が実施できるよう努めてまいります。

○玉田議長 再質問を許します。

大上正春議員。

○大上議員 内閣府が6月に創設しました災害対応車両登録制度という制度があります。トイレトレーラーやキッチンカーなどの災害対応車両を所有する団体などに国が登録を募り、車台などの情報をデータ化することで、被災自治体が求める車両の派遣を推進する仕組みです。避難生活が続くと、温かい食事が必要となってまいります。実際にこの制度に登録しているキッチンカー協会の代表は、避難所生活をする被災者に温かい食事を素早く提供できるようにするなど、被災地以外から支援の輪を強める有効な制度だと評価されております。自治体独自での避難所での炊き出しによる食事提供ができるよう、キッチンカーを所有する民間団体と事前に災害対応協定を結ぶといった動きが広がりつつあるとのことです。

そこでお伺いします。この災害対応車両登録制度についての認知と、本市独自で

の民間団体との事前に災害対応協定を結ぶ考えについてお聞かせください。

続いて、避難所運営の訓練については、10月26日の地域防災訓練に実施するとのことでした。たくさんの方々に参加していただき、避難所運営に対する知識向上につながることを期待しております。

2年前、紀の国防災人づくり塾の講座を受講する機会がございました。そこで、避難所運営ゲーム「HUG」というゲームなんですけども、そこを体験してまいりました。災害時の避難所で発生し得る様々な状況を疑似体験するボードゲームで、参加者それぞれが避難所運営に主体的に関わり、共通認識を持つことを目的としております。参加者は避難所で発生する様々な出来事に対応することで、避難所運営の課題発見や解決策の検討を行います。防災知識を高め、地域の防災力向上にもつながるこの避難所運営ゲーム「HUG」を地域の方々とともに学ぶ機会を設けてみてはいかがでしょうか。本市の見解をお聞かせください。

○玉田議長 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 大上議員の再質問にお答えいたします。

災害対応車両登録制度、先ほど議員のほうからもございましたが、令和7年6月1日に運用開始となっておりまして、我々のほうもその点は認知しております。また、今年度導入いたしますトイレコンテナにつきましても、災害対応車両として登録を予定しております。

それから、災害対応協定につきましては、災害救助物資の調達、炊き出し、避難者の受け入れ、物資輸送など、多種多様な協定を締結しており、最近では、令和7年6月30日に、食事の提供等の協力として、那賀飲食業生活衛生同業組合と防災協定を締結したところです。

次に、避難所運営ゲーム「HUG」についてですが、地域への防災講話等の中で要望がございましたら、「HUG」と同様で、避難所運営を模擬体験できる教材として、和歌山県作成の「きいちゃんの災害避難ゲーム」を県と協力して活用していくたいと考えております。

○玉田議長 再々質問を許します。

(なし)

○玉田議長 これで、大上正春議員の3番目の質問を終わります。

以上で、大上正春議員の一般質問を終わります。