

会議を再開いたします。

ここでご報告いたします。藤原民夫議員から本日の会議を欠席し、市政一般に関する質問を取り下げる旨の連絡があり、許可いたしました。よって、島田友市議員の質問順位を繰り上げることになりますので、ご了承願います。

### 大道寺 信議員の質問

大沼 久議長 それでは、市政一般に関する質問を続行いたします。

次に、順位3番、議席番号3番 大道寺信議員。

(3番大道寺信議員登壇)

3番 大道寺 信議員 本定例会に当たり通告してあります2点について質問をいたします。

長井市は、現在行財政改革5カ年計画の最終年度を迎え、まさに総仕上げの時期となっておりますが、財政的には依然として厳しい状況であると認識するところであります。当面、平成17年度の財政運営をどう乗り切ることが大きな課題であると考えます。同時に、平成18年3月までに、自立計画を策定していくことを表明されており、その取り組みをしていかなければなりません。先行きが不透明なだけに策定は難しいものと予想されますが、長井市の将来のために、次世代のために英知を結集して取り組む必要があると考えます。既にその前段の取り組みとして、業務の棚卸しが完了しまとめられています。どのような順序で民間委託をするのか、委託先の選定基準をどうするかなどを十分検討し進めていくべきものと考えます。また、単に現在の業務内容で委託するのではなく、業務効率を上げる方策も考えながら進めていくことが重要であると思えます。

そういった観点から、まず第1点目は、財政

的に厳しい状況の中で、お金のかからない業務効率向上の取り組みについて、民間手法に学び進めるべきとの考えで質問をいたします。

その1点目は、CS向上が基本では、についてですが、ここでいうCSとはCustomer Satisfactionの頭文字をとったもので、日本語で言うと顧客満足度となります。目黒市長は、初当選のときに「行政は最大のサービス産業である」と言われていますが、行政のサービスの受け手は市民であることは言うまでもなく、顧客は市民と置きかえ、市民満足度となり、その向上の取り組みが必要であると考えます。

民間企業は、厳しい環境が続く中で、顧客満足度を第一に考える経営が今改めて見直されています。以前は売るだけで顧客が満足していた時代があり、その次の段階では、その商品の機能や利便性のよしあしが尺度となっていました。今はサービスも含めたトータル的な顧客要望にこたえられるかが求められてきていると言われています。

顧客満足とは、企業が顧客を満足させることではなく、顧客みずからの基準で判断することであり、また、現場社員の態度によってだけでは達成できず、企業の経営姿勢であり、企業戦略の一つであるとされています。

顧客主導経営とは、顧客にいかに近づき、顧客の視点で経営を行うか、顧客を共同経営者、パートナーにするか、不況の中であっても元気のいい企業は必ず顧客の視点でものを考え、それを経営者みずからが実践し、社員にやる気を起こさせるリーダーシップを発揮しているものであるとされています。そして、顧客満足度をアップさせるためには、顧客の不満足となる問題を発見し、その原因を追求し、問題解決のアクションプランを検討し行動を起こすというサイクルを回す、すなわちPDCAと同じ手法で進めていくことが重要であるとされています。

行政に置きかえた場合は、顧客は市民、経営

者は市長、社員は職員となり、まさに現在の厳しい状況下においても元気のいい自治体は、市民にいかにか近づき、市民の視点でものを考え、それを実践し、職員がやる気を起こして業務を遂行していることではないかと思えます。すなわち市民の満足度を向上させることが、業務効率を向上させる基本ではないかと考えます。

また、顧客（市民）の不満足となる問題をどのように発見するかなどの方法も検討する必要がありますが、近年行政評価に、市民の満足度を評価基準に上げる自治体が出てきていますので、そういった事例も参考にして進める必要があると考えますが、市長の見解をお伺いいたします。

2点目は、民間の5S運動に学び、取り組むべきではと3点目の2Sを徹底すべきは関連がありますので、一緒にお聞きをいたします。

5S運動とは、整理、整頓、清掃、清潔、しつけの、いわゆるローマ字の五つの言葉がすべてローマ字のSから始まることから5Sと呼んでいます。五つの言葉の定義は、経営コンサルタントの高原昭男氏によると、整理とは、必要なものと不要な物を分け、不要な物は捨てること。整頓とは必要なものをすぐ取り出せるように置き場所、置き方を決め、表示を確実にすること。清掃とは、掃除をして、ごみ、汚れのないきれいな状態にすると同時に、細部まで点検すること。清潔とは、整理、整頓、清掃を徹底して実行し、汚れのないきれいな状態を維持すること。しつけとは、決められたことを決められたとおりに実行できるよう習慣づけること。としています。この5S運動は、単なる会社内をきれいにするというものではなく、付加価値を生まない仕事やむだをなくするという目的で取り組まれています。この5Sの基本は、整理、整頓、清掃の3Sであり、清潔、しつけは、それを維持するためのものとされています。

最も大事なことは、要らないものは思い切っ

て捨てることから始まるとされています。不要なものなくなると、それだけのスペースを生み出せること。整頓がしやすいこと。書庫キャビネット等の上には上がっているものなくなることによって安全対策となることなどの効果があります。また、整頓することによって、最もむだとされる物を探す時間を少なくすることができ、きれいな職場はイメージをよくし、創造的な発想を生み出せることなどによって、業務の効率向上が図れるとされています。多くの民間企業で実践され、効果が出ていることから、長井市としても取り組んでみてはどうかと思いますが、まず、市長のお考えをお聞きいたします。

長井市の庁舎内を見ても、物が乱雑に置かれ、職場内はきれいとは言えない状況であると感じるのは私だけではないと思います。特に、キャビネットの上には物が置かれ、窓際には書籍が置かれ、机と机の間はスペースが狭い等、雑然としていると思います。必要な物だけを置いていと言われるかもしれませんが、本当にそうなのか、点検したことがあるのでしょうか。書類の保存期間が決まっていると思いますし、文書管理規程で運用されていると思いますが、そのとおりされているのか。また、日常的に見なければならぬ書類がどの程度あるのかなども含め、点検し、整理、整頓を徹底すべきと考えます。現在職場内に置かれている書類等は全部必要なものと考えておられるのかも含め、助役の考えをお聞きいたします。

4点目は、長井市にあった運動の検討を、についてであります。先ほどから申し上げている5S運動は、民間の取り組みであり、特に、清潔、しつけは言葉も含めなじめないかもしれませんが、そこで、兵庫県加古川市で取り組んでいる5S運動についての記事がありましたので、紹介してみたいと思います。

加古川市では、市民サービス向上運動を展開

しており、その趣旨は、今後、市民と行政の協働のまちづくりを進めていく中では、市民との信頼関係の一層の向上がすべての行政活動の基盤となります。そこで、職員1人1人が「行政は市民の幸せのためにある」という認識に立ち返り、経営的な視点で全庁的なCS向上運動として「市民サービス向上大作戦」を推進します。」として、具体的な取り組み内容として、「サービス5S運動」を掲げております。

その5Sとは、Smile、笑顔のおもてなしを。「おはようございます」「おまたせしました」「おつかれさまでした」などあいさつの徹底。庁内や施設の不案内な市民等への積極的な声かけの推進。

二つ目がSpeed、迅速な対応。待ち時間や処理時間の短縮。

三つ目は、Simple、わかりやすく丁寧に。案内や説明を見直し、手続の簡素化。庁内の連携強化、ワンストップ化の推進。

四つ目がSmart、気持ちのよい対応。窓口、電話などにおけることばづかい、態度。名札の着用や服装など身だしなみ。書類の整理整頓、職場環境の美化。

五つ目がSelf & Responsibility、自覚と責任を持つ。組織の一員として服務規程の徹底と公務員としての倫理観の保持。市民の安全や安心に対する気配りと責任ある行動。となっています。

このように、その組織に合った5S運動であってもよいと思います。ちなみに香川県警では、交通事故防止の5S運動として、一つ目に、スピードの抑制、飲酒運転の追放、シートベルト着用の徹底、夕暮れ時（サンセット）夜間の交通事故防止、高齢者（シルバー）の交通事故防止として展開したそうであります。

長井市では、どのような運動がよいのかは、市長の得意とするところだと思いますので、ぜひ検討してほしいと考えますが、先ほど申し上

げた整理整頓はぜひやっていくべきであると思います。その上に立った長井に合った5S運動についての考えを市長にお伺いをいたします。

大きな第2点目は、情報化計画についてであります。この課題は、これまでも何度か質問いたしましたでしたが、確認の意味も含めて質問いたしますので、ご理解をいただきたいと思ひます。

まず、第1点目は、情報化推進計画の策定についてであります。私は平成13年12月定例会において、情報化推進計画の策定について質問いたしました。その趣旨は行政業務の効率化という点と、地域を視野に入れたサービスの向上という二つの視点で計画を立てる必要があるのではないかとの内容でした。市長からは、情報化は日進月歩で進歩していることから、変化に対応できるような常に見直しができるような計画を検討していきたいとの答弁がありました。

また、パソコン設置に関してもたびたび質問をいたしました。が、財政状況を見ながら検討していくとの答弁がされております。しかし、常に見直しができるような計画もまだ出しておらず、財政状況を見ながらということは現時点は進まないということの意味しているのではないかと思います。が、今後、自立計画を策定し、実行していくためには、情報化もまた重要になると思ひます。

自立計画の重要施策はスリム化していくこと、そのために民間委託を進めていくことにあると思ひますが、その前提は、いかに業務の効率化ができるか。また、市民との協働のまちづくりでは、いかに情報の共有化を図るかが重要であり、そのツールとして情報化は欠かせないと思ひます。情報化推進計画策定について、どのようにお考えか、改めて市長にお伺いをいたします。

次に、最後の質問は、個人情報保護の視点での取り組みは万全かについてであります。この質問は、昨年12月にも同様の質問をいたしまし

たが、これまた確認の意味で質問をいたします。

12月の質問の趣旨は、長井市では現在個人所有のパソコンを業務に利用している方もおられると思いますが、個人情報保護法の完全施行は2005年4月からとなっており、民間では現在セキュリティ対策を進めているところであり、その点からいえば、大きな問題があると思いません。

そこで、現在の整備状況がどのようになっているのか。個人のパソコンが何台程度使われているのか。その場合のセキュリティ対策はどのようにしているのかという内容でしたが、当局からは個人所有のパソコンは88台あり、そのうち17台はネットワークにつないでおり、セキュリティ対策を施している。しかし、ネットワークに接続していない個人所有及び公有のパソコンは、セキュリティ対策を行っているか確認できないとの答弁がありました。また、庁内ネットワークにデータを持ち込む際は、ウイルスチェックをかけることからウイルスがあるかは確認できるとのことでしたが、私が申し上げたのは、個人所有のパソコンで作成した個人情報保護が完全に保護される状況なのかという趣旨でしたので、若干質問と違う答弁であったと思いますので、改めて、個人情報保護上心配ないのかについてお伺いをいたします。

現在民間企業では、顧客の個人情報などが業務用パソコンから流出事件が相次いでいることから、情報流出防止策としてハードディスク駆動装置などの記録媒体を持たないネットワーク端末に切り換えるところが大企業を中心に出ているようであり、企画調整課長に考え方を伺いし、壇上からの質問を終わります。ご清聴ありがとうございました。(拍手)

大沼 久議長 目黒栄樹市長。

目黒栄樹市長 大道寺議員のご質問にお答えを申し上げます。

まず、私は、岩國哲人さんの、元出雲市長の

「行政は最大のサービス産業である」をみずからの座右の銘の一つにしてみました。そのことを申し上げたつもりでありますし、今もそうありたいというふうに思っております。ぜひ市民の皆さんの満足度を向上させたいということで、行財政改革推進実施計画の中で、市民サービスの向上と職員の意識改革を図るという目標で、長井市行財政サービス評価制度実施要綱を制定したいと。そのために、昨年9月に要綱を制定して、翌10月にご案内のように窓口アンケート等調査を保育所や一般職のいない地区公民館を除いてほとんどの職場で実施したところであります。

この結果につきましては、本年1月1日号の市報でお知らせをしておりますが、さまざまなご意見が寄せられましたので、当該担当課に改善策を報告させ、より満足いただける体制づくりに取り組んでいるところであります。一例を申し上げますと、庁舎玄関そばに庁舎の各課の配置図を備えました。また、窓口の業務をあいいうお式で、順で閲覧できる表も備えたところであります。

なお、今年度も昨年度のアンケート内容を改良し、アンケート調査を実施しながら市民の皆さんに満足いただける行政運営を目指していきたいと思っております。

大道寺議員からは、事務事業等に対しても市民の満足度を評価基準として取り上げてはどうかというご提言であります。もっともだと思えます。ぜひ先進地の事例などを研究しながら検討してまいりたいと思っておりますので、いろいろと情報、ご指導をお願いしたいと思います。

そこで、このCSの民間の運動、あるいは加古川の運動をお話をいただきました。非常にこの5S、整理、整頓、清掃、清潔、しつけ、これは基本中の基本だと思えますし、そういうところを言われるという自体がまだやっぱり官の方は民に比べてと言われてもしょうがないと思

います。ご案内のように本庁舎は昭和33年の11月に建設されて、もうすぐ50年、今47年ですか。建設当時は立派な建物でしたけれども、現在では手狭になっておりまして、かなり窮屈な状況になっていることは否めません。

議会の皆さんからも庁舎内の整理、整頓について何度かご意見をちょうだいしてまいりました。昨年度は、10月中旬にISO14001にのっとり全庁的な書類整理週間を設け、書庫の書類整理から机の上、机上の整理、整頓、古紙のリサイクル推進などを実施したところであります。その結果、焼却処分量が実に3,600キログラム、資源回収量が約1,500キログラム、合わせて5,100キログラムの整理、整頓が出てきたところであります。もちろんこれで十分とは思いません。しかし、一歩前進してまいりましたので、今後も日ごろのISOのエコロジー活動に加えて、書類整理週間を毎年、これはやっていきたいと。今年度についても実施をしていきたいというふうに思っているところであります。

現在の財政状況下で、あるいは合併もなしですから新庁舎の建設は考えておりません。むしろクーラーがないということは一周おくれの環境に優しい庁舎になっておりまして、ソニアさんからほめられますし、私も職員の皆さんには、3年、4年ぐらい前かな、ノーネクタイを言っておりますから、小泉さんより先を行っているわけでありまして、しかし、今後ともやっぱりこれを維持修理をしながら、市民の皆様にも少し我慢していただくことになるかもしれませんが、暑いといっても7月の22、23日から2週間、3週間ですからね、この場合は。お盆を過ぎればそうでもなくなるわけですから、ひとつ今の現状を改良しながら、あわせて書類を探すむだの排除、あるいは創造的な発想を促す空間づくりという共通目標を持って頑張っていきたいというふうに思っているところであります。

この前の議会で、蒲生光男議員から9割半減ゼロ運動という、そういうご提案をいただきました。なかなか的を射たご提言だと思いますし、今回の5S運動でも兵庫県の加古川市、これはむしろ今風に英語も使っておりまして、この方がやっぱり少しレベルが高いというふうに思います。Smile、Speed、Simple、Smart、Self & Responsibility、これはやっぱり見習うべきではないかと。この5S運動を具体的に長井ですらに根づかせるためにどうするかということは今後庁内でも検討してまいりたいし、議会の皆さんや市民の皆さんともさらに知恵を出していただいて徹底していきたいというふうに思っているところであります。

情報化計画についてであります。ご案内のように、平成15年8月に総務省におきまして、電子自治体推進指針が策定され、その中で電子自治体の基盤整備と行政手続のオンライン化が課題となりました。そして、電子自治体構築計画を策定し、1人1台のパソコンを目標にしるということに整備等について指針が示されたわけでありまして、長井市は、それを受けまして4カ月後の平成15年12月に情報化推進会議を庁内で設置しまして、作業部会を組織し、内部効率を高めるなど、幾つかの項目を調査している段階であります。詳細は企画調整課長に、必要とあれば申し上げさせていきたいと思っておりますが、次年度以降、長井市はどういうメリットがあるのか、あるいは事務事業の財政負担をどう少なくするのかと、具体的な検討をさらに深めてまいりたいと。それからパソコン設置につきましても行政財政改革が17年度で一応まずワンクールが終わりますから、新しい自立計画の策定の中で検討しなければならないと思っております。置賜の各市町では、既に1人1台がほぼ整備されているというふうにお聞きをいたしておりますので、また、電子文書も多くなっておりまして、県も電子申請を平成19年度からスタートさせると

いうこともありますし、これから17年度から準備に入らなければいけないと思っております。

市民の皆さんのNPO団体の皆さんなどと連携、意見調整には積極的にメールを使っておりまして、スウィングガールズの置賜応援隊等では、ご案内のように相当進んだ連絡網があるように思います。

パソコンの整備の必要性はもちろんわかっているわけですが、どの点が問題かということで、将来的に経常経費を伴いますから、財政的な整合性ということがまずあります。それから、整備することでどのような期待効果があるのか。ペーパーレス化が進むのか、どれくらい進むのか。あるいは現在のやり方を再検討できるかどうか。文書管理、電子ファイルですね。それから、整備価格、購入先、購入方法の検討、こういったところをやりながら、現在はまだ係1台であります。大体、最終的にやっぱり1人1台ということを考えていかなければいけないのではないかというふうに思います。

ただ、何度か申し上げましたけれども、どうも、私、日本経済新聞に友達がいるんですが、民間の場合には、非常にぎりぎりリースとかなんとかというのと、それから担当者を使っているものだからOA化は進んでいるし、経費をかけないでいる。ところが、行政自体は食い物になっているのではないかというような指摘があるんですね。考えてみれば本当にそういうITの皆さんだけがべらぼうな長者になっているということは、べらぼうなもうけがあるということでしょうからね。それはだれが一体払っているのかということも検討しなければいけないわけですから、そういった人とそれから核と、そういった整備も考えて検討していかなければいけない。総論は言えますが各論になりますと、なかなか私も弱いわけでありまして、決して得意ではありませんので、ぜひひとつご指導をいただきたいと思っております。

す。

以下、助役及び企画調整課長から答弁をさせていただきます。

大沼 久議長 長谷部宇一助役。

長谷部宇一助役 お答え申し上げます。

文書の保管、整理についてのご質問でありませうけれども、行政文書につきましては、ご案内のとおり文書管理規程に基づいて処理をされているという状況でございます。保存期間についてはそれぞれ1年、3年、5年、10年、そして永久保存という形になりますけれども、これについても規程に基づいて処理をされているという状況でございます。

そのほかの各課では、いわゆる簿冊ごとに文書名一覧表というものを作成し、さらにその文書名を、一覧表を集約した簿冊管理表を作成しているところでございます。それを4月に総務課の方に提出を願っているという状況でありまして、それは公開用という形で市民相談室の方に置いているという状況でございます。

普通ならば、文書の処理等々については、人事の異動後に全体的な整理というものをやっておりましたけれども、昨年は、先ほど市長から申し上げましたように、書類整理週間の実施要綱というものを定めましてやったという状況でございます。ただ、5,000キロ以上を超える廃棄物なり、それから資源が出たのでありますけれども、それであってさえ、スペースを確保するまでには至らなかったという状況でありまして、やはり倉庫なり、書庫については飽和状態という状況がありますので、少しやっぱり考え方を変えていかないとなかなかスペースを見出すことができないのではないかと考えておりますので、やっぱりその点についてはぜひこれから検討していきたいと思っております。

したがって、書類、書籍なり、そういったものについては、通常業務で必要でありますけれども、常に必要ではないと。本来ならば、

書庫に入れているという状況が本当はいいのかもしれませんがけれども、なかなかそういうふうにもならないという状況で、キャビネットの上に置かざるを得ないという状況になっておりますので、やっぱり少し抜本的な見直しをしないといけないと、なかなかそういったスペースを確保することができないということでもありますので、それは少し検討させていただきたいと思います。大沼 久議長 松木幸嗣企画調整課長。

松木幸嗣企画調整課長 それでは、私の方から大道寺議員の質問についてお答え申し上げたいと思います。

最初に、市長の方から情報化基本計画のことについて詳細の部分ということございましたので、現在の取り組みの部分で、少し調査の内容について、具体的なシートは持ってきていませんけれども、概要についてご説明申し上げます。

中身については、各職場、主に基幹系といいますが、窓口であったり、水道であったりという部分の職場からテーマを抽出しまして、シートをつくっています。そのシートは仕事のフローといいますが、流れがどういうふうになっているんだろうかというのが、まず一番重要なところがあります。その流れの中から、電子化できるものはどういう点があるだろうか。ひょっとするとまだやっぱり紙の方がいいのではないかというようなところを若い職員を中心に議論させていただいて、どういったつかみ方がいいのかというような作業をしているというふうなところがあります。

2点目の個人情報保護の視点での取り組みは万全かというような点であります。多少経過も踏まえてでございますが、委員の質問でもありました個人情報保護法、ご案内のとおり4月から施行であります。法律そのものは平成15年に成立しているというようなことございまして、その法律の第5条に地方自治体の責務ということがあります。個人情報の適正な扱いを確保す

るというのが責務というふうに明記になっております。この趣旨から長井市としては、15年10月に条例ということで個人情報保護条例が施行になっております。言ってみれば包括的な個人情報の保護というのが法的な担保ができたこと、整備が進んできたというふうに思っています。

質問の中であります個人情報の、多分電子的な話だと思うんですが、やはり電磁的に記録されている個人情報、言ってみればフロッピーでありますとかデータのな話であるわけなんですが、そちらの保護については、情報の破壊であるとか、外部流出などを防ぐということがやっぱり重要でありますし、また、職員個人の裁量で、その都度扱いが判断されるというようなことがないようにしなくてはならないと。組織としては統一した明文化された文書が必要でしょうというのがこれまた総務省のガイドラインに示されているところでありまして、いわゆる情報セキュリティポリシーというのを策定してまいっております。策定の作業を進めてまいりました。

昨年の11月に情報セキュリティ基本方針ということで、基本的な考え方といいますが、根本的な考え方といいますが、そちらの方を記載しました文書を承諾いただいております。その後、職員全員を対象にした研修を実施しています。11月29、30日ということで実施させていただきました。

また、情報の基本方針だけではなくて、そのセキュリティを確保するために、やっぱり守るべき行為であるとか、判断基準、少し細かいレベルのところにも来ますんですが、例えば物理的な話であるとか、人的な話であるとか、技術的な話というような部分を取りまとめた情報セキュリティ対策基準というのを取りまとめたところであります。

この二つが基本方針等対策基準が取りまとまっておりまして、長井市的にはセキュリティ

ポリシーという明文的なものはできたというような段階にあるのかなと思っています。

しかしながら、情報のセキュリティーポリシーの実効性といいますが、そういった部分を確保するというには、やっぱり導入をどうするかということがあります。総務省のガイドラインでもやはり実施手順というのを細かい基準をつくりながらやるべきではないかというような指示がありますので、現在それについて係の人間なり、職員挙げて頑張っているところであります。言ってみれば、形はできたんですが、もう少し導入までは時間がかかるというようなところで、現在は、言ってみれば周知期間ないし準備期間というふうなことで、実施手順の調整に年内を目途にして頑張っているところです。

質問の中にありました個人所有のパソコンで作成した個人情報の保護であります。前段で申し上げましたように、電磁的に記録された情報が入っていれば当然のことながら情報資産でありますし、先ほど申し上げましたセキュリティーポリシーの対象になってきますので、対策基準に規制される部分が出てくるというふうに思っています。

その対策基準の中で具体的に規制しているというのは、主に4項目ほどあるのかなというふうに思っています。一つは、議員の方の質問にありました記録媒体のお話であります。業務上必要で外に持ち出すときどうするんだという話があるので、当然、原則的には許可を得なければならないというふうな規定をしております。

また、最近はやっぱスペースが少なくなったりして、ノートパソコンが相当入っております。その持ち出しをしないように持ち出し防止する手立てを講ずるという規定も持っています。2番目の規定ですが、そちらの規定にかかわってくるかなと思っています。

あと、3番目に、業務上やむを得ず必要な場合、庁外に持ち出すという場合もあると思いま

す。その際には管理者の承諾を得るということになっております。

最後に4番目は、やっぱりポリシーに違反したときは報告するというような形で、4本ほどの規定がかかわってくると。それを踏まえてやらなくてはならないという段階に来ていますが、繰り返しになりますが、例えば記録媒体の外に持ち出し方を一体どのような基準で許可するのかであるとか、その際、管理職の方といいますが、持ち出すルールがあるわけなんで、記録性をどう確保するかというような細部の検討がやっぱり必要なと思います。

あと、当然ノートパソコンを持ち出さないことを防ぐということになれば、それを持ち出さなかったらどこに収納するんですかと。また、その施錠はどうしますかというのが各職場いろいろまたがっているので、十分に調べさせていただくなり調整していかないと、実施手順になってこないのかなというふうに思っていますので、それを一生懸命やらさせていただいているところです。

しかし、そういつてもいつまでもそうやっているのかというようなこともありますので、これまた総務省のガイドラインでは実際の実態に依じて運用すべしというような文言のところも出てきています。そういったことで、今の段階では準備期間ではあります。情報漏洩がないように、現段階でもできるようなことについては、課長会なり、「らいねっと」を使って要請させていただいています。

質問の中でありましたように、民間企業の顧客情報、そちらが流出したということがありまして、5月20日、オールスタッフにありますが、メールを流させていただいて、当座できること、例えばパスワードを6文字以上にしなさいであるとか、収納は帰る際にしっかりやっってくださいというようなことは促しているつもりであります。また、せんだって6月3日にも情



報漏洩に関する研修会を開かせていただいておりますので、職員の意識向上、まずはその辺について努めながら取り組ませていただいているところです。

以上でございます。

大沼 久議長 3番、大道寺信議員。

3番 大道寺 信議員 それぞれお答えをいただきました。何点が再質問させていただきたいと思います。

それぞれ市長からは基本的には、承知しているというよりも実際やっていることもあると、こういうお話でございましたから、ぜひ一歩進めていただくということで申し上げたいと思います。

市民満足度の関係なんですけど、これは去年、おとしでしようか、群馬県太田市に我々会派でお邪魔したときも、個人別の目標というのをきちっと持って、それを評価するのは市民だということで、アンケートをとってその事業に対して、その結果に対して満足度を調査すると。これが評価だというやり方を実際しておられるんですね。

先ほどの評価のアンケートの関係からいいますと、特に窓口とか市民が来て、実際に来て、実際に来るというか相談に来るといふか、窓口的などころの調査というのが多かったと思うんですね。市長も言っておられましたけれども、やっぱり事務事業も含めて、CSといいますが、それをきちりやっていくということが、これからの時代だと思うんですよ。窓口とか、そういう具体的に目に見えるところはいいんですけども、事業そのものに対してどうなんだと。これは結構私どもにも細かいことはいろんなあとかこうとかこういう方法だとかいろいろあるわけですよ、現実には。ですから、実際に仕事をやる場合に、それを意識して仕事をしていく。その事業が市民にどれだけ満足してもらえるかというところでいかにいけな。そ

れが結果として業務効率というものにつながっていくんだと思うんです。

先ほどもちょっと言いましたけれども、もともとは満足度というのは、提供する側が満足だろうという、昔はそうですよね。いい製品つくったんだから買って当たり前だという時代があったわけですから。私たちは市民にサービスしているから、これで当たり前なんだという意識ではいけないわけですね、これからは。そういう意味で、市民満足度というものをもう少しきっちり具体的にしていく必要があるんじゃないかと。ですから、さっき言ったCSアンケートというの、これも場合によっては必要だと。これからの時代にあっては必要だと、こういうふう思うんです。

現実には、一部、先ほど言ったアンケート調査に基づいた改善というのはやっておられますから、それをもう少し突っ込んでやっていく必要があるんじゃないかと思っておりますので、この点についてはぜひさらに検討を加えていただきたいと思います。

それから5Sの関係なんですけれども、これ、ちょっと私びっくりしたんですが、ISOにかかわって、昨年10月中旬に一たん整理してすぐ出たというんですけれども、これ、私、庁内見て、そんなに減ったのかって思えないんですがね、そこはどうなのか。具体的に担当の方、どうなのかと思うんですけれども、とりあえず市長に質問しますけれども、これだけ減ったというのはどこから出てきてどこに行ったという、焼却するのはいいんですけども、すごくちょっと不思議だなと思うんです。

庁内ずっと1階、2階見ていただきますと、大体各課の課と課の間にロッカーがあるんですね、書棚が。その上にどっと上がっていますから、天井まで届くぐらいになっているんですよ。そういう状況でこれだけ出したという成果とっておりますけれども、これ、本当に市長そう

思われますか。そこをちょっと感想だけ聞かせてもらえませんか。

大沼 久議長 目黒栄樹市長。

目黒栄樹市長 報告を受けまして、私も1階とか見てみました。確かに少し下がっていますよ。それから、周りもこの辺はこうなったと言われれば、ああそうかなと。そのごみが全部で5,100キログラムというんでしょう。5.1トンだものね。書類というのは物すごく重いんですね、ある意味でいうと紙類というのは。だから、重いもんですから、言われればそうかもしれないけれども、まだまだ不十分じゃないかなというのが、私はあれです。むしろそこまでたまっていたのをようやく滞貨を一掃したのかなと。そこから先がこれからなのかなというふうな気がいたしております。

大沼 久議長 3番、大道寺信議員。

3番 大道寺 信議員 そうだと思うんですよ。いわゆる5Sという民間でやっているのは、一たんやると途中やめるとまたやらなければいけないということを常に繰り返すんですけれども、一番なのは思い切って捨てるということになっているんです。だから文書管理規程で本当に1年なら1年決まったそこをきちっと捨てられているか、3年で捨てられているか、5年で捨てられているか、そういうチェックって本当にされているのかというのが一番問題だと思うんです。皆さんスペースというものをすごくあいたからどうだということになると思うんですが、特に長井市の場合は、全部分散していますよね、今何カ所か分散していて。この分散していると物すごく効率悪いんですよ。ですから、その分だけスペースを生み出して、そこに入るというか、そこに一緒に、全部は無理ですけども、それだけ効率上がるわけですよ。一々会議室の方に全部来なければいけないという、本庁舎に。それだけの時間から何から考えたら、えらいむだですよ。そういう意味でいうと、このス

ペースをいかに生み出すかというのも非常に重要な効率向上なんですね。だからそういう意味で言うと、本当に5.1トンもなんていう思いは全然しないんですが、その辺はこれからやり方の問題だと思うんです。これは徹底してやらないと絶対直らないと思います。

特に、キャビネットの上にあるというのは、非常に問題ありまして、危険ですよ、はっきり言って。その下で仕事しているわけですから、わきで。これを裏返しすると、3Kとよく言いますけれども、危険、汚い、暗いという職場になってしまうんですよ。私、いろいろなところに行くと、とにかく市役所行ったり、町役場に行ったりすると、本当に何であんなに乱雑だというふうにみんな言うんです。見た目は全然、そういう目なんです。恐らく行政の中で仕事をしている人は当たり前ということで仕事しているんじゃないでしょうか。そこにあって当たり前、さっき言われましたように、書籍なんか年に1回見るかどうかわからないけれども置いてあるんですよ、多分。そういうのをやっぱり一掃するために、この2Sというのが優先でなければいけないのではないかとということなんです。

さっき助役は、そういうふうにお話、文書管理に基づいてやっているということですけども、助役にもう一度お伺いしますけれども、本当にいろんな各課にあるキャビネットの中、あるいはキャビネットの上、あれは何年見ても同じですよ。あの箱の中に入っているの。本当にこれ必要なものだけあると。こういうふうに理解しておられるか、認識しておられるかとか、もう一回お聞かせいただけますか。

大沼 久議長 長谷部宇一助役。

長谷部宇一助役 私も各課を回ってそういったことを調査したことないのでわかりませんが、各課長さんにお任せをしていますけれども、例えば書類によって保存期間が違うというものについて、例えば1年保存の部分だけを保管して

おくとか、そういうことで少しは改良、改善できるのかなということもありますので、それは後で課長会の方でもいろいろお話をさせていただきたいと思っております。

大沼 久議長 3番、大道寺信議員。

3番 大道寺 信議員 これは実は徹底しないとだめだというのは、今実は私の会社でもまた始めているんです、5S運動って。これは手法ですから、これからいろいろ検討してもらいたいんですが、民間の実際やっているところに聞いていただいても結構なんですけれども、全部運動やったら一回チェックするんです、毎週。例えばさっき言ったように、何とか週間で書類整理週間を設けてやると。実際に本当にそれになったかチェックして全部やるんです。例えば不要なものはここに置くなと。例えばキャビネットに置くなと言ったら、そののやつは必ず置くなと言われたら、それを整理するというのをみんな工夫するんですよ。中ももう一回見るんです。要る、要らないで。ただ、民間と違まして行政の書類というのは、保管というのは民間なんかよりもずっと厳しいですから、それはすごく違うところあると思うんですが、置くなとなったら必ず検討するんですよ。不要なものと思ったもの、要らないものは徹底して捨てると言えば捨てるんです。恐らくそれだけあるということなんです。それを全部チェックして、悪いところに全部赤札を張っていくんです。それを何週間以内に改善しなさいというやり方です。これを徹底してやらなければいけないんですね。

だからその辺のやり方について、やっぱり民間のやり方を十分見ていただいたりして、いいと思うんですけれども、これをちょっとやらないと本当に徹底してやらないと大変だと思います。減らないと思います。さっき言われた書類の整理週間をもう一回来年やりますと言ったって同じく5.1トン出ても同じじゃないかという

気がするんですよ。市長が先ほどから言われているように、行革で人を減らしたと言いますが、あんなっていると人減ったと見えませんよ、さっぱり。何か書類か何かそれが多くてね。机の間、物すごく狭いですよね。下に何があるかもわからないですから、危険ですよ、ある意味でいうと。職場の安全という面からも含めて、これはやっぱり徹底して整理、整頓をやると。5S運動でいりなくつつけてもいいんですけれども、整理、整頓だけはきちりやっていくと。例えば1年かけてやると、こういうことをやっていただく必要があるのではないかと思います、その辺についてもう一度、市長のお考えをお伺いします。

大沼 久議長 目黒栄樹市長。

目黒栄樹市長 おっしゃるとおりだと思います。私自身もやらなければいけないと思います。まず書類の山なんですね、やっぱり役所というのは。それで、保存期間あるわけでしょう。1年だとか3年だとか5年だとか。ところがそれは忘れていくんですよ、次々の日常業務の中で、たまっていくんだろうと思いますね。5.1トンというのは、それを一時期までたまった、5年を超えた6年、7年、8年のやつを一応取り出したと。毎年やらないと毎年新しいのがふえるわけですから、毎年古くなったのは整理していかなかったら、またぐと上がってくるわけでしょう。と思います、私も。私自身の机の中もいろいろ半年に一遍ぐらいやっているんですが、やっぱりこれは徹底してやらなければいけないというふうに思っていますので、ぜひご指摘のとおり、整理、整頓だけはまずとりあえず、これはまずやらなければいけないと。安全にもつながりますし、清潔にももちろんつながりますし、基本だと思いますので、そうしたいと思えます。

大沼 久議長 3番、大道寺信議員。

3番 大道寺 信議員 まず、きょうの段階で

はそういうことで申し上げて、これから具体的になった場合、恐らくいろんな問題出ると思いますから、ぜひよろしくお願ひしたいと思ひます。ISOにも関係するという話はそのとおりでして、まさにISOの一つの項目でもあるんですね、いわゆる書類を少なくするということは、だから、これからの時代を見ますと、蒲生光男議員あたりが前から言っているように、ファイリング、いわゆる電子ファイル化になってきますから、紙というのはすごく少なくなると思うんですけれども、その間のものって全部残ってきますから、そのファイリングということを考えても、整理して整頓するということは非常に重要だと思うんです。一番問題なのは、さっき言ったように探す時間というのは必ずむだになってきます。さっき助役が簿冊管理表といひますか、文書の一覧表持っていると言われましたけれども、例えば書棚の中に何が入っているかってわからないと思ひます、今の状況では何が入っているか。担当者から担当者、かわったら担当者、担当者にあそこに入っていますと言ひって終わり。すると何かあったときにあわててどこにあるって探さなければいけなひ。そういうのがむだだと言われているんです。業務効率阻害する一番だと言ひわれていますから、整理が最初やって、その後、それがきっちりなったら整頓となりますので、ぜひよろしくお願ひしたいと思ひます。

あと情報化の関係なんですけれども、さっきちょっと市長がIT企業もうかるって、もうかっていますよね、すごく。でもほとんどソフトの関係でもうかっているんですね。ハードはもうかっている。いわゆるパソコンみたいなもののハードはもうかっているというふうには私認識しているんですが、それはそれとして、これからいろいろ検討されるということですからぜひよろしくお願ひしたいと思ひます。とりわけ個人情報関係については、先ほどの午前中

の質問で蒲生吉夫議員が住民基本台帳ネットワークのことを言われましたけれども、それもいろいろと言われているわけですが、むしろパソコンの個人所有のところについては、先ほど企画調整課長がきっちりやるんだということであるという具体的なもので出ましたから、これはこれできっちりやっていただく必要あると思ひんですが、しかし基本的には、個人所有のパソコンを仕事に持ち込んでやること自体がやっぱりちょっとおかしいですよ、基本的に。これは財政の問題だということから、それはそれでしょうがないんだろうというふうには理解しますが、でもね。だから、この基準というものをきっちり設けるということですから、それはそれで運用していただくしかないんですが、基本的に言うところ、それは個人のものを個々に持ってきて仕事でやったら、持ち出すとか、そうだと基準というのは、ますますおかしくなるんじゃないですか。そこが私はおかしいというふうには申し上げているんです。さっき言ったように、民間の企業は、例えば日立製作所なんてみんなパソコン全廃ですよ。ネットワーク端末ですよ。個々のパソコンの中では記録しないと。みんなもとのところで記憶しておいて、そこから引っ張り出してきて仕事するということです。そういうふうに変っているんですよ、ネットワーク端末に。そういう時代なんです。だから、日進月歩で進んでいるというふうには言われましても、そのとおりだと思ひますけれども、そういう時代に合ったものをしていかなければいけなひ。だから、恐らくこれは情報機器というのは、年々変わりますから、恐らく5年ぐらいでどんどん更新しなければいけなひ。金がかかりますよね。金がかかりますけれども、それ以上に効率上げて、やっぱり進めていくというか、効率を上げて費用対効果を考えるということが必要なんであって、しかし、今これがないと恐らく仕事できない。人を減らしていくという

ことを含めて考えたら、これはやっぱり必要なんです。だから、絶対早急にしてもらわなければいけないと思います、計画をね。ぜひそういうことをお願いをしたいと思います。

さっきちょっとあったんですが、今、何が例えば電子化が必要だ、電子化にした方がいい、文書化した方がいいというチェックシートでやっているというお話なんですけれども、業務の棚卸しと同じような方式なんだろうと思うんですが、その辺は計画として、こういう仕事は電子化した方がいい、あるいは文書化した方がいいというのを、単純に感覚でやるのか、一つの基準でこういうものは、やっぱり電子化なんだ。例えばずっと残さなければいけないものについて電子化の方がいいわけです。一時的にこれはここで終わりというものは文書化でなくてもいいと、こういう区分けもしながら、こういうことを仕事を進めなければいけないではないかと思うんですがね。その辺について、企画調整課長、もう一度、それをどういう意味で、電子化なんだ、文書化なんだという区分けをしていくということ、その方法をどのようにやっていくのかということについてもう一度ちょっとお聞かせいただけますか。

大沼 久議長 松木幸嗣企画調整課長。

松木幸嗣企画調整課長 お答えいたします。

仕事のフローを見させていただきながらということをお願いしたので、今、フローの中で仕事の進め方の中でいろいろ行程があると思うんですが、それを一つ一つ見させていただいて、これにシステムを入れるとこの部分が省けるんじゃないかというような見方、基本的にはその行程の部分を基本的に見ていかななくてはならないかなというふうに思っています。時間とか、ひよっとすると経費という部分もあるかと思うんですが、まずは、手順と申しますか、行程の部分を先に見させていただいています。

以上です。

大沼 久議長 3番、大道寺信議員。

3番 大道寺 信議員 時間ありませんので、最後になりますけれども、最後というか質問は終わりますけれども、情報化の関係につきまして今までずっと進んでこないという理由はいろいろわかります。金もかかるということが頭にきたり、どんどん進んでいる情報化がどんどん進むということもあったり、しかし、これはやっぱり自立計画と大いに関係してくる。スリム化していく。スリム化というのはいろいろありますね。仕事の量をきっちり効率化していったって人を減らすということもあるでしょうし、民間委託して減らすということもあるでしょうけれども、同じ仕事で民間委託するというのとは一番効率悪いわけですね。効率化と申したら効率化よくして民間委託する。倍以上に効果出てくるという、こういうのもありますから、情報化というのはすごく重要だと思いますし、それからさっき言った5Sだって同じです。スペースを生み出してむだを少なくする。これだって自立計画に全部連動していくんじゃないかと思うんです。そういった意味で私は、考えていろいろ質問させていただきましたので、ぜひこれからのそれぞれの策定、計画策定等に十分検討の中に入れていただくようお願いをしまして質問を終わりたいと思います。

ありがとうございました。

#### 島田友市議員の質問

大沼 久議長 次に、順位4番、議席番号19番、島田友市議員。

(19番島田友市議員登壇)

19番 島田友市議員 大変お疲れさまでございます。

16番藤原議員が体調不振ということで欠席さ