問　主な質問と答弁

窓口サービスの改善

庁内検討委員会・窓口分科会で検討

市民要望を把握し、サービス向上を目指す

武藤　正人（藤沢市公明党）

質問　現在の市役所本庁舎において、課名表示だけでは業務内容がわかりにくい課があるが、利用する市民のために、わかりやすい表示にする必要があると考えるが、見解を聞きたい。

答弁　市民が多く利用する課については、課ごとに工夫を凝らし、業務内容等をわかりやすく表示しているが、さらに工夫が必要な課については、色分けや業務内容表示などを行い、市民にとってよりわかりやすい表示をしていく。

来年度以降、市役所本館、東館を初め各分庁舎等の建物の取り壊しによって近隣のビル等に移転する課については、その移転先で業務内容も含めた課の表示について再度検討を行う。

また、今後の新庁舎建設にあわせて、本庁舎全体で統一した表示デザインとなるよう検討していく。

質問　窓口業務等で市民と接する機会のある職員が把握している、表に出ない要望等を分析し、市民サービスの改善につなげるべきと考えるが、見解を聞きたい。

答弁　現在、ハード面では、各課のレイアウトや窓口の配置などについて、新庁舎建設の最重点項目として、庁内検討委員会の中に設置された窓口分科会を中心に検討を進めている。また、ソフト面では、今年度の組織改正において福祉部門に福祉総合相談支援担当を設けるなど、各課の横の連携を強化し、庁舎が分散配置となっている現状においても、できる限り市民サービスの向上を目指している。今後、市民の要望等の把握と分析を徹底し、本庁各課だけでなく、出先機関も含めた全庁的な取り組みとして職員の意識改革を図り、窓口サービスの向上につなげていく。

よりわかりやすい窓口を目指して検討を進める＝市役所新館

本人通知制度の導入 課題整理の結果は

脇　礼子（かわせみクラブ）

質問　戸籍証明書等の不正取得が全国的にふえている状況を受けて、本人の同意なく第三者が戸籍証明書等を取得したことを、行政から本人に伝える本人通知制度を導入する自治体がふえている。本市においても、制度の構築に向けて課題整理と検討を進めてきたとのことだが、制度導入について、見解を聞きたい。

答弁　本人通知制度については、戸籍証明書や住民票の写しなどを本人の代理人や第三者に交付したとき、事前に登録した本人へ交付した事実を知らせる「事前登録型」と、不正取得された事実が判明した場合に被害者へ通知する「事実告知型」がある。

課題整理の結果、「事前登録型」を導入する場合、システム改修の費用が必要となること、被害者が事前に登録していないと不正取得された事実が確実に通知されない等の課題があることから、本市においては、被害に遭った全ての当事者に通知する「事実告知型」の本人通知制度を導入するという結論に至った。

今後は、課題整理等の検討内容を踏まえ、個人情報保護条例及び情報公開条例に則した規定整備を行い、制度構築した上で、不正取得事件に対して早期の対応を図っていく。

子どもを守る防災 具体的な取り組みを

加藤　なを子（日本共産党藤沢市議会議員団）

質問　巨大地震を想定して、子どもたちの命を守る政策をどのように位置づけているのか聞きたい。

答弁　本市では藤沢市地域防災計画に基づき、子どもたちの命を守るさまざまな対策を講じている。小中学校においては、各校で独自に学校防災計画を作成し、避難訓練や防災教育の年間計画、災害時の児童生徒への対応、防災組織との協力など災害発生時における活動マニュアルを定め、防災教育や防災訓練を通じて、通学路の安全点検、校内の避難経路や避難場所の明確化など、日常的に児童生徒の防災意識の向上を図っている。

質問　防災備蓄品や整備体制の強化に具体的に取り組むなど、子どもたちの命を守る防災対策を優先して行うべきと考えるが、見解を聞きたい。

答弁　子どもたちのための政策を具体化する上では、小中学校がそれぞれ独自に学校防災計画を定めていることから、市長部局と教育委員会との役割分担を明確化するとともに、さらに連携を強化し、学校現場で何が必要なのかを把握することが必要不可欠であると認識している。地震・津波対策については、その緊急性を考慮して可能なものから一刻でも早く着手し、備蓄強化等を踏まえ、一層の充実を図っていく。

現在改訂作業が進められている藤沢市地域防災計画

市民センター主導で 地域の課題解決を

原田　伴子（アクティブ藤沢）

質問　地域の要望を最大限に具体化するために、住民にとって一番身近な市民センターが主導的に課題を解決する役割と責任を担う体制をとり、本庁はそれをバックアップする仕組みを構築して、市民センターが横断的な対応を取ることができる組織編成とすることが必要と考えるが、見解を聞きたい。

答弁　地域の諸課題の解決を図るために、地域の行政拠点であり、コミュニティ拠点でもある市民センター・公民館が、地域住民の意見や要望等を聞きながら地域の課題や実情の把握に努めることが重要になってきている。その上で、防災、地域コミュニティ、高齢者施策、子育て支援など多岐にわたる個々の課題について、全市的な取り組みと歩調をあわせながら、地域の実情を踏まえた取り組みを行っていくことが必要である。

これらの取り組みにおいては、市民センター・公民館が、本庁関係各課などとの横断的な調整等に主導的にかかわりを持つ中で、課題によっては市民センター・公民館と本庁の関係課によるプロジェクトを立ち上げるなど、地域の課題解決に向け、市民センター長、公民館長を中心に積極的に取り組んでいきたいと考えている。

市民生活への影響に配慮

公共料金の見直し

経済情勢を踏まえ判断

柳沢　潤次（日本共産党藤沢市議会議員団）

質問　今年は三年に一度の公共料金の見直しの年だが、使用料が無料の施設を有料にする基準をどのように捉えているのか聞きたい。

答弁　無料の施設でも有料施設と同様に管理上のコストが生じている。利用者に受益があると判断できる場合は、トータルコストをもとに算出した基準料金に、類似施設の有料化の状況や立地条件により異なる設備投資経費等、その施設の利用状況や管理体制等を総合的に勘案し、有料化の検討を行っていく。

質問　見直しに当たっては、現在の経済情勢を踏まえ、値上げ前提の見直しは避けるべきと考えるが、見解を聞きたい。

答弁　見直しについては、受益と負担の適正化と、社会的公平性を確保することを基本的な考え方とするが、市民生活への影響を十分に配慮する必要があると考えている。

今後、基準料金と現行料金との乖離幅の大きな使用料、手数料について検討を進めていくが、市民の生活実態として、好況感を実感できる経済情勢には至っていないとの認識をもとに、改定に当たっては市民の暮らしぶりを第一に考え、消費税増税の影響も見据えながら、経済情勢など総合的な見地から判断していく。

夏季の体感治安対策 今後の取り組みは

友田　宗也（みんなの党藤沢）

質問　藤沢駅周辺での強引な客引き行為により逮捕者が出るなど、駅前の体感治安が悪化している傾向がある。夏季は海水浴客など駅前の利用客が大幅に増加し、客引き行為などが活発になる実態もある。この現状について、市の見解と今後の取り組みについて聞きたい。

答弁　藤沢駅周辺に見られる迷惑な客引き行為は神奈川県迷惑行為防止条例に違反すると認識しており、藤沢警察署では、この条例に基づき、違法な客引き行為をした者の検挙を行っている。本市としては、警察と連携して、自治会・町内会や防犯関係団体を中心とした夏の繁華街夜間パトロールを実施することで、迷惑な客引き行為を牽制するとともに、環境浄化に対する住民意識の高揚を図る取り組みを行っている。パトロールについては、定期的に実施し、地域住民が無関心ではないことをアピールすることで、迷惑行為等の抑止効果があるものと考えている。今後の取り組みとして、LED街路灯や防犯カメラを新たに設置する地元商店会の防犯対策にあわせて、客引き行為の禁止を効果的に周知するための看板、横断幕等の設置を考えている。設置場所や表示内容については、商店会や自治会・町内会、防犯関係団体及び藤沢警察署と協議しながら検討を進めていく。

公共施設の統廃合 効率的な行政運営を

松長　泰幸（ふじさわ自民党）

質問　公共施設の建てかえに当たっては、建物の必要性などを抜本的に再検討し、最少の財政支出で済むよう合理化を図るべきである。市内十三地区を見直し、市民センターを統廃合することで、行政の効率化を図ることができると考えるが、見解を聞きたい。

答弁　現段階で市民センターの統廃合は考えていないが、効率的な行政運営という視点から、窓口サービスのあり方を検証して職員の効率的な配置を行うことも必要である。

今後の市民センターの改築の際には、地区内の周辺公共施設との複合化による土地、施設の高度利用の可能性等を含めて総合的に検討する必要があると考えている。

質問　組織の仕組みや業務の合理化を図り、ITなどの先端技術を活用すれば、市民サービスの質を低下させることなく公共施設の数を減らすことができると考えるが、見解を聞きたい。

答弁　公共施設の運営に伴う財政負担という観点では、効率的、効果的な組織体制や人員配置、ITを活用した事務の合理化に積極的に取り組んでいくことが重要であると認識している。

今年度中に公共施設の再整備に対する基本的な考え方をまとめ、計画的な修繕等による維持管理費の縮減と長寿命化を図り、中長期的な財政支出の削減と平準化に努めていく。