令和２年度決算審査特別委員会第１分科会（市民人権所管事項）－09 月 07 日

◆西　委員　　お疲れさまです。午後、質問させていただきたいと思います。創志会の西でございます。

２項目、お聞きをしますが、１項目めの災害時の備蓄品について、特に嚥下関連でお聞きをしていきたいと思いますが、２款総務費、１項総務管理費、１２目防災対策費、防災備蓄等整備事業に係る事業概要及び決算額についてお示しください。

◎鈴鹿　防災課長　　防災備蓄等整備事業は、地域の防災拠点となる区役所、指定避難所等への備蓄食糧、資器材等の配備のほか、指定避難所等の環境整備や災害時における避難生活の安定化を図る事業で、決算額は２億４，２２４万２２５円です。以上でございます。

◆西　委員　　防災備蓄について、いろんな考え方で備蓄をされている。聞けば聞くほど、いろんな政令市で考え方の相違点というのはあるわけでありますが、堺においてはどのような考え方に基づいて備蓄をしているのか。また、食糧について何食分を堺市は備蓄をしているのか、お示しください。

◎鈴鹿　防災課長　　本市における備蓄につきましては、南海トラフ巨大地震をはじめとした大規模災害に対し、それぞれ最大の被害をもたらす災害を想定し、被災者支援のために必要とする食糧、毛布、育児用調製粉乳、おむつ、簡易トイレなど、１１品目を重要物資と位置づけ、被害想定などから必要量を定め備蓄しております。

そのうち食糧備蓄に関しましては、堺市域に甚大な影響を及ぼすとされる上町断層帯地震の最大想定避難者数である約１３万９，０００人の３食分を備蓄しております。以上でございます。

◆西　委員　　１３万９，０００人分の備蓄をしているということでありますが、理屈としてはおっしゃるとおりで、最大想定避難者数を目標にということはよく分かるんですけども、いろいろと被災現場に行かせていただいて、避難所の運営に関わらせていただいた経験から言うと、予算の制約はあるものの、本当に１３万９，０００人分でいいのかなというところは思うところがありますが、これ、今回の議論の本筋のところとは違いますので、ぜひ、これについて考えていただくことをお願いしたいということありますけれども、食糧についてですが、例えば、先ほど西田議員も嚥下について触れられましたけれども、嚥下障害というのは非常に重要な課題というか、大事に考えなければいけないことだと思っていまして、嚥下というのは飲み込む機能ですね、そこのところにやっぱり機能障害が出てくるというのは、年を重ねると、かなりの確率で出てくる部分もありますし、それ以外も様々な原因

で飲み込めないということがあり得るということでありますけれども、こういう嚥下障害をお持ちの方が避難所生活を送っていこうとすると、個別対応が必要になってくると思いますが、このような食糧についてどのように対応していくのか、お示しください。

◎鈴鹿　防災課長　　要配慮者対策として備蓄している物資としましては、おかゆは備蓄をしておりますが、嚥下障害を有する方に必要なとろみ剤等については、流通備蓄物資等の活用を基本としております。そのため現在、嚥下障害を有する方のため、とろみ剤や介護食を取り扱う事業者との防災協定の締結を進めております。

　あわせまして、要配慮者及び支援者に対しまして、平時から必要な物資や薬など、避難に携行すべきものを準備していただく呼びかけを関係局と連携し、推進していきます。以上でございます。

◆西　委員　　おっしゃるとおりだと思いますが、とろみ剤等については、流通備蓄品・物資等の活用を基本としていく。おっしゃるとおりやと思うんですが、しかしながら、それについては時間がかかってくるんじゃないかなという懸念を持つわけであります。町なかで流通しているものから獲得していくということだと思いますので、まず、こういうふうに足りないからということで、流通事業者さんが立ち上がってきて持ってきてくれる。時間差があるんじゃないかという心配をするわけであります。

　避難現場に関わらせていただいた経験からすると、やっぱり御飯を食べれなくなると、取りあえず食べないという高齢者の方が出てきて、そこから健康問題になってくるということも多々ありますけれども、時間がかかるということについて、どのようなシミュレーションをされているのか、お示しください。

◎鈴鹿　防災課長　　区域における指定避難所の運営、安否情報の収集及び提供は、各区の災害対策本部が担っております。物資供給におきましては、各避難所での避難者数や被害状況、ニーズの把握を避難所対応職員や自主防災組織が行い、区災害対策本部が取りまとめをし、市災害対策本部がそれぞれの要請に応じた物資の供給の調整を行います。この一連の流れをいかに迅速に行うかが重要であることから、区役所や各局と連携し、研修や図上訓練の実施を通じて、それぞれの機能強化を図りまして、災害対応力の向上に努めます。

　また、各避難所への配送につきましては、堺市災害時物資供給マニュアルに基づきまして、区役所備蓄倉庫から職員による公用車等での搬送や防災協定を締結しておりますトラック協会等の協力を得まして配送する予定です。

　しかし、現在建設中である堺市総合防災センターの運用に伴いまして、物資供給マニュアルを見直しまして、それに基づく訓練を実施していきます。以上でございます。

◆西　委員　　速やかに物資を輸送できるように努力をしていくということだと思います。

もちろん皆さんがそのように検討して努力していただいているということは非常に評価したいと思っていますし、そこのところはぜひ引き続き頑張っていただきたいなというふうに思っているわけでありますが、さはさりながら、各民間事業者さんもＢＣＰといいますか、業務継続計画の中で、非常に立ち上がりは以前の様々な震災よりは早くなってきているとは思いますが、しかしながら、やっぱり嚥下障害がある方というのは、御飯を食べれない可能性が出て、数日というか、少なくとも１日、２日出てくるという可能性があって、そうすると本当に大丈夫かなということは、命の問題になってくるんじゃないかなというふうに思うわけですが、何食かはやっぱり指定避難所に確保していくべきじゃないかと思いますけど、いかがでしょうか。

◎鈴鹿　防災課長　　嚥下障害を有する方の人数やどのような食糧を備蓄するべきかにつきまして、近年、各地の被災地での事例や他市での備蓄状況、また新たに開発されます備蓄食糧等を関係局と連携し、調査・研究を進めてまいります。以上でございます。

◆西　委員　　ぜひよろしくお願いしたいと思います。嚥下への対応、１日で命の問題になってしまいますので、このことはぜひ、いろいろシミュレーション、ここで議論できる時間の課題でできませんけれども、シミュレーションをしていただく必要があると思いますので、よろしくお願いしたいと思います。

あわせまして、やっぱりまだまだ皆さん努力していただいていることはもちろん肯定をした上でなんですが、避難所の現場を見ると、そんな簡単にいかないよというようなことがたくさんまだまだあるように思います。ぜひいろいろと応援に行っていただいている職員さん、各地に応援に行っていただいた職員さんいらっしゃるので、避難所で何が起きているのか、避難所の運営をどうしていくのか、そういうことをもっともっと、やっておられないというわけじゃなくて、もっともっとやっていただけたらなというふうに思っています。

ある物をどう対応していくかということも日々問われると思いますので、何もかもお金で買っていくことが大事なんでもなくて、どう転用していくか、どう代用していくかも含めて、避難所運営の経験のある職員さんにヒアリングをさらにさらに進めていく。ぜひお願いしたいなと思っています。

次の項目に移ります。フィッシング詐欺についてであります。個人的なこと言うのあれなんですが、先日、私のところに、国民年金基金大阪支部ですというショートメールが届きました。このショートメールは不思議なメールであったので、発信番号を調べてみたんですが、ホームページいろいろ調べてみて、初めて本物のメールだということが分かりましたが、最近、ショートメッセージでのフィッシング詐欺というのは非常に多くなっていまして、私の周辺でも、知人でも、この被害に遭ったという方がいます。このフィッシング詐欺というのは、本当に許せない、腹立たしいわけでありますが、電子メールはスパム対策があったり、開けない人も多いんですが、やっぱりＳＭＳは開封率が高くて、やっぱり詐欺に悪用されて

いる事例も多いということですけれども、様々なトラブルで、消費生活センター、頑張っていただいていると思いますが、７款商工費、２項消費者対策費、１目消費者対策費のうち、令和２年度における消費者対策事業の主な取組内容と決算額についてお示しください。

◎村田　消費生活センター所長　　消費者対策事業では、商品やサービスの契約トラブル、製品事故などについて、消費者から苦情や相談を受け、助言やあっせんなど、解決を図る相談業務を行っております。また、消費者被害を未然に防ぐことも重要であり、消費者へ必要な知識や情報を提供するといった教育啓発事業も行っております。

消費者対策事業の令和２年度における決算額は６，７６６万６，９２３円となってございます。以上です。

◆西　委員　　消費生活センターに寄せられるフィッシング詐欺の相談件数や内容についてお示しください。また、その決算額についてもお示しください。

◎村田　消費生活センター所長　　フィッシング詐欺とは、実在する会社などをかたって、本物のウェブサイトにそっくりな偽サイトへ誘導し、パスワード、ＡＴＭの暗証番号、クレジットカード番号といった個人情報を搾取して、不正に利用する詐欺のことを言います。

フィッシング詐欺に関する相談件数については、令和元年度は相談総数６，４１９件のうち２３件でございましたが、令和２年度は相談総数７，２８６件のうち７１件に増加しております。

相談内容としましては、大手通販サイトから電子メールが届き、クレジットカード情報を入力したら、不正に利用されてしまった。また、宅配便からの不在通知がショートメッセージで届き、ＵＲＬをクリックして個人情報を入力してしまったなどがございます。

フィッシング詐欺の相談は、消費者対策事業に含まれておりまして、相談業務全体に係る令和２年度決算額は２，９４０万９，９０９円となってございます。以上です。

◆西　委員　　今年度、私もその内容で相談をした１人ということになると思いますが、この消費生活センターでは、フィッシング詐欺を未然に防ぐための対策としてどのようなことをされているか、お示しください。

◎村田　消費生活センター所長　　当センターでは、現在、広報さかいやホームページなどを活用しまして、フィッシング詐欺に関する事例や対策を情報発信し、困ったことがございましたら、消費生活相談窓口へ御相談いただきますよう、市民の皆様方へ注意喚起を行っております。具体的には、不審な件名のメールなどは開かない、開いたとしても、その中のＵＲＬやリンク先はアクセスしない、アクセスしてしまった場合でも、クレジットカード情報や個人情報は絶対に入力しないといった対処法について説明いたしまして、消費者被害の

未然防止に努めております。以上です。

◆西　委員　　ありがとうございます。本当にこのフィッシング詐欺、腹立たしくて、どんどん巧妙になってきているので、いろんな通販サイトや宅配業者だと思って、いろいろ入力してしまったという話が周囲にあるわけで、非常に腹立たしい状況でありまして、何でこんな国民年金基金がこんなことするんだろうなというふうに思って、皆さんにも御相談をしたわけであります。

国民年金基金のサイトを見ると、要は、担当部局からも向こうにも連絡してもらって調べてみたところ、要は、国民年金基金さんは、これは違いますと。ちゃんと番号も示してますから、問題はないというふうにホームページで情報発信していますから、何も問題ありませんというような話があったというふうにも間接的に仄聞をしているということであります。

非常に不思議で、ここまで調べる人、私も調べましたけれども、調べるような方は引っかからない。だけど、ぱっと来たメールで思わずクリックをしてしまう。そのメールだけ判断させられてしまったときに、クリックをして、詐欺にかかってしまう。こんな事例がたくさんあります。それが本当に不思議で、公的機関はこんなことするのかというふうに思って調べていたら、結構、東京都がやっているんですね。東京都ＳＭＳで調べると、税催告というサイトがかかってきたり、もしくは逆に、東京都、ＳＭＳでの催告はやめるべきというサイトが出てきたり、また架空請求、ＳＭＳへの注意喚起というサイトが出てきたりというところで、要は、東京都が自分でやっておきながら、一方で、フィッシング詐欺に注意ということを東京都が発信をしているという不思議なことやっているんですけども。

公的機関がやっているということについて、東京都がやっていても、堺市民には何も影響はないんですが、少なくとも国民年金基金というのは、こういう利用者に来るわけですけども、堺市民にメールが来ちゃうわけですが、こういうことについてどのように考えるか、お示しください。

◎村田　消費生活センター所長　　ショートメッセージサービスは、その真偽を一見して見分けることは難しいことから、行政をかたったフィッシング詐欺も発生する可能性があると考えます。フィッシング詐欺の被害増加が社会問題となっている中、当センターとしましては、引き続きフィッシング詐欺に関する手口やその対処法について周知を進めまして、市民の皆様への注意喚起を行ってまいります。以上です。

◆西　委員　　ありがとうございます。注意喚起、ぜひ頑張っていただきたい、かつこのようなことをやっているのは公的機関であれ、しっかりと消費者センターから意見を申し上げていく。そのことをしっかりお願いをして、私の質問を終わります。ありがとうございます。