

○議長（井上光三君）

以上で、通告2番 2番樋口正訓君の一般質問を終わります。

続いて、通告3番 9番深澤公雄君の一般質問を行います。

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

それでは通告に従いまして、質問させていただきます。初めに、事務処理の改善策と、職員の向上について質問させていただきます。

昨年8月31日に国民健康保険の第2期の保険税が納税者の口座から二重に引き落とされるミスが発生しました。その後すぐに、再発防止に向けての改善策を次のように挙げられました。

1、金融機関に依頼する際のデータの送信については、税務担当者及び会計担当者の複数で確認し確実に処理を行う。2、確認作業を徹底するため、必ず操作マニュアルとチェックシートを担当リーダー、担当課長が確認する。3、データ作成し、保存後重複していないか再確認後、書類にて会計課へ提出するとともに、データ保存した事を伝える。4、口座振替担当者に、毎年システム研修を行う。という事でしたが、これらの改善策はその後、どの様に実行されているのかお伺いします。

○議長（井上光三君）

会計管理者 永井たかねさん。

○会計管理者（永井たかねさん）

ただ今のご質問にお答えいたします。国民健康保険税の口座二重引き落としの事案を契機としまして、再発防止のための全庁的な対応策を議会に報告したところであります。具体的な取り組みといたしましては、9月14日に口座振替業務に携わる全担当課による再発防止会議を開催し、課題点やその対策を挙げました。その中で、主な対策として口座振替データ作成時は、この度新たに作成したチェックシートを用いて、複数の担当で件数や金額をはじめ、データが重複していないかなどの確認を行うよう改善し、9月末の口座振替依頼作業から実行しております。

また、口座振替に関する業務の一連の流れの確認および業務系システムの正しい運用にあたって、10月29日にシステム研修を実施し、共通認識を図ったところであります。今後も、細心の注意による確認作業や、システム研修実施により再発防止に努めて参りたいと考えております。以上です。

○議長（井上光三君）

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

実行は確実にされてるということですが、その後実際に実行してみて、新たにこんなこと改善したらいいんじゃないかというようなことがありましたらお伺いします。

○議長（井上光三君）

会計管理者 永井たかねさん。

○会計管理者（永井たかねさん）

はい、ただいまのご質問にお答えいたします。新たな改善点ということでございますが、今回の事案の発生後、口座振替業務に携わるすべての担当におきまして、先ほど答弁させていた

だきました新たな改善策に取り組んでおり、業務は順調に進んでおります。今回、改めて同様の業務を担う、全課によって共通認識を図る中で、データを作成する担当、送信する担当それぞれが、これまで以上に業務の内容に注意して作業するという意識喚起を高め、業務に取り組むことができていると考えております。以上です。

○議長（井上光三君）

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

やはり職員の意識が一番重要だと思うんで、しっかりとしていただきたいと思います。2つ目の質問に移ります。今年1月に行われました山梨県知事選挙投票所入場券の記載誤りが発生しました。これに関しましては、選挙当日に対応についてはお聞きしました。今年もこれから選挙が2つありますが、今後に向けて、二度とこのようなミスが起こらないように改善策を考えているのかお伺いいたします。

○議長（井上光三君）

財務課長 秋山忠君。

○財務課長（秋山忠君）

ただ今の入場券記載誤りに関しての具体的な改善策についてのご質問にお答えいたします。今回の知事選の投票所入場券に投票所の記載誤りがありました。本町には投票所が18箇所あり、そのうち、選挙毎に交互に施設を使用している第3投票所及び第5投票所並びに、今回の知事選挙から変更した第6投票所の3箇所が前回選挙の施設名をそのまま記載したという誤りです。有権者の皆さまに、多大なご迷惑をおかけしたことに対しまして、深くお詫び申し上げます。この記載誤りの原因は、担当による確認ミスにより発生したものであり、複数人での確認を怠ったことでもあります。

改善策については、チェックリストを作成することとし、印刷依頼前の再度の原稿確認、印刷依頼先との変更箇所の確認、郵便局への発送前の確認など、段階的作業を複数人で行うこととしたところであります。今後、こうした誤りのないよう、的確な事務処理に努めて参りたいと考えております。

○議長（井上光三君）

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

再質問ですけれども、口座の二重引き落とし、そして今回の選挙の入場券記載誤りの改善策として、チェックリストによる複数確認や、システム研修会を行うということですが、この他に全庁的に事務処理の改善策は行っているのかお伺いします。

○議長（井上光三君）

財務課長 秋山忠君。

○財務課長（秋山忠君）

このほかの事務処理の改善策があるかという御質問にお答えします。不適正な事務処理がありました、職員の意識改革を図るとともに、起こる原因を改めて確認し、今まで経験した事務処理におけるヒヤリハット事例などを全課で出し合い共有し、事務処理ミスを事前に防止するため、事務処理ミス防止対策の方針をつくり、常に意識し、事務処理を務めるとしたところであります。

○議長（井上光三君）

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

町でもいろいろと対応はしている様ですが、今までも、いろいろの課でいろいろなミスがありました。その都度、改善策は講じられますが、その一部分だけは、同じミスは無くなるのかもしれませんが、又いつか、違う部署で違うミスがこのままでは、起きてしまうのではないかと思います。今日、質問した事例以外にも、後期高齢者保険料還付金の不適正処理など、ここ数年、毎年、事務処理のミスが発生しています。ですから、ここでしっかりと今後に向けて全庁的にさらに、考えていく必要もあるのではないかと思います。

そこで3つ目の質問ですけれど、質問と言うか提案になるのかもしれませんが、TQM（トータル クオリティ マネージメント）というのがあります。元はTQC（トータル クオリティ コントロール）から始まったもので、総合的品質管理、あるいは全社的品質管理と訳されます。品質管理は企業活動に携わっている、すべての従業員の責任であり、目的を効果的に達成するためには、各々が強い品質管理を持たなければいけないという考えに基づいて、製造部門だけではなく、販売、サービス、さらには人事や総務といった管理部門に至るまで、企業活動全般を通して品質管理を行うものです。いわゆる、品質管理、能力向上、組織活性化、意識改革という課題に、みんなで取り組んで行く活動です。今はこのTQCを元に更に発展させ、さまざまな業態に適用できる様に考えられたTQM（トータル クオリティ マネージメント）に移行している様です。こういったものが非常に民間でも活用されているんですけども、こういったものを全庁的に取り入れ、ミスを未然に無くすために、みんなで取り組んで行く必要もあるのではないかと考えます。町でもこのTQMを研究して導入してはと考えます。町としての見解をお伺いします。

○議長（井上光三君）

財務課長 秋山忠君。

○財務課長（秋山忠君）

ただいまの民間品質管理についての質問にお答えします。民間品質管理は、組織全体として、統一した品質管理目標への取り組みを経営戦略へ適用するものであり、民間で行っている取り組みは、見習うべき点が多くあると認識しております。町では、職員に対して、毎年、意識改革、能力向上のための研修を行っているところであり、明年度は、職員育成のための研修を、更に強化していく計画でおります。民間の手法で、取り入れられるものがあれば、積極的に取り入れ、職員の意識改革に繋げていきたいと考えております。

○議長（井上光三君）

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

ぜひこういったものは参考にして、全庁的にみんなで意識改革をしていただければと思います。1つ目の質問は終わりたいと思います。2つの質問に移ります。鹿島落居トンネルについてお伺いします

鹿島落居トンネルは、道路事業の見直し路線に位置づけられ、トンネル工事が取り残されている。このトンネルは、地域間交流、防災面、また観光客の誘導路としても重要なトンネルだと考えます。現在、市川三郷町と合同で、建設促進期成同盟会として活動はしていますが、新

たな進展はまだ無いものと思っております。また、ちょうど昨日、中部横断自動車道の六郷、下部温泉早川インター間と富沢、新清水ジャンクション間が開通しました。全面開通も時間の問題だと思えます。その点からも、鹿島落居トンネルは必要だと考えます。今回、山梨県知事が変わったという事もありますので、改めてこの鹿島落居トンネルについては、県に強く要望していく必要があると考えますが、町のお考えをお伺いします。

○議長（井上光三君）

土木整備課長 内田一志君。

○土木整備課長（内田一志君）

ただ今の質問にお答えいたします。鹿島落居トンネルの建設促進につきましては、平成8年10月に旧鯉沢町と旧六郷町とで、鹿島落居トンネルの早期着工を目的に、鹿島落居トンネル建設事業 促進期成同盟会を発足し、山梨県に、要望活動を行っていたところでありますが、その後、事業の費用対効果分析の結果により、鹿島橋までの完成をもって、事業凍結となったため、平成18年度から平成25年度まで間、同盟会の活動を中止しておりました。

こうした中、中部横断自動車道の増穂 IC 以南の工事着工に伴い、平成26年12月に富士川町、市川三郷町で同盟会を再開し、毎年、山梨県に、早期着工の要望活動を行っているところであります。

平成31年度末には、中部横断自動車道も全線開通の見込みであり、六郷 IC 周辺の道路の交通状況の変化が見込まれ、また、両町にとって物流や地域間交流、防災面からも六郷 IC から国道へのアクセス道路として、必要と考えておりますので、引き続き山梨県に、早期着工を要望していきたいと考えております。以上です。

○議長（井上光三君）

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

今回、中部横断道も来年度、多分開通すると思えます。県知事も変わりました。一つのチャンスととらえまして、県も今まで以上に強く要望していくべきと思えますけども。ぜひ町長にも積極的に県へ出向き、県へ要望していただけたらと思えますけど、町長のお考えがありましたらお聞かせ願います。

○議長（井上光三君）

町長 志村学君。

○町長（志村学君）

鹿島落居トンネルの建設事業の促進についての質問にお答えをいたします。経過等につきましては先ほど土木整備課長が申し上げたとおりであります。費用対効果というのは、こうした田舎であれば、やはり1を超すことはないと思えますので、その辺もですね、これからのこういった地域の活性化を含めた点。そしてまた、中部横断自動車道が今後開通していく。富沢六郷インター間は無料区間です。六郷インターの活用が非常に多くなるんではないかというふうな話も県の方にはしてあります。その中で、県の土整備部の方にしても、全線開通っていいですか、この南区間がですね開通になった暁には、交通量調査をして、市川から身延へ行く道路も幅員が狭い道路でありますので、とても今のような状況に加えて、中部横断自動車道からの車が出入りするということは混雑が見込まれますから、交通量を調査しながら検討をしていきたいという結果をいただいておりますが、鹿島落居トンネルは先ほど言った物流

や地域間交流、また救急医療、そしてまた防災面からも必要な道路と考えておりますので、新
知事を含め積極らを一つずつ解決していくつもりでおりますので、また議員の皆さんの力もお
借りをしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○議長（井上光三君）

9番 深澤公雄君。

○9番議員（深澤公雄君）

積極的によろしくお願いいたします。以上での質問終わります。

○議長（井上光三君）

以上で、通告3番 9番深澤公雄君の一般質問を終わります。