

鳥取市議会総務企画委員会会議録

会議年月日	令和6年3月13日（水曜日）		
開 会	午前9時59分	閉 会	午後1時56分
場 所	市役所本庁舎7階 第1委員会室		
出席委員 （8名）	委員長 砂田 典男 副委員長 長坂 則翁 委 員 柳 大地、岡田 実、西尾 彰仁、伊藤 幾子、 平野真理子、上杉 栄一		
欠席委員	なし		
委員外議員	加嶋 辰史		
事務局職員	議事係長 谷島 孝子	調査係主任	萩原真智子
出席説明員	<p>【市民生活部】</p> <p>市民生活部長 竹間 恭子 地域振興課長 山名 常裕 地域振興課課長補佐 有田 博 協働推進課長 北村 貴子 協働推進課参事 山根 優子 協働推進課課長補佐 西垣 拓二 次長兼市民総合相談課長 大島 義典 市民総合相談課課長補佐 白間 純一 市民課長 西垣 隆司 市民課参事 林 公博 市民課課長補佐 中島 泉</p> <p>【環境局】</p> <p>環境局長兼生活環境課長 山根康子郎 生活環境課課長補佐 古網 竜也 環境局次長兼環境保全課長 上田 光徳 環境保全課参事 福政 民栄 環境保全課課長補佐 西澤 直也</p> <p>【総合支所】</p> <p>国府町総合支所長 山川 泰成 国府町総合支所副支所長 川口 泰弘 福部町総合支所長 平戸伊寿美 福部町総合支所副支所長 森 昌彦 河原町総合支所長 九鬼 栄一 河原町総合支所副支所長 武田 恵子 用瀬町総合支所長 太田 潤一 用瀬町総合支所副支所長 岡本 秀一 佐治町総合支所長 下田 俊介 佐治町総合支所副支所長 下石 直生 気高町総合支所長 中原 登 気高町総合支所副支所長 久野 明男 鹿野町総合支所長 岡本 幸子 鹿野町総合支所副支所長 小林 克己 青谷町総合支所長 田中 隆志 青谷町総合支所副支所長 田中 陽一</p> <p>【監査委員事務局】</p> <p>事務局長 富山 茂 事務局次長 川口 悦代</p>		

	局長補佐 金岡 正樹 【選挙管理委員会事務局】 事務局 局長 有本 公博 事務局 次長 田淵 康修 【出納室】 会計管理者兼出納室長 横尾 賢二 出納室室長補佐 井上 拓也 【市議会事務局】 事務局 局長 保木本英明 事務局 次長 植田 光一 局長補佐 毛利 元
傍 聴 者	2人
会議に付した事件	別紙のとおり

午前9時59分 開会

【市民生活部】

◆砂田典男委員長 おはようございます。

() おはようございます。

◆砂田典男委員長 時間には少し早いですが、皆さんおそろいですから、ただいまから総務企画委員会を開会いたします。

本日の日程でございますが、市民生活部の先議分以外の審査、報告、令和6年度当初予算の質疑を行います。その後、各種委員会の令和6年度当初予算の質疑を行います。

令和6年度当初予算につきましては、予算審査特別委員会での審査となっておりますので、委員長の宣告により、配付のレジユメのとおり、総務企画委員会と予算審査特別委員会総務企画分科会の切替えを行いますので、御承知ください。なお、質疑及び説明、答弁は簡潔にさせていただきますよう、執行部及び委員の皆様をお願いいたします。

初めに、竹間市民生活部長に御挨拶をいただきたいと思います。

◆砂田典男委員長 竹間市民生活部長。

○竹間恭子市民生活部長 はい。おはようございます。

() おはようございます。

○竹間恭子市民生活部長 はい。市民生活部の竹間です。本日の委員会で御審議いただきますのは、議案4件、そして、報告案件が1件ございます。

まず、議案の4件につきましては、先回の2月28日の委員会で、説明のほうはさせていただいたところです。

報告案件につきましては、コールセンター運営業務につきまして、3月1日に公募型プロポーザルを行いまして、最優秀提案者が決まりましたので報告させていただくものです。

では、本日は御審議のほど、よろしくをお願いいたします。

議案第40号鳥取市気高リサイクル・ドリームハウスの設置及び管理に関する条例の廃止について（質疑・討論・採決）

◆砂田典男委員長 それでは、早速、議案審査に入ります。先議分以外につきましては、前回の委員会で御説明をいただいております。

議案第40号鳥取市気高リサイクル・ドリームハウスの設置及び管理に関する条例の廃止についての質疑を行います。質疑のある方は、挙手をお願いします。

◆砂田典男委員長 岡田委員。

◆岡田 実委員 はい。岡田実でございます。おはようございます。このドリームハウスの廃止に伴うところによります、今までの利用者としての気高中学校が、技術の授業で利用されていたところあるんですけども、その気高中学校さんの御意見や、あるいは、その技術の授業について、どのような影響が、影響といたしますか、どのような流れになっているかという辺りを教えていただきたいと思っております。

◆砂田典男委員長 山根局長。

○山根康子郎環境局長兼生活環境課長 はい。環境局長の山根でございます。今、岡田委員のほうから、実際に、学校のほうで、技術のほうで使っているということで、これは、実際に、この技術の授業で使われるドリームハウスの時期が、実は、1月から、大体この2月末ぐらいまでの期間に集中しておりまして、教育委員会のほうにも、今回、このドリームハウスを使っていることも、もちろん承知していただいております。今回のこのドリームハウスの廃止に伴って、その授業についての影響という部分で、ちょっと学校のほうにも行かせていただいて、校長先生とも話をさせていただいた経緯がございます。ただ、教育委員会のほうとの協議の中で、今、実際に、このドリームハウスと技術室というのが、実は、隣接している状態になっておりまして、ですので、実際には、今のある技術室のほうでも対応できるということで、教育委員会のほうからも返事をいただいている状況でございます。以上です。

◆岡田 実委員 はい、ありがとうございます。

◆砂田典男委員長 そのほかの委員の皆様で。伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 ちょっと私も、今のとこなんですけど、隣接しているってということで、1、2月に集中して使われていたってということなんですけど、逆に、何で使われていたのかなあと思ったんですが、それは何って言っとられます。

◆砂田典男委員長 山根局長。

○山根康子郎環境局長兼生活環境課長 はい。山根でございます。この時期の、実際、これまでの経過を見ていただいたら分かると思うんですが、実は、技術の先生にもよって、その利用頻度、若干変わったりするようなんですけれども、やはり、このドリームハウスを有効活用したいということでの意向を、支所のほうからも話をさせていただいております。そういった中で、このドリームハウスを使った、ドリームハウスの中には、糸のこってという機材がありまして、それがかなりあるものですから、それを学校側も有効に活用させていただくと。もちろん、減免ですので、料金もかからないということから、そういった形での、ここ最近、29年度以降、伸びていますが、そういったようなことで伸びているという状況でございます。以上でござい

ます。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。それは分かりました。積極的に学校のほうが活用してくださっていたっていうことで。

それで、前回の説明で、学校の中の技術室で事足りるってというような説明があったので、それなのに、なぜ使っていたのかなと思ったんですが、これ、廃止に伴って、中にある、その電動糸のことかね、いろいろ、その技術の授業でも活用できるものを、学校の中に、こう持っていくとか、そういったことはあるんでしょうか。

◆砂田典男委員長 山根局長。

○山根康子郎環境局長兼生活環境課長 はい。環境局長、山根でございます。おっしゃられるとおり、実は、教育委員会からも、今回、このドリームハウスを廃止するに当たって、ここの備品ですけれども、そういった糸のことというものを、もしできれば、学校側のほうに、もし、地元のほうとかとも協議する中で、必要ないということであれば、ぜひ頂きたいというような話は受けておるところでございます。以上でございます。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。ぜひね、本当に学校のほうで、極力活用していただけたらなと思いますので、よろしくをお願いします。はい、以上です。

◆砂田典男委員長 そのほかの委員の皆様で。長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 もともと、この設置目的っていうのは、省資源活動を推進することを目的というふうに言われとりますよね。それで、条例廃止するのは、それはそれでいいんですけども、今後は、新たな用途での利用を検討ということは、新たな用途っていうことであれば、省資源活動の推進という意味合いではなく、ほかの用途でも使える、その当初の設置目的との関係で、使用可能なのかどうなのかも含めてね、新たな用途での利用を検討ということは、具体的に、どういったことが検討されておるんかお聞きします。

◆砂田典男委員長 山根局長。

○山根康子郎環境局長兼生活環境課長 はい。環境局長の山根です。用途ということで言われていましたように、この施設につきましては、基本的には、そういったリサイクルという形での用途というところですが、実際には、今使われていないような状況ということで、今後の用途、どういう形で使っていくか考えていくという部分につきましては、12月の4日に、気高町の地域審議会のほうで、このドリームハウスの件、お話しさせていただいた際に、地元のほうから、まだ、実際に、具体的にどういう形になるか分からないんですけども、この施設を、例えば、地域に、何か有効活用できるような、そういったことはできないだろうかというようなお話をいただいております。今回、この、あくまでも、今は行政財産ですので、これを廃止させていただいた後、普通財産とする形による手続を、今後踏む形になるんですけども、それを踏まえた際には、もちろん、地元の地域の皆様の声もいただきながら、この施設の用途っていう部分は考えていきたいということで、ただ、ここの施設が、言えば、その学校に隣接している用地ですし、横には、B&Gのプールがあったり、テニスコートがあったりっていうようなと

ころで、完全に、土地自体は教育委員会の所有しておられる土地でございますので、それを踏まえて、地域との皆様とも、検討はさせていただこうということでございます。以上でございます。

◆砂田典男委員長 長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 ですから、省資源活動の推進に、別にこだわるものではないという理解でいいんですね。どうなんですか、そこらは。

◆砂田典男委員長 山根局長。

○山根康子郎環境局長兼生活環境課長 はい。環境局長の山根でございます。言われるように、この、そういった資源の再利用に使うっていうようなことではなくて、あくまでも、今回、ドリームハウスについては、設置管理条例を廃止することによって、これまで実際には、そういったリサイクルに伴う施設っていうのが、例えば、鳥取市の文化センターであったりとか、リファレンスいなばであったりとか、そういう施設は、もう既にございまして、そちらのほうも利用させていただいているところもございますので、もちろん、そういったことに使う際には、そちらのほうも紹介とかはさせていただきながら、あくまでも、このドリームハウスについては、設管条例廃止後は、普通財産という形での流れで、今後は使用をどうするかっていうことも踏まえて、検討させていただくというところでございます。以上でございます。

◆砂田典男委員長 上杉委員。

◆上杉栄一委員 これは、合併前の気高町が設置したもんですけども、その当時、これって、国からの補助金等々はあったのか、どうなのか。これ、30年たっているんで、その辺の返還義務があるかどうかちょっと分らんけど、国とか、そういった補助金っていうのがあって、それがまだあるのか、残っているのかどうなのか、その辺、絡むんで、ちょっと教えてください。

◆砂田典男委員長 山根局長。

○山根康子郎環境局長兼生活環境課長 はい。環境局長、山根でございます。言われるように、この施設は、当時、国の補助金を使って建てた建物でございます。しかしながら、その償還のほうは終わっておりまして、既に、鳥取市の所有という形になっている施設でございます。以上でございます。

◆上杉栄一委員 はい、いいです。

◆砂田典男委員長 そのほかの委員の皆様で。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 よろしいですか。

（「はい」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 以上で、質疑を終結いたします。

討論はございますか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 討論なしと認め、討論を終結します。

これより、議案第40号鳥取市気高リサイクル・ドリームハウスの設置及び管理に関する条例の廃止についてを採決します。本案に賛成の方は、挙手を願います。

〔賛成者挙手〕

◆砂田典男委員長 挙手全員と認め、本案は原案のとおり可決すべきものと決定しました。

議案第52号鳥取市の特定の事務を取り扱う郵便局の指定について（質疑・討論・採決）

◆砂田典男委員長 次に、議案第52号鳥取市の特定の事務を取り扱う郵便局の指定についての質疑を行います。質疑のある方は、挙手をお願いします。伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。改めてなんですけれども、これは、郵便局事務取扱法の一部改正によるものだと思いますけれども、まず、その根拠となる法律が変わることによって、どう変わるのかっていうのを、お聞かせください。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 はい。今回の御提案している部分は、令和3年の法律改正に伴うもので、このときに、郵便局において、マイナンバーカードの電子証明書の更新等の業務を行うようにするというで行ったものでございまして、この郵便局の、このこちらのほうの取扱いに関する法律のほうも、それに合わせて改正されたものでございます。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 結局、その郵便局事務取扱法が一部改正されたことによって、郵便局でも、基本、市役所でできること全てが、郵便局でもできるようになったということでもいいんですか。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 市民課、林です。このたびの電子証明書ですけれども、郵便局で行えるのは、本人が窓口に来られたときのみで、代理人とかの場合は、市役所のほうで行われないと、ちょっとできないような形での改正ですので、あくまでも、ほんの一部分、御本人が来られて、電子証明書に関する手続きができるということでございます。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい、分かりました。それで、取扱郵便局が3つ書かれてあるんですけども、この3局にした理由をお聞かせください。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 市民課、林です。このたび、郵便局をこの3局に指定したっていうのは、前提としましては、郵便局側さんのほうが受入れ可能な体制が取れているっていうことが、まず第一でございまして、その中で、今回、資料のほうでも書かせていただいておりますけども、今後、この令和6年度の後半から、電子証明書の更新、特にマイナポイント第一弾で申請された方につきまして増えてきますので、それに対応するためということですので、あくまで市役所の本庁舎の補完機能としてということで、郵便局側さんとの話の中で、このたびは、湖山北、本町、それから湯所という形で、市役所の本庁舎に近い部分と、若干人口も多い湖山、千代川西側ということで、取りあえず3局を、まずお願いをするということで話がまとまりましたので、今回提案をさせていただいたところでございます。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。分かりました。それで、さっき受入れ可能な体制があるっていうことで、

この3つっていうことだったんですけど、本町の郵便局って、何かすごい狭いところだなって、私は思っているんですけど、この新たに、その郵便局で、今回言われているような手続をしようと思えば、それ専用のスペースをちゃんと確保しましょうっていうのが、国が示しているんですけども、その郵便局のほうが、この3つの郵便局がね、受入れ可能だ、そういう体制があるって言われた理由っていうのは分かりますか。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 市民課、林です。郵便局でも、実は、簡易郵便局ではできませんで、あくまでも郵便の直営といいますか、郵便局の中でということになりまして、その体制っていうのが、まず、職員のほうは、日本郵便株式会社の正社員で、この事務を取り扱うことになりまますので、そういったことで、その人数が、体制っていうのは、場所の問題もあるんですけども、そういった人の問題のほうが大きくて、こちらのほうだと、対応が取りあえず可能だということと御提案をいただきまして、そういうことでお願いすることにいたしましたこととあります。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。分かりました。もう一回、郵便局で何ができるのかっていうのを、ちょっと確認させていただきたいんですけど、取りあえず、本人のみっていうことなんですけど、そのマイナンバーカードの新規発行、これは、申請時、申請するときに、郵便局に行って、それで、受け取りも郵便局でできるっていうのと、あと更新ですよ、言われている更新。あと、そのマイナンバーカードの記載事項の変更、なくしたときの受付、あと、マイナンバーカードも返しますっていうふうに戻す、それら全部ができるっていうことでいいですか。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 はい。市民課、林です。先ほど、伊藤委員が言われたとおり、令和5年の改正では、そこまでできるようにはなっておりますが、今回、鳥取市がお願いする部分につきましては、あくまで電子証明書の更新等の部分ということでございまして、全国的にも交付申請を受け付け始めたのが、先月ぐらいから、宮崎県の都城市が第1号ということで、まだ全国的にも、まだ令和5年の改正に対して対応している自治体は、まだ少ないようなところでございまして、電子証明書につきましても、令和4年度末でも、7自治体というような形で、全国的には、まだ数は少ないような形ですけども、伊藤委員が言われたような業務も、今後は体制が整うなり、条件が整えば、法律的には対応可能になっているということでございます。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 ちょっと私、分かりが悪いもんで。このたび、じゃあ、法改正で、私がさっき言ったこと、全部できるようにはなるけど、そこまでは、市のほうは今回は頼まないっていうことで、更新って言われたんですけど、その電子証明書の発行もする、発行と更新っていうことですか。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 はい。市民課、林です。発行と更新でございます。ですので、既に、マイナンバーカードを持っておられた方で、今のカードが、カード自体の有効期限は10年なんですけども、電子証明書の有効期限が、今のカードだと5年ですので、必ず一度更新しないと、あ

と5年が、そういったサービスの利用に使えないということになっておりますので、その部分を、市役所の混雑緩和も含めましてお願いするということでございます。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 先ほど、正社員で取り扱うんだってこと言われたんですけど、資料の中に、9月から10月が郵便局職員の研修ということで、11月1日からスタートという予定になっているんですけども、これ、委託された後の職員の研修っていうのは、どういうふうになるんでしょうか。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 市民課、林です。委託した後につきましても、定期的に、当然、電子証明書の更新を現場でやるということになりますと、住基ネット端末を郵便局に設置することになりますので、そちらの運用等で、J-LIS等からも、必ず現地なり、定期的に確認等、業務は適正に行われているという判断を、鳥取市が行わないと、自治体のほうが行わないといけないことになっておりますので、そういった形で、フォローのほうは、総務省の省令でも、そういった委託した場合のフォローはするようになっておりますので、自治体のほうが責任を持って、そのように行うような予定にしております。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。そのマイナンバーカードの更新が、令和6年度以降増えてきそうだっていうことなんですけど、大体どれくらい増えそうだっていうのが分かりますか。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 市民課、林でございます。電子証明書が、現在ですと、大体月に500件とかぐらいではあるんですけども、この後半からは、電子証明書の更新につきましては、市全体で、月に2,000件とか、運転免許証と一緒に、今度、誕生日で管理になりますので、そういった形で増えて、2,000件以上になると、4倍とかってというような形になっていきますので、今以上に、今でも混雑はしているんですけども、それ以上になるので、少しでも窓口のほうを増やしていきたいということで、今回、郵便局さんのほうにお願いしているものでございます。

◆砂田典男委員長 長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 林参事。挙手して、委員長の指名を受けてからじゃないと駄目ですよ。

○林 公博市民課参事 はい、すみません。

（「注意」と呼ぶ者あり）

◆長坂則翁副委員長 ねえ。いや、それで、マイナンバーカードのこの関係ですけど、市役所に来なくてもできるということですよ。それで、取りあえず、取扱郵便局は3局ってということで、もともと湖山北は、マイナンバーカードでないですよ、今まで住民票とか、そういったものの証明事務も、宝木郵便局と湖山北だったかな、やっておられたってことです。多量なりともノウハウはあるんかも分かんけれども、私がお尋ねしたいのはね、令和3年の法改正に伴ってできるようになった。もちろん、相手方があるわけですから、日本郵便の中国支社との関係もあるでありましょうし、こちらの郵便局長会、鳥取支社のように、局長会の意向もあるでしょう。ただ、市民サービスの向上という視点で考えると、今後、3局に限らず、さ

らに拡大をしていこうというような思いが、担当課としてはあるんですか、ないんですか。お尋ねします。

◆砂田典男委員長 林参事。

○林 公博市民課参事 市民課、林です。お尋ねのとおり、今後、第一弾では、4倍の2,000件とかになりますけども、第二弾のピークにつきましては、月で4,000件近くなることも、それよりまだ増えていく、第二弾っていうのが、令和9年には、そういった山が、またもう一度、もう、さらに大きな山も来ますので、郵便局さん側のほうの御都合もありますけども、状況見ながら、拡大、もしもできるのであれば、拡大のほうは検討していきたいというふうに、担当課のほうとしては思っております。

◆長坂則翁副委員長 いいです、いいです。

◆砂田典男委員長 いいですか。そのほかの委員の皆様で、何かございますか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 以上で、質疑を終結します。

討論はございますか。伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。いろいろ聞かせていただきました。令和5年の法改正でできるようになったこと、全てをね、やるわけではないということも聞かせていただきましたので、いきなり全部ごそつとということではないんだなっていうふうには、理解はします。それから、すみません。私、反対で。すみません、反対の討論です。うん、それは理解します。

それから、更新がね、こうどんどん増えてくるっていう数も聞かせていただきました。確かに、市民にとったら、より近いところで手続きができるっていうのは、ある意味、利便性が高まるっていうのは、それは十分、分かるんですけども、結局、役所のほうでしか、本人確認できないわけですよ、テレビ電話じゃないけど、画面を通してね。そういうことがやっぱりある中で、あえて、なぜ郵便局に委託をするのかなっていうふうに思うわけです。国のほうは、法律変えてまでやろうとしているわけだから、どんどん どんどん郵便局のほうはね、自治体にアピールしていきましょつっていうような姿勢なわけですよ。今、団体が少ないから、もっともつと増やしていこうという目標まで持っているわけで、本当に、もう何というやり方なんだろうなっていうのを思っているんですけど、でも、基本的には、やっぱり役所の中で、体制組んでやっていくべきもんだなと思いますし、さらに、広がる、やる中身がね、郵便局が扱う中身が、さらに広がっていく可能性はあるということなので、法改正もされているから。それを考えますと、まず、この3局にっていうことについては、賛同できないということで、反対討論とします。以上です。

◆砂田典男委員長 上杉委員。

◆上杉栄一委員 昨日の総務企画委員会で、議案36号、これもマイナンバー絡みで、共産党は反対したんだけど、昨日も言ったんだけど、そもそも論で反対しとる話のわけでした。だから、まずもつて、このマイナンバーカードに関するその議案については、反対するという、そういった姿勢しか、私には見えないわけなんですわ。

国の法改正において、今回のこの議案につきましては、第52号については、郵便局で、そう

いったシステムを改修することによって、市民の利便性につながるものだというふうに、このことについては、先ほど参事も話をしていましたように、今後については、できる限り、そういったサービスは広げていきたいということで、何ら市民にとって、マイナスのことがないわけで、ましてや、これは、国の法律の改正に基づいて、この地方自治体が対応しとるということであって、ですから、このことについて、反対する理由は何もないということで、私は、この議案については、賛成ということで討論します。以上です。

◆砂田典男委員長 西尾委員。

◆西尾彰仁委員 はい。私も賛成のほうで、討論させていただきます。市民の目線になって考えたときに、5年の更新の時期も来て、これから様々な、そのね、混雑していくっていうか、もう本庁だけでもなかなか大変なのに、その辺のサービスで向上は図れるということは、まさしくいいことじゃないかなと思っておりますので、そういう点で、もうシンプルに、市民のサービス向上という概念で、賛成をいたします。以上です。

◆砂田典男委員長 そのほかの委員の皆様で。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 以上で、討論を終結いたします。

これより、議案第52号鳥取市の特定の事務を取り扱う郵便局の指定についてを採決いたします。本案に賛成の方は、挙手を願います。

〔賛成者挙手〕

◆砂田典男委員長 挙手多数と認め、本案は原案のとおり可決すべきものと決定しました。

議案第55号辺地に係る公共的施設の総合整備計画の変更について（質疑・討論・採決）

◆砂田典男委員長 次に、議案第55号辺地に係る公共的施設の総合整備計画の変更についての質疑を行います。質疑のある方は、挙手をお願いします。

（「ありません」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 よろしいですか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 質疑なしと認め、質疑を終結します。

討論はございますか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 討論なしと認め、討論を終結します。

これより、議案第55号辺地に係る公共的施設の総合整備計画の変更についてを採決します。本案に賛成の方は、挙手を願います。

〔賛成者挙手〕

◆砂田典男委員長 挙手全員と認め、本案は原案のとおり可決すべきものと決定しました。

議案第56号鳥取市過疎地域持続的発展計画の変更について（質疑・討論・採決）

◆砂田典男委員長 次に、議案第56号鳥取市過疎地域持続的発展計画の変更についての質疑を行

います。質疑のある方は、挙手を願います。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 よろしいですか。

（「はい」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 質疑なしと認め、質疑を終結します。

討論はございますか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 討論なしと認め、討論を終結します。

これより、議案第56号鳥取市過疎地域持続的発展計画の変更についてを採決します。本案に賛成の方は、挙手を願います。

〔賛成者挙手〕

◆砂田典男委員長 挙手全員と認め、本案は原案のとおり可決すべきものと決定しました。

鳥取市コールセンター構築及び運營業務委託公募型プロポーザル プレゼンテーションの結果について（説明・質疑）

◆砂田典男委員長 それでは、報告に入ります。鳥取市コールセンター構築及び運營業務委託公募型プロポーザル、プレゼンテーションの結果についての説明をお願いいたします。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課の大島でございます。それでは、鳥取市コールセンター構築及び運營業務委託公募型プロポーザルのプレゼンテーションの結果について御報告いたします。

資料4の2ページを御覧ください。鳥取市コールセンター構築及び運營業務委託につきまして、公募型プロポーザルを実施するため、本年1月10日に公告を行ったところ、6者から申込みがありまして、そのうち、参加資格要件を満たした3者へ、企画提案書等の提出要請を行いました。その後、1者より辞退届が提出され、最終的に、2者について、3月1日にプレゼンテーションの審査を実施した結果、最優秀提案者を決定いたしました。

最優秀提案者は、株式会社NTTマーケティングアクトProCXでございます。

提案価格ですけれども、5年間の総額として、債務負担行為限度額3億4,699万5,000円に対しまして、2億8,842万円となっております。審査につきましては、設置場所をはじめ、サービスレベルを保つための要員配置や、情報セキュリティ対策・業務実績・提案価格など、40項目につきまして、外部委員2名を含めた計7名の評価選定委員で行いました。

委託事業の内容ですけれども、運営日は年中無休、運営時間は、開庁日が午前8時半から午後6時まで、閉庁日は午前9時から午後5時まででございます。コールセンターの設置場所は、岡山市内でございます。委託期間は、構築業務については、契約締結日から令和6年8月31日まで、運營業務は、9月1日から令和11年8月31日までの5年間となっております。

今後のスケジュールですが、最優秀提案者と3月末までの委託契約締結に向け、準備を進めているところでございます。以上でございます。

◆砂田典男委員長 御説明いただきました。

本件について、委員の皆様から御質問等はございますか。西尾委員。

◆西尾彰仁委員 はい。ちょっとお聞かせください。債務負担行為が3億4,600万余り、それから、提案価格は2億8,800万ですか。かなりの差が出ております。これだけの差が出るのであれば、それ、県外といいますかね、市外になっても、ある程度やむを得ないのかなと思います。この次の入札といいますか、県内というか、市内の方の入札との差額は、どのくらいあったのかなということと、この岡山に置かれるコールセンターの人員配置は、どのようなものを考えてプレゼンされたのかをお聞かせください。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課の大島です。次点の業者とは、実はあまり離れてなくて、七、八百万程度だったというふうに思っております。

それから、人員配置ですけれども、提案では、8名程度を張りつけるということでございます。以上です。

◆砂田典男委員長 上杉委員。

◆上杉栄一委員 新たに、岡山の、県外、市外業者と、県外業者と契約するわけだけでも、今現在のコールセンターやっている、ここの業者のその契約金額っていいですかね、年間当たり、どれぐらいなのか、それで、新たなこの業者と、どれぐらいの差があるのか、その辺りちょっと教えてってください。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課、大島です。現在の運営経費ですけれども、年間で4,900万でございます。今回の提案につきましては、今の提案での価格ですけれども、大体4,800万ぐらいでございます。

◆砂田典男委員長 上杉委員。

◆上杉栄一委員 分かりました。前回の委員会の中で、市外業者に、その発注っていうか、広げるっていうことについてはどうかというような議論もあったんですけども、今、既存の業者、今の委託業者ですけれども、このたび、このプロポーザルには、提案はされましたか。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 提案されております。

◆砂田典男委員長 上杉委員。

◆上杉栄一委員 提案金額について、これ、公表できませんか。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 総額ですけれども、2億9,600万程度です。

◆砂田典男委員長 上杉委員。

◆上杉栄一委員 はい。内々に聞いていた話でいうと、既存の業者から見積りを取ったら、とても今の金額、その契約金額ではできないということで、かなり高額な見積りが業者から出たと。とてもこういう金額ではできないというような話があって、それで、いわゆる市内に限らず、市外の業者にも幅を広げたということで、今回のこのプロポーザルの提案になったというふう

に思っております。

さっき、既存の今の業者が2億9,000万という話だと、今聞いたんだけども、当初、私が聞いていたのは、とても桁が、桁が、それこそ全然違うような金額を聞いていたもんだからね。だから、それであるならば、やはり、もう少し広げて、これ、相手方が、もうNTTということで、これは、しっかりした全国展開している、それこそ企業なわけだから問題はないんだけども、そういったことがあるんで、非常に、事前のその事業者聞き取り等々についての話が、もう、その業者本位のそういった見積りが出とるような話を聞いていたもんだから、広げて、いろいろ問題があるかもという話もあったんだけども、結果としては、よかったのかなというふうに思っております。そのことだけです。以上です。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。提案価格のこの内訳を教えてください。システム構築費用と、あと、運営費っていうことになっていたと思うんですけども。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課の大島です。契約額は、業者と協議中ということで、今のところの額ですけども、構築費が4,730万円、運営費が2億4,112万円でございます。以上です。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい、分かりました。このたびの最優秀提案者、この会社なんですけど、去年の10月に、この会社が、コールセンター用システムの運用保守を依頼していた会社の元派遣社員が、情報を不正に持ち出したと、928万件、そういう報道があって、本当に、自治体のコールセンターとか頼んでいるところも幾つかあって、それで、いろいろ情報がね、何件出たとかっていうのもホームページで報告されていて、中には、指名停止っていうことにもした自治体もあったんですけども、そういうことが起きとったんですけどね、直接、その会社がどうのこうのっていうわけではなかったかもしれない、保守点検の会社なので。そういった話、セキュリティーだとか、そういった話は、その審査の中で、何か出てきましたか。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課の大島です。報道されている情報漏えいは、元派遣社員が顧客情報を流出されたということですけども、今回のプレゼンテーションにおいて、外部委託、外部委託者も含めたセキュリティー対策については、質問をしております。再委託先へは、市との契約と同様の取決めを行って、期間を設けて立入検査を実施するなど、監査を強化していくというふうには聞いております。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。分かりました。それで、再委託者って、先ほど言われたんですけど、この会社が、どんなことを再委託する場合がありますでしょうか。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課の大島です。再委託につきましては、IP内線網の構築・保守、FAQシステムの構築・保守、応対履歴管理システムの構築・保守等、あ

と、コールセンターシステムの提供というようなことを再委託しているということでございます。以上です。

◆砂田典男委員長 伊藤委員。

◆伊藤幾子委員 はい。分かりました。私は、この最優秀提案者の会社の名前を見たときに、そういう去年のね、そういった情報不正持ち出しっていうのがあって、指名停止をしている自治体もあるっていうことで、それで、鳥取市の駅南にある納付催告センター、これが、一体どこが受けているんですかって聞いたら、NTTマーケティングアクトって言われたんですね、担当課が。それは、本社は広島だって言われたんです。

このたび、ここのコールセンターの本社は、大阪ですよ。それで、また違う会社なんだなと思って、鳥取市の指名入札の参加名簿、あれを見たら、そのアクトで止まっている会社がなく、検査契約に聞いて、あまりにも、もう千何件もあるので、私もよう探さんかったから、何番か教えてくださって言ったら、検査契約が、恐らく、ここに書いてあるね、NTTマーケティングアクトProCX、本社は大阪ですけども、ここだと思いますと。ここが、広島に委託をしているんだと思いますっていう返事だったんですね。ああ、じゃあ、鳥取市が、何ていうか、今やっていることに関わっている会社だったんだと。指名停止にする場合っていうのは、いろいろ条件がありますっていうことで、要綱に基づいてやるんですっていうのが検査契約の話だったので、恐らく、こうやってプロポーザルまでしたってことは、別に、そこに引っかからなかったっていうことなんでしょうけれども、ちょっとそういうね、私は本当に、全く新しい会社なのかなと思っていたら、そうではない可能性もあるということだけは言っておきます。

いろいろ、るる教えていただきましたが、岡山市内っていうことで、すみません、これね、3月末日までに委託契約を結んでいかれるんですけども、その契約を結ぶときに、いろいろと、以前のときに、何秒で対応するとかね、いろいろ目標みたいな数字がありましたけど、ああいうことも、細かく決めていくっていうことでいいでしょうか。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課の大島です。おっしゃられたように、その目標ですね、指標についても、細かく協議していきますし、あと、システムの関係ですね、それについても精査していきたいというふうに思っております。

◆砂田典男委員長 よろしいですか。長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 先ほどの次長の答弁でね、社員っていうんか、職員っていうのは、8名程度っていう表現されましたよね、8名程度。今、伊藤委員からも、ちょっとあったんですけど、委託契約を締結されるときには、きちっとされるんかどうかわかんけれども、前回、今の会社、これは、東京に本社がある会社ですよ。千代水でコールセンター業務やっとして、2階でやっとして、4階は物販業務、通販業務やっとするんです。通販業務やっておる会社が、コールセンター業務や、今の会社をやったわけだけど、今回、NTTっていうことで。

ですから、前回、今のコールセンター業務を行っておる会社との関係でね、きちっと提案説明のときには、最終的には、例えば責任者がおられて、次のポジションの方がおられて、職階

的には職名をはっきりさせて、コールセンター業務は何名ですよということも、説明の中であつたんです。そういうものは、今後出てくるんですか、じゃあ、そこら辺りは。8名程度って言ったって、えらい、程度っていうのは、何人、何人を、なら意識しとられるんですか。

ですから、今の会社との契約の中では、明確に、そういったコールセンター業務で、こうこうだつていう人数配置も、私は、通販業務との人事交流っちなことはないですねっていうことを、私、言ったんですよ、2階と4階ですから。非常に紛らわしい状況だなと思ったもので。ですから、やはり、きちっとそのコールセンターの運営をしていくということであれば、人の配置の関係なんかについても、いずれ明らかにしてくださいよ。そのことはできますか。

◆砂田典男委員長 白間補佐。

○白間純一市民総合相談課課長補佐 市民総合相談課、白間でございます。最優秀提案者の御提案なんですけども、スーパーバイザーが2名、オペレーターが5名、サブとして3名ということで、合計で、8名で回すというような意味合いになります。以上です。

◆砂田典男委員長 長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 大島次長、説明するときにはね、今はっきり人数が出たわけでしょう。なぜ8名程度なんていう表現されたんですか。失礼だと思いますよ。もう明確に、その人数で配置をするっていう意味でしょう、違うんですか。まだ流動的な部分があるんですか、どうですか。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 市民総合相談課の大島です。先ほどの答弁は、企画提案書にあった人数でございまして、それを、また、契約締結前の協議で精査していこうというところがあつたもので、そういう表現をさせていただいたところです。

◆砂田典男委員長 長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 ということは、若干、先ほど、具体的な数字を言われたけれども、変更になることも、場合によっては増えることも、場合によっては減ることも考えられるという理解でいいんですね。はっきりしてください。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 そのように考えております。以上です。

◆砂田典男委員長 長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 それと、もう一点確認したいんですけど、この運営時間ですけども、開庁日は8時半から6時まで、閉庁日は9時から5時、私の認識がちょっと違っておるのかも分かんんですけども、これは現在と変わりませんか。どうですか。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 現在は、開庁日は19時までにしております。それを1時間短縮するということでございます。

◆砂田典男委員長 長坂副委員長。

◆長坂則翁副委員長 私の認識が誤っておつたのかも分かんと思って、疑心暗鬼で質問したんですよ。そういうことであればね、説明の段階で、運営時間について、開庁日については現行

こうだけでも、今度は、こういう提案で、こういう内容ですということを、それが親切な説明っていうものでしょう。変わるわけでしょ、運営時間が。説明がなかったら、分からないままになっちゃうじゃないですか。現行と違うわけでしょう。はっきりさせなきゃいけませんよ、そういうことは、説明の段階で。それだけ申し上げときます。

◆砂田典男委員長 大島次長。

○大島義典次長兼市民総合相談課長 説明不足のところがありまして、申し訳ありませんでした。時間を短縮するというのは、9月委員会で、仕様書の見直しをするときに、1時間短縮を考えていますというのは説明させていただきましたが、言わなかったことは、申し訳なかったと思っております。以上です。

◆長坂則翁副委員長 はい、いいです。

◆砂田典男委員長 いいですか。そのほかの委員の皆様で、何かございますか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男分科会長 それでは、総務企画委員会を終了し、予算審査特別委員会総務企画分科会を開催いたします。

予算審査特別委員会総務企画分科会に切替え 午前10時55分 休憩

総務企画委員会に切替え 午後1時56分 再開

閉会中の継続調査について

◆砂田典男委員長 総務企画委員会を開催いたします。

次に、その他の項といたしまして、閉会中の継続調査について、皆様のとこに、事前に配付してあると思います。

（「はい」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 お配りしたとおり、議長に提出したいと思いますが、よろしいでしょうか。

（「はい」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 はい。じゃあ、そのようにさせていただきます。

以上で、総務企画委員会を終了します。

（「はい」と呼ぶ者あり）

◆砂田典男委員長 お疲れさまでした。

（ ） お疲れさまでした。

午後1時56分 閉会

令和6年2月定例会

総務企画委員会・予算審査特別委員会総務企画分科会

日時: 令和6年3月13日(水)

10:00~

場所: 本庁舎7階第1委員会室

市民生活部

《 総務企画委員会 》

◎議案【先議分以外：質疑・討論・採決】

議案第40号 鳥取市気高リサイクル・ドリームハウスの設置及び管理に関する
条例の廃止について

議案第52号 鳥取市の特定の事務を取り扱う郵便局の指定について

議案第55号 辺地に係る公共的施設の総合整備計画の変更について

議案第56号 鳥取市過疎地域持続的発展計画の変更について

◎報告

鳥取市コールセンター構築及び運営業務委託公募型プロポーザル プレゼンテーションの結果について（市民総合相談課）

《 予算審査特別委員会 総務企画分科会 》

◎議案【予算審査分：質疑】

議案第1号 令和6年度鳥取市一般会計予算【所管に属する部分】

議案第7号 令和6年度鳥取市墓苑事業費特別会計予算

議案第13号 令和6年度鳥取市電気事業費特別会計予算

◎分科会長報告の取りまとめ

↓ 次ページがあります ↓

