

発 言 通 告 書

令和 6 年 12 月 3 日

松山市議会議員 原 俊 司 殿

松山市議会議員 梶 原 時 義

次のとおり通告します。

発言順位	1 7	受領日時	12 月 3 日 午前 11 時 45 分	3 枚中 1 枚目
質問等の方式	一問一答方式 ・ 一括方式			発言時間 約 40 分
答弁を求める者	・市長 ・教育長 ・選挙管理委員会委員長 ・公平委員会委員長 ・農業委員会会長 ・監査委員 ・公営企業管理者			

No	件 名	発 言 の 要 旨
1	後期高齢者マイナ保険証の利用実態と、マイナ保険証を持たない市民への資格確認書交付の詳細を明らかにせよ。	(1) 政府はこの 12 月 2 日をもって健康保険証の新規発行をやめたが、ここに至ってマイナ保険証利用率が 15%にもならない現状をどう捉えているのか。国の事業とは言え、急ぎ過ぎなのか、不要なものなのか、市長の見解を問う。 (2) 健康保険証の新規発行停止に対し、マイナ保険証を保有していない市民には、現行保険証の有効期限が切れる前に資格確認書を送付するようだが、周知を徹底して市民の不安払拭に努めるべきではないか。 また、マイナ保険証を保有する市民にも「資格情報のお知らせ」が送られるようだが、マイナ保険証に加えて、システムエラー対策で常にごこのお知らせを持参しなければ 10 割負担を請求されるかもしれないとの不安が払拭できないのでは、紛失の危険も含め、マイナ保険証を持たない人の資格確認書一枚で済むほうが利便性に優れると思うがどうか。
2	新しい JR 松山駅浸水被害の実情と原因分析、今後の対策を示せ。	(1) 1 時間当たり 78 ミリメートルという想定外の雨量により、新しい JR 松山駅がオープンして僅か一カ月で浸水被害に遭ったが、愛媛県や JR は最大雨量何ミリメートルを想定して駅舎のグラウンドラインの設定をしたのか。被害内容と併せて説明せよ。 (2) 浸水被害が全くなかった旧駅舎よりも、浸水した新駅舎のフロアーレベルが 1 メートル 80 センチメートルも低く、また以前の線路レベルよりも 90 センチメートルも低いと聞くと、過去に九州・四国地方に降った時間雨量や地球温暖化による異常気象を考慮し、旧駅舎または旧線路レベルくらいまでは上げておくべきではなかったのか。 (3) JR 松山駅周辺の大雨での排水能力が 1 時間当たり 40 ミリメートル程度と聞くと、これでは線状降水帯が現れるたびに浸水の危険にさらされることになる。将来 50 年間の利用を見越して建てた駅舎として抜

No	件 名	発 言 の 要 旨
		本対策を愛媛県と JR に今後求めていくべきだと考えるが、市長の見解を求める。
		(4) JR 松山駅は松山空港、松山観光港と並ぶ、県都松山の交通拠点であり、インバウンドを含め、全国から観光客を迎える新しいシンボルにふさわしい陸の玄関でなくてはならないが、新築した途端使えないイメージを与えた事実は大きなダメージである。災害時の拠点でもある新 JR 松山駅の周辺整備にあたり、排水能力を上げることや分散させることを含め、市民や観光客が安心して利用できる駅にするために本市でできる二度と浸水させない対策を示せ。
3	市役所の電話機に、録音告知ガイダンス付自動録音機能導入は再検討すべきではないか。	(1) 市民から市役所への電話に対し、「こちらは松山市役所です。この通話は、電話応対品質向上のため、録音させていただきます。あらかじめ御了承ください」という 13 秒のガイダンスがこの 10 月から流れるようになった。過度なクレーム対策とのことだが、毎回、毎回聞きたくもない同じガイダンスを強制的に聞かされる 99.9%の善良な市民の立場に立つとき、時間の無駄はもとより、気分的にクレーマー扱いされたと憤る市民も少なくないと聞くが、市長の見解を問う。 (2) 過度なクレーム対策で始めたようだが、年間 435 万円もの税金を投入してまで市民にプレッシャーを与えるのではなく、職員が丁寧な電話対応能力を身に付けることを優先するべきだと考えるがどうか。 (3) 電話によるクレームは年間で何件くらいあるのか、件数を示せ。また、録音はありとしても告知する必要性はないと考えるがどうか。 (4) お客様本位の民間会社であれば、「クレームはチャンスであり、クレームを的確に処理することにより、相手の信頼を勝ち取ることで新たな信用を築くことができる」と社員教育をしているが、本市も今一度原点に戻り、435 万円を職員研修費に充てるなどして市民への対応能力向上こそが必要だと思うがどうか。 また、市民に無駄な時間を強要する録音ガイダンスの告知を見直すべきではないかと考えるが、民間会社にいた経験のある野志市長の見解を求める。
4	バス利用者に配慮して、可能な限りバス停にベンチを設置していくべき	(1) 市内にある約 1,000 か所のバス停の内、ベンチのないバス停は何か所あるのか。

