

市政に対する質問 10

市長の政治姿勢について

私は、先輩・友人たちの勧めを受けて平成11年4月の市議会選挙で初当選させていただき、以来12年間、永い消防生活の中で培った「愛郷と奉仕」の精神を大切に、全力で議員としての職務を遂行すべく努力してまいりました。

それ故、この所沢のまちを愛し、そのために奉仕することが議員としての責務であると考えていましたので、市民そして所沢市のために奉仕することに、やりがいを感じながら議員活動をすることができたことに満足しています。

そして、「安全・安心・安定」を政治活動の基本に掲げ、これを自らの信条とすると共に、船で例えるならば市長は所沢丸の船長であり、議員はその船の水先案内人であるとの考えは、今でも変わっておりません。

12年前、私が看板や広報に「安全・安心・安定」を掲げた際、「安全・安心などと言っても誰も評価してくれないよ。他の言葉にしたらと」忠告してくれた友人もいました。

しかし、今では安全・安心は市政の中でも、また国政の場においても、大変重要な課題として位置づけられており、私のこのキャッチコピーは間違いではなかったと自負しています。

当市は、今年航空発祥100周年を迎えましたが所沢に我が国最初の飛行場ができたのは、硬い関東ローム層の安定した地盤が選定理由に挙げられたと言われていいますので、地震をはじめ自然災害に強い安全なまち所沢を今後大いにPRすべきと考えます。

私の一般質問は今回をもって最後となりますが、その中で、3回ほど代表質問を行いました。この代表質問が平成19年3月を最後に取りやめになったことを残念に思います。

さて、市長の政治姿勢について質問する前に、歴代の市長に対する私の印象を端的に申し上げたいと思います。

初代市長である新井万平市長はその風貌とユーモアあふれる語り口で、女性をはじめ幅広い人達に大変人気があったようです。

2代目の内田常光市長は謹厳実直、威厳に満ちた市長であったと仄聞しております。

3代目の鈴木孫三郎市長は頭脳明晰、弁舌爽やかなカミソリ市長として鳴らし、その政治手腕は高く評価されていました。

所沢市長は1期交代とのジンクスを破り返り咲いた新井市長の急逝を受け、急きょ収入役から市長となった平塚市長は温厚誠実で、数字に明るく骨太の強い信念を持つ有能な職員を育て、人口が急増するなかで健全財政を堅持しつつ、円満に市政のかじ取りをされました。

武藤市長は、企業経営者としての感覚を活かし市政経営をし、旧町再開発や国道の整備にその手腕を発揮されました。

中井市長は、国との太い人脈を通じて先進的な施策を進め、少数与党のなかで、文化センターミュージズの建設では、議員との激しい論争を繰り返すなど、一步も譲らない強い信念の持ち主でした。

斎藤市長は、市長就任前から各種の行事での簡明適切な歯切れのよい挨拶には定評があり、その幅広い人脈を通じたバランス感覚に優れており、また、職員をよく掌握し安定した市政運営をされたと受け止めています。

以上のように誠に僭越ながら私なりに歴代市長を寸評させていただきました。

質 問	回 答
<p>そこで、当摩市長は「いきいき所沢・あったか市政」を推進されておりますが、どのような市長像をイメージされておられるのか、ご所見を伺いたいと思います。</p>	<p>・ご紹介をいただきました歴代の市長さんのお人柄と功績をお聞きし、今、市政を預かるものとして、身の引き締まる思いがいたします。私は市長として、「生き活きところざわ・あったか市政」を推進し、「魅力とやすらぎのある、安心して暮らせるまち」所沢のために、市民と双方向の市政運営を実現し、信念を持って取り組んで行くことが使命であると考えております。</p>

10年後30年後の当市のグランドデザイン

人口減少を目前に控え、所沢市の元気のなさが気になります。隣の狭山市・入間市は駅前開発や区画整理事業、大型店の出店で街に活気があり、川越市の観光客は県下一を誇り話題も多く大変な賑わいを見せています。

このような状態を漫然と座視しては「いきいき所沢」でなく「黄昏の所沢」となることは必定です。

総合計画前期基本計画の中では、期間が4年と短いために人口減少に伴う小中学校の統廃合計画などが俎上に乗っていませんが、人口減少都市では既に小中学校の統廃合を進め、都市として生き残るための様々な施策の検討がなされています。

当市はこの10年間で人口は9,127人の2.7%増加しているものの、これを行政区別にみると11行政区中4行政区で人口が減少しています。特に並木地区は2,400人、2.7%減少しており、人口減少が目前に迫ってきていることを真摯に受け止め、今から長期的な視点に立った市政運営が求められています。

入間市では産業文化センターがあり産業の振興に力を入れております。当市は昭和30年代から区画整理を中心とした街づくりを進めた結果として、人口が急増し県南西部の中心都市として発展してきましたがその発展にも陰りが見えてきたように思います。

そこで、雇用の拡大・市税の増収に寄与する大型企業の積極的な誘致を進める必要があると考えます。仄聞するところによれば、500人規模の雇用の確保が見込まれる、大型店の出店希望があるとも伺っていますが、出店に漕ぎつけるには幾つかの高いハードルをクリアしなければなりません。

市長は多選自粛を掲げ、自らの任期を2期8年と考えられているようですが、新年度施政方針では若い世代の人たちが、これからの

日本の将来を築き、成熟した社会を謳歌できるように、将来都市像の実現に向けた予算編成したと述べています。

まちに元気を取り戻すためには、雇用の確保と若者の市外流出を食い止めなくてはなりません。そのためには当市にかけていた大型企業の積極的な誘致が欠かせません。

そこでお伺いします。

質 問	回 答
<p>この議会で、当市は川越市に人口でも抜かれてしまったことに対して、他の議員からも質問がありました。そして、市長は近年川越市の人口の伸びが当市を上回った結果と答弁されましたが、私としては所沢が川越に自慢できる唯一の人口においても、遅れをとることになり、非常に残念で危機感すら覚えています。市長はこのことどの様に捉え対処しようとしているのか伺います。</p>	<p>・川越市の人口増加の理由等につきましては、観光施策等によりイメージアップを図ってきたこと、「小江戸川越」としてのブランドイメージが定着したこと、調整区域の宅地開発が進んだことなどによるものにとらえております。</p> <p>本市といたしましては、川越の施策の良い部分については参考にさせていただくとともに、本市の豊かな自然、これまで受け継がれてきた文化、人のつながりなど、所沢の魅力を発掘し、所沢ブランドとして創造していくことによって、第5次所沢市総合計画に掲げております「選ばれるまち」を目指してまいりたいと考えております。</p>
<p>10年後30年後の所沢市のランドデザインをどのように描こうとしているのでしょうか？市長としての希望や夢を含めて語って頂きたいと存じます。</p>	<p>平成23年度を初年度とする第5次所沢市総合計画では、基本構想におきまして、今後8年間の「望ましいまちの姿」として、「所沢発 みどりと笑顔にあふれる自立都市」を将来都市像として掲げ、「8つのまちづくりの目標」をこの将来都市像を実現するために定めております。この望ましいまちの姿は、将来に向けた所沢のランドデザインの基本となるものと考えております。</p> <p>これらの都市像を将来にわたって実現するためには、社会全体に閉そく感や不安感が高まる中で、健全で持続可能な財政運営を行うことが、基盤になければならないものでございます。</p> <p>また、将来都市像には、「希望・資源・誇り・活力」の4つのキーワードがございます。「希望」は、未来を次代の子どもたちと共有できるまち、「資源」は、みどりや文化遺産、人や地域などの資源を活かし、市民生活をよ</p>

	<p>り豊かにするまち、「誇り」は、住んでいることに誇りを持ち、自然と調和した人にやさしいまち、「活力」は、産業や生涯学習などから、活気やにぎわいを創出するまちをイメージしていますので、これらのキーワードは、所沢の将来にわたるランドデザインのイメージとなるものと考えております。</p>
<p>入間市・狭山市はインフラ整備や企業誘致に積極的で、街の魅力のUPに努めています。かつて、元気な商店街と全国的にも注目された狭山ヶ丘西口商店街も今では元気がなく、お客は入間市の区画整理事業で整備された藤沢地区やアウトレットパークに流れてしまい、昔日の賑わいは見られません。</p> <p>また、川越市の発展は目覚ましく残念ながら当市はますます水をあけられています。唯一の砦であった人口もここにきて川越の後塵を拝することになってしまいました。</p> <p>所沢市に元気と賑わいを取り戻すためには、この議会でも他の議員などから市政の方向転換を求める質問がありました。</p> <p>近隣市に比較して厳しすぎる規制が、市の発展の足枷になっていると指摘されており、私も同感です。</p> <p>ある大型店は出店が可能であれば、「本社機能を所沢市に移してもよい」との強い希望があるとも伺っていますので、魅力ある都市として生き残るためにも、規制緩和を喫緊の課題として検討する時期に来ていると考えますが、ご所見を伺います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本市の規制につきましては、近隣市とほぼ同様の許可基準で運用しておりますので、近隣市と比較しても厳しいものとはなっておりません。 <p>しかしながら、各自治体にはそれぞれの地域性等があり、上位計画に基づいた土地利用の方針も異なることから、多少の違いがございます。</p> <p>国をはじめとして、本市でも社会経済状況の大きな変化、特に少子高齢社会等に対応した街づくりへの転換が求められております。都市計画法においても、都市機能がコンパクトに集積した都市を実現するための改正も行われました。</p> <p>いずれにいたしましても開発許可制度は、街づくりを実現する手法のひとつであり、第5次総合計画・基本構想・前期基本計画における土地利用の方針では、社会経済状況を踏まえ、市域を総合的にとらえた適正な土地利用の転換を図るとしております。</p> <p>また、都市的土地利用への転換につきましては、自然環境に配慮するとともに適正な土地利用を図るものとしております。</p> <p>そうしたことから、開発の規制につきましては、基本構想等と整合を図りながら、土地利用計画の検討を行い、それに即した開発許可基準の見直し等を行いながら、街づくりの実現に努めてまいります。</p>

問われる地方自治について

統一地方選挙を一カ月後に控え地方自治の在り方が問われています。当市におきましても市民による自治基本条例検討委員会を設置し、公募市民と市職員により、自治基本条例素案の検討を重ねられました。

その経過の中における、市民委員の市政に対する熱心で積極的な提言や意見は、今後のまちづくりにも大きな意義を持つてくるものと存じます。

こうした市政に深い関心を寄せる多くの市民が存在する一方で、地方議員の人材不足が各地で深刻になっています。長野県木祖村では昨年9月の村議補欠選挙立候補者0の事態が起きました。議員のなり手不足の原因が報酬の低さにあるとみて、報酬の引き上げを図る自治体も出てきています。

また、公共事業の削減で、当市においても住民要望の高い道路整備等が遅々として進まず、議員の仕事の魅力低下の一因となっているのではと感じています。

その一方で、議会不信を払拭するための「議会基本条例」を当市では2年前に制定しました。昨年は、新たに77自治体が制定し、現在、161の自治体が制定しています。

当市では条例制定後、議会報告会等を積極的に開催し、議会活動を市民に理解していただくべく努力していますが、参加する市民の顔ぶれが固定化していることは、気になることです。

私は、議会・議員不信を払拭する近道は、議員が住民の負託に応えるための情報を収集し、様々な住民要望を実現するために、時には、要望実現のため必要な条件整備を行いつつ、行政と共同で問題解決にあたることも必要ではないかと思っています。

最近、河村名古屋市長、竹原前阿久根市長や橋下大阪府知事（維新の会）、清水さいたま市長（埼玉改援隊）など、首長の派手な動きがマスコミで大きく取り上げられています。このような新党を結成する動きはさらに広がる様相を呈しています。

また、前総務相の原口一博氏は各地で産声を上げる地域政党を束ねる狙いから、地域政党のネットワーク化を目指す「日本維新の会」の結成を表明しています。

この様に、今、地方自治のトレンドが大きく変わる潮目にあると思いますので、このことに関連して市長にお伺いします。

質 問	回 答
河村名古屋市長やさいたま市の清水市長などの議会改革を視野に入れた行動を、当摩市長はどのように受け止めておられるのか？	・河村名古屋市長や清水さいたま市長など、近年、首長を中心とした議会に対する行動が広がっております。これらの首長の方々は、それぞれの政策や思いを訴えるため、首長と議会の関係にも触れながら、それぞれの地域の実情に基づいた改革をさらに進めていこうとする動きをされているもの

	と受け止めております。
<p>地方自治の二元代表制は政治権力を分散させる仕組みであり、首長に妥協を強いる制度とされています。そのため、川村たかし現象と言われる元気な首長が登場し、様々な行動や持論を展開していますが、この現象を当摩市長はどう受け止めておられるのかご所見を伺います。</p>	<p>・ご指摘のいわゆる「河村たかし現象」など、地方自治体の首長が、さまざまな行動をされている背景には、政権交代が行われても、中央政府の政策の方向が見えにくく、地域主権改革もなかなか進まないという現状があるのではないかと捉えております。</p> <p>こうした動きの中には、議会と首長の関わりを含め、地方から日本を変えるという主張があり、地域の課題解決に向けて、わかりやすい手法で取り組んでいることに対して、一定の理解が得られているものと受け止めております。</p> <p>今後の二元代表制の下での首長と議会の関係につきましては、それぞれの議会改革の取り組みや、地方自治法抜本改正に向けた議論にもつながっているものと思いますので、推移を見守りたいと考えております。</p>

首長・議会・議員について

前々回の選挙以前は、「議会と行政は車の両輪である」との立場で一般質問した議員も多く、またそのような考えから全市的な問題や地域の問題に取り組んだ議員も少なくありませんでした。私は古い人間ですので、車の両輪論からなかなか抜け出せないでいます。

しかし、最近では議会不信等を払拭するため二元代表制を意識した議会基本条例の制定をはじめとした、議会改革に取り組む議会・議員が増えてきています。

このことは議会の活性化と市民に議会の役割等を知ってもらう上で意義があるものと理解していますが、反面、首長から提案される議案について、チェックをより厳しくしなくてはという使命感からしばしば首長と対立している議会も出てきています。

大切なのは、市民の幸せを増進するためには、何が必要で、どのような施策を実行したら良いのか、お互いの面子にとらわれることなく虚心坦懐に両者が建設的な議論をすることでは必要ではないかと存じます。

質 問	回 答
<p>最近、当市では提案された議案が議会で修正されたことも何度かありますがこのことを含め、市長は最近の地方</p>	<p>・二元代表制のもとでは、議員と首長は、ともに住民の意思により直接選任されておりますので、議会と首長というそれぞれ独立した立場で、互いに</p>

<p>議会や当市議会の動向について、どのように受け止め対処しようとするのか、ご所見を伺います。</p>	<p>けん制しつつ調和を図り、公正で円滑な自治の運営を目指していくものと考えております。</p> <p>自治体政策の最終決定の場は議会であり、首長の提案に対し修正等が行われますことは、そのことにより政策をよりよく仕上げていくという方向であるものと受け止めております。</p> <p>こうした議論が深められることにより、市民の皆様の納得が得られる市政につながるものと考えております。</p>
---	--

マニフェスト選挙の功罪

最近の新聞に、『マニフェスト漢字で書くと「方便集」』。との川柳が載っていましたが、正に今、民主党のマニフェストそのものの是非が問われています。

日本では、平成11年の統一地方選挙の頃からマニフェストが作られるようになりました。

一方、マニフェストに縛られると、時代の変化への迅速な対応ができないとの批判もありますので、私は、以前の選挙公約のほうがかえって良かったのではと感じています。

質 問	回 答
<p>そこで、市長に、自身のマニフェスト及び民主党のマニフェストについて、そのメリットデメリット等についてどのように考えているのか伺います。</p>	<p>・マニフェストとは、「政策の数値目標・実施期限・財源・方法などを明示した、市民との契約」などと言われております。</p> <p>私も市長選挙におきまして、「市民の皆さんとの契約」として、掲げさせていただきました。</p> <p>マニフェストを作成し、私の考えております市の政策の重要課題を明らかにして、市民の皆様に選択の基準をお示しすることがメリットとなるのではないかと考えております。</p> <p>また、民主党のマニフェストには、子ども手当や高校授業料の実質無償化、高速道路の無料化など、国民生活を第一に考えた政策、財源や実施時期などが盛り込まれておりましたことから、これら検証可能なものに基づいて、有権者が判断する選挙となったことは、評価できる点であったのではない</p>

	<p>かと感じております。</p> <p>しかしその反面、めまぐるしく変化する現在の社会情勢を考慮いたしますと、その変化に応じた適正な見直しも必要となりますことから、その見直しを後退として捉えられかねない点がデメリットではないかと考えております。</p>
--	---

防災について

今回の東日本巨大地震で、当市の水道の被害と対応について伺います。

と申しますのは私の家では風呂に入ろうとしたところお湯が赤く濁っていましたので、大きな地震では先ず飲料水の確保が緊急に必要です。

そこで、当市の水道施設の被害状況とその対応について水道事業管理者に伺います。

質 問	回 答
我が家では風呂の水が赤錆で濁ってしまい入浴できませんでしたが、水道施設の被害状況と赤サビ等の市民からの苦情とその対応についてどのようなものがあったのか。	<ul style="list-style-type: none"> 水道施設の被害状況につきましては、配水管、浄水場施設とも、大きな被害はありませんでしたが、漏水が1件ありました。 また、市民からの問い合わせにつきましては、濁り等についての連絡が58件ありました。 対応としましては、水道部ホームページや広報車による濁りのお知らせ、濁り拡大を防ぐためのドレン作業を行いました。
配水管の耐震性の現状について伺いたい。	<ul style="list-style-type: none"> 管路の耐震化につきましては、強度に問題のある石綿セメント管及び鋳鉄管の布設替えに取り組み、石綿セメント管の布設替事業は平成15年度で終了しておりまして、一部残っておりまして日東地区の布設替えについても平成22年度に終了しております。また、鋳鉄管の布設替事業につきましても平成19年度で終了しております。 平成21年度末での大口径管などの基幹管路の耐震化率は約69%となっておりますが、残りの管路におきましても、ほとんどが耐震性を有している

	ダクティル鑄鉄管等を使用しております。
<p>計画停電で給水に支障はないのか。また、水道の自家発電の燃料確保は支障ないか。また、自家発電に必要な電力をどの程度カバーできるのか？</p>	<p>・所沢市の水道水の水源は、県営大久保浄水場から上赤坂中継ポンプ所を経由し送水されています。県水が9割で、残りの1割が深井戸から取水する地下水です。このため、大久保浄水場や上赤坂中継ポンプ所が停電した場合は、県水の送水が停止し、水不足となることが予想され、水の出が悪くなることや濁りが発生することも想定されますので、市民の皆様には節水のご協力を水道部ホームページや防災行政無線などをお願いしております。</p> <p>また、市の浄水場からの配水につきましては、浄水場に非常用発電機を設置し対応しております。</p> <p>非常用発電機の燃料につきましては、一時的に必要な量を確保するのが難しい状況が続いておりましたが、現在では、安定的に確保されております。</p> <p>非常用発電機の運転可能時間は、第一浄水場が約72時間、東部浄水場が約60時間、西部浄水場が約55時間となっております。</p>

当市の被害状況等と対応について伺います。

去る、2月17日にNHK TVのクローズアップ現代で、公共事業は10年間で9兆5000億円から5兆7,000億円と40%減少し、その結果、自治体の災害復旧に大きな支障が生じているとの報道がされました。

例をあげれば、今まで除雪洪水対策等に際して地元建設業者が災害復旧にあたっていたが、公共事業の削減により仕事のない業者は廃業や、災害復旧に欠かせない重機を処分したため、今年の豪雪に際して除雪作業ができず透析を受けられない患者、緊急自動車出場に支障が出たことが報道されました。

当市では、去る2月14日に10cmを超える降雪がありました。幸い大きな事故もありませんでしたが、台風による大雨の災害現場等では建設業者の協力が欠かせません。

そこで、危機管理担当理事にお尋ねいたします。

質 問	回 答
<p>公共事業費の削減で、危機管理、災害復旧に支障はないか。</p>	<p>・公共事業費が削減されている中での、災害時あるいは災害復旧への影響について、3点のご質問でございますが、関連しておりますので一括してご答弁申し上げます。</p>
<p>当市でも、建設工事の減少により重機の保有と作業員の確保が困難になっているものと思料されますが、このことについて実態調査はしているのか。</p>	<p>本市におきましては、これまで幸いなことに支援を仰ぐような大きな災害は発生しておりません。</p>
<p>また、危機管理及び緊急を要する大雨や台風による河川のような壁決壊現場等の緊急を要する応急復旧対策に、支障がないのか。また、最近、出場を要請した事例があるのか？</p>	<p>しかしながら、災害はいつ発生するかわかりません。その備えといたしまして、災害が発生した場合の早期復旧に向けた手立てといたしまして、建設関連業者やリース会社と災害時応援協定を締結し、優先的に重機やオペレーターを派遣していただくことになっておりますことから、災害復旧に向けた救援作業等は、この協定により有効に機能するものと考えております。</p> <p>ご質問にありましたように、全国的に財政状況が厳しいなか、特に地方におきましては、公共事業の削減による建設業者の疲弊や減少によって、重機の保有や作業員の確保が困難となり、災害時応援協定が有効に機能できないという事例もみられるようですが、幸いにも、当市におきまして建設業者の減少等はほとんどなく、また、建設業者からも、重機の保有や作業員の確保が困難となったとの相談や申し出もございません。</p> <p>いずれにいたしましても、災害復旧時において、重機及びオペレーターの確保など現場対応に支障がないよう努めていきたいと考えております。</p> <p>また、出場要請ですが、建設関連事業者に対して、夏期のゲリラ豪雨における土嚢の搬送や降雪時及び降雪の恐れのある時に、滑りやすい道路等に融雪剤の散布を要請しました。</p>

防災行政無線の振り込めサギ防止の呼びかけについて

防災無線は、人命に関わる通信を確保するために整備された専用の無線通信システムであるとされており当議会の一般質問で、その充実を求める質問もありました。

私は消防在職当時から、この防災無線設置には消極的でした。なぜかといえば設置を検討した際にも、またその後においても、地震や台風時にこれが有効に活用された例がないからです。

阪神淡路大地震に際して、防災無線基地局が倒壊し使用不能であったことは記憶に新しいところです。防災無線の有効性について現在では、災害発生直後にＴＶで詳細な情報を知ることができ、さらにインターネットやケータイ電話でも情報収集が可能であり、情報通信技術の進歩は目覚しく、これらの新しい通信技術の導入を視野に入れた、災害時の通信あり方について根本的に議論すべきと考えていますが、このことは別の機会に譲るとして、最近その使用方法が気になっています。

そもそも、防災無線は非常時において迅速かつ的確に災害情報等を収集・伝達し、円滑に通信を確保するために設置されたものです。

しかし、最近、あまり緊急性がないと思われる放送がしばしばなされているようです。特に学校の授業時間中に、振り込め詐欺防止の放送がされることは授業に支障が出ないか心配です。と言いますのは授業の雰囲気は壊れてしまうとこれを元に戻すのに時間かかると聞いたことがあるからです。

そこで、危機管理担当理事に伺います。

質 問	回 答
各部署等から放送依頼があった場合、どのような基準で放送の可否を判断しているのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災行政無線の放送の可否の基準でございますが、所沢市防災行政用無線局運用要綱に放送の範囲として規定されております。 1つ目としては「災害時における避難場所に避難した市民に対する情報の伝達」、2つ目としては「地震、台風、洪水等の災害情報で、市民に対し緊急に伝達を必要とするもの」3つ目としては「その他総括管理者が特に認める事項」と定められております。 その都度、判断をしておりますが、そのなかで、必要と認められる事項として基本的には、市民の生命、身体、財産の保護を判断基準としています。
防災無線のスピーカは主に学校を中心に設置されていますが、教育委員会など関係者との協議はどの様になっているのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災行政無線について教育委員会など関係機関との協議はどうかとのことでございますが、ご質問にありました、振り込め詐欺の放送時間につきましては、教育委員会と協議を行ったうえで、できるだけ休み時間となる時

	<p>間帯としたものでございます。</p> <p>また、先に行われました県立高校の入学試験におきましては、県からの要請によりまして、放送による影響を鑑みまして、1日の放送をすべて中止にするなどの配慮をいたしました。</p> <p>いずれにいたしましても、防災行政無線による放送は、市民の生命・財産を保護する観点からのものでございますが、さまざまな影響を考慮しながら行ってまいりたいと考えております。</p>
--	---

高齢者・障害者の難聴対策について

私は、今年、後期高齢者の仲間入りをします。同級生をはじめ高齢者が集まると「最近、耳が遠くなって困っている。特に電話や小さい声と早口に参っている。」との声が多く聞かれます。

かくいう私も2～3年前から難聴になり困っています。そこで耳鼻科の医師の診察を受けたところ、「加齢による難聴で治療方法がないが、補聴器で少しは良くなるのでは」と補聴器を薦められました。

ただ補聴器に眼鏡のような効果を期待するのは無理とのことでしたが、少しは聞きやすくなることを期待して、病院指定の業者から補聴器を購入しました。

加齢による難聴では、音は聞こえるのですが、言葉の聞き分け、取り分け「イ」と「シ」、「ヒ」と「リ」、「エ」と「へ」、「オ」と「ホ」などの聞き分けが難しく、とくに電話で、甲高い声で早口にしゃべられると（女性に多い）聞き取りが困難です。

当市の高齢化率は20.2%、間もなく高齢社会から超高齢社会に仲間入りします。つまり、5人に一人存在する高齢者は、口をあまり開かずに話す小さなボソボソした声や、早口が苦手です。高齢者が振り込めサギ被害にあう原因のひとつにもなっているのかも知れません。高齢者は、これからも増え続けるのです。

そこでお尋ねいたします。

質 問	回 答
<p>窓口に来た市民や電話の相手が、高齢者や難聴者である場合には、話がよく理解できるように、口を大きめに開き（腹から声が出る）且つ、早口でなくゆっくりと対応するよう職員に徹底するべきと考えますがいかがでし</p>	<p>・本市では、来庁者の方への話し方、電話による応答などの基本をまとめた「さわやか対応マニュアル」を作成し、よりよい接遇の向上に努めています。</p> <p>この中では、「はっきりと聞き取りやすく丁寧に話すこと」、「専門用語等を</p>

ようか。また、高齢者へ説明する際には、絵や図を用いて説明するなど、容易に理解してもらえるような工夫が必要ではないかと思いますが、総合政策部長にご所見を伺います。

使わずにわかりやすい言葉で話すこと」などを示し、市民一人ひとりの立場に立った対応を心がけるよう、努めているところでございます。

この「さわやか対応マニュアル」を活用し、採用1年目の職員を対象に研修を行うとともに、外部講師による言葉づかいや態度等の基本を学ぶ研修を行っております。

また、今年度は、福祉の分野に着目した研修といたしまして、市内の老人福祉センターや障害者施設で業務体験の研修を行い、高齢者、障害者の方との接し方を学ぶ機会を設けています。

その他、「聴覚障害への理解」をテーマに聴覚に障害のある市民の方からお話を伺う研修を行い「はっきり、ゆっくり話すこと」、「見やすい資料を提示すること」が、効果的であることをご教示いただいたところでございます。

なお、これらの研修内容を全職員に周知するため、職員研修の庁内広報紙を発行し、接遇向上の一助としております。

今後、高齢者の方が増加してまいりますので、より一層丁寧な対応が求められております。全職員がよりより接遇を行えるよう引き続き、その向上に努めてまいりたいと考えています。