

○吉沢章子委員 私は、一問一答で4項目について伺います。1、施策における顧客満足度調査等について、2、市バス事業について、3、市立3病院合同災害医療訓練と災害時の地域医療連携について、4、環境共生都市について、今回は川崎メカニズムとスマートシティ構想について伺ってまいります。

それでは、施策における顧客満足度調査等について伺います。きょうは午前中もこの議論があったと思いますけれども、平成23年度決算の特徴として、歳出においては保育施策の充実による増等が挙げられておりまして、保育事業費は281億8,749万1,000円でございます。前年度比39億8,166万5,000円の増となっております。重点施策に係る歳出は莫大でございます。例えば公営企業会計である病院事業ではいわゆる顧客満足度調査を行っておりますけれども、一般会計からの支出である施策に対して事業評価は行っておりますが、顧客満足度調査——市民満足度調査と言いかえてもいいかと思いますが——を行っているのかなど、決算書を読みつつ疑問に思いました。本来ならばその調査結果は、行政サービスを受益する主体であり、納税者である市民に対する税の再配分という観点からも非常に重要な指標であるものと考えます。事業評価において政策評価委員会より、いわゆる顧客満足度調査を行うべきであると提案された事業について伺います。また、その結果について総合企画局長に伺います。

○飛弾良一総合企画局長 施策評価における市民満足度調査等についての御質問でございますが、平成22年度の施策評価の実施結果に対する政策評価委員会からの改善意見のうち、参考指標として市民の満足度を設定することについて提案いただいた施策は9件ございました。この改善意見に対する平成23年度の対応状況につきましては、今後検討するとしたものが4件、代替的な参考指標を設定したものが4件、対応困難としたものが1件でございました。以上でございます。

○吉沢章子委員 提案は9件、結局いろいろおっしゃっておりますけれども、調査実績は結局ゼロということなんですね。ここにその9件いただいておりますけれども、改善意見の一例を挙げればこれはまさに保育のお話でございます。多様な保育の充実について、難しいとは思いますが、参考指標がいずれも供給サイドから見た経過、プロセス指標であることが若干気にかかると、父母の満足度等のアウトカム指標について今後検討されたいというふうになっております。これは事業局の方は御存じだと思いますけれども、私の発想の原点であった保育事業も指摘されておりました、また次に伺う市バス事業も指摘をされております。新しく施策を実行する際は免罪符のように市民意見の集約としてパブコメを実施するものの、実行中の施策に対する市民意見はどう集約をするのでしょうか。実行してみたらここはだめだった、だから直そうという柔軟な姿勢が行政には往々にして不足していると感じます。それはすなわち市民サービスの低下を招くということでございますけれども、顧客満足度調査を行ってPDCAサイクルにおけるCをより実効性のあるものにすべきであると考えますが、見解を伺います。

○飛弾良一総合企画局長 施策を実施する上での市民の満足度調査等についての御質問でございますが、多くの施策において基本計画や実行計画などの策定や改定に当たっては、市民アンケートやニーズ把握などの実態調査を実施し、その結果を踏まえ素案を作成しパブリックコメントを実施しているところでございます。これらの調査は毎年度行っているものではございませんが、こうした情報は施策評価を行う上での有効な指標となるもので

ございますので、できる限り継続した取り組みを行うことで施策に反映していくことが重要であると考えております。したがって、庁内会議等を通じて顧客満足度などの市民ニーズ等についての重要性を各局と共有してまいりたいと考えております。以上でございます。

○吉沢章子委員 半歩進んだ御答弁ということで、重要性を各局と共有してまいりたいと考えていると、これは非常に大事なことだと思います。ここに午前中、吉田委員から夏休みの絵日記と言われたものがございまして、これはフロンティアプランチェックの事項でございしますが、この中の166ページに政策評価委員から、改善意見への着実な対応によるPDCAサイクルの実現とございます。この改善意見というものを真摯に受けとめて改善しなさいということがここに書かれているわけですから、やはりこれは総合企画局は担当局としてしっかりと先導する責務があるのではないかと思います。その辺よろしくお願いしたいと思います。

私は、後で言おうと思ったんですけども、ちょっと他局への気遣いをいろいろなされている局が今回多くて、気遣いというのは市民にするべきものじゃないかと思ひまして、ここで言わせていただきますが、ダボス会議を主催するメンバーの一人である田坂広志さんは講演の中で、官僚一人一人に悪人はいないが——悪人はいらっしゃいません——まともと全く動かない一つの生命体になり、みんなが巻き込まれていく、悪意はないんだと。しかしながら、地獄への道は善意で敷き詰められているとおっしゃっております。川崎市はそうならないように、あるべき姿を具体的に描いてその実現に向かってともに頑張ってもらいたいと思います。よろしくお願いいたします。

もう一つ申し上げたいのがクレームなんですけれども、民間企業は、クレームは宝としてさまざまなクレームを事業や製品に対する改善の原点として分析しアクションにつなげております。将来的には組織的にクレームを成長の糧とできるような行政体を目指していただきたいと思いますが、先ほど申し上げましたが、せめて政策評価委員会から指摘された施策や大きな重点施策、税金投入の大きな施策などについて可能なものから顧客満足度調査を行っていただきますよう関係各局に要望させていただきます。また議論させていただきますと思います。

次の質問に移ります。先ほども指摘のありました市バス事業について交通局長に伺います。前段の質問で調査を行いなさいという指摘がございました。ぜひ調査を行っていただきたいと思いますが、また、現在まで何度も市バスについて議論を重ねてまいりましたが、昨年の決算審査特別委員会では公営企業会計がいかに優遇されているかということに触れました。一層の企業努力を求めたところではありますが、今年度においても一般会計からは多くの繰出金が——これは午前中も議論がございましたが——入っております。さて、最近では経路ミスの報道も余り拝見しなくなりました。全体に民間アドバイザーやバス運行管理に係る改善委員会による効果があらわれてきたのかなと期待をするところでございますけれども、その成果について伺います。また、努力して結果を出した人を評価する、賞与等においてきちんとした差をつける人事評価の基準について、昨年7月から実施をされておりますけれども、その成果について交通局長に伺います。

○田巻耕一交通局長 運行ミスに対する取り組み成果等についての御質問でございますが、初めに、運行ミスの発生状況につきましては、8月末現在で比較いたしますと、平成

23年度の21件に対して本年度は13件と減少している状況でございます。次に、運行ミス防止の取り組み状況でございますが、本年度は平成24年3月にバス運行管理に係る改善委員会からいただきました答申を踏まえて見直した今後の運行ミス防止対策に基づきまして、出庫時や起点時において車内放送、運行表、行き先表示の確認を行う基本動作の徹底、効果の高い出庫直前の点呼の実施、運行表を見やすくする工夫の継続などに取り組んでいるところでございます。これらの対策の職員への周知徹底につきましては、年度当初の局長ビデオメッセージや春の全国交通安全運動における営業所長訓話等、あらゆる機会を通じて継続的に行っております。また、特に本年度は運転手25名程度を1つのグループとするグループ制を導入いたしましたことから、前年度に職員の意識向上や運行ミス対策の徹底等に効果がありましたグループワーク研修をこのグループ制を活用して進めているところでございます。このように運行ミスの防止につきましては全職員が一丸となった取り組みを推進しておりますが、いまだ発生が続いておりますので、今後も基本動作の徹底を中心とした対策の実践を継続し、さらなる削減に向けて最善の努力を図ってまいります。

次に、人事評価についてでございますが、従前から経路ミスを初め不祥事を起こした職員は評価において減点し、その結果を総合的に評価し賞与等に反映させておりました。しかしながら、多発する運行ミス等のヒューマンエラーを抑制することや運転手の一層の士気向上を図るため、平成23年7月に人事評価制度の評価基準の見直しを行ったところでございます。主な見直しのポイントといたしましては、決められた防止策を実践せず運行ミスが発生させた場合は厳しく減点することとした一方、安全運行のかなめとなる点呼時の姿勢や添乗観察の結果が良好な場合は加点要素とするなど、より職務への精励の度合いが評価できるよう、基準の明確化、厳格化を図ったところでございます。この評価基準により、職務への取り組みに対するやる気や努力を示した職員を高く評価するなど平成23年度の人事評価を行い、平成24年度の賞与等に反映したところでございます。今後も引き続き職員のモチベーション向上やプロ意識の醸成に向けて人事評価を適切に行ってまいりたいと考えております。以上でございます。

○吉沢章子委員 適切な差と適切な指導により改善しつつあることを評価したいと思いません。褒めるべきは褒めて指導すべきは指導し、さらに向上することが市民サービスにつながりますので、一層の努力を求めます。さて、人件費の高コストは企業会計全般の問題でもございますけれども、市バス運転手の給与67万円というのは民間に比べて非常に高いと指摘をしてまいりました。ことし3月の予算審査特別委員会において、勤務体制とともに給与体制の見直しをすとの答弁をいただきましたけれども、その後の進捗状況と実施の目途について伺います。

○田巻耕一交通局長 勤務・給与体制の見直しについての御質問でございますが、企業会計における経営改善を行うため、労働集約型産業の典型である市バス事業におきましては、勤務体制を効率的なものとし、時間外勤務手当の発生を抑制しながらも、必要最小限の職員で最大の効果を発揮できるようにすることが総人件費の抑制には必要なことであると考えているところでございます。そのためには、まず第1に、不必要な時間外勤務が発生しない効率的な勤務体制となるような勤務シフトへの改善に努めているところでございます。次に、バス事業の特殊性から、市バス運転手の日々の勤務時間は担当する乗務により長短があり、1日の勤務時間である7時間45分に合わせることは難しいため、勤務時間

を1日単位でとらえる現在の方法ではなく、1カ月単位でとらえる変形労働時間制を導入することを考えております。これにより需要に応じたより効率的な運行計画が可能となることから、勤務時間外手当の削減など総人件費の抑制を図ることができるものと考えているところでございます。しかしながら、変形労働時間制の導入は労働条件の改正に当たることから、現在労働組合と協議を進めているところでございます。以上でございます。

○吉沢章子委員 不必要な時間外勤務と、午前中も議論がございましたけれども、それが生じない効率的な勤務体制により時間外手当の削減などで総人件費の抑制を図るということでございます。これは首を切るというわけではございませんし、一般会計から繰り出しを大変な額をいただいているという公営企業としての努力は当然でありますので、3月から、御答弁をいただいております。遅くとも来年度から実施できるように早期の労働組合との妥結を強く要望させていただきます。

次の質問に移ります。次に、市立3病院の合同災害医療訓練と災害時の地域医療連携について伺います。平成23年度決算、病院事業会計における一般会計からの繰り出しは72億円余でございます。今回は災害時における医療資源の活用と確保という観点から伺います。今般初めて市立3病院における合同災害医療訓練が行われるとのことですが、その目的と内容について伺います。また、東日本大震災の折、実際に災害時医療に取り組みされた方を招かれて講演会を開催するとのことですが、その意義及び内容等について病院局長に伺います。

○三浦政良病院局長 災害時医療についての御質問でございますが、昨年の秋に横浜市内で開催されました東日本大震災の体験談を聞く講演会におきまして、東日本大震災の直後から医療従事者として災害時医療に実際に取り組みされました福島県の郡山医師会会長が講演を行い、避難場所となる建物のバリアフリー化や日ごろからの関係機関同士の連携等の重要性を述べられておりました。その後、本年7月に病院局の災害担当医師や事務職員等が郡山市を訪問し、医師会関係者、行政関係者から直接当時の状況の御説明を受けたり施設見学をさせていただき、災害に備えた事前準備の重要性を改めて認識してまいりました。郡山市では、関係機関同士の緊密な協力関係のもと、大震災発生後、直ちに市内の避難所における診療や使用不全の状況となった病院からの入院患者の転院などを地域医療機関相互の連携により対処されておりましたが、医療従事者自身も被災者となる厳しい状況の中、大きな混乱なく切り抜けたのは、日ごろからの連携や人の和によるものが大きかったと伺いまして、防災関係者にとって大変有意義な講演内容と考え、10月5日に郡山医師会会長を川崎病院にお招きし講演会を開催することといたしました。また、郡山市の事例からも、災害時には各病院とも提供できる医療水準が低下することも想定され、限られた医療水準を有効かつ効率的に活用することが求められることとなり、市立3病院間を初め関係機関との連携が不可欠であることを再認識いたしました。このため、市立3病院間の連携強化や区の地域防災計画への参加、災害医療拠点病院としての神奈川県等との業務連携調整など具体的に進める必要があると認識しておりまして、その一環として、10月20日に川崎病院において、患者トリアージを初め、初診における患者管理の検証や後方搬送体制の確立、外部への情報発信などを目的とした訓練を実施するとともに、消防局のヘリコプターを活用し、市立3病院間で重症患者、医療用資器材等の搬出入訓練をあわせて実施し、災害時対策の強化を図ってまいります。なお、講演会や合同防災訓練につきまし

ては、対象を病院局職員に限定することなく、総務局危機管理室と共催で関係局及び市内医療関係団体にも広く御案内し、多くの防災関係者に御出席いただきたいと考えているところでございます。以上でございます。

○吉沢章子委員 日ごろからの連携や人の和によるものが大きかったということでございますが、その事実を本市は真摯に受けとめるべきであると考えます。10月5日の講演会及び20日の防災訓練は、関係諸氏の御参加をぜひ要望させていただきたいと思えます。

災害時における優先順位として医療資源の確保と活用は上位であると考えます。災害時にはランドマークともなる総合病院は人が集中して機能不全に陥る可能性が大きいと予想されます。地域医療との連携による機能分散は不可欠であります。現在の取り組み状況と課題及び今後の展開について健康福祉局長に見解を伺います。

○木村 実健康福祉局長 災害時医療についての御質問でございますが、本市における災害時医療救護体制といたしましては、災害の規模、傷病者の発生状況、地域医療機関の被災状況を勘案して、保健福祉センター、地域防災拠点等に医療救護所を設置し、傷病者のトリアージを行い、軽症者については応急手当を行うとともに、重症者については、市内6カ所の災害医療拠点病院のほか、川崎市病院協会との災害時における医療活動に関する協定に基づき、収容可能な病院に受け入れを要請することとしております。その際に、傷病者の集中による機能不全といった事態を回避するためにも、被害を受けなかったり比較的被害の少なかった地域の医療機関においても早急に診療を再開し、災害時医療の一翼を担っていただくことが重要と考えております。今後につきましては、災害時の被害状況のみならず、人口動態や年齢構成、医療資源の量、地理的条件等が地域により異なることから、地域の実情に応じた医療救護体制の構築が不可欠と考えておりますので、各区の災害医療担当や関係医療団体等と連携し、より実効性のある災害時の医療救護体制の構築に努めてまいります。以上でございます。

○吉沢章子委員 協定はあっても実際に機能するのかが未知数なのが課題であるということだと思えます。現在高津区では、本市としては先駆的に地域医療連携に取り組んでおり、このたび川崎区でも第1回目の会議が開催されると伺っております。私は、公によるプラットフォームの構築と機動的な活用を提案してございまして、分野は違いますが、多摩区ではその成果があらわれつつあります。災害時はまさに現場の統括が命であり、錯綜する情報のインプットとアウトプットにおける一元化が必須であります。病院を初め地域医療連携における各区でのプラットフォームを立ち上げ、まずはそれぞれの担当が腹を割って話す場を早急に立ち上げるべきであると考えますが、見解を御担当の三浦副市長に伺います。また、情報管理は最終的には危機管理室が行うと考えますが、地域医療連携構築におけるスケジュールの一定の目途として、本市地域防災計画の策定に合わせることにについてあわせて見解を伺います。

○三浦 淳副市長 災害時の医療についての御質問でございますが、東日本大震災におけるさまざまな事例をお伺いいたしましても、日ごろから顔の見える関係をつくっておくことは大変重要なことと認識をしているところでございます。既にスタートしております高津区の医療救護所ネットワーク会議や川崎区の危機管理地域協議会、医療・救急部会の取り組みは、それぞれの区の地域の特性や実情に応じた実効性のある災害時における備えを行うために重要な役割を果たすものと考えているところでございます。今後はこれらの取

り組みをベースとして、医療資源の量や地理的条件等、それぞれの地域の実情に応じた医療救護体制の構築に向けまして地域の医療関係者の方々が一堂に集まり情報を共有するとともに、率直な意見交換を行う場づくりを各区と協議をしながら進めてまいりたいと考えております。また、災害時の医療情報と他の情報との一元化や災害時の医療救護のあり方につきましても、東日本大震災を踏まえた地域防災計画の見直しを平成25年9月を目途に行いますので、その中で検討をしてまいります。以上でございます。

○吉沢章子委員 御答弁ありがとうございました。ぜひ顔の見えるプラットフォームの構築をお願いしたいと思います。きのうNHKのサキどりという番組で、佐賀県武雄市がフェイスブック・シティ課というのを持っているというお話がございました。初日、うちの原委員もSNSの活用ということを申しておりましたけれども、まさに情報のプラットフォームというところではフェイスブックも非常に重要なかなと思って、インプット、アウトプットという情報の管理についても非常に有効ではないかと思いました。また、先ほど言っていました顧客満足度調査に関しましても、本当に職員全員がフェイスブックのページを持っていますので、何か市民からインプットがあると、だれかが見てアウトプットできるという、非常に早くて感謝もされているということでございまして、これは非常に有効ではないかと思しますので、ぜひ御検討していただきたいと思っております。

次の質問に移らせていただきます。環境共生都市について伺います。歳出6款1項1目環境総務費における地球温暖化対策事業費は支出済額3億8,369万円余でございます。地球温暖化に対する議論を始めた当初は環境局内に担当者が2人という体制で、主要施策は打ち水作戦でございました。まずは組織の拡充から要望いたしました。今では喜ばしい隔世の感があります。環境なしには語れない世の中になったということでもあり、議論を深めてまいりたいと思っております。

昨年度より環境共生都市を提案しておりますが、基本理念は環境を受け入れて生かすという意味のパッシブデザインであるということ念頭に、今回はエネルギー施策について伺いたいと思っております。まず川崎メカニズムについてでございますが、我が党の代表質問の答弁で、川崎メカニズムにおけるCO₂排出量の削減効果は、国にはカウントされないが、市にはカウントできるとのことでございます。国は、鳩山政権時代の国際公約である25%削減はもはやお手上げだそうでございますが、本市の目標である2020年までに25%削減を実現できるのか、見込みを伺います。また、この施策は、井戸を掘った人を忘れないという製造した人の努力が見える形で評価し、売り込みを行政がバックアップするというもので、本来は国策として国が取り組むべき仕事であると私は考えます。イノベーションの次である売り込みは非常に重要です。川崎市の取り組みを国に提言して国策として検討するよう要請すべきであると考えますが、見解を環境局長に伺います。

○稲垣 正環境局長 川崎メカニズムについての御質問でございますが、本市における温室効果ガス排出量は、最新データである2009年度暫定値で基準年度の約2割の削減となっておりますが、これは前年9月のリーマンショックに端を発した世界同時不況等が大きく影響したものと認識しているところでございます。また、昨年3月の東日本大震災以降、電力供給における火力発電所への依存度が高まったことなどを踏まえまして、今後も社会経済情勢により温室効果ガスの排出量は大きく変化すると考えられますので、本市といたしましては、再生可能エネルギーの普及に向けた取り組み等を着実に進めるとともに、川崎

メカニズムの制度を活用し、市内のすぐれた環境技術による地球規模での温室効果ガスの削減を進め目標を達成してまいりたいと考えているところでございます。次に、国とのかわりについてでございますが、我が国の環境技術を海外で活用し、排出削減に貢献した分を我が国の削減量として活用する二国間オフセット・クレジット制度は川崎メカニズムと共通する考え方でございますので、すぐれた環境技術が地球規模で生かされるような制度構築を進めていただくよう環境省や経済産業省に働きかけているところでございまして、川崎メカニズムの考え方が国際的な枠組みづくりの先駆けとなるよう引き続き取り組んでまいります。以上でございます。

○吉沢章子委員 御答弁のように、川崎メカニズムが国際的な枠組みづくりの先駆けとなるように、ものづくり都市川崎として国へしっかりと働きかけていただきますように要望させていただきます。

環境局長の御答弁では2009年度の暫定値で20%削減ということでございますが、産業活動が活発になってもこの数値を超えるようにするにはさらにさまざまな努力が必要であります。その実現のためにもパッケージで考えるエネルギー施策としてスマートシティ構想がでございます。総合企画局長に伺います。現在3地区においてモデル事業を推進しておりますが、これはいずれも川崎区でございます。パッシブデザインの考え方である環境を受け入れて生かすという視点から川崎市全体を俯瞰してそれぞれの特性を生かしたモデル事業が必要であると考えます。南部、中部、北部という都市環境に即したモデル事業の展開が必要であると考えますが、見解を伺います。

○飛弾良一総合企画局長 スマートシティ構想におけるモデル事業についての御質問でございますが、スマートシティ構想を牽引する取り組みとして、川崎駅周辺地区、富士見周辺地区、臨海部地域などにおいて地域の特性を踏まえてモデル事業の具体化を進めているところでございます。本市におけるモデル事業につきましては、商業・業務施設や住宅などが集積した既成市街地におけるエネルギーマネジメントの構築や公共施設の再編等の機会をとらえたスマート化、さらに、臨海部に象徴される本市の強みや特徴を生かした取り組みなどを進めることが重要と考えております。こうしたことから、その他の地区におきましても、まちづくりの動向や地域の特性を踏まえ、民間事業者や地権者等と協議連携しながらモデル事業の創出、具体化につなげてまいりたいと考えております。以上でございます。

○吉沢章子委員 全市への展開をよろしくお願ひしたいと思ひます。

続いて総合企画局長に伺いますけれども、エネルギーに神話は既にないということで、原子力がだめなら太陽光という簡単な問題でもないということは自明の理であります。環境を生かすということは、すなわちポテンシャルを生かすということであります。川崎市は、100%東京電力にお世話にならなくてもエネルギーを自給できるポテンシャルがあるやに聞いております。例えば水素でございますが、水に戻ってしまう水素は究極のゼロカーボンエネルギーであります。燃料電池等も以前に比べ普及が促進されておりますけれども、今後関係企業と連携して水素等新たなエネルギーの活用を図ることも低炭素社会の実現に大きく貢献し、まさに川崎メカニズムの道理にかなった本市の施策展開であると考えますが、見解を伺います。また、エネルギーにおける最終的な理想は自給自足でありますけれども、本市の目指すスマートシティ構想とはどういうものなのか伺います。

○飛弾良一総合企画局長 多様なエネルギー施策の展開などについての御質問でございますが、本市の臨海部には一般電気事業者や新電力の最新鋭の発電所が立地するとともに、国内最大級の太陽光発電所やバイオマス発電所など多様なエネルギー供給施設が立地し、首都圏における電力・エネルギー供給拠点としての役割を果たしております。さらに、水蒸気を活用し、熱エネルギーを地域で共同利用するなど、高度なエネルギー・環境技術の集積がございます。こうした川崎のポテンシャルを生かして関連企業等と連携を図りながら、エネルギーの効率的利用、省エネルギー化、低炭素技術や再生可能エネルギーの導入の促進などを図るとともに、水素などの次世代エネルギーの活用に向けた取り組みなども進めてまいりたいと考えております。こうした取り組みを踏まえ、川崎の強みや特徴を生かし、地域特性に応じた安定的かつ自立的なエネルギー環境の整備やエネルギーセキュリティの向上を図るとともに、生活分野、まちづくり分野などにおいてもエネルギー施策と一体となった事業を展開することにより、持続可能な地域社会の実現に向けたスマートシティ構想を目指してまいりたいと考えております。以上でございます。

○吉沢章子委員 地域特性に応じた自立的なエネルギー環境、セキュリティの向上と生活分野、まちづくり分野と一体となった事業展開を目指すとのことでもあります。今後の展開を期待したいと思います。エネルギーの自給自足と地産地消という究極のエコを目指してまた議論してまいりたいと思います。以上で終わります。ありがとうございました。