

## H15年12月議会 一般質問

発言の種類	質疑 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">一般質問</span> 緊急質問      討論      その他
件名	1. 職員の人材育成について 2. 行政組織・機構について 3. 介護保険について
発言の要旨 (討論の場合は賛成反対の別)	1. 職員の人材育成について (ア)人材育成基本方針について (イ)目指す職員像について 2. 行政組織・機構について (ア)ワンストップサービスについて 3. 介護保険について (ア)保険料高騰につながらない保険運営について (イ)介護認定の更新について

○（森議員）（登壇） 外は風雲急を告げているようでございますが、きょうは最終バッターということで質問をさせていただきます。

本定例会におきまして3点、職員の人材育成、行政組織・機構の問題、そして介護保険の認定率についてということで、以上3点について質問をいたします。

まず第1に、職員の人材育成について質問をいたします。財政状況がますます厳しくなっていく中、本市が行っているサービスを市民の皆さんに満足をしていただくためには、サービスの提供主体である職員の資質が非常に重要となってきております。そこで職員の人材育成の基本方針について市長の考え方を伺います。

次に、人材育成をしていく上において、目指す職員像を職員に示し、職員像の共有化をすることによって一層の研修効果を上げていく必要があると考えております。目指す職員像について市長の考え方を伺います。また現在の職員に求められている能力はどのような能力なのか。毎年優秀な職員が採用されておりますが、どのような能力を身につけていく必要があると考えているのか市長の考えを伺います。

第2に、市民サービス重視の行政組織、そして機構についてであります。市民の皆さんが市役所に来られたときに現実問題として、いわゆるたらい回しをされ、必要な手続をするのに窓口を何カ所も回らされ、その都度一から説明をさせられたという事例が起こっています。市民の皆さんは解決しなければならないことを抱えて市役所に来られます。当然に市役所の組織・機構は全く御存じありません。そこで近くの窓口立ち、抱えている問題をたどたどしく説明をされるわけであり、中には目的のことがなかなか言葉にならず、そういう方もいらっしゃいます。一方で職員の側も市民の相談を自分の部署に関係することなのかと、そういう視点で聞く傾向があること、他部署の事務については把握をしていないことから最後まで話を聞かずに他部署に回すということが起き、またそこで一から説明を市民の皆さんから受けると、求めるということであり、そこで私は何でも相談できる総合窓口が必要と考えておりますが、市長の考えを伺います。

次に、市民の皆さんの手続ないし相談事は市役所の組織・機構に合わせて分かれていないために、事によっては幾つかの課にまたがる場合があります。例えば老人の方が死亡された場合、市民課で死亡届を出すと、まず1番目に市民課で戸籍、そして国民年金の手続、そして2番目には保険課で国保に入っておられれば国民健康保険の手続、そして老人医療の手続、3番目に長寿社会課で介護保険の手続、次に4番目に福祉課でもし身体障害者の方であれば身体障害者手帳、このそれぞれの4つの課にわたって資格の喪失手続が必要となっております。市民課の窓口で手続の必要窓口を示した案内の紙を受け取り、それぞれ移動して現在は手続をされております。ですがそれぞれのところで同じ死亡された方の名前を書かなくてはなりません。これを1カ所で手続を済ますことができないでしょうか。

2例目は、農用地を転用して家を建てる場合であります。この場合、1番目に農政課で農用地区域の除外の申請、2番目にそれが終わったら農業委員会で農地転用の手続、それができれば3番目に都市計画課で開発の許可、それが済んで4

番目に建築指導室での建築許可の申請とこういうことになるわけでありまして。この一連の手続が時間を要します。またこの一連の手続がわからない方もありまして、いきなり建築指導室の建築許可に来られる方もいらっしゃいます。そこでそれぞれのところで十分な説明がなされないというようなことが現実問題で起こっており、現状はそれぞれの課の立場だけをいわゆる相談者に伝えるということになっておりまして、市民の皆さんの側に立ち問題解決を手伝うということではなくて、単純に自分が担当している法律を守っていく、あるいは条例を守っていくということが職員の仕事となっています。関係する課同士の連絡も十分になされていない状況にあると私は思っています。そこで幾つかの課をまたがる問題について、1カ所で相談をすれば関係するすべての課で問題を解決をする、いわゆるワンストップサービスを導入すべきと考えておりますが、市長の考えを伺います。

第3点目、介護保険についてであります。介護保険料はこの4月から大幅アップをし、県内最高水準であります。保険料の高騰の要因はいろいろあるでしょうが、その1つに介護認定率の高さが挙げられると考えております。他都市と比較して米子市の認定率の状況、あわせて要支援・介護の認定者数、サービス受給者数についてはどうなっているのか、また保険料高騰につながらない適正な保険運営についてどのように考えているのか市長の考え方を伺います。

次に、この介護認定は6月ないし12月で更新となることになっておりますが、認定者への更新時期の案内及び方法についてどのように対応しているのか、また更新をせずに認定を受けなかった場合、すぐサービスを受けることができる体制となっているのか伺います。

以上、質問をいたしまして、答弁によって再質問をさせていただきます。

○（吉岡副議長） 野坂市長。

○（野坂市長）（登壇） 森議員の御質問にお答え申し上げます。

まず本市の人材育成基本方針についてでございますが、大きく変化する社会経済状況に地方公共団体が適切に対応するためには、その担い手である職員1人1人が全体の奉仕者であることを自覚し、意欲と情熱を持って職務に取り組むことが重要であることは言うまでもございません。時代の変化に対応し得る人材の育成をこれまで以上に積極的、組織的に推進し、職員の資質のより一層の向上を図りつつ持てる可能性、能力を最大限引き出していくことが必要と考えております。

次に、目指す職員像についてでございますが、本市を取り巻く環境の変化や行政ニーズを的確に把握し、住民の立場に立って創造的に考え、自主的に行動するとともに全体の奉仕者としての精神をかん養し、自己成長に取り組む豊かな人間性を備えた職員を目指したいと考えております。

次に、職員に求められる能力についてでございますが、政策形成能力や管理能力などさまざまな能力が必要であると考えます。職や業務内容にかかわらず日常の業務を円滑に執行するための基本的な能力としまして対人能力、実務力、自己変革力、奉仕者精神が必要であると考えております。

次に、総合相談窓口の設置につきましては、住民の皆さんに対するサービスの向上がどのような方法で効果的にできるのか、全庁的な事務量調査を踏まえ検討してみたいと考えております。

次に、課にまたがる手続にかかわるワンストップサービスの導入についてでございますが、当然組織的な整備を、これをやる場合に組織的な整備を図る必要もあろうかと思っておりますが、個々のケースによってかなりいろいろ違う内容をどこか1つのところで処理し得るのかどうかという問題もあろうかと思っております。当面は複数課にまたがる手続について各課の横の連携を図り、市民の方に対してどのような手続が必要なのか周知するよう努めてまいりたいと考えております。

次に、介護保険の認定率についてでございますが、9月末時点で認定者数は5,274人で、65歳以上の人数に対する認定率は18.6%となっております。またサービス受給者数は在宅、施設合わせて4,145人となっております。鳥取市及び松江市の認定率はそれぞれ15.1%、16.0%となっておりますので、本市が2、3ポイント高くなっております。このことは本市の介護保険が広く市民に周知されているあかしであると同時にサービス利用の増加につながり、本市の保険料が他都市と比べて高くなっている要因の1つではないかと考えております。今後は保険料を抑制し、適正な保険運営を図る方策として高齢者が要介護状態に陥ることを防止する介護予防事業や保健事業を一層推進するとともに、居宅介護支援事業所連絡会等の開催によりケアマネージャーの質の向上を図るなど、適切な介護サービスの提供に努めていくことが必要と考えております。また個々の高齢者の状況やその変化に応じて介護サービスを中核としたさまざまな支援が継続的、包括的に提供される地域包括ケアシステムの構築や地域住民や事業者、行政が協働して支援を要する人々を援助していく地域福祉を基本としたまちづくりに心がけていくことも重要であると考えております。

次に、介護認定の更新調査についてでございますが、保険制度の開始から3年が経過し、ケアマネージャーによる利用対象者の状況把握も一応できたとの考えから、市がこれまで直接送付してきました更新手続の案内文は廃止することといたしました。しかし要介護認定等の申請に係る援助をお願いしたケアマネージャーには事前に更新対象者のリストを提供し、申請漏れが生じないように配慮しているところでございます。介護保険制度では要介護認定申請書を提出された日から介護サービスの利用が認められておりますので、緊急に介護サービスの利用が必要になった場合は、とりあえず申請書の提出をお願いしたいと存じます。なお、要介護認定の申請に当たりましては、電話1本で最寄りの介護支援センター職員が自宅に伺い相談をお受けできる体制を整えておりますので、気軽に御連絡いただきたいと存じます。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） それでは随時質問をさせていただきます。

まず介護保険の方から質問をさせていただこうと思っております。認定率の問題ですが、鳥取、松江と比べて約2ポイントから2.5ポイントぐらい高い、こういうことであります。なぜ米子市が高いのか、もし分析をしておられたら回答をお願い



いしたいと思います。

○（吉岡副議長） 森林福祉保健部長。

○（森林福祉保健部長） そこまで分析はしておりません。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） 私が思うことには、1つには事業者の皆さんの数が多いというようなこともあって、この認定率が高いとそういうふうに私は考えている1人です。そこでこの介護認定を受けている方が1人でも多ければそれだけ保険給付がふえていくと、こういうシステムになっているわけですが、きょうの答弁の中ではその介護認定のしている人の更新というところで更新の案内をしなくなったとこういうことの話のようですが、今回の介護認定を受けている方が5,274人、そしてサービスを受けておられる方が4,145人、この間が1,000人ちょっとあるわけなんです、この1,000人の方はいわゆる認定は受けたけどサービスは受けてないという人なわけですかね、ちょっと確認をさせていただきます。

○（吉岡副議長） 森林福祉保健部長。

○（森林福祉保健部長） 議員のおっしゃるとおりでございます。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） その約1,000人何人の方が介護認定は一応は受けたんだけどサービスは受けてないということなわけですが、この介護認定を受けるためには費用的にどれくらいかかっているか教えてください。

○（吉岡副議長） 森林福祉保健部長。

○（森林福祉保健部長） 今、その資料を持ってきておりませんので、後ほどお答えさせていただきます。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） 私の持っている資料では、1人当たり1万5,000円ぐらいは介護認定にかかるということのようでありまして、こうやって介護認定を不安だから受けるけれどもサービスを受けるまでもないんだと、あるいはその家族がいてサービスを受けるまではないけれども不安だから一応認定を受けておこうとこういった方が1,000人ぐらいいらっしゃるということだろうと思います。単純に考えれば1万5,000円掛ける1,000人としても1,500万ぐらい余計にかかっているという言い方は大変おかしいんですけども、介護認定を受けたけれどもサービスを受けてないという方がいらっしゃると、その介護認定に今1人当たり1万5,000円ぐらいかかっているということでもあります。そこできょうの答弁の中で、案内を6カ月から12カ月で認定の更新があるわけですが、それに案内をしないとこういうことでもあります。その案内をしないということについて、どういった目的で案内をしないということにしたのか、ちょっとそのあたりをお願いいたします。

○（吉岡副議長） 森林福祉保健部長。

○（森林福祉保健部長） 更新に当たりましては、ケアマネージャーの方に事前にこの更新の対象者のリストを渡して提供しておりますので、その辺の郵送料と

か事務量の軽減等もございますのでそういった観点からでございます。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） 確認をしますが、先ほどの答弁の中ではいわゆる案内をしないけれども、もし仮に更新漏れになったとしても手続はすぐできてサービスはすぐ受けることができるんだというようなことがあったと思うんですが、もう一度確認ですが、もしこの認定を受けずにいきなりサービスが今すぐ必要だというときには、サービスが受けることができるのかどうか確認をいたします。

○（吉岡副議長） 森林福祉保健部長。

○（森林福祉保健部長） 申請書を出していただければ、もうその日から利用できるようになっております。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） そこで介護保険を運営していく上において、ケアマネージャーの役割は非常に大きいというふうに考えています。ですが、米子市内には非常にたくさん事業者があつてケアマネージャーの方もたくさんいらっしゃるわけがあります。ケアマネージャーは県知事が許可する資格ですがけれども、そのケアマネージャーさんごとによってかなりレベルが違うというふうに私は事業者から聞いています。そのケアマネージャー同士で研修が積まれて、そこでレベルアップが必要だと考えています。というのは、サービスを受ける主体の介護保険の受給者の方はほとんど1人のケアマネージャーさんに当たってしまったならば、ずっとその人からケアプランを立てられてずっとサービスを受けていくわけです。比較をすることができないんですね、その受給者の方は。ところが、事業者に聞くとケアプランを立てるケアマネージャーのレベルはすごい違うんだと、こういうことであります。そういうことでケアマネージャーの研修とかレベルアップが必要だと考えているんですが、市長の考え方を伺います。

○（吉岡副議長） 野坂市長。

○（野坂市長） ケアマネージャーの質の向上は、議員もおっしゃいましたように必要なことだと思っております。今まで行っておりますケアマネージャーの質の向上に関します私どもの、ないしは県でやっておられますことにつきましては、部長の方から説明させます。

○（吉岡副議長） 森林福祉保健部長。

○（森林福祉保健部長） ケアマネージャーの資質の向上についてのお尋ねでございますが、県の方においては居宅介護支援専門員現任研修会、ケアマネージメントリーダー養成研修等を開催し、支援活動を行う上で必要な心構え、知識、技術の向上に努めております。また本市におきましては、基幹型介護支援センターが中心となりまして在宅介護支援センター会議及び居宅介護支援事業所連絡会を定期的で開催し、ケアプランの作成や処遇困難な事例等の研修を重ねながらケアマネージャーとしての資質の向上を図っております。また介護サービスの利用適正化を図るために、市内のリーダー的なケアマネージャー6人で構成する介護保険サービス利用適正化研究会を設置しまして、ケアマネージャーの質の向上等具体的方策を伺うこととしていただいております。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） 本来的にはケアマネージャーになる資格を出す県の仕事だとは思いますが、今おっしゃったように保険者である米子市としても、サービス提供主体者である保険者の米子市がやはりその提供を受ける保険給付受給者、老人の方ですね、介護が必要な方に適切なサービスをしていく上においてこのケアマネージャーのレベルを上げていくということは非常に必要なことだと思っていますので、ぜひ先ほどの答弁にありました事業所連絡会、そして事業適正化研究会ですか、ぜひ発展をさせていただいて適正な保険運営に努めていただきたいというふうに思って次に進みます。

職員の人材育成についてですが、市長から全体の奉仕者としてという前置きで非常に素晴らしい基本方針を聞かせていただきました。ですがその基本方針がどのようにそれが具体化されていくのかといったところが非常に重要なところがあります。特にその目指す職員像がというところがはっきりとやはり職員の側にわかる、そういったことが必要ではないかなと思っています。先ほど市長の目指す職員像という答弁を一生懸命聞きながらメモりましたが全くメモれませんでしたけれども、市民の立場に立って対人関係や実務能力、そして奉仕者としてとこういうようなことだけちょっとメモりましたが、はっきりとしたものがやはり職員の皆さんにもやっぱり見えなきゃいけないと私は思っています。そこで私は目指す職員像というのは職員は市民の皆さんと行政機構、それは市であったり、あるいは県であったり国であったりするんですけれども、そこをつなぐコーディネーター役が職員の皆さんだとそういうふうに思っています。それを市民の皆さんのニーズを法律とうまく合致させたりそういったパイロット的といいますか、その道先案内人というかコーディネーターというか、そういった役割を果たすのが職員ではないのかなというふうに思っています。その意味からするときょうの質問の中でも言いましたけれども、市民の皆さんは自分が今困っていることをはっきりとなかなか伝えることができない方がほとんどだと思うんですね。それを的確にわかっていく、そしてそれを今の行政の流れに乗せていくところの中には、私は基本は話を聞くこと、そして話すことではないのかと思うわけです。私も市役所に21年間席を置きました。残念ながらその間にこの聞くこと、話すこと、このことについての研修を受けるに至りませんでした。もっともっとおればそういった研修があったのかもわかりませんが、またその21年間の間にどういった職員像を持ってこの市役所は人材をつくっていくんだというふうなそういうところに私は同席をしませんでした。これからは職員の皆さんに本当にどういった職員をつくっていくんだということをやはりはっきりと示して、その方向に向かって職員課の研修であったり、あるいは職場の研修であったり、そういったものが必要だと思うんですが、それについて助役はどういうふうに考えておられるかちょっとお願いいたします。

○（吉岡副議長） 山野助役。

○（山野助役） 基本的な能力であります話すですとか聞く、これは極めて重要なことではないかと私自身は思っております。具体的な方策ですが、これはやっ



ぱり実際に業務は非常に忙しいわけでごさいます、なかなか研修に時間をとって長いこと話す聞くの研修をやるのは実際にはなかなか困難な面もあります。ただそのような中でも接遇研修等についてはこれは積極的に参加させる必要があるとこういうふうに考えてごさいますし、実際そのような形でコミュニケーション技術の向上を図ったりしているわけでごさいます。それから1カ所に何年もということではなくて、いわば適材適所でさまざまところを経験させることによりまして、これはオンジョブトレーニングということでごさいますけれども、そういった中でそういった話す聞く、日常業務の中でも一種のトレーニングといえますか、そういったことを積極的にやらせることによって最終的には話す聞くの能力の向上、こういったことが職員の間でも取り込まれるよう私としては考えておるところです。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） 私もいろいろな職場を経験してというのは非常に大事なことだと思っておりますし、そしてやはりいろんな研修が組まれてまして、その研修の目的をやはりはっきりと研修を受ける側に伝える、その目的のために今ここは自分が何をいるんだと、そういうようなところをしっかりと出していく必要があると思っておりますし、またその一番の根本となる、先ほども言いましたけれども聞く話す、そこからまた発展をして翻訳をする。翻訳とって大変失礼な言い方かもしれませんが、この人はどんなことを言っているんだということを翻訳して、そして要約をして関連づけていく、そういった一連の本当に基本的なところだと思うんですけれども、そういったところがやはり今まで欠けてきたんではないかなとそういうふうに考えているところでして、ぜひ研修の中に、そして各課の仕事の中にそれを生かしていただきたいとそういうことで要望をしておきます。

次に、市民サービス重視の行政組織・機構についてであります。答弁の中で総合窓口の設置について全庁的に検討したいということですが、ぜひ、私が考えている総合窓口というのはどっか座ってて1つの部署をつくってそこで全部を受けられると。それも1つかもしれませんが、逆に、いつぞや東京の新宿の区役所に行ったときに、入ったら何の御用でいらっしゃいましたかというふうに聞かれました。それはホールスタッフという腕章をつけた方でした。どういったことできょうは来たんですかということ聞かれて、ちょっときょうは見学ですと言ったので何もなかったわけですが、市民の皆さんが来られたときにどこにどういうふうに案内をしていくと、どの問題で来られたということをそこで把握しながら、例えばそのホールスタッフが問題解決までその人について回るとか、人間的な問題もあるんですけれどもそういったことができないのか。そういった総合相談ができるそういった人材を、先ほどの人材育成のところと一緒にくっついてくるんですけれども、役所の全体のことを知ってはいけないということもあって人材育成とセットにもなるんですけれども、そういったものをぜひ検討していただきたいとそういうふうに思っています。

そして課をまたがる手続についてのワンストップサービスですが、先ほど市長の答弁の中では当面横の連携をしながら周知をしたいということなんで



すが、これはいわゆる紙切れ、紙切れっていうと失礼な言い方ですけども、文書でそれぞれのところに周知しましたということでは私はだめだと思っんですね。実際に市民の皆さんの側で1つの問題を解決するときに、どことどの課が関係をするということを1つ1つ拾い上げて、それによって、研究会ではないですけども連絡会ではないですけども、そういったものをつくりながら、ほんじゃあどうやっていくんだということをやっぱり常に連携させていく必要がまずあると思っんですね。ワンストップサービスができるまでもそういうことが必要だと思っんですけれどもいかがでしょうか。

○（吉岡副議長） 船越総務部長。

○（船越総務部長） おっしゃいますように、手続するのに相当複雑なところに回っていただかなければいけないということがあるかと思っます。現在のところその周知が不足しているということでございますので、それこそその関連課、そういうところにいかにして皆様方にわかっていただけるようにするか、これは検討させてみたいと思っます。

○（吉岡副議長） 森議員。

○（森議員） ぜひ検討していただきたいとそういうふうに思っます。この組織・機構の問題とそして人材育成というのはやはりセットの問題だというふうに思っています。米子市役所の中には本当に優秀な職員がたくさんいます。ぜひその優秀な職員の能力を引き出す努力をお願いをしたいとそういうふうに思っます。

以上申し上げて、私の質問を終わります。