

総務委員会 県内調査活動状況

1 日 時 平成29年1月31日(火)

2 委員出席者(9名)

委員長 永井 学

副委員長 猪股 尚彦

委員 中村 正則 望月 勝 桜本 広樹 杉山 肇

望月 利樹 高木 晴雄 安本 美紀

欠席委員 (午後) 中村 正則

地元議員 【県民生活センター(甲府市)】(4名)

皆川 巖議員 佐藤 茂樹議員 土橋 亨議員 飯島 修議員

3 調査先及び調査内容

(1) 県民生活センター

調査内容(主な質疑)

問) それぞれの相談で、軽いものと重いものを判断していると思うが、非常事態で急を要するというものについての、警察との情報交換はどんなふうに行っているのか。

答) 電話詐欺に近い形で「トラブルを解決するために、すぐにお金を払ってください。」「今すぐ銀行・コンビニエンスストアに行ってください。」と言われたという御相談がある。その時には詐欺の手口に近く、怪しいことを伝えるが、緊急を要する場合は警察に通報してくださいと案内している。警察からも、少しでも詐欺に近い手口が確認できたら、遠慮なく110番に電話をしてほしいと言われているので、県警のコールセンターに御相談いただくことになっている。

問) 例えば、地域における差別や人権問題など、いろいろ想定されるものがあるが、その苦情を種別ごとに振り分けるのに、この相談に関してはこの人に連絡をとってくださいということなど、瞬時のやりとりはできるのか。

答) 県民生活相談、消費生活相談は一次的な対応ということで位置づけているが、より専門的な相談対応が必要ということであれば、それぞれの相談員が専門機関のファイルを持っている。この問題はこの機関、この問題はこの機関というリストを持って御案内させていただいて、こういう点についてより専門的なアドバイスをもらってくださいという御案内をさせていただいている。

問) こちらの相談場所がJA会館の中のどこにあるのかわかりにくかった。今回、ここに来た時に「こんなに大きな看板を設置したんだ」と思ったが、この看板を設置したことは、相談者にとっては非常にありがたかったと思う。これから検討していただきたいことは、相談者がここに来るにあたり、駐車場の幅が狭いように感じる。今が平均的なものかは別として、高齢者の方々の相談者が多いということであれば、ゆったりとした駐車場スペース、あるいは、裏に駐車できるのであれば、それがわかるように考慮してもらえればと思う。

答) ここはJA会館で入居団体が複数あるので、その入居団体と協議しながら、改善点について検討していきたい。

問) 御説明いただきまして、県民生活相談では家族問題や相続問題等が相談業務の大半を占めるとのことだが、最近の傾向として、どのような相談が多いか。個人情報の問題もあるが、可能な範囲で具体的に教えてほしい。

答) 先ほど、説明させていただいた家族問題や相続問題も最近多い傾向にあるが、家族問題は離婚にかかわる相談が多い。離婚の相談は千差万別で、いろいろなケースがあるが、離婚協議をしていく上で、どのようなポイントがあるのかを助言して、例えば、親権者は誰にするのか、離婚後の子供との面会交流をどうするのかとか、財産分与、慰謝料など決定するポイントがある。手続的には当事者間の話し合いが大事ですが、仲介者がいれば仲介者、なければ裁判所に調停等という場があるというアドバイスをしている。それから、相続に関しては、相続開始後に被相続人に多額の借金が残っていたことが判明したというケースが多々あって、相続放棄をどのように進めたらよいかという相談もいただく。大体3カ月以内に届けることになっているが、その期間を徒過してしまい御相談に来るケースがあり、弁護士相談を交えながら対応している。

問) よく民事の関係は、裁判所や調停委員などが入って、調停をしながら裁判に持って行くということもあるが、裁判所で民事を行うというケースふえているのか。

答) 離婚の関係だけではなく、調停はいろいろな種類の調停がある。当事者間で結論が出ないというケースの相談がかなり多く、年間の相談の半分以上は御案内している。

問) 非常にふえているということで、相談員としてどの範囲まで相談に乗ることができるのか状況を教えてほしい。

答) 県民生活相談については、法令に根拠のない純然たる行政サービスということで、相談者の相談内容をもって問題を整理して、必要な情報の提供、専門機関の紹介、解決方法の助言といったことを行っているが、一部相談者から相談者に変わり相手方に代弁してほしいという要請もある。ただ、行政は中立公正な立場なので、どちらかに肩入れするということはで

きないため、そういったことはお断りしている。あくまで問題整理や解決方法のアドバイスという点にとめさせてもらっている。

問) 業務の形態が月曜日から金曜日の朝8時30分から夕方5時までということで、10年間くらいJA会館が相談の窓口になっている。例えば、市町村役場では時間外の窓口を開いているところもあるが、時間的な問題など相談者からの要望等はあるか。

答) 御指摘のとおり、夜間休日については相談体制を組んでいない。しかし、相談時間の延長、拡大の要望があるか相談員等に聞いてみても、特別強い声で求められたことはないという話である。なお、勤め人の方々は勤務時間中には電話できないということで要望があり、平日の昼休みの時間中の相談については、昼休み当番を決めて相談に応じている。

問) 月別で相談件数のピークはあるか。あるなら年間7,000件を超える相談件数の中で、現状の相談員の数で足りているのか。

答) 法律相談は、月に大体100件から150件あるが、季節的にピークがあるわけではない。交通事故の相談も2桁で推移している。全体で見ると、月600件前後で推移していて、例えば平成26年度は、一番多いのが4月の644件、一番少ないのが1月の491件なので、波はあるが極端に偏っているわけではない。相談員の人数が足りないということは、これまではなかった。

問) ほとんどの相談員が嘱託ということで、専門性は担保されていると思うが、資格などの取得状況はどうか。

答) 行政相談・県民生活相談・消費生活相談の3種類あるが、消費生活相談のほうは消費者安全法という法律で平成28年4月から国家資格化されたところで、資格要件が厳格になった。それ以前に民間3資格というのがあり、その取得でもって対応している。県民生活相談や行政相談については、県職員OBをお願いして、在職中の幅広い経験知識を生かしていただき、当然30有余年の間には民法等承知されているので、そういった経験を生かして対応してもらっている。

問) 法律相談など専門性が求められる中で、時には弁護士会、警察、行政書士会、司法書士会、時には税理士会といった所と連携をとらなければならないことが起こると思うが、そういう組織との連携はどのように図っているのか。

答) 私どもは一次的な対応と考えていて、専門的な機関ということで弁護士会や司法書士会などと連携をする事になるが、特に私どもは無料の弁護士相談を開催している。毎週水曜日に実施しているが、法律的に専門的な見地から対応が必要なものについては、そちらを案内し、30分間だが具体的に法律的な観点からやりとりをしてもらう。それ以外については、法テ

ラスや司法書士会の無料相談などを御案内しているが、今年度は相談員と司法書士会の役員の方々と協議させていただき、定期的に日常の相談業務について意見交換をすることになった。今後も、そういった取り組みを続けていきたい。

問) そのような取り組みをしているということで安心した。話は変わるが、嘱託の方々の身分保障はどのようになっているのか。

答) 相談員の方々のうち2名は再任用職員なので正規職員である。それ以外の嘱託の方は、いわゆる地方公務員法3条3号の特別職非常勤ということで雇用契約している。

問) 多くの職員がさまざまなことについて取り組んでいるということだが、職員体制をまとめていくのは所長を初め大変なことだと思う。そのような中で、何か工夫していることはあるか。

答) チーム力の向上、職員や相談員の資質の向上といった観点から、毎月1回情報交換会を実施し、私どもから相談員にお願いしたいことや、相談員からの質問・意見等あればそれを吸い上げるということをして意思の疎通を図っている。

問) 昔のフォーラム未来という会派の時に当時の木村富貴子議員が、県民センターの名前があまり県民に知られていないということで、もっと認知度を高めるために「消費者生活相談センター」と改名をしたらどうかという質問を本会議で行った。この点はどう考えているのか。

答) 全国の状況を調べると、消費生活と県民相談を実施している所が6県あり、その名称については、山梨県と同じ「県民生活センター」という名称を使っている。よって、御質問をいただいて検討をしたが、全国の状況がこのようになっており、同じ名称でということでは現在に至っている。

問) 先ほど2ページに相談件数7,000件とあったが、これは市町村が受けた相談も入っているのか。県民生活センターだけの件数なのか。

答) この件数は、県民生活センターとして御相談を受けたものなので、県受付分ということになる。

問) 市町村からの数字は一切入っていないということであれば、今後、市町村に直接相談に行っている件数も把握すべきと思うが。

答) 行政相談や県民生活相談は各自治体の自主的なサービスということで実施しているため、市町村の集計はしていない。しかし、消費生活相談については、国により消費者安全法で決められており、各自治体で整備することになっているので、相談件数の把握をしているとこ

ろである。

問) 市町村の相談件数は、把握しているということでしょうか。

答) 消費生活相談については把握している。

問) 今の質問に関連して、消費生活相談に関して、市町村の件数ということが出たが、消費生活に関する県内の市町村の相談窓口の体制は、全ての市町村で完備をしているのか。

答) 県内の市町村の相談体制、消費生活相談だけに関して言うと、消費生活センターが甲府市と富士吉田市にある。市町村のセンターがなくても、専門の相談員を置いているところは7市ある。

問) 市町村で消費生活に関して相談するところがないということでしょうか。

答) 県内市町村に全て窓口があって、そこには担当職員がいる。相談員がいなくても一時的にはそこに相談ができる。

問) いろいろな規模の市町村があるので、相談員がいなくてもあると思うが、一番身近なところに、しっかりした相談体制がとれるようにすることも、県として進めてほしい。もう1つ、この消費生活相談についての、電話相談と来所相談の比率はどうなっているか。

答) ざっとした数字ですが、電話相談が9割、来所相談が1割と把握している。

問) 消費者教育の所でお伺いしたが、6ページに実施された内容がある。出前講座は地域消費者教室・高齢者教室というのはわかるが、若者教室というのは具体的にどんな形で実施されているのか。

答) 各年代のニーズに応じた教室をしているということで、若者については、1つは巣立ち教室をしている。青年層の方々が高校卒業、あるいは、大学卒業といった時点で、実社会に入っていくときに、今まで親がしていたことを、自分でしなければならないということの注意喚起、アパートを借りる場合や金融機関からお金を借りる場合など、そういったことの基礎知識をお伝えすることをしている。もう1つは、学校教育の中で、スマホのトラブルや情報モラルをお伝えしている。

問) 県の消費者教育推進計画によれば、小・中・高・大学の各年代で、しっかりとした教育を受けられるようにということだが、全ての子どもたちを対象に行われているかということが気になる。また、出前講座は要望に応じて実施しているのか、それとも行政側として、こういう所に必要だからということで、全県民に行き渡るような形で計画を持って出前講座を実施

しているのか。

答) 出前講座については、基本は希望制だが、行き渡らないところがあってはいけないので、4月から6月の年度当初において、いろいろな団体を通じて、出前講座で、こういう消費者教育を用意しているというお誘いをさせていただき、要望を受け実施している。

問) 相談件数総数が7,000件を超えるという説明があったが、地方相談室は7,000件のうち、どのくらいの比率か教えてほしい。また、地方相談室の相談内容で特徴的なことがあるのか、傾向があるのか教えてほしい。また、消費生活相談の所で高齢者が3割を超えていると説明があったが、高齢者の相談内容で特徴的なことがあるか。そして、具体的にどういう対応をしているのか。逆に若者の相談内容や対応、学校との連携などどういう対応をしているのか教えてほしい。

答) まず、地方相談室の件数だが、消費生活相談では平成26年は全体が4,428件に対して、335件、8%程度となっている。高齢者の相談内容では、とりわけ架空請求、ワンクリック請求の相談が多い。高齢者の方もスマホを使用する方がふえていて、スマホでショートメールなどをしていると、そこに無差別に架空請求のメールが送りつけられてくるという実態がある。ワンクリック請求は、動画を見ている時に悪質な業者が仕掛けているボタンをクリックすると、会員登録をしたので年会費30万円納めるとメッセージが出るものがあり、そういったことに対して、どう対応したらよいかという相談がある。そのほかに高齢者に多い相談としては、ファンド型投資商品の勧誘の相談の8割が高齢者の方からとなっている。最近だと、屋根や床下の点検商法、羽毛布団の訪問販売、貴金属の訪問購入などのトラブルによる相談がふえている。

対応は、具体的にはそういったトラブルが起きているということの情報提供が大事で、情報誌、テレビスポットでお伝えしている。また、高齢者向けの出前講座の実施も、平成27年度で48回実施していて、1,654名の方に参加していただいている。高齢者を見守る関係者向けの注意喚起、啓発活動も大事で、今年度、市役所の地域包括支援センター、高齢者福祉の関係部署、民生委員の所管部署を回り注意喚起をするとともに、啓発の機会をくださいということで依頼を行っている。

消費生活安全課においても、消費者安全法に基づく消費者安全地域協議会をつくり、体制づくりを始めたいということで働きかけをして、甲府市では昨年12月19日に地域協議会が設立されている。今後、各市町村において地域協議会という体制づくりを進めていきたいと考えている。

答) 若者向けの学校との連携については、小・中・高校については、教材を大学とセンターで連携してつくり、教員に配布して、これを使用して消費者教育していただくということで実施している。今年から県内の7大学と連携して、法学部や教育学部の講座の中に消費者講座を設け、そこに外部講師を派遣し、学生に対し消費者啓発講座を実施している。

問) 先ほど、安本委員の質問時にあったように、電話相談が9割程度ということで、そのほかにホームページでの相談、ツイッターやフェイスブックなどSNSでの相談などはふえているのでしょうか。

答) 相談の受付は基本的に双方向でコミュニケーションがとれる方法ということで、来所または電話とさせていただいて、メールやSNSが使えるが、問い合わせがザックリとしたものになってしまうので、メールで来たものについては改めて電話での相談をお願いをしている。

問) 1案件に対して、1回の相談では終わらないと思います。大体何回くらい相談解決までされるのか、もしくは、どれくらいの期間かかるのか教えてほしい。

答) 案件ごとに、どれくらいの回数相談を重ねているか、また、どれくらいの期間かけているかというのは、相談員の手控えで持っている数字であり、そこは統計上集計をしていない数字である。

問) 相談員の方々はスペシャリストで、さまざまな方に対応しなければならないと思うが、出前講座をされているということで、先ほど少し説明をいただいたが、具体的に時間帯とか対象者など、どんな感じで実施しているのか、もう少し詳しく教えていただきたい。

答) 出前講座については希望制と申し上げたところであるが、時間や場所などこういったスタイルであるかというのは、御要望をお聞きしながら決めているところである。内容については基本的には40分から1時間の範囲で、それぞれ対象者が子供か成人か、お年寄りかによってもコミュニケーションの取り方が違うので、子供であればスマホの情報モラルの講座で間にDVDを挟んだりして、問いかけをしながらどういったモラルを持って行動すべきかお伝えをするということをしている。お年寄りであれば、長々と抽象的な話をすると非常にお疲れになると思うので、手遊びをしたりゲームをしたり、遊びの要素を盛り込んで、基本的には1つ2つのことを40分間の中で覚えていってほしいという考えでメニューを組んでいる状況である。

問) 40分から1時間程度で、さまざまな時間、場所、年代に対応されているということで承知した。あと、1ページに書いてあるその他のところで、公益通報者保護法の外部通報相談窓口という役割も担っているということだが、具体的にはどのような役割なのか。

答) 割と件数はないものであるが、公益通報者保護法という法律があり、会社等で従業員が法令違反を覚知して是正をしたいというときに、会社の中で自浄作用を求めるのであれば内部通報になるが、それだけではしばしば雇用上の不利益をこうむることがある。そのため、外部を通じて是正を求めるという仕組みが公益通報者制度であり、第三者ということで一般の企業等に行き、法令違反があるという連絡をいただき、それが県行政に絡むものであ

れば、該当の部局に連絡して是正を図っていく仕組みとなっている。

問) 核家族化している、また、孤立する社会性の中で、まさに県民の駆け込み寺としてこれからも大きな役割を担っていただけると期待している。今後、どのような部分を充実していかなければいけないのか、本当に厳しい人員の中でしていただいていることは分かっているが、どのような部分をさらに充実しなければならないと考えているか。

答) 各相談業務において、それぞれ課題を持っていると考えていて、例えば、先ほどの県民生活相談であれば、専門機関と連携を密にして、確実な問題解決を目指していくという手法を確立していきたい。また、消費生活相談については、まだまだ県民の皆さんに浸透していないので、認知度の向上から始まり、駆け込み寺と言っていたのだが、何かあれば県民生活センターへと行っていただけるように努めていきたい。また、消費者教育については、メインは出前講座ではあるが、そのほか学校教育の現場に出て行って、授業の中で消費者教育に取り組むことや高齢者の見守りに関してもそういった関係者に溶け込み顔つなぎをしていて、普段の意思疎通を図っていくというようなことを、引き続き取り組んでいきたい。

問) 実は私はサラリーマン時代に国際電話のオペレーターをしていたので、オペレーターという観点で聞きたいのだが、電話相談が9割と言っていたが、電話をとった人がそのまま相談に乗るのが基本ということでしょうか。

答) 受付体制は2とおりあり、消費生活相談の方は直通の代表電話につながり、とったものが対応させていただいている。行政相談も直通の代表電話になっているので、とったものが対応させていただいている。県民生活相談は行政相談と電話が共同になっていて、一旦行政相談のものがとって、内容が相続とか離婚とかいったら担当の相談員と変わりますということで、電話を回している。

問) いろいろな方法があると思うが、ショッピングではコールセンターがあって、1回コールセンターにつながり、その内容によって交通整理をする。交通整理された後に電話がかかってくると、もう対応の用意ができています。第1次応答をしていると、かなりストレスがかかり、私のオペレーターの経験からだが、顔の見えない相手と電話をすると、すごいストレスがたまるので、先ほど所長が言っていた月1回のコミュニケーションを図っているということなので、ぜひケアしてもらいたいと思う。あと、相談先の電話番号として、かける方は課金されないフリーダイヤルになっているところもあると思うが、その要望はなかったのか、また、これからする予定はないのか。

答) 今のところフリーダイヤルの取り組みはしていない。通話料金に関しては全国的に受益者負担ということで、相談者の負担でお願いしている。



説明・質疑の後、県民生活センター内相談室等の視察を行った。

2 山梨県総合交通センター

調査内容(主な質疑)

問) 高齢者事故の現状と県警として交通事故防止のために特に力を入れていることは何か教えてほしい。

答) 平成28年の交通事故の発生状況は、発生件数4,337件、前年比でマイナス284件、負傷者数は5,608人、前年比でマイナス476人で、ともに減少した。しかし、交通事故で亡くなった方は35人で、前年比で2人増加している。35人の亡くなった方の中で、高齢者が22人となり、前年比で9人増加している。犠牲者の約63%を占めている状況である。そのうち、車輛の運転中に亡くなった高齢者は14人で、前年比で11人増加している状況で、高齢運転者の死亡事故が増加し、その防止対策が重要となっている。県警察としては、高齢者の運転免許更新時の認知症対策などが強化される改正道路交通法が3月に施行されることから、この円滑な施行に万全を期し、加齢に伴う身体機能の変化や低下が、自動車の運転に及ぼす危険性について、免許更新時の高齢者講習や高齢者が集まる機会における交通安全教室など、あらゆる機会を通じて指導教養し、安全運転に関する注意喚起をするとともに、運転に不安を感じている高齢者に関しては、運転免許の自主返納制度の周知と促進を図っている。特に事故を起こした高齢者に対して、警察官が個別に自宅を訪問して、本人と家族に対してそれぞれの事情に応じた交通安全指導を推進し、あわせて、運転免許の自主返納制度の活用の助言をするなど活動を行っている。

問) 高齢者の自主返納は、本人から自主的に返納する以外に、県警察からも高齢者に対する返納促進の対策をとっているのか。

答) 県警察では、加齢に伴う身体機能の低下などにより、自動車を運転することが危険と判断した高齢者の方には、未然防止のため、高齢者に対する運転免許の自主返納制度の周知と促進を図っている。その施策として、人身事故を起こした高齢者の自宅の個別訪問、老人ホームや病院など高齢者が集まる場所での出張講話や寸劇を交えた安全教育、既に自主返納された方の経験談などの紹介、自治体の支援制度の説明など行っている。また、あらゆる機関、団体等と連携して、街頭活動を実施するほか、市町村の広報誌、CATV、ホームページなどの媒体を活用した広報啓発活動を実施している。

問) 説明の中でも高齢者の自主返納がふえているという話があったが、家族もいなくて、日常生活が不便ということで、どうしても免許証を返納できない人に対する市町村との行政の連携等について教えてほしい。

答) 高齢者が免許を返納すると、やはり日常生活に支障をきたすということで、御家族で支援する、また、地域・自治体で支援するという活動が必ず必要となってくる。南アルプス市ではコミュニティーバスなどを運行するなど努力されていると伺っている。また、高齢者自身

が自主返納することによって、経済的にも返納しやすい環境ということで、全国的に自治体やタクシー会社、バス協会などが、割引制度の導入、公共交通機関の乗車券の発行など特典を導入している例がある。本県においても、運転免許を返納したときに、無料で運転経歴証明書を発行して、それを見せることにより県内のタクシーが1割引になるとか、コミュニティバスの料金が無料、もしくは半額になるとか、温泉施設が割引で使えるとか、そういうような支援をして、高齢者の方が自主返納しやすい環境をつくっている。

問) 交通事故の中にも、農作業の作業中のものもあるということだが、そのことに対する注意喚起はどのようなことをしているのか。

答) これから農作業がふえる時期になり、農作業車による事故が危惧されるところである。昨年も農作業中の死亡事故が3件あり、3人の方が亡くなったが、前年に比べて2人ふえており、非常に憂慮している状況である。昨年も事故が発生したときには、県、農業関係団体とタイアップして、チラシの配布や直接農業委員の方が集まるところにお邪魔して、安全教育を実施するなど、農業をされる方に少しでも安全を徹底していただくよう指導している。

問) 農作業される方の操作ミスが多いと聞いている。メーカーや販売店の操作指導も県警察が中心となって管理していくことをお願いしたい。

答) 農機具販売業者についても、昨年度農協等を訪問して、事故がふえているので指導を徹底するようお願いしている。また、県の担当部局と連携をとりながら、農機具の事故の防止について、考えていく。

問) 事故率を比較すると高齢ドライバーの割合が多いと思うが、明らかに高齢ドライバーの事故率が高いというデータはあるか。当然、高齢化が進んでいるので、高齢ドライバーもふえて、事故率も当然ふえていると思うが、高齢者がふえた要因以外の理由で、高齢者の事故率がふえているという状況にあるのか。

答) 高齢化ということで、高齢ドライバーもふえているが、昨年、事故で死亡した35人のうち22人が高齢者であった。63%となるが、昨年と比較して20%もふえており、確実に高齢化に伴い死亡事故がふえているといえる。

問) 若者世代の事故もよく目にする。3ページ中段のところに「全ての世代が体系的に交通安全について学ぶ施設」と書いてあるが、どうしても20歳代の方は、スピードを出しがちになる世代だと思うが、そういう意味では、事故に遭ったときに重大化する世代だと思う。そういうところに対する指導・教育が、なかなか社会人という立場なので踏み込みづらいところもある。そういう意味では職場などで勉強すればよいと感じることもあるが、その辺についてどのように考えるか。

答) 高校生は免許を取れるので、高校の新学期が始まってすぐに学校に伺い、交通事故防止の指導を実施している。卒業して大学に進学される方は、大学においても同じような形で指導している。就職して職場にいる方は、事業所ごとの安全教育を実施するところがあるので、そこで指導している。

問) ここへ場所を移転して10年が経過するが、全てにおいて八田村にあったときと充実度が違うと思うが、一番変わったことは何か。

答) 平成18年にこちらに移転したが、それまでは御影地区にあったため、「ミカゲ」と運転免許センターのことが呼ばれていた。それから大きく変わったところは、広大な敷地にしっかりとした自動車コース、学習ルーム、体験コースという、子供、高齢者に運転免許とは離れてゆっくり学んでもらう施設は、前の御影にはなかった。ここに移転して、土曜日を除いて、いつでも県民の方に来ていただいき活用してもらえるとということが大きく変わったところである。

問) 免許センターという機能のほかに、交通を取り巻くさまざまな機能が充実してきていると受けとめた。ここはまさに山梨県の交通事故を減らす総合拠点になると思うが、今後、こういうことに気をつけるとか、こういう施策を展開する中で、交通事故を減らしていくということを考えているか。

答) 交通事故を減らすには、交通事故の発生自体を逐一に分析することが大事である。新たな交通事故分析システムのGISが1月から稼働しており、分析能力が格段に上がっているので、県内各地、各自治会、各学校単位、その周辺でどういう事故が起こっているか、すぐさま分かるようになったので、これらを最大限活用して、そのデータを地域に還元して、交通事故防止に努めていきたい。

問) 非常に御努力されて、事故の防止を図っていることと思うが、予防していく上で、県民の事故に対する意識啓発が非常に重要だと思う。私も免許の更新のときこちらへ来て、事故を起こした映像を見せていただき、事故の悲惨さ、多くの人を狂わしてしまうことだと映像を見て思った。あの映像を、もっと多くの人に見てもらおうことが、非常に事故を防止するのに役に立つと思うがどう考えるか。

答) 事故の悲惨な現場を見た方は、非常に事故に気をつけるということを私も聞いたことがある。そういう写真などを可能な限り警察署のロビーなどに展示したりして、県民の方に見ていただく。それから、小中高校には実際にプロのスタントマンが自転車に乗っていて車にはねられるとか、学生の目の前で体験させる安全教育も実施しており、そのような体験型の安全教育を今後ふやしていきたいと思っている。

問) 2ページにある「さちかぜ号」などは、各自治会で要請をすれば協力していただけると聞

いたが、各自治体で老人クラブがあるところは老人クラブから依頼がある。しかし、老人クラブがないところがある。このようなところの受け付けはどのようにしているのか。

答) 移動交通安全教室「さちかぜ号」だが、人員等に限りがあるので、各警察署に交通安全教育ができる体制は整っている。各警察署に相談すれば、日程等調整して交通安全教室を開催することができる。規模が大きくなれば「さちかぜ号」の出動も可能である。

問) 指定管理施設は、利用者にアンケート等をとって、よりよい県民サービスの向上など、そういった観点で皆さんの意見を聞きながら改善をされているが、このセンターについてはそういった取り組みをされているのか。

答) この運転センターは年間15万人ほど利用客があり、免許の更新、試験、行政処分等に訪れている。その方々に対して、庁舎内でお気づきになったこと、あるいは、各種行政手続きをする上で不自由を感じたこと、改善を要望するような意見を書いていただくアンケート用紙が入口に備えてある。それに基づいて県民への的確な行政サービスに努めている。

問) いい施設だと思っているが、そのアンケートの中で県民の皆さんから要望や使い勝手の問題で指摘されているようなことはあるか。

答) 大きな要望を受けるようなことは特になかった。しかし、従前は交通アクセスについて、若干不便なので何とかしてほしいという要望が出た経緯がある。

問) 今は要望がないということで安心した。公的な交通アクセスは南アルプス市コミュニティーバスのみと聞いていたので、その便数を聞こうと思っていたが、特に便数をふやしてほしいという要望もないようなのでここでは答弁はしなくていい。もう一つ、ヘッドライトをハイビームでという話があったが、私は甲府市内で運転するので、なかなかハイビームにはしない。テレビのニュース番組などを見ていると、ハイビームを推奨しているようだが、すぐ相手の対向車にまぶしくて迷惑をかけているのではないかと思ってしまう。このことは、あまり周知されていないようだが、更新時の講習の中で説明しているのか。

答) 夜間の運転の基本はハイビームである。ハイビームだと約100メートル先が見えるといわれている。ロービームだと40メートルしか見えない。なので、夜間の歩行者の発見はハイビームが有効ということで、更新時の教本もそうなっている。

問) 子供たちの小さいころからの交通教育が大事だと思っていて、出前型交通教室の説明を先ほど受けたが、学習ルームの使い方、団体で申し込んで使用することもあるようだが、具体的にどのような教育をしているのか。

答) 学習ルームは土曜日を除く週6日解放していて、担当者がどなたが来られても対応できる

ようにしている。事前に予約をすれば、団体の皆さんの講習もできるし、予約もなく学校帰りに来る学生もいるが、自由に体験をしていただき、学んでいただいている。外にある模擬の体験コースは、予約をしていただければ、自転車や電動の車など活用して、道路の歩き方や渡り方体験していただくことが可能である。

問) 保育園等で事前に申し込んできていただいていると思うが、このような体験型の学習ができるということ、今後さらに周知するための方法を何か考えているか

答) 県警察ではホームページの充実を図っており、ユーチューブやツイッターなどを使い若者から高齢者まで、安全教育の機会を周知しているところである。



説明・質疑の後、運転適性検査シミュレーター室、学習ルーム等の視察を行った。