

全員協議会 会議録（要点筆記）

午後 1 時 3 0 分 開会

午後 2 時 2 5 分 閉会

場所 : 全員協議会室

【異動報告】

1. 令和 3 年度人事異動に伴う昇任者について

令和 3 年 4 月 1 日付けで昇任した主幹級以上の職員を紹介

【上程議案の補足説明】

1. 専決処分の報告について（道路管理に起因する事故の和解及び損害賠償の額の決定）

大山仁志建設部長：資料に基づき説明

質疑なし

2. 半田市市税条例等の一部改正の概要について

山本卓美総務部長：資料に基づき説明

質疑なし

3. 「子育て世帯生活支援特別給付金給付事業（ひとり親世帯分）」について

竹部益世健康子ども部長：資料に基づき説明

質疑なし

4. 新型コロナウイルスワクチン接種事業の実施について（令和 3 年度分）

竹部益世健康子ども部長：資料に基づき説明

水野尚美議員：予約受付・相談業務委託料に多言語対応や聴覚障がい者への対応にかかる費用も含まれていますか。

竹部益世健康子ども部長：コールセンターにおける多言語対応や 14 か国の言語での対応が可能となるタブレット端末の購入費が含まれていますが、聴覚障がい者にかかる対応費用は含まれていません。その点については、これから対応を考えていきます。

中川健一議員：委託料全体で 461,892 千円とのことだが、その内訳は。

竹部益世健康子ども部長：議案書 27 ページ中段の説明欄のとおりです。

中川健一議員：ワクチン接種業務委託料は 1 回あたりの単価を教えてください。

竹部益世健康子ども部長：2,770 円（税込）で、166,278 人分を予定しています。

中川健一議員：資料の報償費で集団接種会場の医師謝金等とありますが、医師謝金以外は何ですか。

竹部益世健康子ども部長：副反応が生じた場合に開催する予防接種対策委員会の委員謝金です。

中川健一議員：集団接種会場の医師謝金は、1 人、何時間分でいくらになりますか。

竹部益世健康子ども部長：半日単位で医師は 50,000 円、看護師は 15,000 円、

薬剤師が 20,000 円、その他、看護学生が 3,520 円です。

中川健一議員：海外だと薬剤師や看護師が接種を行っている報道がされていますが、今回の集団会場の接種は医師が行うのですか。

竹部益世健康子ども部長：接種は医師または看護師が行います。基本的には看護師が接種し、医師は（接種前の）問診を主に対応します。

坂井美穂議員：役務費の電話使用料、フリーダイヤル利用料について、現在はコールセンターで、0570 から始まるナビダイヤルが開設されており、電話をかけますと「20 秒で 10 円かかります」という案内がされ、発信側に電話料金の請求がされます。今月 12 日の午前 9 時から 0120 から始まるフリーダイヤルが設置されるとホームページに掲載されています。フリーダイヤルが開設された後、有料の 0570 のナビダイヤルの回線は、そのまま存続させるのか、全ての回線がフリーダイヤルに切り替わるのか、を教えてください。

竹部益世健康子ども部長：基本的には 0120 のフリーダイヤルに架けていただきたいと思います。0570 も引き続き残ります。

坂井美穂議員：今回、75 歳以上の方 1,000 人分のワクチン接種を先着順で受け付けるので、恐らく 12 日の 9 時から 0120 の回線に殺到すると思いますが、0120 の回線が繋がらなくなった場合ナビダイヤルの回線でも予約を受け付けますか。

竹部益世健康子ども部長：どちらの番号でも予約を受け付けます。

坂井美穂議員：2 種類の回線を存続させる趣旨を説明してください。

竹部益世健康子ども部長：当初からフリーダイヤルを設置できれば良かったのですが、ナビダイヤル開設後に追加でフリーダイヤルを開設することになりましたので、相談等もあろうかと思しますので、ナビダイヤルも残すこととしました。

坂井美穂議員：私も先日確認したいことがあり、ナビダイヤルに問い合わせをしました。4 分程度の簡単な相談でしたが、120 円の費用負担が生じました。電話を架けた際に流れるアナウンスをきちんと聞き取れる方はその時点で、相談を止めることも考えられますが、アナウンスを聞き逃し、長い時間相談をされた方は後日電話料金の請求が届いて驚かれる方もいらっしゃると思います。2 つの回線を存続させるのであれば、回線を周知する際に、ナビダイヤルは通常の電話の料金よりも高額な通話料がかかることをわかりやすく市民の方に伝えていただきたいと思いますがいかがでしょうか。

竹部益世健康子ども部長：フリーダイヤルをしっかりと PR していきます。

坂井美穂議員：フリーダイヤルが繋がらない場合、有料でも良いと考える市民もいると思いますが、通常の通話料より高額となることが理解いただけていないと、コロナワクチンに関する問い合わせは、やりとりが長くなることも想定されますので、結果通話料がかなり高くなってしまうケースも生じてしまうと思います。コロナワクチンにかかる費用は本来全額国が負担するものですので、その点をしっかりと対応していただきたいと思いますがいかがでしょうか。

竹部益世健康子ども部長：まずはフリーダイヤルをしっかりと PR していきます。その他、WEB 予約もありますので、（高齢者ご自身では難しい場合もあるため）ご家族の支援が必要となりますが、そういった受付方法、よくあるお問い合わせなどは、電話をかけていただかなくても良いように市報等で掲載する等、直接問い合わせをされるご負担をかけないように努めていきます。

鈴木健一議員：3 点についてお聞きします。1 点目が在宅療養者等接種委託料の対象者を教えてください。2 点目が集団接種会場の感染防止にかかる予算が計上

されていませんが、どのようなですか。3点目はコールセンターについて、3月定例会の一般質問で体制について質問した回答は、繋がるよう体制を強化していくとのことでしたが、強化されていきますか。

竹部益世健康子ども：1点目、在宅療養者の対象は要介護4、5と下肢の身体障がい1、2級の方を想定しています。2点目の感染対策にかかる費用については、これまでに議決いただきました補正等予算の中に対策費が盛り込んであり、費用は十分確保してありますので、会場での手指消毒を始めとする感染対策にはしっかりと取り組んでいきます。

3点目のコールセンターの受付は8人体制です。今回、外国語でのお問い合わせに対し、専門の職員が対応できるよう強化を図っています。

鈴木健一議員：常滑市が接種会場までの交通手段の確保が困難な高齢者に対してタクシー券を配付することとしましたが、半田市で実施する考えはありませんか。

竹部益世健康子ども部長：半田市では、限られたワクチンを有効に接種できるよう当初は集団接種としていますが、国から5月以降はワクチンの供給量が増えてくると聞いていますので個別接種を中心に進めていく考えです。ご自宅近くの医療機関で接種できるようになりますので、市民の皆さまにはご理解いただきたいと考えています。現時点ではタクシー券の配布は考えていません。

伊藤正興議員：コールセンターについてお聞きします。現状、ホームページではナビダイヤルが有料、無料かどうかの記載がされていません。今まで、どのように周知をされてきたのですか。

竹部益世健康子ども部長：0570が有料（ダイヤル）であるという認識で進めてきていますので、敢えて「有料」という記載をしていません。

伊藤正興議員：0570が有料のナビダイヤルであると認識されていれば良いのですが、高齢者の方など全ての市民がそういった認識であるとは限りません。私は、正しい情報をきちんとホームページで伝えてください、と一般質問でもさせていただいてきたと認識しています。そして、そういった情報をきちんと伝えられていないのが、半田市の情報発信の現状ですということもお伝えさせていただいています。今のお話（0570が有料ダイヤルである件）についても、しっかり伝えていくことが必要だと思いますし、そもそも、同じ情報を得るのに、有料と無料（の異なる料金体制）があるのは常識的に考えられないことだと思いますが、その点についての見解をお聞きします。

竹部益世健康子ども部長：（ホームページに）有料の記載がなかったことは（議員の）ご指摘のとおりだと思いますので、これからしっかりと対応していきます。現時点ではフリーダイヤルの開設がされていませんので、0570（ナビダイヤル）での対応となります。その（フリーダイヤル開設）後、閉じるかどうかについて、現時点では閉じる考えはありませんが、状況を見ながら考えていきます。0120を優先させていきますが、多くの問い合わせがあることも考えられますのでそれに備えて0570は閉じずに現状を維持していきたいと考えています。

伊藤正興議員：（多くの問い合わせに対応できるよう）回線はしっかりと用意していただかないといけないと思います。回線数が重要です。コールセンター開設の際には、1日の問い合わせ件数、それにかかる対応人数等を想定の上で進めて

いると思います。手持ちの資料でわかる範囲で結構ですので、その内容について教えてください。

竹部益世健康子ども部長：資料がありませんので、後ほど回答させていただきます。

伊藤正興議員：今回のコロナウイルスワクチンには、高齢者の方たちに期待していただいています。その方たちが、予約の段階で躓き、予約がうまくできない等のことがないように対応してください。

また、先ほどの件で、本来は有料、無料と分かれることなく同じ回線で問い合わせができるべきだと思います。それが、どうしても、できないということであれば、その情報がしっかりと市民の方に伝わるよう、ホームページ等での記載と告知をしていただきたいと思いますと思いますが、いかがですか。

竹部益世健康子ども部長：フリーダイヤルのPRをしっかりと行っていきます。

また、ご指摘の点について、検討すべき事項は、検討させていただきます。

中川健一議員：フリーダイヤルは何回線分の金額ですか。また、設置予定の回線数はどのような想定であるのか。余裕を見ているのか、繁忙期にはすぐいっぱいになる想定か。どのように見込んだ回線数ですか。

竹部益世健康子ども部長：回線数は後ほどお答えします。予約が集中する時期には繋がらなくなることも想定されます。

中川健一議員：坂井議員、伊藤議員が指摘したように、フリーダイヤル回線を増線することで解決できる課題もあると考えます。また、先ほどの（伊藤議員が指摘した）公平性の観点からも、一方が有料、一方が無料で通話できることはおかしい。（0570に）繋がれば有料であるというアナウンスが流れるとのことだが、架けた高齢者に有料であることは理解しても、通常通話料金より高額であるということが理解できるとは限らない。そういった点も踏まえ、組み立て直しが必要だと思います。フリーダイヤルの回線を増やすことはできませんか。

竹部益世健康子ども部長：回線数を確認し、対応の可否について検討します。

榊原純夫市長：本日ワクチン接種の予約を開始した、中部地区の市では、受付開始直後に回線が埋まり繋がらなくなってしまったとのこと。半田市でも可能な限り回線を増やし、対応していきたいと考えていますが、電話を架けていただいて必ず繋がるとは申し上げられませんので、市民の皆さまには、受付開始後は混雑が予想されることも含めて周知をさせていただきます。

中川健一議員：電話を架けた際、回線が埋まっていて、繋がるまでにかなりの時間を要する場合に「あと〇〇分かかります」とアナウンスが流れる設定がありますが、（ワクチンのコールセンターの）この回線はどのような設定となっていますか。

竹部益世健康子ども部長：確認し、後ほど回答させていただきます。

5. 半田市母子・父子家医療費の助成に関する条例の一部改正について

新村隆福祉部長：資料に基づき説明

質疑なし

【報告案件】

1. 市立花園保育園の建替え・民間移管に係る新設保育園の整備・運営法人の募集について

竹部益世健康子ども部長：資料に基づき説明

加藤美幸議員：3月9日に神戸公民館で開催しました地元説明会で、（参加者から）保育園の敷地へのアクセス道路について、渋滞や災害時の安全性に懸念がある等の意見が出されていますが、今回、（地域から）出された意見に対し、見直しや対策を行ったうえでの募集要綱となっていますか。

竹部益世健康子ども部長：現在の道路形態から、送迎の時間に渋滞が発生することは情報として伝えています。そういった中で、西側、線路側からの進入が必要だという意見が保護者や地域からいただいています。半田市としましては、土地所有者と精力的に話し合いを進めています。現時点で（保育園用地）西側の土地所有者は、土地を売却する意思はありませんが、西側からの進入が重要であることを認識していただいています。

募集要綱には、保護者、地域からの意見を添付し、西側からの進入が必要であるという認識を保育事業者にも持っていただきます。そして、保育事業者から西側からの進入について検討を行ったうえで提案することとしています。具体的には、土地所有者と何らかの検討を行い、提案をすることです。保育園用地に西側から進入できるように事業を進めていきたいと考えています。

加藤美幸議員：西側からのアクセスの他、北側の細い道についてもご意見があったかと思いますが、安全性など、課題の解決が確約されたうえでの募集という理解でよかったですでしょうか。

竹部益世健康子ども部長：東側から進入できる道路を新たに整備する計画です。

ご指摘の北側からの進入については、車が通れないところだと思いますので整備計画はありません。園児の通園時の危険箇所、視野の問題なども土木課の職員と一緒に現地確認を行っていますので、さまざまな危険箇所が散見されれば、改善できるように取り組んでいきたいと思っています。

鈴木健一議員：これからの募集ですので、応募者数などはわからないとは思いますが、結果1者しか応募がないなど心配されます。市として、複数、何者程度の応募を見込んでいるのですか。

竹部益世健康子ども部長：具体的な数はわかりません。多様な保育ニーズに対応できる事業者を選びたいと考えていますので、県内、幅広くしっかりと声

掛けを行い、多くの事業者に参加されるようにしていきます。

中川健一議員：（保育園の）場所について、以前の建設産業委員会でも議論がなされました。この場所で地元の皆さんが合意というか、きちんと納得されたのか。保護者説明会、地元説明会等を開催されているようですが、この場所に保育園が移転することに概ね地元の合意が得られたとの理解で良いのか、今から合意を取っていく状況であるのか、どちらですか。

竹部益世健康子ども部長：保護者説明会、地元説明会を開催し、いろいろなご意見をいただきましたが、地元の合意は得られた、と考えています。ただし、先ほど（加藤議員の質問）の安全問題のように課題はいくつかありますので、（課題

に対しては)市がしっかりと取組んでいきます、と私の方から説明し、ご理解をいただいた、と考えています。

午後 2時25分 閉会

【確認後回答分】

(質問1) ナビダイヤル(0570)及びフリーダイヤル(0120)の各回線数は。

(回答) 回線ごとに受付本数を設定しているのではなく、ナビダイヤルとフリーダイヤルのどちらかからかかってきた電話に対しても、8人のオペレーターで対応します。

(質問2) 8回線とした根拠は。

(回答) 業者からの提案もあり、また、近隣自治体の状況も参考のうえ、8人のオペレーターで対応する体制としました。

(質問3) 現在の8回線から回線数を増やす考えはあるか。

(回答) 状況により、増やすことも検討します。

(質問4) 繋がらない時のガイダンスとして「〇〇分後につながります」というような案内は流れるか。

(回答) 何分後に繋がるかわからないため、そのようなガイダンスを流すことはできません。なお、自動音声ガイダンス中の通話料は無料です。

(質問5) ナビダイヤルとフリーダイヤルの両方を残す理由は何か。

(回答) 追加で設置することとしたフリーダイヤルの利用を積極的に広報していきますが、問い合わせ先として既に市報等でナビダイヤルの周知を行っているため、4月中旬まではナビダイヤルを存続させます。その後、ナビダイヤルで掛けた際の自動音声ガイダンスで、フリーダイヤルにて掛け直していただくよう御案内する運用(通話料無料)を行ったうえで、最終的にはナビダイヤルを廃止いたします。