

• 229: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　　まずは、第2款総務費中、人事管理費について順次伺ってまいりたいというふうに思います。

決算年度の2億9082万7000円の概要について、まずはお示しをください。

• 230: ○総務局人事課長

検索語: なし

○総務局人事課長　　人事管理費の主な内訳といたしましては、職員の定期健康診断の実施等に係る費用1億112万3000円、給与システムの運用、保守など給与事務に係る費用5705万6000円、職員寮の管理など福利厚生に係る費用3643万6000円、職員研修所における研修委託等の実施に係る費用2229万7000円などとなっております。

• 231: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　　最後に示していただいた2000万円余近く、職員の意識改革について質疑をしてまいりたいというふうに思います。

私もおかげさまで議員にさせていただいて6年の月日がたちました。様々な陳情事を受けることが多くなっております。令和元年度から、また決算年度、令和2年度も、職員に対する改善の要望、いわゆる窓口対応の悪さというのが目に見えて多くなってきているなど。さきの本会議でも是正を求めさせていただきました。

そこで、市長就任以来ということで懲戒案件なども調べさせていただきましたが、本会議上の答弁ですと、不祥事事例等を示しながら、全職員が服務に関する自己点検を行い、所属長が確認するとお答えがありました。これは令和元年度からやっているんですね。なので、決算年度でもやっているかというふうに思いますので、この自己点検の具体的な中身、あと所属長が定期的にというふうに示されているんですけど、具体的にどのくらいのスパンでやっているのか確認をさせていただきます。

• 232: ○総務局人事課長

検索語: なし

○総務局人事課長 服務に関する自己点検につきましては、公務員倫理や服務規律の確保、適切な事務処理、そういったことのために押さえておくべき項目を大きく適切な事務処理、服務、それから交通法規、私生活、ハラスメントの五つに分類いたしまして、全部で40項目にまとめたチェックリストを、全ての職員が自ら点検し、所属長が確認をするという取組でございまして、年に2回実施しております。

また、この点検を実施する際には、直近に発生いたしました不祥事とその防止のために確認しておくべきチェック項目、これを示しながら自己点検ができるように、実施の都度必要な修正も加えながら行っているところでございます。

• 233: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 40項目ということで、多岐にわたって検査項目があるということでございました。懲戒案件とかはやはり大きな中身なので、その都度襟を締めてやっているんでしょう。

この部分について、やっぱり職員全てを対象としているということなんですけど、これが本当に届いているのかなというところを懸念するわけなんです。ここをしっかりと、一部の職員とかではなく、しっかりと全職員がまさしく受けられるようには求めたいというふうに思います。

続いてですが、マナー向上という部分で、窓口対応の悪さを指摘する声があります。市役所、区役所、またあらゆる窓口で、煩雑化している中で、奥にいる職員が大きく新聞を上げて見て、手伝う気あるのかなこの人みたいな、そういったところも拝見するので、当然奥のほうなので、管理者の方なのかなと、本当にこの人たちちゃんと接遇マナー受けてるのかというふうに思うので、その辺の改善についての取組をお示ししていただければというふうに思います。

• 234: ○行政経営課長

検索語: なし

○行政経営課長 窓口サービスのさらなる向上を図るため、令和元年度より窓口サービス向上事業といたしまして、接遇講師による区役所等の窓口対応などの実地調査診断、その診断結果に基づく事後研修、窓口サービスアンケート、それらの調査結果や改善策の公表を一連の事業として実施しているところでございます。

• 235: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 外部講師の接遇の担当者が来てと。これは抜き打ちでやってるんですか。その日行きますよとかというふうにやってるんですか。その辺お示しをいただきたいと思いません。

• 236: ○行政経営課長

検索語: なし

○行政経営課長 実地調査につきましては、所属長の事前ヒアリングを行いまして、その中で日程調整も含めて行っております。市民対応の現状であるとか課題、工夫している点などもお聞きしながら、実務調査のときに留意してほしい点といったところで、業務の状況等を踏まえて実施しております。

• 237: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 ごめんなさい、明確にお答えしていただきたいというふうに思うんですが、抜き打ちでやってるかやってないか、お答えしてください。

• 238: ○行政経営課長

検索語: なし

○行政経営課長 事前に日程を調整して行っているものでございます。

- 239: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員      であれば、やはりそのとき限りの対応になってしまうんですよ。私自身もサラリーマンを経験しておりまして、車のセールスマンだったんですけど、メーカーから派遣された人たちが抜き打ちで営業マンの対応がいいのかみたいなことをやられるわけなんですよ。そして、後日査定されるわけなんです。ぜひそういった取組を抜き打ちでやるということをお求めたいというふうに思いますが、いかがでしょうか。

- 240: ○行政経営課長

検索語: なし

○行政経営課長      窓口サービス向上事業につきましては、まさに窓口サービスの質の向上とといったものを目的としておりますので、今現在のやっている方法につきましては、多くの職員が参加しているというところで日程を決めて実施してきたというところでございます。

また、窓口サービスアンケートというのも行っておりまして、その結果におきましては9割を超えた方が窓口について評価いただいているというところでございますので、今後そういった数値の動きなども見ながら、工夫できるところについては考えてまいりたいと考えてございます。

- 241: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　　9割ぐらいが満足しているということでございますが、1割がひどければ意味がないということ、9割大丈夫だから大丈夫というふうな答弁に聞こえてしまっている、ぜひにしっかり対応を求めたいというふうに思います。

窓口の部分は以上とさせていただきますが、今度は職員間、先ほどの項目の中でもハラスメントの話がありました。市長部局に限らず、昨今では教職員の現場でも、パワハラなんじゃないのかなんていう手紙、はがきが来てるのかもしれませんが、そういった職員の、具体的なハラスメントに対しての対応はどのようにしているのか確認をさせていただきます。

• 242: ○総務局人事課長

検索語: なし

○総務局人事課長　　ハラスメントへの対応につきましては、各職員がハラスメント防止のための意識を高く持つということに加えて、気軽に相談できる体制を構築していくということが重要と考えております。

先ほど申し述べたサービスに関する自己点検におきましても、ハラスメントに関する項目を設けて、定期的に各職員が確認と振り返りをする機会を設けております。

また、相談体制といたしまして、各局区の主管課長をはじめ、主として課長級、係長級の職員を内部相談員という形で指名しておりますほか、弁護士や専門機関への委託による外部相談窓口を設置いたしまして、組織的な相談対応につなげているところでございます。

• 243: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　　ハラスメントの部分ですかね、本当に上司がやはり何も言わないとなるとこれはまたよくない傾向なので、常時やっぱり職員との連携とか交流が大事になってきますので、時にはやっぱり厳しく言わなきゃいけないという難しい対応、今もう何でもハラスメントみたいな、何ハラなんていう言葉もあるみたいなので、上司が平時から部下としっかりコミュニケーションを取っていただくことを求めたいというふうに思います。

続いて、先ほど御答弁の中で9割ぐらいが満足していると。やっぱりしっかり対応していただけてますよという声も聞いているので、その最前線でやっている人たちが私は会計年度職員ではないのかなというふうに思っておりまして、決算年度、どのくらい採用しているのかを確認をさせていただきたいと思います。

• 244: ○総務局人事課長

検索語: なし

○総務局人事課長　　市長部局の会計年度任用職員の人数といたしまして、決算年度であります令和2年4月1日現在で1,981人、本年度、令和3年4月1日現在では2,248人となっております。

• 245: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　　一千九百何がしから今年は2,248人ということでございますが、決算年度から今年度まで継続して雇用している人が全体で何割ぐらいいるのか、お示しをくださ

い。

• 246: ○総務局人事課長

検索語: なし

○総務局人事課長 令和2年4月1日現在で市長部局の会計年度任用職員として在籍していた者のうち、約7割が令和3年度も引き続き市長部局の会計年度任用職員として勤務しているところでございます。

• 247: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 7割ぐらい継続してお仕事をしていただいている、皆様の職務を支えている方々なのかなと。単年度で雇用するのは多分その方々の御事情もあるんだというふうに思いますけど、そういった方たちもしっかりと研修等を含め、連携含め、対応をしっかりしていただければというふうに思っております。

• 248: ○会長

検索語: なし

○会長 時間を延長いたします。

• 249: ○佐々木心委員

検索語: なし



○佐々木心委員　やはりこういうふうな、職員が不満を持ってしまっているとか、対応が悪くなっている原因が何なのかという担当局としての認識を確認させてください。

• 250: ○人材育成部長

検索語: なし

○人材育成部長　職員が市民の皆様からの信頼を得て、そしてその信頼を損なうような事態を生じさせないということのためには、一人一人が高い倫理観と使命感を持って、また市民の目線を大切にしながら職務に当たらなければならないと、そのことの自覚とともに、とりわけ対応に迷った際、判断に迷った際ですとか、それからトラブルが生じた際には、組織的に対応していくということが欠かせないと考えてございますけれども、こうした組織的な対応、情報の共有、把握、こうしたものが十分でない場合がございます、それが要因となっているものがあると考えてございます。

• 251: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　原因ではなく多分要因というお答えになったのかというふうに認識しますが、その要因が分かっているのであれば、やはり定期的な点検も年2回ということであれば、そのスパンを短くするなり、具体的な改善策をお示ししていただきたいというふうに思いますので、改善策についての認識を伺いたいというふうに思います。

• 252: ○人材育成部長

検索語: なし

○人材育成部長　今後とも不断の取組が必要であるというふうに考えてございます。これまで御答弁差し上げております定期的な点検、それから窓口の外部の講師による検証、そういったことにつきまして、都度都度必要な見直し、時期に応じました見直し、そうしたものを行いながら、接遇、それから倫理観、それから意識の向上といった取組については着実に進めてまいりたいと考えてございます。

• 253: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　職員改善についてはしっかりと、市民の方々はそこにやはり用事がある、ニーズがあって行っているわけですから、そこにしっかりと応えられるように、決して不満が出ないように、それこそ撲滅、ゼロを目指して、しっかりやっていただければというふうに思います。

続いて、同じく第2款の第2項企画費第4目統計調査費の国勢調査4億4914万円について伺いたいというふうに思います。

国勢調査の重要性はもう言うまでもないかと思っておりますので、大正から始まって、決算年度でちょうど100年の節目を迎え、いろんな調査をしていただいているというふうな認識を持っておりますが、決算年度のこの国調の内訳というか、取組の評価を確認したいというふうに思います。

• 254: ○政策企画課長

検索語: なし

○政策企画課長 令和2年国勢調査の実施に係る決算額4億4914万円の主な内訳でございますが、調査員の報酬が3億2501万円余、会計年度任用職員を含む調査に従事した職員の手当が7949万円余、民間事業者への調査委託料等が2636万円余、その他事務費が1826万円余というふうになっております。

今回、原則非接触という形で行った初めての調査であり、マニュアル類の見直しでございますとか、コロナ禍に対応するための物品の配布といったものもございましたが、全体としては大きなトラブルがなく、調査を終えることができたものと認識しております。

• 255: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 予算の内訳を示していただきましたが、基本私国費の認識だと思っております。仙台市費として出している分については特出しで示していただければというふうに思います。

• 256: ○政策企画課長

検索語: なし

○政策企画課長 決算額のうち、職員手当の一部といたしまして861万3000円余を市費による持ち出しという形になってございます。

• 257: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 市費でも800万円近くのお金が計上されていたということでございます。

今回の回収率、回答はインターネットと封筒で返信という2パターンだと思うんですが、全体の回収率とそれぞれの回答率の内訳をお示してください。

• 258: ○政策企画課長

検索語: なし

○政策企画課長 ただいま御紹介いただきましたとおり、今回の調査はコロナ禍を踏まえまして紙の調査票とインターネット回答用のIDを同時に配布いたしまして、郵送またはインターネットで回答をお願いしているものでございます。

回答状況といたしましては、速報値のベースになりますけれども、インターネット回答が46.0%、郵送回答が39.6%、合わせて85.6%というような状況でございます。

• 259: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 すみません、これちょっと通告しておりませんが、5年前の回収率というのはもし分かればお示しをいただきたいなというふうに思います。

• 260: ○政策企画課長

検索語: なし

○政策企画課長 調査方法自体、若干変更がございますので、直接的な比較というのはなかなか難しい面もございますけれども、平成27年調査で申し上げますと、インターネット回答、郵送回答、それぞれ37%台という数値でございました。

• 261: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 そうですか、分かりました。そうすると、決算年度は回答率は、返信は高かったのかなというふうに認識をすることでございますが、これはしっかりと、基礎調査の源でございますので、ぜひに生かしていただければというふうに思います。

私自身、地域に戻れば単位町内会の会長もしております、この調査員を町内会長さんをお願いしますと来るんですよ。うちに限っては、5年前にやった方々ですかね、スムーズに受けますよということで、受けていただいたんですけど、これ全市的な特徴として、市民局が担当なのかもしれませんが、担当課としてどういう御認識をお持ちなのかお伺いしたいというふうに思います。

• 262: ○政策企画課長

検索語: なし

○政策企画課長 今回の調査におきましては、町内会から御推薦をいただいた調査員の方は3,720名ということで、調査員全体の75%を占めているところでございます。調査を支える大変重要な役割を担っていただいているものと認識いたしております。

• 263: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　大事な役割というのは多分そのとおりなのでしょうけど、今後のこの方向性というものを、この調査員の在り方、うちのほうはたまたまスムーズにいきましたけど、ほかの町内会ではやっぱりなかなかやりたくないという認識がある中で、インターネット調査とかがばんばん普及すれば、調査員も減らしていけるというふうに思っております、当然これは国が考えるべきことなのでしょうけど、これをしっかりと仙台市としては、決算年度としては46%近い回答があるわけですから、これをもっと強力に発信すべきだと言うべきだと思っております、その辺の御認識はいかがでしょうか。

• 264: ○政策企画課長

検索語: なし

○政策企画課長　これまで町内会から調査に従事をいただいた皆様からは、例えばでございますけれども、高齢化が進んで、なり手の確保が将来不安であるとか、なかなか日常的な付き合いが薄いマンション等の調査が難しいとか、そういった御意見などを伺ってきたところでございますが、一方で今回の調査のように非接触というものが原則となった場合には、回収のために改めて訪問する手間がなくなるといったような形で、調査員の負担が軽減されるような面も出てくるかと思えます。

国勢調査のみならず、地域に根差した町内会の皆様の果たす重要性というのは今後とも変わりはないものというふうに考えておりますが、社会のデジタル化の進展等に伴いまして、調査環境の変容といったものも当然予想されますので、調査員の推薦依頼等についてはそうした状

況も踏まえながら対応してまいりたいというふうに考えております。

• 265: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　　コロナを理由に非接触ということで、回答率も上がって、まさしく災い転じて福となすなのかもしれませんが、冒頭述べたとおり、基礎調査の源となるわけでございます。これを基に、我々議会側も議員定数は果たしてこれでいいのかという議論が行われてくるという認識を私は持っております。当局としては、今回のこの国調をどう生かしていきたいかというものが、仙台市特出しでこういうものがあるということであればお示しと、認識を示していただければというふうに思います。

• 266: ○政策企画課長

検索語: なし

○政策企画課長　　今回の調査結果につきましては、国において11月以降、順次確報値というものを公表していく予定でございます。今後、そうした数値を踏まえて、将来人口推計の見直し等を行っていくべく、今準備を進めているところでございます。

国勢調査、御指摘いただきましたとおり様々な施策の基礎となる大変重要な調査でありますことから、その結果が各局区の事業の見直しや新規の立案等に十分に活用されますよう、庁内外にまずはしっかりと情報共有を図ってまいりたいというふうに存じます。

• 267: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員　最後に1点だけ、確認をさせていただきたいというふうに思います。

選挙費でございます。先ほど同僚議員が選挙啓発について質疑をしておりました。学校16校を対象に2,700名の学生さんが受けたとか、いろいろるる質疑があったので、そこに関連をしながら、選挙のない年にいかに準備しておくかというものがやはり重要だと、私も同僚議員がおっしゃったとおり考えを一にするところでございますので、恒常的な課題となっております開票の事務作業だったりとか、そこには間違いがあったんだと。それで、過去の検証で間違いは起きるものだと、起きるものの認識の下に業務をしていくんだというふうに意識啓発を変えていったというふうに認識をしております。過去にこの分科会でも選挙関係の費用は投票率の改善も含め求めておりましたので、決算年度、2点、投票率の改善として選挙管理委員会でどんな議論が行われていたか、あと開票事務、何か新しい機械が入ったというふうに聞いておりますので、その辺の取組の成果などをお示ししていただければありがたいというふうに思います。

• 268: ○選挙管理課長

検索語: なし

○選挙管理課長　2点のお尋ねでございます。

令和3年度はコロナ禍の選挙になることが令和2年の段階から分かっておりましたので、令和2年度に実施された都知事選の事例なども参考にしながら、市と区の選管におきまして協議の上、コロナ対策のガイドラインの作成、あるいは感染防止対策として有権者用の手指消毒液の入手方法の確認、開票時に使用する投票用紙読み取り分類機の増設などを検討させていただ



いたところす。

委員のほうから今お話ございました投票用紙の読み取り分類機、こちら開票のときに使うものなんですけれども、令和3年度、読み取り分類機のほうを青葉区で4台、その他の区で3台ずつ増設したところでございます。コロナ禍ということで、従事者が密になるということが回避できたとともに、開票時間の短縮、各区ばらばらなんですけれども、大体数十分から1時間弱短縮できたという効果があったところでございます。

• 269: ○佐々木心委員

検索語: なし

○佐々木心委員 開票事務、今年度の費用ということでございましたけど、コロナ、これも災い転じてなのかもしれませんが、人も減ったということでございます。選挙の開票事務だったり投票率の向上は決算年度にかかわらずずっと行われていきますので、ぜひに改善の不断の努力を求めて、お願いをして、これは選管だけではなく、我々候補者も投票率が上がるように努めなければいけないということも述べて、私の質疑を終わらせていただきます。