

## 令和2年9月 定例会（第3回）会議録（抜粋）

◆23番（小川利枝子君） 公明党を代表して一般質問いたします。

コロナ禍にあって、刻々と状況が変化する中で、行政に携わる皆様、医療従事者の皆様をはじめ、多くの皆様の懸命な対応が続いております。市民の命と生活を守るため尽力する全ての皆様に、まずは心より感謝申し上げます。

さて、先般、臨時国会において菅新総理が誕生いたしました。新総理は、役所の縦割り、既得権益、悪しき前例主義を打破して規制改革を進めていく、そして国民のために働く内閣をつくると力強く宣言、この言葉は私の心に深く響きました。今まさに新型コロナウイルス感染防止と社会活動、経済活動との両立へ闘っている最中であり、未来を見据えた、国民のための改革を旗印として指揮を執る、その姿勢に大変期待いたします。

今、市民が政治や行政に求めるのは、誰一人も置き去りにしないとの姿勢であり、一緒に乗り越えていこうといった存在ではないでしょうか。私は、「大衆とともに」との立党精神を持つ公明党議員として、たとえ小さくとも変化を起こすことから大きな変革が始まることを確信し、本日も勇気を持って挑んでまいります。

今回の一般質問は3点であり、いずれも、以前この議場において前向きな答弁をいただいております。今回は、その後の進捗状況や現況の確認であり、本市の行政としての取り組む姿勢を確認してまいります。

質問の1点目は、特別支援教育についてでございます。

コロナ禍にあって、学校現場では、特別な支援を要する児童・生徒も、保護者も担任も、大きな不安と制約や変化の中で御苦労もひとしおであろうと推察いたします。

前回、6月定例会では、学校再開後の児童・生徒への支援や方針について確認させていただきましたが、いずれも教員の力量によるところが大きく、やはり教職員の力量不足への不安を払拭することはできませんでした。もう何回御答弁をいただいたことでしょうか。現況を見るに、まだ「いまだ」の言葉がため息とともに出てまいります。コロナ禍ではございません。しかし、コロナ禍だからこそ、日々成長する児童・生徒を前に、教育の足踏みは許されません。

そこで、本年度における教職員の研修計画や個別の教育支援計画の作成状況はどのようになっているのか、お伺いいたします。

質問の2点目は、指定管理者制度についてでございます。

質問に入る前に、まずは、私の地元、谷津コミュニティセンターの利用者から寄せられた苦情の一例を紹介いたします。

ある団体が施設を利用した際、設備の破損による修繕が発生いたしました。状況確認もままならないまま、施設側から団体に対し修理代の全額負担を求める請求書が郵送され、一方的な事態に困惑と不信感を抱いた団体から、私の元へ連絡が入りました。担当課に確認したところ寝耳に水、早速状況把握を依頼、結論として、長年の使用から生じた老朽化による破損であり、団体側には一切責任がないことが判明いたしました。これ以上、この場で申し述べることは控えますが、これは目をつぶることのできない事実であり、事実であるだけに、なぜこのようなことが起きるのか、残念でなりません。

私は、民間のノウハウを生かし、スマートな行政運営を目指す指定管理者制度は積極的に活用すべきであると考えます。しかし、導入が進むにつれて、このような事例を耳にすることが多くなり、サービスの向上を目指した当初の緊張感が薄れてきたのではないかと不安を抱いております。

緊張感は評価によって維持されます。今日、様々な施設で指定管理者制度が導入されており、来年度からは、私の地元の谷津公民館をはじめ3施設が導入予定となっております。そこで、実績をどのように評価し、その結果はどのようになっているのか、お伺いいたします。

質問の3点目は、地域問題でございます。

この問題は、谷津及び秋津地域の高齢者の外出手段の確保から端を発し、地域交通網の拡充、とりわけバスが主な公共交通手段となっている秋津に焦点を当てて、今日まで質問・要望してまいりました。

京成バスルート津72系統の延伸、具体的にはJR津田沼駅から谷津干潟まで運行している路線バスを新習志野駅まで乗入れできないかというものであり、これまで市長からは前向きな回答をいただいております。

そこで、これまでの経過及び現在の進捗状況がどのようになっているのか、お伺いいたします。

以上で私の1回目の質問を終わります。

◎市長（宮本泰介君） それでは、小川議員の一般質問にお答えしてまいります。

大きな1番目の特別支援教育についての御質問は、教育長が答弁いたします。

私から、大きな2番目、指定管理者制度について、実績に対する評価についてお答えいたします。

その前に、御指摘の件につきましては、関係された方々に御不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。心からおわび申し上げます。

令和2年4月1日現在、スポーツ施設、社会福祉施設、公民館など28施設で導入しております指定管理者制度では、複数年にわたり施設管理を民間事業者等に委ねることから、適正な水準のサービスを安定的かつ継続的に提供させることが重要となります。

そこで、本市の取組といたしましては、指定管理者制度の実施に関する指針を策定し、施設の管理運営に関し、事業開始時に締結する協定に従って、指定管理者による適正な管理を行わせることとしております。

施設を所管する部署におきましては、定期的な現地調査による業務遂行状況、事業報告書に基づく事業決算の確認、指定管理者が行う利用者アンケートの結果などに基づき事業者への評価を行うとともに、必要に応じて改善に向けた指導・助言を行うなどの一連の仕組み、いわゆるモニタリングを年1回、全ての指定管理者制度導入施設について実施しているところであります。

モニタリングにつきましては、施設を所管する部署に設置した指定管理者制度検討委員会において、個々の施設の性格、管理の状況のほか、指定管理者の意見等を踏まえた上で実施しております。

今後におきましても、引き続き指定管理者が施設の管理運営を適正に行い、市民サービスの向上につながるよう、市において指導等を行ってまいります。

私からの最後、大きな3点目、地域課題について、京成バスルート津72系統の延伸についてお答えいたします。

御質問のJR津田沼駅と谷津干潟折り返し所の間を運行している津72系統、京成バスの津72系統の延伸につきましては、長年にわたって一般質問等で要望を受け、これまでバス事業者など関係者と度重なる協議をしてまいりました。その結果、道路の拡幅など、運行環境を整備した上で、秋津地域を経由してJR新習志野駅方面まで延伸する予定となっております。

現在は、県立津田沼高校西側に位置します市道13-001号線の道路改良工事を、令和3年3月末、今年度末の完了を目指し実施しているところであります。この工事完了に合わせまして、運行本数は限られますが、新習志野駅方面まで延伸運行ができるよう、地元の方々との調整を図りつつ、バス事業者と協議を進めております。

以上、1回目の答弁とさせていただきます。

◎教育長（小熊隆君） それでは、小川議員からの一般質問、大きな1番目、特別支援教育について、教職員の研修計画と個別の教育支援計画の作成状況についてお答えをいたします。

初めに、教職員の研修計画についてであります。

教員の研修は、特別支援教育に関する知識や技能を高め、資質能力の向上を目指す上で大変重要であると認識しております。

本市では、特別支援教育に関する研修について、大きく2つの枠組みで実施しております。1つ目は、特別支援学級の担任や通級指導教室の担当を対象とした、障がいのある児童・生徒に対する指導上の専門性を高める研修であります。2つ目は、通常学級の担任も含めた全ての教員を対象とした、特別支援教育に関する基礎的な知識や技能について理解を深める研修であります。

今年度は、感染症により8月までの研修や会議は原則中止となっております。そこで、指導主事が全ての学校を2回訪問し、各担任等に直接指導してまいりました。こうした中で、改めて研修の重要性と課題を認識したところであります。

現在、特別支援学級等を含めて、児童・生徒の指導を担う教員は世代交代が進んで若返っており、校内での日々の学び合いや相談の場が必要であります。こうした状況においては、児童・生徒の障がい特性への理解や、障がい特性に対応するための手だて、保護者の心配や願いの理解が必要であり、これらを踏まえて授業をつくる力、いわゆる実践的な指導力を高めることが重要であると強く認識しております。

そこで、今後は、現場の声を生かしつつ、研修の内容と方法を改善しながら研修を再開してまいります。

次に、個別の教育支援計画の作成状況についてであります。

教育委員会といたしましては、6月末を目途に計画作成に取り組んでまいりました。現在、作成の対象児童・生徒数は650名になります。6月末時点の作成状況は467件で、全体

の71.8%でありましたが、8月末時点では、1件の調整はございますが、ほぼ100%作成を終えております。

個別の教育支援計画作成の目的は、これを活用して児童・生徒の支援の充実を図ることです。引き続き、各学校において計画の活用が図られるよう、研修や会議、訪問指導などを通じて、人材の育成に向け努めてまいります。

以上、私からの1回目の答弁といたします。

◆23番（小川利枝子君） はい。市長、教育長、御答弁ありがとうございました。それでは、通告に従って再質問に入ります。

最初は特別支援教育についてお尋ねいたします。

このコロナ禍にあって、教職員の研修も、個別の教育支援計画の作成も、厳しいことは承知しております。しかし、教育長の答弁で繰り返しされていたとおり、やはりどちらも大変重要でございます。コロナ禍を理由に目をつぶるわけにはまいりません。

それは、研修によって教職員の資質向上が見込め、その教職員が質の高い個別の教育支援計画を作成し実践することで、教育長の御答弁にございました授業をつくる力、そして実践的な指導力、こういうものが高まります。そして、さらに質の高い計画作成につながっていく。このような研修には相乗効果が期待できるからでございます。

ところが、習志野市の教職員の研修はほぼ中止、なのに計画作成だけはほぼ100%完了。100%完了、この御努力については評価をさせていただきます。しかし、問題は、その内容、中身でございます。現場では、全体的に前年度を引継ぎしたこの計画書、それから昨年、2年間ぐらいかけて作成してきたと思いますけども、合理的配慮を求め、このようなまとめた資料、こういうものを先生方は読んでいない、また活用できていない、このような声も耳にしております。

それから、特に自閉症・情緒学級の担任は、後でお伺いいたしますけども講師が多く、しかも支援学級を初めて担任として持っている方、そういう方が多いわけですね。そのため、臨時休業中大変苦慮したと、このようなことも仄聞しております。

また、教育長の答弁では、作成の児童・生徒数650人でしたが、そのほかに通常学級籍の児童・生徒が200人近くいらっしゃるから、加えると850人程度、このような計画作成が必要となっております。教育長も、先生方の世代交代が進んで若返っている、学び合いや相談の場が必要との認識を持たれているのであれば、たとえコロナ禍であっても、工夫によって、もっと研修の機会を設けることができたのではないかと私は思っております。

そこで、毎回の質問になりますが、特別支援学級及び通級指導教室の担任、特別支援教育コーディネーターの専門性は確保されているのかどうか、お伺いいたします。

◎学校教育部長（天田正弘君） はい。特別支援学級、通級指導教室の担任、特別支援コーディネーターの専門性についての御質問にお答えさせていただきます。

特別支援学級及び通級指導教室の担任、特別支援教育コーディネーターに求められている専門的な知識の技能としては、大きく分けると2つあると捉えております。1つ目は、障が

いの特性の理解や実態把握などの指導に関すること、2つ目は、通常学級の担任や管理職、関係機関等との連携に関することでもあります。

また、このような教員の特性を、専門性を担保するものの一つとして免許状の取得があります。現在、特別支援学級と通級指導教室に89名の教員を配置しております。そのうち特別支援学校教諭の免許状を取得している者は39名おり、全体の43.8%であります。特別支援教育コーディネーターは現在63名おり、特別支援学級等の担任をはじめ、管理職や通常学級の担任などが担っております。免許保有者は28名であり、全体の44.4%であります。

教育委員会といたしましては、研修や免許状取得の推進を通じて、学校全体としての特別支援教育への理解や指導力などの専門性の向上を図ってまいります。以上です。

◆23番(小川利枝子君) はい。教員もコーディネーターも、今の御答弁でいきますといまだ半分以下でございます。

特別支援教育の教員免許を保有している教員が全国的に少ないことは私も承知いたしております。しかし、そのような現状にあっても、保護者からの請願等、そうした後押しもありまして、習志野市は必要であるということから、1学校1特別支援学級を実現したのではないのでしょうか。であるならば、この増設に合わせた教員の専門性の確保、育成、これはセットで進めていかななくてはならないはずだと思います。

では、その対策として研修と免許状取得の推進を挙げられておりましたが、研修がほとんど行われていない今、免許状取得の推進、これはどのような状況にあるのか、お伺いいたします。

◎学校教育部長(天田正弘君) はい。免許状取得の推進についての御質問にお答えさせていただきます。

特別支援学級や通級指導教室の担当者には、教育職員免許法上、特別支援学校教諭の免許状が必要とはされておられません。しかしながら、教育委員会といたしましては、特別支援学校教諭免許を取得する過程で、児童・生徒の障がいの程度やニーズに応じた、より効果的な指導方法を学ぶことができると考えております。

6月には、特別支援学級や通級指導教室の担当者の2名が新たに免許を取得しましたが、引き続き、特別支援教育に関する資質・能力の向上を目指す教員への支援の一環として、県や大学が所管する免許法認定講習や認定公開講座の情報を学校に提供して、免許取得を推進してまいります。

◆23番(小川利枝子君) はい。今の状況からいきますと、85名の未取得者のうち新たな取得者は2名、こういうことであったと思います。部長答弁の冒頭に、教員免許法上、免許は必要とされておられませんと、このことは確かにそのとおりでございます。しかし、特別な支援を要する児童・生徒、そして、その保護者が頼るのはどのような教員なのか、やはりここをしっかりと考えていかななくてはならないと思います。

保護者は、正解の見えない我が子と日々向き合っているわけですね。そして、悩み苦しみながらも手探りで歩んできているわけです。ですから、特別支援教育、ここに期待、また頼

りたい、このような思いでいるわけでございます。現状、その中で2名しかいない、これがどのような意味を持つのか、教育委員会内でしっかり考えていただきたいと思っております。

質問を続けます。では、このような状況や専門性の確保について、教育委員会会議では御意見が出ないのでしょうか。お伺いいたします。

◎**学校教育部長（天田正弘君）** はい。教育委員会での意見という御質問にお答えさせていただきます。

今年度、教育委員会会議において委員から、特別支援教育に関する御質問や御意見はいただいております。

事務局からは、特別支援学級等の設置状況に関して、5月の定例会において御報告させていただきました。

今後、特別支援教育について推進状況等を適宜御報告させていただく中で、委員の皆様より御助言をいただけるよう努めてまいります。以上です。

◆**23番（小川利枝子君）** つまり、今の御答弁から、何もないと、一言で言えばそういうことだと思います。では、なぜ何もないのか、大変私は毎回疑問に思っております。教育委員会会議は毎月開催されているはずでございます。また、そこに教育長は出席されているはずで

教育長に私、お願いがございます。以前この場で、教育委員会に対しまして毎回質問をさせていただいているわけですから、本会議です。ですから、その内容をしっかりと教育委員にお伝えいただきたいと、このように何度か御要望させていただきました。しかし何もない。この議会でのやり取りを、今度は教育長のお言葉で、教育長自らが御報告をさせていただきまして、委員の皆様には、特別な支援を要する児童・生徒も習志野市の大切な子どもであるということをしっかりと意識づけをしていただけたらと思っております。意識が変革の第一歩になると確信いたします。よろしくお伺いいたします。

次に、これまでの答弁から、習志野市の特別支援教育における専門性は残念ながら十分でないと、本当に悲しいことではございますけれども、そう申しても言い過ぎではないと思っております。専門性、つまり教職員の資質の向上は、繰り返しの主張になりますが、やはり研修しかございません。研修を重ねることで、先生方が実践の中で、正解の見えない子どもたちの問題にだんだんだんだん向き合えるようになり、探し当てるセンスが磨かれてまいります。

そこで、教育長の御答弁で触れられていた、本年度の研修実績の詳細をお伺いいたします。

◎**学校教育部長（天田正弘君）** はい。研修実績についての質問にお答えさせていただきます。

今年度、1学期までの研修については、実際の指導場面を基にして指導の効果を検証していくという研修を障がい種別に実施しており、言語・難聴障がいについては3校で合計7名、知的障がいについては1校で合計2名、自閉症・情緒障がいについては4校で合計11名が参加しました。これらの研修は、コロナ禍で一堂に集まれないことから、拠点となる学校を決めて実施し、実施した研修の内容については拠点校で整理して報告書にまとめて、それを各学校へ周知してまいりました。

しかしながら、この方法では、提案された事例や講師の指導を自校での授業に活用するところまでには至らなかったという課題も見えてまいりました。そこで、7月に実施した知的障がいの指導方法に関する研修においては、拠点校の報告書を踏まえて、教員一人一人が自校での授業に生かすことをレポートにまとめ、提出するように方法を変更いたしました。レポートには、教材や板書、授業計画の工夫などを参考にして、自らの実践へと活用したいという内容もございました。

今後につきましては、知的障がいの指導方法に関する研修以外においても、レポートでの報告という形で実施方法を工夫し、研修の内容が共有され、実践へと活用されるよう改善に努めてまいります。以上です。

◆23番(小川利枝子君) ありがとうございます。要は、コロナ禍ということもございましたが、8校で20名の教師の方々、この方々が実際に受けられた後、残りの学校、また先生方は、その報告書をまとめられたものを、それを配布されたと、そういうことであったと思います。その中で、自ら実践へと活用したいと、このような感想を引き出したレポートの提出につきましては、工夫の成果であると評価をしたいと思っております。また、これからそういう感想、しっかりとまた書ける、そういうような研修、そこにまた力を入れていただきたいと思っております。

しかしながら、やはり大切なこの1学期間、子どもにとっての1学期、大変重要でございます。その間、コロナ禍が理由であったとしても、現況を考えると、研修回数、この受講者数、今もお話しさせていただきましたけども、納得のいくものではございません。

そこで、今後の計画はどのようになっているのか、お伺いいたします。

◎学校教育部長(天田正弘君) はい。今後の研修計画についての御質問にお答えさせていただきます。

今後の研修は予定どおり実施してまいります。その中で、次の3つの視点から工夫してまいります。1つ目は、研修に参加した教員が自校において研修の成果を広め、各学校の教員で共有して授業へと活用することであり、2つ目は、各学校で実施する研修において、実態の把握や指導方法などについて具体的な実践例を挙げて校内で検討することであり、3つ目は、特別支援教育を担当して1年目、または2年目である教員を対象として、特別支援教育に関する基礎的な知識を学ぶことができるようにすることであり、10月と11月に新たに研修を実施してまいります。また、整備されるタブレット端末や通信環境を生かして、オンデマンドで専門的な講義を受けるといった研修について研究を始めてまいります。以上です。

◆23番(小川利枝子君) はい。ありがとうございます。期待をしておりますので、今度こそ有言実行、ここで御答弁いただいたことはしっかりと実行に移していただきたいと思っております。

新しい研修の在り方の研修も必要であるとは思いますが、本市の今の現状、それと照らし合わせてみますと、今日あしたの課題、そこをどうしていくか、そこにやはり力を入れていかななくてはならないのではないかと思います。当面は3密を避けながら、一人でも多く、一つでも多く、このような危機感を持って企画していただけますようお願いいたします。

それから、ここでは、もう一点、部長答弁に、タブレット端末や通信環境、これについての研究ということで御答弁がございました。全ての子どもの学びを保障する、こういうものと大変期待をしております。

そこで気になることが1点ございまして、本市の不登校児童・生徒が利用する施設ですが、それらの施設にはW i - F i 環境が整備されているのかどうか、その点、大変気になっております。実は、適応指導教室フレンドあいあいへの整備を求める市民の声が寄せられております。ぜひ確認していただき、必要であるならば一必要と思います。そこ、しっかりと御対応をお願いしたいと思っております。これは確実によろしく願いいたします。

では、個別の教育支援計画に係る研修については、今後どのような予定でいるのか、お伺いいたします。

◎**学校教育部長（天田正弘君）** はい。個別の支援計画に係る研修についての御質問にお答えさせていただきます。

個別の支援計画は、前年度の計画からの引継ぎを踏まえ、児童・生徒に対する切れ目のない支援に活用されることが重要であります。また、一人一人の支援の方向性を校内の教員が共有して、指導や授業に生かすことが大切であると考えております。

そこで、計画の作成マニュアルにおいて、前年度の担任からの引継ぎや校内での連携の方法など、計画の作成と活用のポイントが明確となるよう、作成マニュアルの内容を充実させてまいります。

また、10月に実施する特別支援コーディネーター研修において、個別の教育支援計画に基づく校内の連携の在り方の内容を加えてまいります。

◆**23番（小川利枝子君）** はい。ありがとうございます。この点につきましても、今度こそ有言実行、この危機感でお願いいたします。

ここで要望ですが、2つございます。

1つ目は、答弁にございました、教育委員会といたしましては、一人一人の支援の方向性を校内で共有して活用することが重要、こういう御答弁がございました。これをいま一度、教育委員の皆様にお伝えいただきたいと思います。これは個別の教育支援計画の重要な目的でございますので、よろしく願いいたします。

2つ目は、10月の研修の後、現行の個別の教育支援計画を見返していただきたいと思っております。研修で得るものがあれば、よりよい内容に変わっていくでしょうし、また、見返すことで、先生方の、またこの研修の成果もつかむことができると思っておりますので、ぜひ子どもたちのためにもよろしく願いいたします。

特別支援教育に係る最後の質問になりますが、ここまで研修の必要性を確認してまいりましたが、その研修を企画し、時には研修の講師を務める、そして850人もの支援計画もチェック、指導する、そういう立場である指導主事でございますが、その指導主事の研修はどのようなになっているのか、お伺いいたします。

◎**学校教育部長（天田正弘君）** はい。指導主事の研修についての御質問にお答えします。

指導主事の研修については、学校や教員に対する指導や助言の質の向上を目的に、千葉県教育庁葛南教育事務所が主催する5市合同研修会が年間3回あります。



教育委員会といたしましては、指導主事が自らの資質・能力を向上させるとともに、直接学校を訪問し、特別支援教育の実践を自ら見聞する中で、習志野市における教育の現状や課題を踏まえて、研修で得られた知識を効果的に発揮できるよう、引き続き努めてまいります。

◆23番（小川利枝子君） 教育長、指導主事がもっと頑張れる体制、これを整えるべきではないかと私は常々御要望させていただいておりますが、今まさに、もう本当に必要であると痛感する日々でございます。

特別支援教育の最前線にいる現場の職員にとって、指導主事は教育委員会とのパイプ役であると同時に、よりどころになる人でもございます。指導主事が使命感を持って、そして精いっぱい務めてくださっている、このことはよく理解いたします。しかし、お2人いるうちのお1人はほかの業務と兼務、また、お一方は支援学校から今年、この4月に初めて行政に異動されたばかりの新人でございます。本市の特別支援教育、これはどういうふうなことなのかと感ずる次第でございます。ぜひ、指導主事としての資質向上に役立つ研修、そういう参加も促しながら、また根本的な頑張れる体制をぜひよろしくお願いいたします。

行き着くところは人なりでございます。ぜひ人材育成を念頭に、本市の特別支援教育の充実に向けた取組をお願いいたしまして、この問題は終わらせていただきます。ありがとうございました。

次に、指定管理者制度の再質問に移ります。

先ほどの市長答弁で、年1回はモニタリングを実施し、必要に応じた指導・助言を行っていることを確認いたしました。しかし、繰り返しになりますが、指定管理者制度を導入した当初よりも、指定管理者側だけではなくて行政側にも緊張感が欠けているように思います。時を重ねて、そして導入範囲を拡大するにつれて、指定管理者にすれば安定的な公共事業を複数年受注できた、行政側からすれば、行政よりも専門の事業者任せられるといった安堵感が生じて、目的である市民サービスがおろそかになってきたと推察いたします。

そこで、現在実施されているモニタリングについて確認いたします。

まず、指定管理者制度を導入している公民館やコミュニティセンターでは、利用者アンケートの結果を公表しているのかどうか。また、アンケートに記載された意見や要望はどのように対応しているのか、それぞれについてお伺いいたします。

◎生涯学習部長（塚本将明君） はい。それでは、御質問のうち公民館についてお答えいたします。

指定管理者制度を導入している新習志野公民館では、利用者満足度調査として、利用者アンケートを年1回、9月から10月にかけて実施しております。その結果につきましては、対応できる御意見や御要望に関して館内に掲示し公表するとともに、対応が可能なものから順次改善しております。

また、実花公民館、袖ヶ浦公民館、谷津公民館の3公民館につきましては、新習志野公民館での指定管理者制度導入の実績を基に、来年度から新たに指定管理者制度を導入する予定となっており、現在準備を進めております。

そこで、今後もよりよい施設運営となるよう、利用者からいただいた御意見や御要望につきましては、引き続き順次改善に取り組んでまいります。

なお、対応に時間を要するものや、指定管理者だけでは判断できないものにつきましては、指定管理者と協議し、その対応について必要な指示を的確に行ってまいります。以上です。

◎協働経済部長（片岡利江君） はい。それでは、コミュニティセンターの状況につきましては、所管部であります協働経済部よりお答えいたします。

公民館と同様に制度を導入しているコミュニティセンター4施設につきましても、利用者満足度調査としてアンケートを年1回に実施しております。アンケート集計後、配布または閲覧等により施設利用者にもお知らせをしております。

また、施設利用者の方からいただいた御意見・御要望につきましては、順次改善に取り組んでいるところであり、必要に応じて担当者、担当課から、その対応について指示もしております。

今後も施設の適正かつ円滑な運営の実施に向け、市と指定管理者が連携し、施設利用者のサービス向上に努めてまいります。

◆23番（小川利枝子君） はい。ありがとうございました。今の御答弁から、一言で言えば、しっかり共同で対応していると、そのようなことであったと理解いたします。それなのに、なぜ市民から声上がるのか。そういう疑問がございます。

正直なところ、アンケートに記載された要望の中には、個人的で対応できないものがあることも承知しております。しかし、要望の幾つかは多くの施設で共通するものでございます。しかも、ここ数年間、毎年同様な御意見・御要望が上がっております。一つの施設で対応できれば、それをほかの施設にも汎用する、そういうことで多くの利用者が恩恵を受けることにつながるのではないかと考えます。

そこで、現在公民館やコミュニティセンターが実施している利用者アンケートの質問項目や報告書などにばらつきがあります。もう大変、相当分厚い、二、三センチはあるかと思うような利用者アンケートを報告書を兼ねて提出している事業者と、それから本当にぺらで何枚、そんなような形のところもあることに今回気がつきました。市民サービスの向上の迅速化、そういうことにも向けて平準化ができないものか、お伺いいたします。

◎総務部長（齊藤勝雄君） はい。それでは、制度の総括をしている立場から、私のほうから御答弁をさせていただきたいと思えます。

御質問にお答えをいたします。利用者アンケートにつきましては、市民サービス、あるいはイベント等に対する利用者の意見、あるいは要望を把握するため、指定管理者が毎年定期的に利用者満足度調査として実施をしております。

調査項目といたしましては、接客対応、施設の設備、利用条件、利便性、企画内容等についての満足度の調査を基本としておりますが、それぞれの施設の特性などに応じまして、アンケートの内容、実施方法等について、事前に市と協議の上、独自に運用をしているところであります。

そこで、アンケートの内容について標準化できないかとのことでございますが、指定管理各施設におきまして、事業の内容、施設の整備等が様々であり、利用者層、あるいは利用目的なども異なることから、全ての施設で一律にということは難しいというふうに考えております。しかしながら、コミュニティセンター、あるいは公民館等類似施設につきましては、

質問項目や質問形式等、内容の平準化を図れるよう、担当部とも協議の上、改善に向け検討してまいります。

◆23番（小川利枝子君） はい。ありがとうございました。今の、平準化に向けて検討してくださるという前向きな御答弁と受け止めております。できるはずの市民サービス、その改善が先送りされないように、しっかりと、この協議・検討を図っていただきたいと思っております。何事もやはり今は迅速化、スピーディーに行うことが基本であると思っておりますので、その点、しっかりよろしくお願いいたします。

この質問の最後になりますが、利用者アンケートに記載された要望の中には、料金、また利用時間についてもございます。料金を安くとか、それから、空いているなら使わせてといった要望、こういうものは必ず生じるものでございます。ですが、条例で規定されているため、指定管理者のみでは解決できない、こういうものがあります。そこには行政が背負うべき役割があると思われまます。利用者の目線に立った管理運営の基盤をつくるためには、まずは行政が市民や利用者の意見・要望、これをきちんと、やはり把握をして、そして見直しや指導をしていかなければならない、このように思います。

そこで、指定管理者制度における行政の役割について、改めてお伺いいたします。

◎総務部長（齊藤勝雄君） はい。御質問にお答えをいたします。指定管理者制度におけます行政の役割といたしましては、利用者の意見・要望をしっかりと把握をし、施設の運営方針、利用方法などを決定した上で、適正な水準のサービスの継続的提供を確保することでありまます。

今回御質問いただいている公民館、それからコミュニティセンターの利用方法の一例を申し上げますと、使用の条件、あるいは貸出しの方法、予約の申請方法などが挙げられますが、これらについて、利用者に対しまして公平かつ柔軟に対応することが必要というふうに考えております。

また、運営方針等に基づきまして適正かつ確実なサービスが提供されているかなど、指定管理者を監視、評価し、改善に向けて指導・助言を行うためのモニタリングを実施することも重要というふうに考えております。

一方、指定管理者は、市が決定した運営方針、それから利用方法等に基づきまして適正かつ丁寧に施設を運営するとともに、民間経営のノウハウを生かしながら市民サービスの向上を図る必要があります。そこで、今後につきましても、指定管理者制度を導入している施設におきまして、より一層市民や利用者の目線・立場に立った管理運営が行われ、市民サービスの向上が図られるよう、改めて指定管理者制度の実施に関する指針に基づきまして、関係部署に対し周知徹底を図ってまいります。以上でございます。

◆23番（小川利枝子君） はい。御答弁にございましたように、行政は、公平かつ柔軟はもちろん、何度も繰り返しますが迅速を忘れずに、そして緊張感を持って、市民目線に立った制度運用を図っていただきたいと思っております。

指定管理者制度、以前からの、そのように進めているからというような、ある意味前例主義ですか、そういうことがないように、しっかりと制度運用、見直すものは見直しながら行っていただきたいと思っております。

また繰り返しますが、利用者の声には、冒頭で御紹介したようなアンケートには記載されない事案も発生しているんですね。それはその都度、担当にはお伝えをさせていただいております。私からすると、それがどうして反映されていないのか、評価につながらないのかという、そこも常々疑問に思っているところでございます。ぜひ、しっかりと緊張感を持って、モニタリング、こういう部分の在り方等についてもいま一度顧みていただきまして、適正に評価できるようしっかり取り組んでいただきたい、このことを強く要望いたします。緊張感は、繰り返しますけれども、評価で維持される、ここを再度お訴えさせていただきたいと思っております。

本来はこのような質問、私はするつもりもなかった。本当は、こういうようなところではしたくないという思いがございましたが、あえてこのような質問をさせていただかなくてはならない。この思いを、ぜひ市長、受け止めていただけたらと思っております。今後このような質問を繰り返す必要がないことを願ひまして、この問題は終わります。

質問の最後、京成バスルート路線バス、津72系統の延伸についてでございます。

まずは、この実現の道筋が見えましたこと、当局の御努力、本当に感謝申し上げます。欲を言えばまだまだ要望ございますが、まずは道筋を示すことができた、これで使命も少しは果たせたかなと思っております。

ただ、利便性を追求してきた、こういうこともございますので、運行本数は気になります。そこで、この見通しについて伺いいたします。

◎都市環境部長（神崎勇君） はい。それでは、延伸を予定している運行の本数ということでお答えしたいと思います。

JR津田沼駅と谷津干潟の折り返し所の間、これを運行しております津72系統、これは現在、朝の9時台から夕方4時、16時台の時間帯におきまして、1時間当たり3往復、1日にしますと24往復運行されております。このうちの新習志野駅方面に延伸をしようとしている運行本数、これは1日3往復とすることで、関係者と今調整を図っているところでございます。

また、この運行時間帯につきましては、運転手の交代のタイミングなどを考慮して設定する予定であるとバス事業者からは伺っているところでございます。以上です。

◆23番（小川利枝子君） はい。ありがとうございます。1日3往復ですね。これが多いか少ないのか、これは今後の乗車率、またそういうもので確認できると思っております。当面は見守ってまいりたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。実現までまだまだ、もう少しですね。もう少しと思ひますが、また御努力を重ねていただけたらと思っております。よろしく願いいたします。

この質問は、冒頭に申し上げましたとおり、高齢者の外出手段の確保から端を発しております。ですから、答弁いただきましたバスルートの延伸というのは、その一手法にすぎません。根幹にある高齢者の外出手段の確保については、都市環境部と健康福祉部で勉強会を重ねていると、このように伺っております。

そこで、これまでどのような成果があったのか、伺いいたします。

◎都市環境部長（神崎勇君） はい。それでは、都市環境部と健康福祉部で勉強会を重ねてきた中での成果ということでお答えしたいと思います。

平成30年の6月定例会でお答えしましたとおり、県内の本市域以外で一部のタクシー事業者が実施している運転免許証の自主返納に対する運賃割引制度、これを本市でも導入できないか、平成30年1月に千葉県タクシー協会に申入れを行いました。この申入れや県警からの働きかけもありまして、本市域を含む地域で営業しております千葉県西部個人タクシー協同組合、こちらにおきまして、現在、運賃の1割引の制度を取り入れて実施していることを確認しております。成果といたしましては、このことが挙げられるところでございます。以上です。

◆23番（小川利枝子君） はい。ありがとうございます。

そうですね。コロナ禍にあって高齢者の生活は激変しております。また様々な問題が生じております。またタクシー業者に、事業者たちも、このコロナ禍の中で利用する方々がやはり激変してきているという、数年前とはまた違った状況も起きていると、そのようなことも耳にしております。ぜひ、免許証の返納、この返納者に対してという、この対象、これをまた拡大をしていくとか、また何かの形で共同でできることはあるのではないかと、そのような思いも持っております。

また高齢者、自宅でやはり孤立をさせない、そうした取組、特にこの外出手段の確保、これから大きな課題になってくると思われますので、ぜひ福祉部、そして都市環境部の勉強会ですね。充実させていただいて、また成果を上げていただけたらと思っております。

次回以降、またこうした問題につきましては私も取り上げてまいりたいと思っておりますので、ぜひ充実した、また成果を望みながら、勉強会の御報告を楽しみにしながら、私の一般質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。