

●区民生活委員会所管

窓口サービスの向上について

◆福田妙美 委員 本日最後の質問を公明党三名で頑張らせていただきますので、最後までどうぞよろしくお願いいたします。

出張所などにおける窓口サービスの向上について質問をさせていただきます。

世田谷区民意調査二〇一一年の行政窓口のサービスについてのアンケート結果によりますと、半数がよい印象と回答をしています。しかし、どちらとも言えない、悪い印象の方々も半数はいました。印象のよかった点、悪かった点の一位は、ともに親切であったかどうかということでした。公務員の親切さという対応が行政への信頼に対して強く影響を与えることと思います。行政サービスの質を利用者の期待との関係でとらえた実証分析によりますと、期待が高過ぎる場合は、サービス供給が一定であったとしても満足度が低下することが明らかにされています。

サービスの受け手の形態は三つあります。一つ目に、レクリエーションプログラム、音楽、芸術、アスレチックなどサービスを自由に選ぶカスタマーサービス、二つ目に、ごみ収集の区への依頼など単一のサービスを供給するクライアントサービス、三つ目に、警察による交通違反など、強制されるキャプティブサービスの三つがあります。満足度に影響を与える主要な原因というのは、実はこの三つの中に原因がありまして、この三つのサービス形態の違いがまず一つ、そしてサービスの利用の経験があるかないか、三つ目に、サービスに対する認識があるかどうかによって満足度に影響を与えるというふうに言われています。

レクリエーションなどは満足度に好印象を与え、取り締まりなど全く異なる満足度になります。行政手続などは強制力の伴うことが多く、三番のキャプティブサービスのものが多くなります。行政でのサービス形態は強制力を伴い、部門によっては利用経験がない初めての手続となるところが多いです。そうなりますと、自由に選択をして受けるサービス部門と比較しますと、行政サービス部門は利用者に高い満足度をいただくのはなかなか難しいことであると思います。具体的に申しますと、戸籍係の死亡届など、強制力と未経験の部門となりサービス満足度が得にくい部門かと思われます。

私のところに、ある区民の方から声が届きました。その方はご主人を亡くされた高齢者の方です。死亡届の手続に区の窓口に行ってきました。ご主人の死という大きなショックの中、大変心身ともにつらいときに、人生に何度もない手続をしなくてはなりません。見られない用紙にふなれな手続の流れに戸惑うことばかり。一つ一つの聞きなれない言葉の理解に多少時間がかかり、それがさらに手続をわかりにくく感じさせていたようです。また、頼れる方がいない高齢者の人は、言葉を調べるツールも少なく、さらに理解に戸惑い不安が増長しているようです。この利用者のニーズに合わせたさらなる工夫が窓口では必要かと思えます。



ここで質問をいたします。死亡届などの手続において、窓口で区民にわかりやすくという観点で工夫をされているかお聞かせください。

◎池崎 地域窓口調整課長 委員ご承知のとおり、死亡届、出生届などの戸籍に関する届け出用紙につきましては、戸籍法施行規則により全国共通の様式が定められています。区では、これらの届出用紙を配布する際には、職員が窓口で一人一人に手渡しで記入例を添え説明をしております。戸籍の届け出が人生の節目にかかわる手続であることを十分に認識し、受け付けの際には丁寧な対応を心がけております。

◆福田妙美 委員 手続は死亡届を出して終わりではありません。死亡届の手続の後、年金、保険、世帯主変更などさまざまな手続が続きます。年金、保険などは残された遺族の生活を支える基盤となる手続です。この手続が無事最後までできるかを心配されています。最初の手続の窓口である戸籍係で、その後続く手続について説明など工夫が必要かとも思いますが、区として現在、工夫していることがあればお聞かせください。

◎池崎 地域窓口調整課長 お話にありました死亡届に伴って必要となります国民健康保険、年金などの各種手続、届出の手続の内容と担当する窓口、区民相談や弁護士相談など区の相談窓口の情報を記載した案内を作成しお渡ししているところでございます。

◆福田妙美 委員 区としても工夫をされているようですけれども、私もその用紙を拝見させていただきました。しかし、まだまだ利用者のニーズにこたえているとは思えません。死亡届の手続に来る多くが配偶者である高齢者とのことです。高齢者の方々がこれを見て、最後まで安心して手続ができるでしょうか。

世田谷区ユニバーサルデザイン推進計画の中に、「だれもが平等に情報を受けられるように、情報伝達の手法の多様化を進めるとともにだれもが平等にサービスを受けれるような仕組みづくりと、意識向上のための取り組みを進めます」ともあります。その上でも、この言葉の語句の説明、またレイアウトの工夫などをして、区民の方々が安心して利用できる工夫が必要かと思っております。

今後、改善を検討していくことが必要と思いますが、区としての見解をお聞かせください。

◎池崎 地域窓口調整課長 委員ご指摘の点も踏まえまして、今後もより見やすい記入例や案内書の内容を工夫するなど、より一層区民の方にわかりやすく、親しみやすい窓口となるよう努めてまいります。

◆福田妙美 委員 ぜひとも区民に優しい窓口ということで改善をよろしく願いたいし



ます。

電力需要マネジメントによる節電対策

では、次の質問に移らせていただきます。

脱東京電力依存、電力需要マネジメントによる節電対策という観点から質問をさせていただきます。

東日本大震災とそれに伴う福島第一原子力発電所の深刻な事故によって、戦後復興、二度にわたる石油危機以降、改めてエネルギーの安定供給が国民生活、経済活動の基盤となっていることを認識させられました。原発以外にも大規模火力発電所が津波によって大きなダメージを受けたため、東京電力管内は一挙に大きく低下、未曾有の計画停電などにより、職場、家庭、学校など日常生活に甚大な影響が及びました。震災による直接的被害のみならず、電力供給が不安定になったことにより、電力、その他のエネルギーの安定供給が一旦途切れれば、大きな経済的損失と日常生活にも混乱を招くことはだれの目にも明らかとなったのです。

ここ世田谷区では、計画停電の実施はなかったものの、職場、学校などが計画停電の対象地域であったり、電車ダイヤの影響も長引き、区民の方々の生活に大きく影響を与えられました。さらに、東京電力は電力供給の問題から夏の電力需要のピーク時に制限を呼びかけ、真夏を乗り越えられるかと皆不安を抱きながらも、節電大作戦とまでは言いませんけれども、区民一人一人の涙ぐましい努力と区のさまざまな工夫により乗り切ることができました。

私が初登庁したときには、既にエレベーターは二基あるうちの一基のみの稼働、そのおかげで階段のみの使用に徹し、おかげで体力も増強されパワーアップさせていただきました。

ここで質問をいたします。世田谷区として、この夏の電力需要の制限に対してさまざまな工夫がなされたと思います。国としては最大使用電力から一五%削減との目標を掲げていましたが、具体的に区として工夫をされたことは何でしょうか。また、電力は何%減少できたかお答えください。

◎柳原 環境計画課長 この夏の節電につきましては、電力使用のピークであります平日の午前九時から午後九時の時間帯におきまして区全体で一五%以上の使用電力の削減を目標に、七月から九月の間まで節電対策を実施してまいりました。対象としました施設は、区役所本庁舎を初め、総合支所、出張所・まちづくりセンターなどのほか、集会系施設では福祉保健施設、スポーツ施設、学校等区民施設となっております。

区全体の目標達成のため、各事務所ではエアコンの設定温度を二十八度に徹底する、エレベーターの一部制限停止、また、区民利用施設におきましては、午後の時間帯での一部施設の利用制限、また輪番による休館日を設定するなどさまざまな工夫をいたしました。



この区施設及び区民の方のご協力を得まして、比較的電力使用量の多い使用電力の確認ができる事務所、また区民施設につきましては、七月で約二三%減、八月で約二二%減とおおむね二〇%以上の電力の削減が図れることとなりまして、当初の目的は達成したものと評価しております。

◆**福田妙美 委員** 一九七〇年代の二度の石油ショックを経験した日本は、石油への依存を減らし、電源の多様化を進めてきました。結果、電力の六割を占めていた石油依存が現在では一割となり、一九六六年の東海発電所の運転を皮切りに、原子力発電が電力の三割を占める状況となりました。アメリカ、中国は国内に大規模な炭田、またロシアでは豊富な天然ガスがエネルギーの割合の大半を占めています。一方、フランス、日本は、石油、石炭、天然ガスなどの化石燃料の資源を持たないため、電力需要にこたえようと積極的に原子力発電を進めてきたのが現状であります。今後の原子力発電所の取り扱いはどうなるのでしょうか。

震災で十基、九百万キロワット弱が自動停止しました。原子力発電所は法令により、十三カ月に一度定期検査を受ける必要があり、通常二カ月続きます。現在稼働中の全国の原子力発電所も順次定期検査を迎えることになっています。現在、定期検査でとまっている原子炉が復帰できないと、約一年で国内の原子力発電所はすべて停止することになります。東京電力管内で百億円強を投じましたが、相次ぐ原子力発電所で電力不足の長期化や電気料金の引き上げも今後はあり得る状況であります。

今までは、電力需要に合わせた電力設備の投資計画でした。しかし、今後は需要マネジメントを積極的に行うことで、供給力投資の節約を可能にすることも検討すべきと考えます。

ここで質問させていただきます。今回の夏の節電に終わるのではなく、今後も継続的な節電、要は需要マネジメントを行っていくべきと考えますが、区としての見解をお聞かせください。

◎**柳原 環境計画課長** 今後についてですが、まずこの冬につきましては、報道等によりますと、一定の電力供給が確保できる見込みでございますが、来年の夏以降につきましては、柏崎刈羽原子力発電所の稼働状況によりましては電力需要が逼迫する状況が見込まれております。今後は、東京電力や国の動向を踏まえまして、必要に応じて対策を適宜講じてまいります。

また、この夏の節電対策を一過性のものとせず今後も持続していくために、この夏で得られた経験を生かしまして、庁舎や施設につきましてはしっかりと節電に取り組んでまいりたいと考えております。具体的には、庁舎内の事務室におきまして無理のない範囲で照明を三分の一程度を目安にした削減、また不要な部分の消灯やパソコン等の電気機器につきましては小まめに電源を切っていくなど、この夏の取り組みを生かして地球温暖化対策

の一環として無理なく継続した行動をしてまいりたいと考えております。

◆福田妙美 委員 ぜひとも今回の経験を無駄にせず、継続的な節電対策をお願いしたいと思っております。

東京都といっても地域により特性があります。ここ世田谷区の地域特性は、住宅地が区面積の六五・九%、住居系が四八・五%、交通系は一七・五%と住宅地が多いのが区の特徴となっています。住宅地が区内エネルギー消費の占める割合の高さにもつながり、さらに、この住居系の構成要員も消費エネルギーと関係をしています。年々、世帯を構成する人数が少なくなり、単身世帯の増加傾向により、今後、世帯人員一人当たりのエネルギー消費量は増加することも確実です。

住居世帯の多い世田谷区の消費電力を抑えるには、区としての特別な対策が必要と思っております。その点に関して、改めて区としての消費エネルギーマネジメントについて見解をお聞かせください。

◎柳原 環境計画課長 今後、区民に対して効果的な省エネの取り組みをどうしていくかというご質問ですが、現在区では、策定中の世田谷区地球温暖化対策地域推進計画におきまして、低炭素社会に移行していくことを目指し、区民、事業者、区が連携、協働して二酸化炭素排出削減に向けた取り組みを進めていく計画となっております。

この計画の中では、平成二十四年度及び二十五年度の二年間を東日本大震災と原発事故を契機に、現在のライフスタイルを見直し、省エネに取り組むライフスタイル変革元年と位置づけ、区が具体的な対策を実行していくべき家庭部門を対象にして提案していくものでございます。

例えば、家庭で使用する使用電力量や二酸化炭素排出量、電気料金がリアルタイムに表示される省エネナビのような機器の普及を目指すなど電力エネルギーの見える化を支援していく等をここに挙げてございます。

区といたしましても、今後、計画策定を進める中で、区民が継続的にかつ効果的に省エネに取り組める方策について、さらに検討を進めてまいりたいと考えてございます。

◆福田妙美 委員 区民の皆様にご協力をしていただくだけではなく、区としてぜひともできる限りの努力をお願いしたいと思います。電力不足の長期化や電気料金引き上げもあり得ると見て、先手を打ってセブンイレブンジャパンなどではLED化や、またスマートセンサーの導入を促進しております。また、脱東京電力依存に向けて、関電工などの電力設備各社が省エネ工事の事業を開始し始めました。また、経済産業省は十月三日、LEDなどを使った街路灯の普及を促進するために、東京電力など電力十社に新たな料金区分の細分化の認可を発表しました。料金区分は十ワットまでの電灯に対応する区分を新設することで、自治体などがLED街路灯を導入した場合に低料金の恩恵を受けられるようにす



るねらいです。十二月一日以降に適用されます。

世の中が、電力消費を削減するエネルギーマネジメントに努力しております。江戸川区では、少ない電力の発電の太陽光発電と、また、電力必要量の少ないLEDの使用という組み合わせの取り組みでマネジメントをしております。

先日、区民の方から施設の水道栓があけっ放しである、また、区民センターのトイレなどの未使用の時間帯も電気がつけっ放しで、これでは税金の無駄遣いでないかというふうなお声が届きました。小さなところからでも努力をしてほしいということです。

私も先日、幾つかの区民センター等を訪問しましたが、やはりトイレの電気が消灯されていないところが実際に複数ありました。

節電の意識も高まってきてはいますけれども、不特定多数の区民の方が利用する場所などは区として節電対策を講じる必要があると思います。エネルギー使用料の削減は、長い目で見れば地球温暖化、財政にも優しい環境づくりになります。区民センターなどのトイレの電気を交換時期にLEDや、また人感センサーのついたLEDなどに随時交換など検討してはいかがでしょうか。区としての見解をお聞かせください。

◎西澤 世田谷総合支所地域振興課長 委員ご指摘の問題点ですが、ことしの夏においては区の方針のもと地域といたしましても、区民会館、区民センターを初めとします利用施設において、部屋の一部貸し出しの制限、また照明数を減らすなどして区民の方のご理解を得て一定の成果を上げたものと考えております。とはいえ、節電ということは、先ほども環境計画課長が申しましたように、一過性だけの取り組みということではなくて、今後も継続が必要なテーマとなっていくという認識は持っております。

財政状況等もございますが、今後どのようなことができるのかということは委員のご提案も勘案しながら、関係所管とも連携して取り組んで検討してまいりたいと考えております。

◆福田妙美 委員 ぜひとも継続的な電力需要マネジメントをお願いいたします。