

順位	氏名（議席）	発言の要旨	答弁者
3	望月 徹（3）	<p>1. 市民のニーズに対応する「なんでも総合相談センター」の創設を</p> <p>本市では、市民の皆様からの各種手続を含めた問合せ、相談事に対し、電話の場合はコールセンターが、来庁の場合は2階の総合案内で直接対応できることは率先して実施し、あとは、的確に担当部署につないでおります。また、「私の便利帳」冊子の中で、市民の方が必要とする相談窓口を4ページにわたり明記しております。本市として市民の皆様への問合せ、困り事に全て対処することを目標に、窓口に来ていただければ、そこからは、相談、手続など対処していくシステムを整えています。</p> <p>しかし、このような相談システムを知らない、敷居が高い、どこへ伺えばよいか分からないので連絡しないという方もいらっしゃるのではないのでしょうか。また、いじめのことで学校は相談に乗ってもらえなかったという新聞の報道もありました。医療事務の手続で簡単にできないかとの陳情を受けたこともあります。市民の皆様への困り事から担当窓口までの距離を短くすることができれば、気軽に伺える場があれば、手続の不明な点についてワンストップで対応することができれば、相談したいことがあるが仕事で伺えないということが解消することができれば、さらなる市民サービスの向上につながると考え、以下質問いたします。</p> <p>市民の皆様からの困り事、悩み事、各種手続の相談などに対し、ワンストップで対応する「なんでも総合相談センター」を創設することでさらなる市民サービスの向上が図られると考えますが、当局の見解をお伺いします。</p> <p>2. 差押え預金口座の誤りに学ぶ、今後の対策について</p> <p>本市は令和4年4月25日に滞納者の預金口座への差押えを実施したが、誤って別人の預金口座を差し押さえ、翌日、被害者からの連絡により発覚、謝罪するとともに5月2日、被害者へ返金しました。事の重大さに鑑み、5月19日付で報道機関に公表いたしました。その中で、原因は「本人特定の確認作業が不十分であり、また、決裁時における複数人でのチェックが機能していなかったこと」としています。再発防止策として「差押え業務における本人確認作業の徹底を図るとともに、決裁時のチェック体制を強化し、再発防止に努めてまいります」と公表しています。</p> <p>この件から、本市の業務全般について、再発防止に向けた取組を以下質問いたします。</p> <p>(1) 原因について、「複数人でのチェックが機能していなかった」とは、決裁書類に根拠資料の添付及びチェックシートがルール化されていなかったことが挙げられます。重要事項の書類決裁時に根拠資料の添付、チェックシートの活用がルール化されていないことについて、本市の業務全般の中で、確認、実施していく必要があると考えますが、当</p>	市長 及び 担当部長

順位	氏名（議席）	発 言 の 要 旨	答 弁 者
3	望月 徹（3）	<p>局の見解をお伺いします。</p> <p>(2) 再発防止策について、事務処理の多くの作業は、前任者から引き継いでいきます。このときの意識は「従来どおり」がベースになっていると考えられます。この意識の改革を推進していくことが再発防止につながると考えますが、当局の見解をお伺いします。</p>	<p>市 長 及 び 担 当 部 長</p>