

文書分類番号	00	09	03	002	永年	起案	令和 年 月 日	決裁	令和 年 月 日
議長	副議長	局長	副主幹	係長	担当	担当	文書取扱主任		

第 24 回 新型コロナウイルス感染症等対策特別委員会会議録

開催年月日	令和3年9月9日（木曜日）	開会 13 時 18 分	閉会 14 時 00 分
開催場所	第二・第三委員会室		
出席委員	柴田、田村、三上、山本、寄谷、佐々木、安樂、	事務局	深村局長
	荒木、東元、正副議長		壽崎副主幹
欠席委員	なし		山本主任主事
説明員	別紙のとおり		
議 件	別紙のとおり		
議 事 の 概 要	1 調査事項について		
	次の事項について所管から説明を受け、質疑を行い、全て報告済みとした。		
	(1) 滝川市新型コロナウイルス感染症対策本部の経過報告について		
	(2) 令和3年度一般会計補正予算について（新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金（事業者支援分）		
	(2) - 1 滝川市事業者緊急支援金給付事業について		
	(3) 国民健康保険及び後期高齢者医療保険における新型コロナウイルス感染症に係る傷病手当金の適用期間延長について		
	2 その他について		
	市長より、感染拡大防止対策に対する理解と協力依頼があった。		
	3 次回委員会の日程について		
	正副委員長に一任することに決定した。		
	上記記載のとおり相違ない。 滝川市新型コロナウイルス感染症等対策特別委員長 柴田文男 ㊟		

令和3年9月7日

滝川市議会議長 関 藤 龍 也 様

滝川市長

前 田 康 吉

滝川市新型コロナウイルス感染症等対策特別委員会への説明員の出席について

令和3年9月3日付け滝議第63号にて通知がありました第24回滝川市新型コロナウイルス感染症等対策特別委員会への説明員の出席要求について、次の者を説明員として出席させますのでよろしくお願い申し上げます。

なお、公務等の都合により出席を予定している説明員が欠席する場合がありますので申し添えます。この場合、必要があるときは、所管の担当者を出席させますのでよろしくお願い申し上げます。

記

委員会に出席を求められた者

市長

前 田 康 吉

滝川市長の委任を受けた者

副市長

中 島 純 一

総務部長

和 田 英 昭

総務部次長

堀之内 孝 則

総務部企画課長

平 川 泰 之

総務部企画課秘書広報広聴室長

越 前 智香子

総務部財政課課長補佐

岡 崎 卓 哉

総務部財政課係長

常 盤 彰 彦

市民生活部長

浦 川 学 央

市民生活部保険医療課長

寺 嶋 悟

市民生活部保険医療課長補佐

大 橋 晃 久

保健福祉部長

横 山 浩 丈

保健福祉部介護福祉課長補佐

木 村 雅 人

保健福祉部健康づくり課長

前 田 昌 敏

保健福祉部健康づくり課長補佐

運 上 明 子

産業振興部長

鎌 田 清 孝

産業振興部産業振興課長

稲 井 健 二

産業振興部産業振興課係長

山 下 亮 輔

(総務部総務課法制文書係)

第24回 新型コロナウイルス感染症等対策特別委員会

日 時 令和3年9月9日(木)
決算審査特別委員会終了後
場 所 第二・第三委員会室

○ 開 会

○ 委員長挨拶(委員動静)

1 調査事項について(◎印は議案関連)

《保健福祉部》

(1) 滝川市新型コロナウイルス感染症対策本部の経過報告について (資料) 保健福祉部

《総務部等》

◎(2) 令和3年度一般会計補正予算について(新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金(事業者支援分)) (資料) 財政課

◎(2)-1 滝川市事業者緊急支援金給付事業について (資料) 産業振興課

《市民生活部》

(3) 国民健康保険及び後期高齢者医療保険における新型コロナウイルス感染症に係る傷病手当金の適用期間延長について (資料) 保険医療課

2 その他について

3 次回委員会の日程について

○ 閉 会

第24回 新型コロナウイルス感染症等対策特別委員会

R3.9.9 (木)

決算審査特別委員会終了後
第二・第三委員会室

開 会 13:18

委員長 ただいまから第24回新型コロナウイルス感染症等対策特別委員会を開会いたします。

委員動静報告

委員長 委員の動静であります。全員出席をいただいております。議長、副議長にも出席をいただいております。傍聴といたしまして、堀、木下、山口、渡邊、水口議員の傍聴を許可しております。また、報道として、株式会社北海道新聞社の傍聴を許可しております。

1 調査事項について

委員長 それでは、早速調査事項に入ります。(1) 滝川市新型コロナウイルス感染症対策本部の経過報告について説明を求めます。

(1) 滝川市新型コロナウイルス感染症対策本部の経過報告について

横山部長 (別紙資料に基づき説明する。)

委員長 説明が終わりました。

質疑ございますか。

三 上 経過報告の中で、今回問題になっているコールセンターのお話があると思っておりますけれども、特に説明がなかったので、詳しく説明していただけますか。

横山部長 経過報告で説明を行う事案の基準ですが、国、道、滝川市の会議でプレスリリースをしているような、例えばワクチン接種の予約や妊婦あんしん予約の開始等について、それから教育委員会を含む市内の各機関で公表された感染情報等を網羅させていただくことになっています。

今の三上委員からのご質問は、事前にファックスで議員の皆さんに情報提供させていただきましたJPツーウェイコンタクトという会社関係の事案かというふうに思っております。こちらについては、今説明しました経過報告の基準から申しますと、滝川市としてプレスリリース、公表、報道している内容ではないということから、経過報告には記載をしていないところですが、JPツーウェイコンタクトの事案について内容を説明いたしますか。

委員長 内容の説明を求めているので、詳細をお願いします。

横山部長 分かりました。JPツーウェイコンタクト株式会社は、本市の電話及びインターネットの受付を行っている業者でございます。この業者のほうから8月30日付で記者会見をするという連絡がございました。内容につきましては、この会社におきまして管理責任者1名及びその部下3名、計4名ということになりますが、4月26日から6月28日までの間、滝川市を含む委託市町村の住民からの問合せ受付件数など複数の数字について改ざんを行い、委託先の市町村に報告していたということでございました。これに伴いまして、先ほど申しました8月30日の月曜日午後4時から札幌市のJP社において、記者会見が行われ、複数の報道機関からも報道されていたところかと思えます。

幾つか申し上げますと、例えば日次報告ということで、滝川市の問合せの受付件数として実際6,811件受け付けていたところなのですが、それを滝川市分7,358

件ということで500件ほど増やした日次報告をしていたり、月次報告で申しますと、一番特徴的な部分で申しますが、応答率、電話がJP社に入ったものをオペレーターが受けた率、20.9パーセントであったものを、滝川市に対して71.4パーセントということで報告していたということです。先ほど件数の関係で6,811件あったところを7,358件と申しましたが、正確には7,171件ということで報告を受けていたということでございます。背景としては、当初想定していた件数よりも多くの入電があったことから、応答率が極めて低く、市町村へ報告できる数値ではないということをご報告を当該管理担当者が考え、不正行為に及んだとされているものでございます。

三 上

委託業者から市のほうに対しては何ら報告もなかったということなのでしょうか。また、市としては今後もコールセンターを使わざるを得ないのでしょうか。今後の対応について伺いたいと思います。

横山部長

まず、毎月虚偽の数字で報告が来ておりました。8月27日に電話で改ざんについての第一報をいただきました。その後、若干不明な部分もありJP社とやり取りをしながら、最初の8月27日の時点で既に8月30日に記者会見をするという方針は決めておられまして、その間に得られる情報を得た中で記者会見の日を迎えたということになります。その後、9月7日にウェブ会議という形でJP社の執行役員のほうから再度口頭で事情を説明いただいたという段階でございます。

2点目の市としての現在の考え方でございますけれども、まだ不明な部分がございますので、今後もJP社には詳しい説明を求めてまいります。ワクチン接種の予約、問合せのためにコールセンターに電話をされました多くの方々にご心配、ご心労を与えたということがございますので、非常に重大な不正行為だと市としては考えてございます。委託者の立場として極めて遺憾に思います。現在JP社が継続している委託業務ということがございますけれども、JP社と契約している38自治体のうち、36自治体への報告で改ざんが行われていたと聞いております。現在、JP社の執行役員の方が順番に委託先の市町村を回っていると聞いています。直接行っているところもありますし、ウェブ会議の形で説明を行っているところもございます。緊急事態宣言が終わってから直接来て説明をしてほしいというふうに言うておられる自治体もあるというふうにお聞きしております。委託先の自治体への説明やそれぞれの要望を伺っているというふうに聞いていますので、その集約が9月いっぱいから10月上旬までかかるというふうにお聞きしております。それを経て、10月の中旬ないし10月の下旬にJP社としての方針を決定したいというようなご報告を第1弾で受けているというふうな状態でございます。

こういった状況も踏まえまして、現時点において不正行為があったということについては把握しているのですが、それに対するJP社としての姿勢や方針等が定まっていないということ、それから予約業務については現在も継続中、ちょうど今予約は満杯になっているのですけれども、キャンセルが出る都度新たに補充をして受付ができるようになっております。そういったものの継続性ということも勘案しまして、現時点においては同社との契約を続けているという状況でございます。

三 上

オペレーターの応答率が20.9パーセントであるという状況がわかっているならば、受信する人人体制の強化等を市からJPに言えたはずで、ですから、その辺

は強く J P に対して言っていたきたいなと思うのですけれども、どうでしょうか。

横山部長

まさにそのとおりでありまして、報告は一月後にまとめて来るものですからそんな数字は全然見えていなかったのですけれども、現に当時市民から朝から晩まで3日間、4日間かけても電話がつながらないという物すごい数の苦情をいただきました。それを受けまして私どもも当時、この20.9パーセントという数字を持って言ったわけではないのですけれども、J P に対しまして苦情を申し入れると同時に電話を受ける体制の拡大を求めたところがございます。それを受けてオペレーターの増員もなされたというふうに聞いておりますが、今回改めて20.9パーセントという数字を見て、これが電話がつながらなかった要因だったということを再認識しておりますし、このことを踏まえながら今後も J P 社と協議を続けていきたいというふうに思っております。

委員長
本 間

他に質疑ございますか。

ただいまのコールセンターの件に関連して質疑をさせていただきます。

まず、最初にご説明があった経過報告で説明する事案の基準についてですけれども、どのような経緯でそのように決めているのか意図が分からないのですが、今日ここで J P 社の事案を報告しないでもいいと思っていたことを私は物すごく疑問に思います。27日金曜日に改ざんが発覚し、土日を挟む都合上、コロナの特別委員会は30日の月曜日以前にはできないということが分かって議員にファックスを流したという経緯があるのです。委員会で報告義務がないのだったらファックスを流す必要はないですし、ファックスを流して委員会では説明しないというのが当たり前になってしまっただけで困るので、そういう認識は改めてもらいたいと思いますし、今このように言われてどう思っているのかについても聞かせていただきたいというふうに思います。

それから、これは J P 社の明らかな不正なのですが、これに対して、横山部長の説明を聞いて受けた印象というのは、誰もが思っているようなことを感じているのだなというふうにしか思えませんでした。71.4パーセントという報告を受けているのに実際は20.9パーセントだったのだから、これはまずいねというようなことをおっしゃっていましたが、それは、一般的な人が思うような感性の話であり、本当はもっと、どういうところが駄目で、何が原因なのかということをしっかり調べたり相手に求めたりしていかないと本当の問題というのは理解できないはずだと思います。少ないオペレーターで業務に当たっていたからこうなのかとか、何らかのつながりにくい状況にあったからこうなのかとか、何かを確認しないとこちらの対応もできないし、今後どうやってもらえば解決に向かわせることができるのかという今後の対応策についても協議しなければならぬ中では、その理由について解明していかなければならないというのは当然のことだと思うのですが、部長としてはどうお考えでしょうか。

委員長

副議長、部長としてどう考えているのかということではなくて滝川市としての考え方ということなので、副市長ないしは市長のほうから何かあればお聞きしたいと思います。

市 長

J P 社の件につきましては本当に申し訳なく思う気持ちでございまして、今本間副議長のほうから部長としてどう考えているのだというお話ですけれども、市としてこのような業者を選定してしまったという不手際につきましては、市を代表して市民の皆様並びに議員各位におわびを申し上げたいなというふうに

思います。

日本郵便という大きな会社のグループ会社ということで信頼をしてしまったというミスから始まったわけでごさいますし、私もいろいろ報告を受けていたけれども、受電や応答率の件数やパーセンテージをごまかしていた。そのせいで市民の皆さん方に多大なご迷惑をおかけしました。NTTの通信規制もありましたので、両方が重なり電話がつながりにくくなった部分もあったと思うのですが、最大の原因はそのような不正行為を行う業者を選んでしまったということが、市民の皆様には大きな迷惑をかけた最たるものだというふうに思っております。

今後につきましては、先ほど部長のほうから説明しましたとおり、取りあえずコールセンター業務は、まだ予約を受け付けている状況でございますし、今の段階で変更するというのは問題が生じる可能性がありますので、従来どおりコールセンター業務を行っていただきながら、この問題の解決に向けて問題が起こった本質をJP社としっかり話し合い、それに対してJP社としてはどのような姿勢で対応していくのかということを議論させていただきたいと思っておりますが、緊急事態宣言が発出されている状況下ということで直接会ってお話がなかなかできておりませんし、札幌から本市に来ていただくということもお断りしております。本市にぜひ伺って説明したいと言っておりましたけれども、来る必要はないので、まずウェブ会議をやっていただいて、緊急事態宣言が解除になり、状況が落ち着いた後に来ていただきたいというお話もさせていただきました。

緊急事態宣言が解除した後に先方と、今回は36自治体に影響が出ておりますので、各自治体の状況をよく伺いながら、ほかの自治体がどのように対応するのか見ていきたいと思っております。説明だけでいいと言っている自治体もあるとJP社は言っているようですけれども、どのようなことになっているのかというのをもよく調べてまいりたい。岩見沢や北見、根室などの首長を存じ上げているところもありますので、各自治体と連携を取りながら考えていきたいというふうに思っております。

その後、賠償という問題が出てくるのかどういう形になるのか分かりませんが、しっかりと責任ある行動は取ろうというふうに思っておりますし、ワクチン接種等の受付業務が終われば二度とこの業者とおつき合いすることはないだろうと思っております。そして、今後このような業務委託をする場合には、大手の系列という理由で信用するのではなく、委託先の内情をしっかりと見て、例えばそのコールセンターに伺って、電話台が幾つあるのか、どれだけのオペレーターがいるのか、そのようなことを確認した後に契約を結ぶような流れをしっかりと整えることで今後このようなことが起きないようにつないでいきたいというふうに思っております。

取りあえず私からの感想といいますか、私の思いを述べさせていただきましたけれども、冒頭申し上げましたとおり、ご迷惑をかけた市民の皆様には心からおわびを申し上げたいと思っております。

委員長

他に質疑ございますか。

(なしの声あり)

委員長

それでは、(1)については報告済みとさせていただきます。

続きまして、(2)、令和3年度一般会計補正予算について(新型コロナウイルス

ス感染症対応地方創生臨時交付金(事業者支援分))についての説明を求めます。

(2) 令和3年度一般会計補正予算について(新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金(事業者支援分))

堀之内次長
委員長

(別紙資料に基づき説明する。)

それでは、今の説明に関連して、所管から(2)－1 滝川市事業者緊急支援金給付事業について説明を求めます。

(2)－1 滝川市事業者緊急支援金給付事業について

山下係長
稲井課長
委員長

(別紙資料に基づき説明する。)

(別紙資料に基づき説明する。)

説明が終わりました。

議案関連でありますので、ご留意した上で質疑を求めたいと思います。

質疑ございますか。

(なしの声あり)

委員長

それでは、(2)及び(2)－1については報告済みとさせていただきます。

次に、(3)、国民健康保険及び後期高齢者医療保険における新型コロナウイルス感染症に係る傷病手当金の適用期間延長についての説明を求めます。

(3) 国民健康保険及び後期高齢者医療保険における新型コロナウイルス感染症に係る傷病手当金の適用期間延長について

大橋課長補佐
委員長

(別紙資料に基づき説明する。)

説明が終わりました。

質疑ございますか。

(なしの声あり)

委員長

それでは、(3)については報告済みとさせていただきます。

2 その他について

委員長
本 間

その他について、委員の皆さんから何かございますか。

1つだけ教えていただきたいのですが、9月12日までから30日まで、緊急事態宣言が延長になると報道されています。滝川市の対応としての変更点等はないのかどうか、その辺の説明をお願いしたいと思います。

横山部長

私も緊急事態宣言が正式に延長されることを知ったのは今朝の朝刊を見てです。緊急事態宣言の期間が延長となったとき、まん延防止に変更したとき、逆に緊急事態宣言になったときもそうなのですが、まずは庁内での議論をしっかりとした上で本部会議を開催し、決定をしていくというふうに進めております。今回につきましても今日からそれぞれの所管と協議に入っていこうと思っておりますが、その後理事者とも協議をし、最終的には本部会議という形で変更する場合は変更する、変更が必要ない場合は変更しないということで決定していくということになりますので、大変申し訳ございませんが現時点ではどうなるかということとは申し上げられないという状況でございます。ご容赦願いたいと思います。

本 間

今日は木曜日で、平日はあしたまでなので、公共施設の休業の延長ということになるとしたら、もうアナウンスしないと間に合わないのではないのでしょうか。延長となる12日は日曜日なので、土曜日だとアナウンスも十分できないおそれがありますし、あまり難しく考えると決定なんてなかなかできないので、司令塔としては迅速に行っていただきたいなというふうに思うのですが、いかがでしょうか。

横山部長 毎回緊急事態宣言は月曜から始まるというのが非常に多く、木曜日、金曜日にばたばたしますが、公共施設を運営されている皆さん、それから市の直営も含めてですけれども、連絡が必要だというのはもちろん把握をしております。そういったことも含めて議論を早く進めて、なるべく早くに決定をし、なるべく早くに伝達をするということで進めていくように配慮していきたいと思います。

本 間 なるべく早くというのは今日中ということですよ。例えばくらし支援課の関係する指定管理先には休業延長等について、平日のうちに知らせてあげないといけないので、あしたしかなくなるのだよね。だから、そこら辺のところは十分日程を考えて対応してお返事いただきたいと思って申し上げたのですけれども、いかがでしょうか。

委員 長 横山部長、既にそこら辺の周知はしているのではないのか。
(何事か言う声あり)

委員 長 休憩いたします。

休 憩 13:54
再 開 13:54

委員 長 休憩前に引き続き会議を再開いたします。横山部長。

横山部長 流れを説明させていただきます。先ほど申しましたように、本日国の本部会議が開催される予定になっております。そこで国の方針が決定をされます。それを受けましてあしたの夕刻に、恐らく北海道で対策本部会議が開かれると思います。その事前、朝の時点に初めて道の方針というのが市のほうに意見照会という形で流れてまいります。その中には具体的に、公共施設の閉館等であれば、こういう施設であればこうです、それからイベントについてはこうですという方針が流れてまいります。それを踏まえてあしたの朝から調整をして、なるべく早い時間帯で決定をするということでこれまで進めてまいったところでございます。

委員 長 市民生活部長、今副委員長からお話を聞いたのですが、くらし支援課から所管する施設へ文書が回っているというお話なのですが、どうなのでしょう。

浦川部長 市民生活部の所管する施設につきましては、ある程度の想定の下で、今後緊急事態宣言が延長されることが決まった場合、こういう流れになると思いますということを事前に周知をして、各々準備をしてくださいという意味で各指定管理施設、公共施設等に準備をしてもらっています。その上で、市の本部会議で最終決定後、正直細かい変更等があった場合は改めて周知しますが、大まかな方向性については事前に準備してくださいという意味で、遅くてもあしたの朝には各施設へ連絡するように心がけております。

委員 長 マニュアルを配布しているということで理解していただきたいと思います。よろしいですか、副議長。
(はいの声あり)

委員 長 他に何かございますか。
(なしの声あり)

委員 長 それでは、市長からご発言をいただきたいと思います。

市 長 本日の委員会ご苦労さまでございました。先ほどJ P社の話が出ましたけれども、改めて報告が遅れたということをおわび申し上げますし、今後の対応もしっかりと行っていきたいというふうに思います。
また、今回緊急事態宣言が30日まで延長されました。今ほど話がございました

とおり、道の方針がどうなるか分かりませんが、滝川の感染状況は毎週10名以上、二桁というのが続いているわけでございます、これはやはり大問題でございます。特に市内の市立高校でクラスターが発生するという状況もございます。最近の傾向を見ますと家庭内感染がどうも多いと感じています。周りの町の方と交流した方が感染し、その家族が陽性になるというような事例が幾つか聞こえてきております。そういうことを考えますと、今までどおりの緊急事態宣言の内容では厳しい状況のままという鈴木知事の言葉どおり、滝川市においても感染抑制のために何らかの対応を考えなければいけないと私は思っておりますので、あしたの本部会議ではそのような方向性を踏まえて、検討していきたいと考えています。緊急事態宣言の延長ということで、これまで休館していた施設について、新たに開館するという方向はなかなか難しいのではないかと、いうふうに考えておりますので、ぜひご理解をいただきたいなというふうに思っています。

先般の委員会において議長のほうからもご要請をいただきましたので、G ' S k y等で市民の皆さんに訴えかけさせていただきました。危機感をあおっているのではないかと、言う方もいらっしゃいましたけれども、危機感を共有することが必要だということで、FMG' S k y等に出演した様子を撮影し、インスタグラムやフェイスブックでも配信を行いました。若い方々からも動画を見ましたとかやっぱり考えなければいけないですねというお声をいただいて、結果的に私は動画配信などを行ってよかったなというふうに思っております。緊急事態宣言は延長になりますけれども、滝川市内はもちろん周辺自治体の皆さんが危機感を持って、もう少しの我慢だということで感染防止対策をしっかりと行っていただくような状況を今後ともつくってまいりたいと思っている次第でございますので、委員各位のご理解とご協力をお願い申し上げます。

委員 長

ありがとうございました。各委員の皆さんに私のほうからもお願いいたします。今までは日程的な問題で、特別委員会を開催できないという判断をしたこともありました。緊急事態宣言の延長に伴い、緊急を要する案件がある場合は、従来どおりではない方法でも開催したいと考えておりますので、ぜひご理解のほどをお願いしたいと思います。

3 次回委員会の日程について

委員 長

次回委員会の日程については、正副委員長にお任せいただけますか。

(異議なしの声あり)

委員 長

以上をもちまして第24回新型コロナウイルス感染症等対策特別委員会を終了いたします。

閉 会 14:00