

会議名 財務常任委員会

日時 令和3年2月2日(火) 午後2時～午後2時32分

場所 第2・第3委員会室

出席議員(14名) 委員長 黒川 武 副委員長 片岡健一郎 委員 鬼頭博和
委員 谷平敬子 委員 水野忠三 委員 大野慎治
委員 宮川 隆 委員 須藤智子 委員 井上真砂美
委員 伊藤隆信 委員 関戸郁文 委員 堀 巖
委員 木村冬樹 委員 榊谷規子

欠席議員 なし

説明員 総務部長中村定秋、健康福祉部長 山北由美子、建設部長 片岡和浩、消防長
柴田義晴、教育こども未来部長 長谷川忍
行政課長 佐野剛、同主幹 酒井寿、健康課長兼保健センター長兼休日急病診療
所長 原咲子、同主幹 城谷 睦、同統括主査 須田かおる

事務局出席 議会事務局長 丹羽至、同主事 丹羽亮二

付議事件及び審議結果

議案番号	事件名	採決結果
議案第1号	令和2年度岩倉市一般会計補正予算(第10号)	賛成多数 原案可決

財務常任委員会（令和3年2月2日）

◎委員長（黒川 武君） 定刻になりました。関係者の皆さん、おそろいでございますので、ただいまから財務常任委員会を開催いたします。

当委員会に付託されました案件は議案1件であります。

審査に入る前に、当局から挨拶をお願いします。

◎健康福祉部長（山北由美子君） この度は、急遽補正をお願いすることになりまして2月臨時会を開催していただきありがとうございます。今回臨時接種を実施するにあたりましては、迅速な対応が求められておりますので、今後も国の示したスケジュールに遅れることなく速やかな対応に努めてまいりますので、どうかよろしくをお願いいたします。

◎委員長（黒川 武君） ありがとうございます。

それでは、審査に入ります。

議案第1号「令和2年度岩倉市一般会計補正予算（第10号）」を議題とします。

当局の説明はいかがいたしましょうか。

〔「省略」と呼ぶ者あり〕

◎委員長（黒川 武君） 当局の説明を省略し、直ちに質疑に入ります。

質疑は歳出から行います。款4衛生費についての質疑を許します。

質疑はございませんか。

◎委員（関戸郁文君） コールセンターの業務内容のところなんですけども、接種予約及び各種相談、問合せというところがございます。この各種相談なんですけども、例えば、副反応の話とかそういうものは今マスコミでしか情報がないんですけども、正確な情報とかが問合せに対して対応できるのかどうかお尋ねいたします。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 今回委託をしようとしておりますコールセンターでは、一般相談ということで、実際この予防接種についてはどんなものかという簡単にお答えできる対応と考えております。その副反応に対しての対応については、都道府県の役割ということで、都道府県が専門相談センターを開設するというようになっておりますので、その通知を見て、相談できる電話番号等周知していきたいと思っております。

◎委員（木村冬樹君） 日程的なことなんですけど、説明資料の中で、令和3年3月に65歳以上の高齢者への個別通知を発送となっております。予定はどのような日にちで個別通知を発送する予定になっているのか。また、それは変更

があるのか。色々情報を聞いていますと、どんどんどんどん後ろに時期が移っている印象があるんですけど、そういった点についていかがでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 当初は65歳以上の接種券の発送については3月1日から12日ということで通知は出ておりました。その後、3月中旬ということで変更が生じております。ですから今後、ワクチンの供給だとか医療従事者の接種状況等により、発送の状況とか高齢者の接種する日程等も変更はあるかと思えます。

◎委員（木村冬樹君） 個別通知が発送されたその後に各種相談や問合せがあると思うんですね、予約もあると思うんですけど、この委託料の中は13日分ということで決まっているわけなんですけど、こういったところは変動はあるのかどうかについてお聞かせください。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 変動はあると考えております。どうしても接種券の発送が遅くなれば、その発送と同時にコールセンターは設置しようと考えておりますので、日数は減るかと思えます。

◎委員（木村冬樹君） 各種相談、問合せということで先ほど、説明書にもありますけど、マニュアルを作成してそれをオペレーターが研修をしていくと、それで任務に就くということですから、いわゆるマニュアル的な対応はできますけど個別的な対応というのはできないという、そういうことでのよろしいでしょうか。例えば、岩倉市民が個別の事情で接種会場に行けないだとか、あるいは、特殊な事情なんかの問合せがあった場合について、それはできないということでのよろしいでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 特殊な相談となってくると、コールセンターのオペレーターの方では対応はできないと思えます。

◎委員（堀 巖君） 委託先の近畿日本ツーリスト中部さんに選定したというさっきの説明を聞いたわけですけど、民間委託の基本的な考え方として、やはり民間委託にノウハウがあるから、民間委託をするというのが基本だと思います。この近畿日本ツーリスト中部さんのオペレーター業務についての実績であるとかそういうものが無いように見えて、それはオペレーターへの研修をわざわざ実施をして、その受講者が任務に就くというふうに説明に書いてありますけど、そうなるのであればどこでもいいということになりませんか。その研修さえ行えばどこでもできる業務であると、受付業務マニュアルにしても全国どこでも同じようにやるわけですよ、そうすると国からある一定の受付業務のマニュアルの見本みたいなものが示されて、それを委託業者が作

成するわけではなくて、それを活用して研修をやっていくという。そういう考え方になると思うんですが、実績とか、もう一回選定理由のところをきちんと説明していただきたいというふうに思います。

◎委員長（黒川 武君） 暫時休憩します。

（休 憩）

◎委員長（黒川 武君） 休憩を閉じ、会議を再開します。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） まず、選定理由のほうですが、3者見積りを取らせていただきました。中身を聞いた中ではやはり、近畿日本ツーリスト中部の予約システムの内容等が他の2者よりいいのではないかと判断しましたので、近畿日本ツーリスト中部さんにさせていただきました。実績がどうなのかというところは、しっかりと把握ができていなかったのでお答えすることができません。

◎委員（堀 巖君） 予約システムが選定理由というのは驚きです。市民からするとオペレーターさんの受け答え、応対が非常に重要だと思いますし、きめ細かい対応がどれだけされるかというところだと思うんですね、そういったことについて言えば、このオペレーターへの研修というのが非常に重要なわけですけど、例えば、民間のパソコンとか色々なコールセンターありますよね、電話かけたことありますけど、それはそれなりにオペレーターとしての経験を積んだ方が受け答えをするから、こちらの問合せもスムーズに答えていただけるということで、システムじゃなくてオペレーターではないでしょうか。だとすると、私は本会議にもあったようになぜ岩倉市の市民がかかるわけですから、一番身近なところで直営で考えられなかったのかなというところは私も同感するところですよ。

質問に入りたいと思います。そうすると岩倉市の住民データというのはシステムの中に取りこまれて、それを見ながら対応するということになるんでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 委託業者のほうにデータを提供する内容ですが、今現在考えているのは、接種券番号、生年月日、性別、この3つを考えております。

◎委員（梶谷規子君） それらの個人情報をも民間に委託するっていうことが本当にいいのかという危険性も思うわけなんですけど、先ほど木村議員がお聞きした、特殊の対応に個別に対応ができるのかといところが非常に疑問です。やはりこれから接種会場の案内だとか、そういった事もきちんとお知らせがあると思うんですが、どこが一番身近な個別接種場所なのかとか、すべてコールセンターが把握してお知らせできるのか、ということなどはどうなんで

しょうか。2点、個人情報をも民間に流出という問題と個別な対応について、直営の方がいいんじゃないかということについてお聞かせください。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） まず、個別に対応できるかどうか、先ほど難しいですという、お答えをさせていただきましたが、もし直営で行った場合、保健センターがコールセンターとして設置した場合、電話、窓口のほうにすごい数が入ってくると思います。その時に、保健センターの事務所、人材だけで対応できるかと言ったら、他の業務、相談業務もございますので、そこは対応しきれないのではないかというふうに考えました。コールセンターを設置すれば、そちらのほうで一般相談、問合せ全て対応していただければ、通常の業務も支障なくできると考えたからです。個別の対応ができるかということで、もし接種会場に行けない場合、コールセンターのところにそういった内容があった場合、それは、オペレーターではお答えができない場合がございますので、そういった時には保健センターのほうに問合せをくださいということをお伝えしていただくことも考えております。高齢者が一番最初に接種券の発送になりますので、直接コールセンターに電話するのを懸念される方もお見えになって直接これは何だということで保健センターにお見えになる方もいらっしゃると思いますし、保健センターにお電話を入れられる方もいるかもしれません。そういった方たちについても保健センターで対応し、予約のほうも代行していこうと思っております。

◎委員（大野慎治君） 岩倉市と同様にコールセンターを設置する近隣市町はございますでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 近隣市町ですと江南市、犬山市が設置予定をしております。春日井のほうも考えている状況です。

◎委員（水野忠三君） 委託先が近畿日本ツーリスト中部さんということでお伺いをしたいんですが、設置主体とか運営主体というのはどうなっているのか、再委託とか再々委託などということはあるのか確認させていただきたいと思っております。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 再委託、再々委託はありません。

◎委員（水野忠三君） 委託業者さんにおいて、先ほどマニュアルを作成してオペレーターさんへの研修を実施するということがあったんですけれども、研修内容等については、例えば岩倉市に向けてカスタマイズと言いますか、岩倉市の側がこういう風にしてほしいという要望などは研修の内容の中に入

れることはできるのでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） それは入れることができます。

◎委員（水野忠三君） 受付業務マニュアルなんですけれども、こちらのほうは、例えば市のほうで入手することはできるのでしょうか。企業秘密等があるのであれば、例えばダイジェスト版とか概要版みたいなものを提出してくださいとかそういうことはできるのでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） マニュアルを入手することはできます。

◎委員（水野忠三君） マニュアル等というのはどういった内容かというのは、担当課のほうで確認していただいて、そういうことについて意見も言えるということによろしいでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） そのとおりです。

◎委員（関戸郁文君） 岩倉市がコールセンター業務に求める機能についてのご質問ですが、先ほどの説明を聞くと、いわゆるスクリーニング、質問されたものが非常に難しいものであれば健康課に電話を回してもらおうと、そういうような機能を求めているのかと僕は感じたんですが、その機能で正しいですかね。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） コールセンターにおける岩倉版のQ & Aも作る予定でおります。なので、そこにこういった場合はこのように答えてくださいということも作成して、お渡ししたいと思っておりますので、そういった内容も研修の中に含まれてくるかと思えます。

◎委員（堀 巖君） 選定するにあたり、コールセンター業務に長けた業者を選ばなかった理由は何なんでしょうか。執務スペース整備一式という125万6,585円が上がっています。こういった事をしてまでもそこに頼むという、民間委託というのはやっぱりそうじゃなくて、そういうノウハウを持っているところを選定して選ぶというのが筋だとやっぱり考えるわけですけども、その点について、なぜそういうコールセンター業務に長けた業者をそこを選定理由に選定しないのか、教えてください。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） ノウハウを持っているところを選ぶべきではなかったかというお話がありました。研修もしっかりしていただけるということですし、マニュアルも作成し、岩倉版の状況もお伝えすればそのように答えていただけるということですのでこ

ちらの業者を選定させていただきました。

◎委員（堀 巖君） 通常のコールセンターというと地価が安いところとか、IBMさんもそういうところ知っていると思います。そういうところを部屋のレンタル料が安いとことか、そういうところを選ぶわけですよ。だから、この執務スペースを整備してまでも、そこにするという民間委託って初めて見るようなケースだと僕は思うんですけど、さっきのシステム構築についても、なぜ例えば、パソコン業者とかシステムの会社ではなくて、構築一式というところにありますよね、これがなぜ近畿日本ツーリスト中部という業種が違うところのシステム構築にするのか、そこが長けているからという説明がありましたけど、システム構築ならシステム構築のノウハウを持っている会社ではないんでしょうか、よく分かりませんのでそこら辺教えてください。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 今回考えているのはコールセンターの業務だけではなくって令和3年度に考えております集団接種の対応についてもできる委託業者ということで考えさせていただきました。それをトータルすると近畿日本ツーリスト中部さんが動いてくださるということを考えまして、こちらの業者を選定させていただきました。

◎委員（片岡健一郎君） 2点確認させてください。ワクチンの種類、2種類ございます。ファイザーとモデルナということで伺っておりますけれども、これはどちらを打つということを接種を希望される方が選択できるのか、できないのか、まずそこをお聞かせください。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 今、ワクチンは2種類ということですが、実際は、3種類ワクチンはございます。一番最初に日本に入ってくるのがファイザー社のワクチンになります。この1種類でスタートしていきますので選択はできないような状況です。

◎委員（片岡健一郎君） もう1点ですが、ファイザーのワクチンのバイアル1本あたり大体6回分というふうに報道があります。自治体によっては、この6の倍数で予約を受け付けるということで、ワクチンの無駄が出ないように、そういった取組をされているところもありまして、厚生労働省も紹介しているところですが、岩倉市においてはどのように予約を受け付けるのか、6の倍数でやっていくのか、その辺りはどのようにお考えなのでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 国は当初5回分と言っておりました、途中で変わって6回分、先週のQ&Aでは6回分は取れないんじゃないかという話も出てきております。実際、確定はしてありませんが、今6回分というふうに言われておりますので、岩倉市は

1瓶6回分で考えております。

◎委員（片岡健一郎君） 6の倍数で予約を取っていくということによろしいでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） はい、その通りでございます。あと、先ほど選択ができるのかということなんですけれども、最初に入ってくるのがファイザー社のワクチンなんですけど、途中でモデルナ、アストラゼネカがいつ入ってくるかということで、並行して使用になることもあるかと思っております。そうすると選択ができるということになってくると思っております。

◎委員（水野忠三君） 基本的なことで申し訳ないんですが、コールセンターの接種予約については、いわゆる集団接種、総体文などでやられる予定が中心になるかと思うんですが、医療機関などで接種するいわゆる個別接種については、医療機関と調整等も必要になってくると思うんですが、コールセンターが設置されて業務が開始される時にはもう個別接種の医療機関、医師会との調整は済んでいる状態なんでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 医療機関との調整というのは、個別接種の受付ということで考えてもよろしいでしょうか。今現在考えているのは、集団接種も個別接種もこのコールセンターで予約がすべてできるように考えております。今、医療機関を回っておりますと、やはり受付まではできないという声も上がっておりますのでそこは考慮していきたいと思っております。

◎委員（木村冬樹君） 今ずうっと質疑を聞いてきて、各種相談だとか問合せの対応についてはどこに設置しても、直営であってもほとんど変わらないような状況なのかなというふうに思います。直営でやった方が経費も安く済んでということになるのかなと思うわけなんですけど、予約の問題がやっぱり業者としての利点があるのかなと思ったりもするわけなんですけど、しかし、近畿日本ツーリスト中部というところは、一宮市や江南市で、特別定額給付金のときに遅れたという実績があります。岩倉市はこれを直営で、会計年度任用職員を増員して対応したということで、非常に早く支給できたということで、こういう対応は非常によかったなと思うわけなんですけど、直営でやった場合も検討されたということでもありますので、経費的には直営でやったほうが安いということによろしいでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） 額までは思い出せないんですが、ほぼ変わりはないかなと思います。

◎委員（木村冬樹君） ということは、予約システムを直営で整備するのか、

企業がそれでやられるのかというところの違いなのかなというふうに思ってくるわけですが、例えば直営でこの予約システムを作ろうとすると大変さがあるという、そういう認識でよろしいでしょうか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） そちらのほうも確認をさせていただきました。今実際、保健センターに入っているシステムを予約ができるような改修をしようとする、構築するのと、改修するのと、秋頃になるということを言われたものですから、そうすると間に合わないということになりまして、諦めました。

◎委員（堀 巖君） この接種予約システムを構築する業者はどこですか。近畿日本ツーリストさんが構築するんですか。

◎健康課長兼保健センター長兼休日急病診療所長（原 咲子君） マーソ株式会社さんです。

◎委員（堀 巖君） コールセンター業務委託料の中に、391万9,000円の中にシステム構築一式60万5,000円が含まれています。これは再委託ではないんですか。

◎委員長（黒川 武君） 暫時休憩します。

（休憩）

◎委員長（黒川 武君） 休憩を閉じ、会議を再開します。

◎健康課統括主査（須田かおる君） マーソ株式会社さんが作ったシステムを使ってということなので、再委託をするわけではないというふうに聞いておりますのでよろしくお願いいたします。

◎委員長（黒川 武君） 他に質疑はございませんか。

〔挙手する者なし〕

◎委員長（黒川 武君） ないようですので、款4衛生費についての質疑を終わり、歳出の質疑を終結します。

続いて、歳入についての質疑に入ります。質疑はございませんか。

〔挙手する者なし〕

◎委員長（黒川 武君） 質疑はないようですので、歳入についての質疑を終結します。

続いて、第2表債務負担行為補正についての質疑に入ります。質疑はございませんか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

◎委員長（黒川 武君） ないようですので、第2表債務負担行為補正についての質疑を終結いたします。

お諮りします。

ここで休憩を取りたいと思いますがご異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

◎委員長（黒川 武君） ご異議なしと認め、ここで若干休憩を取りたいと思います。

（休 憩）

◎委員長（黒川 武君） 休憩を閉じ、会議を再開します。

お諮りします。

委員間討議を省略したいと思いますが、御異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

◎委員長（黒川 武君） 御異議なしと認め、委員間討議を省略します。

次に、議案に対する討論に入ります。

討論はございませんか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

◎委員長（黒川 武君） 討論はないようですので、直ちに採決に入ります。

議案第1号「令和2年度岩倉市一般会計補正予算（第10号）」について、賛成の委員の挙手を求めます。

〔賛成者挙手〕

◎委員長（黒川 武君） 挙手多数であります。

採決の結果、議案第1号は賛成多数により原案のとおり可決すべきものと決しました。

以上で当委員会に付託されました議案は議了いたしました。

なお、本委員会の委員長報告の文案につきましては、正・副委員長に御一任願いたいと思いますが、御異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

◎委員長（黒川 武君） 御異議なしと認め、そのように決しました。

以上をもちまして財務常任委員会を閉会いたします。お疲れさまでした。