

## 立石泰広 一般質問（令和6年6月12日）

### 1. 窓口対応の市民満足度向上、定型業務におけるミス撲滅について

市民より市役所の窓口対応への不満を時々聞く。また、定型業務でのミス発生の報告も時々受ける。これらの問題発生防止に対する現状の取り組みについてお伺いし、私の経験から有効と考えられる対策を提案させていただく。

- (1) 窓口対応を含め、行政サービスの市民満足度向上に向け、どのような方針で臨んでいるか。また、職場における上司によるOJT（職場内教育）や集合研修ではどのような指導を行っているか。
- (2) 定型業務におけるミス撲滅に向け、職場における上司によるOJT（職場内教育）はどのように行われているか。それはルール化されているか。また、再発防止策はどのような手順で決定しているか。
- (3) カスタマーハラスメントから正常な業務の遂行を確保し、職員の人権と健康を守るため、どのような対策を講じているか。
- (4) 製品やサービスの品質に関わる国際規格 ISO9001 の認証を取得し、行政サービスの市民満足度向上に役立っている自治体がある。こうした自治体の本規格の認証取得に対しどう評価するか。

### 2. 介護予防・日常生活支援総合事業の運用基準の変更について

国による令和6年度の介護報酬改定をうけ、市は4月より「介護予防・日常生活支援総合事業」の運用基準を変更し、事業対象者と要支援1の方が利用できるサービスが変わった。これにより生じる影響と対処策について伺う。

- (1) 運用基準の変更により、認定状況による利用可能サービスはどのように変わったのか、変更の趣旨は何か。通所型サービスにおいて、現行相当サービスの利用対象から外れる方は何人か。
- (2) 通所型サービスにおいて、現行相当サービスの利用対象から外れる方が、代替先として利用可能なサービスの受入れ枠は十分にあるか。また、移行の猶予期間である4月～6月の短期間にスムーズに移行できるか。
- (3) 通所型サービスを提供する事業所への影響としては、基準変更に基づいた

サービスの整備、移行対象者のサポートなど短期間での対応、介護報酬の減少による経営困難が考えられる。本市の指定事業所では問題ないか。

- (4) 今後のさらなる高齢者の増加、介護の担い手の減少、自立支援の推進等を考慮すると、事業対象者と要支援1の方の受け皿として住民主体サービス（通いの場）の拡大が有効だが、対処策をどう考えているか。

### 3. 浅羽支所を中心とした歴史文化ゾーンの活用促進について

平成23年に開館した歴史文化館周辺には、郷土資料館、近藤記念館、浅羽記念公園があり、郷土の風土や歴史を見て、知って、体験できる博物館機能を実現している。これらの施設のこれまでの実績と今後の活用について伺う。

- (1) 歴史文化館開館（平成23年）後の郷土資料館及び近藤記念館を含めた3施設の実績・成果の検証は。（入館者数の推移、利活用の状況、資料の収集・保管・整理・展示の状況など）
- (2) 「(仮称)袋井市こども交流館あそびの杜」整備にともなう歴史文化館の郷土資料館・近藤記念館への移設により、それぞれの施設がもつ機能の低下が心配される。移設先でそれぞれの機能をどうゾーニングするか。
- (3) 浅羽記念公園は軽便鉄道駿遠線をテーマにした憩いの場。南部都市拠点にふさわしい「まちの顔」として整備された。子どもが遊べる水場の整備等公園利用者を増やす施策が必要ではないか。
- (4) 平成4年12月「袋井市文化財保存活用地域計画」が策定された。まちづくり・人づくりに文化財を活用している地域、支援を求めている地域以外の地域への啓発をどう進めるか。