

○議長（吉田敏郎）

続きまして、11番、前田せつよ議員、どうぞ。

○11番（前田せつよ）

皆様、おはようございます。議員番号、11番、前田せつよでございます。通告に従いまして、二つの大項目を質問とさせていただきます。

はじめに、大項目の1といたしまして、風水害における避難体制の強化策を。

令和元年10月に発生した台風19号は、日本列島を直撃し、記録的な被害をもたらしました。

本町では、10月12日午後、初の警戒レベル3「避難準備・高齢者等準備」を発令し、十文字橋を閉鎖といたしたところございました。台風や大雨などの風水害は、ある程度の予測が可能なことから、町では早期に避難の計画ができ、個人個人では、早目の避難行動をとることができます。そこで一人一人の年齢、地域、住居、ペットの有無などの生活スタイルを考え、個人の時間軸に合わせて防災行動を計画する「マイタイムライン」というものがございますが、特に災害弱者に対しては、大変に有効であるため、町として啓蒙強化を図るべきであると考えます。

あわせて、洪水ハザードマップをもとに、洪水被害を最小限にするための施策として、町そのものを地図と見立てまして、避難所や浸水危険水位などの情報を標識などを使って町中に示す「まるごとまちごとハザードマップ」というものがございますが、その構築も重要と考え、質問を行います。

そこで、次の事項を伺います。

①風水害における事前の防災行動を個々に計画する「マイタイムライン」の推進状況は。

②「まるごとまちごとハザードマップ」の構築は。

以上、壇上からの質問とさせていただきます。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

それでは、前田議員の御質問にお答えをいたします。

昨年10月の台風19号では、23時間に及ぶ警戒態勢の中、町としてはじめて広域避難場所を開設するなどの対応も行いました。後日、消防団、各自治会の防災部長、町職員からも意見等を聴取し、取りまとめた結果、職員の参集体制や、町民への情報提供のあり方等、新たな課題も見えてきており、庁内プロジェクトを立ち上げ、課題解決に向けた議論を進めているところであります。

では1点目の、風水害における事前の防災行動を個々に計画するマイタイムラインの推進状況は、についてお答えをいたします。

町では、町の行動を明確にするためのタイムラインとして、町の行動計画を平成29年6月に定め、風水害の対応にあたってきたところであり、ただし、先ほど申しあげたとおり、昨年の台風19号での経験により新たな課題も見えてきており、現

在、これを踏まえて町タイムラインの改訂を進めております。

町民の皆さんにおけるマイタイムラインは、町のタイムラインや洪水ハザードマップ等を参考に、個々に避難行動を計画するものであると理解しております。昨年実施した浸水対応訓練、自治会単位ごとに開催した洪水ハザードマップ説明会の中で感じたこととして、風水害発生時は、地震発生時とは違う避難行動が必要で、避難する場所も異なってくるなど、引き続き町民の皆さんに説明をして理解を求めていく必要があると感じております。町のタイムラインを改訂した際には、町民の皆さんに周知等を図るとともに、自治会等の協力を得ながら、引き続き洪水ハザードマップ説明会を実施し、マイタイムラインの必要性について意識づけを図るとともに、浸水想定区域内では、マイタイムライン作成のモデル地区を選定し、マイタイムライン作成の支援をするなど、取り組みを進めていきたいと考えております。

次に2点目の、「まるごとまちハザードマップ」の構築は、についてお答えをします。昨年策定した洪水ハザードマップでは、町内のおおむね半分は、浸水想定区域内に位置しております。

昨年開催した、自治会中心の洪水ハザードマップ説明会では、まず自分の住む場所の確認を行い、自分の住む場所がどういう状況にあるか、確認することをはじめにお願いをしております。

現在、町では、町内全域に災害発生時に避難する広域避難場所を明記した電柱巻標識を設置をしております。

議員のおっしゃる「まるごとまちごとハザードマップ」は、各種の水害に対応するものでありますので、町内においては洪水ハザードマップで示している浸水想定区域が対象の範囲になると考えております。この広域避難場所を明記している電柱巻標識は、5年ごとの更新となっており、今年9月までが現在の設置期限であることから、更新の際には、そこに住んでいる人、訪れた人にも、その場所の浸水する深さや、どのような危険があるかを示す図記号をあわせて表示するなど、電柱巻標識のデザインを変更していく考えであります。

「まるごとまちごとハザードマップ」は、町民の皆さんがマイタイムラインを作成する場合にも役立つものと考えております。町民の皆さんが自ら生命を守るための大切な自助行動につながるよう、この二つの取り組みを進めてまいりたいと考えております。

以上であります。よろしく願いいたします。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

今、町長から一定の答弁をいただきました。再質問させていただきます。

まず、洪水ハザードマップを見ますと、町長答弁によりますと、町内の半分くらいは浸水想定区域になっていると、そういう現状があるということ、今、議場内いらっしゃる方と共通理解をした上で、再質問をさせていただきたいというふうに思い

ます。

昨年10月の台風19号では、町が開設した広域避難場所に、町民自ら自主的に行動を起こしてくださり、318名もの避難者がございました。また、その後の町民の方からのお声を聞きます中に、その時避難所には身を寄せないものの、早目に友人や親戚のもとに避難をしたという町民のお声を多く聞きました。そして、また最近になって、何人もの町民から伺ったところによりますと、今回避難しなかったけれどもということで、小田原とか、また町外のお住まいの親戚、また、町内の高台に住む友人らが心配をして、もし同じようなことがあったら遠慮なく我が家に来てと言われたという声もございました。そのお声中で、会話をしている中で、災害弱者と言われる高齢者や障がい者、乳幼児や妊婦さんなどについても、一人一人の防災行動を計画するその「マイタイムライン」の必要性を本当に実感をして、この施策展開を勢いよくすることが喫緊の課題であるというふうに、私は考えるところでございます。先ほどの答弁では、必要性について意識づけを図るとともに、浸水想定区域内モデル地区を想定し、マイタイムライン作成の支援をするなど、取り組みを進めていくという、断言の御答弁をいただいたわけですが、その点について、具体的にお伺いをいたします。そのモデル地区というところは、どこを今、町は想定をされているのでしょうか。また、タイムラインの作成者の目標をしっかりと決めておくということが重要になろうかと思えます。私の考えといたしましては、町民の方もおっしゃっていましたが、まずは自主防災にかかわる人ですとか、組長さんに作成の体験をしてもらえると良いよねというようなお話もあったところでございます。それを前段として、自治会加入世帯数を、まずは当面の目標として掲げてみてはいかがでしょうか。そして、その作成目標をもとに、いつまでに「マイタイムライン」を幾つというような目標も、御答弁願えたらというふうに思います。いかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

危機管理担当課長。

○危機管理担当課長（橋本健一郎）

御質問にお答えしたいと思います。まず、モデル地区は、というところではございますけれども、まだどこにという決めているところではございませんけれども、まずはモデル地区を、先行的につくりまして、そこから進めていくところが、一番皆さんに浸透しやすいかなというふうに考えているところでございます。

先ほど申しましたとおり、「マイタイムライン」のもとになりますのが、町のタイムラインということでございまして、こちらについて、今、改訂を進めているところでございます。これにつきましても、またすぐ、台風の時期がまいりますので、その前までには、改訂を終えまして、公表等を行っていければと考えてございます。

あとそちらの「マイタイムライン」の目標でございましてけれども、答弁でもございましたとおり、やはりそこに行くまでの、皆さんの、町民の方の意識というものがなかなか、そこに行くまでが難しいかなということを感じているところでございますので、まずは、先ほど申しましたとおり、洪水ハザードマップ、こちらの説明をさらに

行いまして、ハザードマップにも一部、御自分の場所を確認していただくですとか、どこに逃げるといふようなところのメモ的なところも備えておりますので、その辺を進めながら、「マイタイムライン」につなげていけるような形で進めていきたいと考えているところでございます。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

モデル地区がまだ決まっていないというところでの答弁で、ちょっと残念かなというふうを考えるわけでございます。洪水想定で、本当に心配しているよという地区は、例えば河原町ですとか、下島の一部ですとか、おのずと地域名も限定されてくるのではないかなというふうに思いますので、その点、再度お伺いしたいというのが1点。

あと現在の洪水ハザードマップに、メモ的な形で自分の行動パターンを書く欄があると。まずそこを書き上げれば、自動的にマイタイムラインの作成に至るというようなこともあるというふうに、書いていく中でやっていくことが先決であるかと思いますが、もうひと押し、この点、台風の時期を前に、せめて自主防災の皆さんと組長さんぐらいは、その現状ある洪水ハザードマップの中にメモしてあるものの、自分の行動計画のメモ書きをして、マイタイムラインのひな型をインターネットで入手すれば、また手に入るものでございますが、それをもとにして書いてもらうというような動きをするべきと考えますが、いかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

危機管理担当課長。

○危機管理担当課長（橋本健一郎）

お答えしたいと思います。先ほどの浸水想定区域に、町の半分ということでしたので、やはり地区的には、14自治会あるうちの半分については、そちらのほうに、浸水対象区域ですか、そちらに属する場所となると考えてございます。

先ほどの今、自主防災会ですとか、組長さんからというようなお話もございました。町では、防災講座ですとか、あとはさらに地域防災リーダーの養成等をやっておりますので、そういった方々にまずは浸透させていただきまして、そこから地域のほうにつなげていくという方法も、あるというふうには考えているところでございます。ですが場所については、これから検討をする中で、自主防災会ですか、そちらの方と相談していったら、どこを選定していくかというところも決めていきたいというふうに考えております。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

ただいま課長から、防災講座や、地域防災リーダーというような視点のお話もあったところでございます。早速、台風前に「マイタイムライン」の意識づけとともに、名前を、そういう方々は耳にしているかと思っておりますので、その点も踏まえた形で、お

話をさせていただいて、具体的な「マイタイムライン」の作成が増えていくということが重要であるのではないかなというふうに考えますので、検討という言葉に大きく期待をいたしまして、次の質問をさせていただきたいと思います。

現在、電柱の標識につきまして、以前私も、この「まるごとまちごとハザードマップ」と「マイタイムライン」について、2年前に一般質問をさせていただきました。その時の答弁でも、先ほどもまた、町長からも、今年9月に電柱巻標識の更新時期を迎えるというところの御答弁をいただいて、その時に、さっきお話のあった、図とか記号とかいう形の電柱巻標識に切りかえるということで、大変に期待できて、心待ちにしていた事柄でございますが、それにつきまして、その蓄光式、2年前の一般質問の中でも私はお話しさせていただいたのですが、しっかりと夜間でも見てとれる、視認性にすぐれた蓄光式の、図であり記号であるのかということ、1点お伺いしたいのと、また、開成町のみなみと言われる住所エリアには、電柱がございません。地中化というところになってございますので、その地中化により、電柱巻標識が設置できないエリアを一体どうするのかと。かわる形で、どのような設置の仕方を町は考えているのか、お伺いします。

○議長（吉田敏郎）

危機管理担当課長。

○危機管理担当課長（橋本健一郎）

お答えしたいと思います。まず、そちらが蓄光式のものかというところでございますけれども、今現在やっています電柱に巻いてあるものにつきましては、東電の関係会社との契約となっておりまして、そちらについて確認したところ、一応そういった蓄光式のものはないというところがございますので、当面の間につきましては、今現在のものの図式を変更する形で、取り組んでいきたいと考えてございます。

あとみなみ地区に、地中化部分で電柱がないという部分でございますけれども、そちらについても把握してございまして、うちのほうで考えているものが、消火栓の格納箱がございまして、そちらに、電柱巻と同じようなデザインのものをつけまして、電柱がない部分については対応していきたいというふうに考えているところでございます。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

電柱巻の標識については、蓄光式は望めないというようなことでございましたので、新たに電柱巻以外にも、やはり標識を設置する。「まるごとまちごとハザードマップ」を手を持たなくても町の中を歩けば、標識が目に入るというような、夜間でも薄暗い時でも、夕方でも、というような形のものを設置するべきというふうに考えますが、その点はいかがでしょう。またその場所についてでございますが、実は、国は昨年4月に、「まるごとまちごとハザードマップ」を進めるために、国内の先進事例で行っている13自治体の1千300人と、またその自治体の中にある駅や公共施設の

利用者700人、合計2千人を対象にして、アンケートを実施しております。その中で先進的な事例として、幾つもの市町村が取り上げられておりました。

その中の兵庫県たつの市では、「まるごとまちごとハザードマップ」の標識を市役所、学校、公民館の、公共施設に設置することで、大変に町民に対する意識が上がって、認知度も上がったと。また、中でも小学校に設置したことによりまして、防災教育の出前講座など、また、御自宅に帰って、話題に上ると。大変、公共施設等にこの標識をつけるということの有効性がうたわれてございました。その点も踏まえまして、電柱以外の場所、公共施設に「まるごとまちごとハザードマップ」に見合う、蓄光式も備えた図、記号の標識が必要と思いますが、御見解をお聞かせください。

○議長（吉田敏郎）

危機管理担当課長。

○危機管理担当課長（橋本健一郎）

お答えしたいと思います。公共施設にそちらの看板を、ということでございます。電柱巻標識につきましても、皆さんにできるだけ分かりやすい場所というところで選定を進めてございます。公共施設もあれば、なおさらよろしいかとは感じているところでございますけれども、今現在としましては、まずは電柱巻標識を、まずはそちらに、切りかえる部分には切りかえを行いまして、さらに不足する部分については、そういったところの公共施設への設置についても、考えていきたいとは思っているところでございます。ですから、その時点で、蓄光式ですね。こちらについても、検討は加えてございますけれども、なかなか費用的な部分もございますので、そういったところもあわせながら、検討は重ねていきたいと思っております。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

みなみ地区に、格納箱に設置するという、その標識についても、蓄光式、その部分だけでも、そのエリアだけでも蓄光式というようなお考えは、現時点でいかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

危機管理担当課長。

○危機管理担当課長（橋本健一郎）

お答えしたいと思います。そちらの先ほどの消火栓の格納箱の部分につきましても、デザイン的には、電柱巻のものと、やはり統一しませんと、なかなか認識がずれてしまいますので、そういった部分では、電柱巻と同じデザインのものというところで、設置を進めていく予定でございます。

なお、なかなか場所も分からない部分がございますので、そちらの図式の標識とあわせまして、QRコードですか、こういったものも、そちらの標識に組み込みまして、そこでかざすことによって、避難場所がどこだというようなところも、あわせて考えていきたいと思っております。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

課長答弁の中では、やりながらさまざま検討していくというようなお話が、様々ありましたわけですが、実は先ほど御紹介しました、国の2千人の対象アンケートの中で、それぞれの自治体が、先進事例の自治体ではありましたが、中には「まるごとまちごとハザードマップ」の標識の数は、うちの町は、うちの市は、他の市よりもそんなに数は少ないのだけれども、蓄光式にしたよとか、町民からこういうアンケートがあったから、うちの町独自としての標識の場所を設定したというようなお考えが出てございました。その基盤となるものを見てみますと、やはり町民が、住民がどれほど認知しているのか。そういう防災、浸水に係る、さまざま自分の住居内の標識に対して、どの程度の認知があるのかという状況をしっかりと調査をしているという、そういうものの下支えがあって、このような形で国でも評価されて、先進事例として述べていただけるのだなというふうに考えるところでございます。

認知状況の調査を、ぜひ開成町でもするべきであるというふうに、お考えは、その点いかがかと、質問したいと思います。

町では、風水害対策推進プロジェクト、また、町タイムラインの改訂という、今、2本柱でこの点を行っている最中でございますので、ぜひ、町民の認知状況調査もなさるといような方向で進んでいただきたいというふうに思いますが、いかがでございましょうか。

○議長（吉田敏郎）

危機管理担当課長。

○危機管理担当課長（橋本健一郎）

お答えしたいと思います。そちらの「まるごとまちごとハザードマップ」の関係でございすけれども、認知度調査というところでございます。答弁のございました、今年9月までが期限というところで、そこで更新を予定してございますので、そちらを更新した際には、やはり町民の皆さんに、こういうところの意味合いでありますというようなところの周知を、認知度の調査ではなく、周知を図っていきたいと考えております。そういう形で対応はしていきたいと考えております。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

認知、お知らせありきというような御答弁があったわけですが、まず、しっかりと町民に知らせていただいて、やはりどういうふうな形で町民が知っていただいているのかなというふうな、その先の認知というものも視野に入れた形で動いていただきたいと。

それから、何度も申しあげておりますように、「マイタイムライン」は、自主的に作成するという人が増えていくことが、被害の減少につながるということだと思いま

す。

多くの町民に書いていただいて、認知もしていただけると。そのような形で押し進めていただきたいというふうに思いますが、最後に、町長、いかがでございましょう。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

命にかかわる大変重要なことでもありますので、認知度を上げるというのは、大変大事だと思います。そのためにきめ細かくやる、各地区ごとに、ハザードマップとともに説明会をやるとともに、必要でありまして、あわせて、それを広めていただける防災リーダーさんたちに、「マイタイムライン」の重要性や、また、それをどのように広めたら良いかも含めて、あわせてやっていく必要があると思いますので、その認識においては、大変重要なことだと思いますので、きちんとやっていきたいと思っています。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

ちょっとよろしいですか。傍聴される方にお願いがございしますので、私語のほうは、なるべく慎んでいただくように、よろしくお願ひしたいと思います。

前田議員、どうぞ。

○11番（前田せつよ）

それでは、大項目の二つ目の質問をさせていただきます。

2、新庁舎の業務開始準備は万全か。

本町の新庁舎は、日本初のZEB（ネット・ゼロ・エネルギー・ビル）庁舎として、平成30年7月から建設がはじまりまして、昨年の令和元年11月に、建物が完成の運びとなりました。その11月に、町民を対象とした新庁舎見学ツアーが開催されまして、当初の予定60名定員の1.8倍となる、108名の参加があったと聞いてございます。町民の注目度の高さは予想以上でございました。

令和2年4月には、来月でございしますが、新庁舎への引っ越し作業が開始されまして、5月1日から機構改革が行われ、7日から新庁舎での業務開始となりますが、来庁者への対応準備は万全なのか、次の事項をお伺ひいたします。

①新庁舎1階は、町民プラザとして広さが約500平方メートルの玄関口であり、開庁当初は多くの来庁が見込まれます。さまざまな目的で来たお一人お一人を、誰がどのように対応し、案内をするのか。また、開庁時に合わせてコンシェルジュ的役割の人材も必要と考えるが。

②新庁舎は3階建てであり、町民の利用窓口は全て1階に集約されているわけではございません。さらに、機構改革が行われるため、町民の戸惑いも予想され、町職員も少なからず同様であろうと思います。課を超えた連携プレイが行われるよう、町民ニーズの、具体的な事例をもとにシミュレーションを重ねることは必要不可欠であると思います。今後、どのように構築していくのか、質問いたします。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

それでは、前田議員の御質問、新庁舎の業務開始準備は万全か、についてお答えをいたします。

新庁舎では、昨年中には建物も完成し、現在、内部の整備が着々と進んでいるところであります。

庁舎の供用開始は、ゴールデンウィーク明けの5月7日に予定をしておるところであります。

これまでもお伝えしてきたように、新庁舎では、今までのハード面での不便さが解消されます。供用開始を契機に、さらなる窓口サービスの向上を図るため、役場窓口での対面サービスの充実を図ってまいります。

それでは、一つ目の御質問にお答えします。

前田議員の御質問のとおり、町民の新庁舎に対する関心、町民サービスへの期待は高いと思います。

役場には、町民をはじめ、業者の方など、さまざまな目的で来庁されますが、新しい庁舎では、来庁される方々も不明な点、戸惑う点があると思います。

新庁舎では、しばらくの間、1階のフロアにフロア案内人を置き、総合窓口と連携して案内を行ってまいります。

フロア案内は、1階に配置される課の職員でローテーションしながら行う予定としております。

続きまして、二つ目の御質問にお答えします。役場に来られる全てのお客様は、皆様お客様であり、役場の全ての課等が窓口といっても過言ではありません。

新庁舎での窓口サービスは、「職員が積極的に動くこと」、「接遇による住民サービスの大切さを意識した対応をすること」の二つを基本方針としております。

新庁舎では、町民が多く利用される窓口を1階に集約し、職員が動いて対応するワンストップでの窓口サービスを提供していきます。

これまでも全職員を対象に接遇研修を重ねてきました。全職員が案内人であり、来庁された方に分かりやすく使いやすい窓口を目指し、全職員で窓口サービスの向上に取り組んでいきます。

例えば、住民異動にかかる手続は多岐にわたりますので、住民異動の窓口で用件を聞き取り、手続が必要となる担当課と連携し、担当職員は順次、住民異動窓口に移動して手続を行い、お客様の負担を軽減してまいります。

教育委員会についても、2階に配置はしておりますが、職員が1階の窓口へ移動し、対応することとしております。

なお、住民異動に限らず、複数の窓口にご用件がある場合、次の用件の担当職員を呼び、手続を行ってまいります。ここでの職員間の連携が、大変重要であります。

3月から4月にかけて、担当職員に対し、フロア案内をする上での基礎情報の説明

会を行うとともに、住民異動の手続をモデルとして、新庁舎での職員の動きを踏まえた実地のシミュレーションを行い、新庁舎の供用開始当日に備えてまいります。

新庁舎での業務開始が、この取り組みの終わりではありません。ここからは始まりであります。新庁舎での業務が開始した後も、組織的に業務の改善等を継続し、サービスの向上に努めてまいります。

以上であります。よろしくお願いいたします。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

再質問させていただきます。新庁舎の玄関口となる1階の町民プラザの広さというのを、具体的なイメージに置きかえますと、中学校の普通教室が6室はすっぽり入るといふ広さで、駐車場では約35台分ぐらい入る広さであるというふうに認識をしておるところでございます。入り口から入りまして、総合案内のカウンターまでは12メートル、大人の足で十七、八歩というような、大変に広々とした、1階の町民プラザ、広さがあるというような、このイメージの中で再質問をさせていただきます。

フロア案内につきまして、先ほど町長答弁の中には、1階に配置される職員でローテーションをしながら行う予定、という答弁がございました。具体的に行うことに関して伺いますが、例えば、そのローテーションの仕方でございますが、お一人で1時間交代というような形の具体的な中身までおありなのか、またそうなのかということでお伺いをしたいと思います。

実はこの質問をするに当たりましては、近隣で、二つの町で、このような案内に関わっている自治体がございます。私も現地に伺って二つの町の状況を、お話を伺いましたところ、一つの町は、午前と午後ということで、1時間、中休憩を入れて、お一方がやってらっしゃる。その町は、10年前は職員でやっていたけれども、その職員でやっていて、それから「すぐやる課」とかというのができまして、数年前からは、アルバイトの再雇用された方が担当していると。片やもう一つの町におきましては、職員全員が、1時間交代でローテーションをしていると。本当に別の課の様子も分かって大変に有益である、というようなお話を伺ってきたところでございます。それも踏まえまして、フロア案内の体制が何名で、何時間交代であるのかをお伺いいたします。そして、全職員が窓口サービスに取り組んでいくということが、やはり答弁の中から導き出される事柄ではないかというふうに思います。先ほど町長は、全職員が案内人である、全職員が窓口サービスに取り組んでいくというような御答弁がございました。その答弁を踏まえまして、1階に配置される職員だけではなくて、全職員が対応するということが本来の形かなというふうに思いますが、その点、この質問に対しての御見解をお願いします。

○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

議員の御質問にお答えします。まず、庁舎の案内というものでございますが、こちらにつきましては、全職員が案内人であるということで、当然ながら、1階だけではなく、2階に行けば、2階のほうの御案内というものは、当然していかなければいけないというようなことはございますので、これは全職員を挙げて、庁舎の案内ですとか、業務の説明などというものはやっていくというものでございます。

フロア案内でございますが、1階の配置する職員でローテーションをしていくという考えを今、持っております。こちらで考えられるものとしましては、1日単位ということではなくて、半日、または数時間で組んでいくことが、当初は妥当ではないかというふうに考えてございます。

また、これも供用開始当初になりますと、来庁者も多いのではないかとこの部分、それから、これは日常的なものでございますけれども、週のはじめですとか、さまざまな時期的なもので、お客様が多い時期がございます。そういったときのところのローテーションの、そこはちょっと手厚くするとか、そういったことも考えていかなければいけないかなとは思いますが、基本的には、時間単位を決めて、ローテーションで組んでいきたいというふうに考えてございます。

○議長（吉田敏郎）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

1点、2階の案内の点で、私のほうから補足をさせていただきたいと思っております。

先ほど、税務窓口課長がお答えしましたとおり、1階のフロア案内は1階の職員で行うということにしております。そのフロア案内で、例えばこういう用事があるのですよということがあった場合に、それは2階のどこどこ課へお願いしますといった時に、階段を上って来られるか、エレベーターを上がって来られるかということでは来られると思います。そこで、2階の案内は、基本的には1階ほどお客様はそうそう来られないだろうということを想定しておりますので、カウンター上で通常の執務をしながら、お客様が来られた時に、用事を伺って、御案内するというのを想定してございますので、こちらは基本的には1日単位でそこに座ってパソコンを持ち込んで仕事しながら御案内をするというようなことを想定してございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

再質問させていただきます。今の部長の御答弁からすると、最初の答弁にプラスして、2階には2階の受付の仕方があるよと、案内の仕方があるよというようなイメージで、まずは総合的に、総合案内と案内人が1階でお客様を、来庁者を迎え、また2階に上がったら、またそこで2階に係る案内という形のを展開しているという理解でよろしかったでしょうか。

今、答弁いただいてうなずいていらっしゃるので、はいというような御答弁があっ

たということで認識をして、進めさせていただきます。

実は、新庁舎が開始された後も、ここからがはじまりだよと、町長がお話しされていたことは、まさしくそのとおりであるというふうに思います。どのようなシチュエーションが生まれるのかということも、全く分からないわけでございます。

先ほどお話ししましたように、私、二つの町にお尋ねした時に、当初は役場にしか御用事がない方がいらっしゃるかと思ったら、実は、この町の観光地はどこだとか、どこに行ったら、どんなものがあるのかいというような質問をいただいたりとか、また、傍らに封書を下げておいでになって、「これはどうやったら書いたらいいのだい」と。手に取ると、これは町とは一切関係がなくて、これは県に提出する書類であって、例えば、ハローワークさんにつなげるべき書類だと一目瞭然で分かるような、書類のようなものがあつたというようなこともございます。ですので、やはり案内に立つ職員のスキルというのは、かなり持ち上げないといけないのかな、プレッシャーをかけるわけではございませんけれども、そういうような形に対しての研修ですとかというものが、どのように今、現状、町はなされているのか、お伺いいたします。

○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

議員の御質問にお答えします。新庁舎に限らずという部分もあろうかと思えますけれども、役場のほうに来られた場合、今も観光のシーズンであれば、チラシが欲しいですとか、場所が分からないというようなお問い合わせで来られる方という方もいらっしゃいます。そのところは、職員の意識として、当然ながら、うちではありませんということではないので、丁寧な説明、これを心がけているところではございます。

こういったことは、日々、接遇の中でも学んでいるところでございますので、新庁舎になっても、それは同様に心がけていくものだと思います。

新庁舎になりますと、さらに、全く町民の方も、これまで来庁されていた方もはじめてというようなことで、不明な点ということも出てくると思います。

こういったところに関しましては、フロア案内をする職員に対しては、どこにどの場所があつてというようなことですか、そういったものは、説明会というか、そういう形のを設けて、事前に準備を進めていきたいというふうに考えてございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

今、答弁をお伺いいたしますと、やはりまずは、共通に職員がある程度の情報を共有するという視点から、マニュアル的なものが作成されて、手持ちである必要性があるのかなと。もう来月、再来月になってございますので、口頭ではなくて、マニュアル的なものが必要であるという点が、1点。

あと窓口案内、またフロア案内をした二つの先進事例の町を御紹介しましたけれど

も、そこにはやはり日報がありましたり、また、案内をした形の実績記入表というものも手持ちにありながら、一刻一刻と町民のニーズに対応して、集約をして、反映させるというような事例がございましたので、まずはその2点、マニュアル化についてと、また、案内に当たるための必要な、集約する、何人来庁があったとか、そういうような、記録して、それでまた町民サービスに生かすという、そういうようなものの、2点の作成について。行政推進部長にお伺いしたほうが良いかなと思いますけれど、そのマニュアル化の件と、それから、案内の方が手持ちで集約ができる形の表のようなものを作成するというお考えはいかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

それでは、マニュアル化というお話ですが、これは当然、機構改革をしますので、新しい課がどの仕事を分担しているのか。これは事務分掌と申しますけれども、かなり細かく担任する事務を分類している表がございますので、これを基本に、マニュアルといいますか、これを皆さんに覚えていただくということで御案内できるのかなと思ってございます。

それから、実際に受けた後の実績表ですか。これも現在では、今のところ、最初のほうは多分恐らくお客さんが結構殺到するということも想定されますので、それを記入している時間があるかどうか、ちょっと心配な点もございますので、今のところ、まだそこまでは想定はしてございません。ただ、少し落ち着いた時点では、そういうこともして、最初はやはり庁舎を見に来るだけのお客さんもいらっしゃる、いろいろそういうものもありますので、なかなかそういう評価というか、実績をつけている時間もなかなか惜しいかと思っておりますので、落ちついた段階で、そちらについては検討していきたいというふうに考えてございます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

今、部長が答弁の中で、落ちついた段階で、というお話がございましたが、かなり簡素化した形で、正の字で、何課に来たかとか、どこに行ったかという形で、安易に、簡略化した形でつけられるようなメモ的なものも十分考えられると思っておりますので、その点、新庁舎の開設時だからこそ拾い上げる事例もあるかと思っておりますので、それをやっていただきたいということで、御提案として投げかけをさせていただきます。

また、新庁舎で業務開始した後、組織的に業務の改善を継続的にしていくという町長答弁がありましたが、その改善を反映させるということを考えますと、今、さまざま答弁をいただいたり、質問をさせていただいた中で感じるところでございますと、やはりせめて3カ月に一度ぐらいは、しっかりと3カ月間を振り返って、新庁舎の運用はどうだったのだろうかというふうに、振り返りを定着させるということも重要で

はないかと思いますが、その点、いかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

副町長。

○副町長（加藤一男）

大変すばらしい提案をありがとうございます。振り返りについては、やはり今、前田議員がおっしゃったとおり、3カ月ぐらいを目処にやっていきたいと思っております。

それと後、先ほど来から、コンシェルジュ的なお話がございますけども、時間について、今、私の案でございますが、やはり半日とか1日になると、それぞれの職員が通常持っている仕事がおろそかになり、そこの部分で、住民サービスが低下することは考えられますので、大体2時間ぐらいで交代をしてやっていきたいというふうに考えています。当然、機構改革で組織が変わりますので、大変失礼な言い方ですが、若手職員だと、そこまで分からないので、やはり、部長を含めた全職員で動いていきたいと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

今、副町長から目に見える形で、具体の答弁をいただきました。

そこでまた私2点ほど、御提案をさせていただきたい事項がございます。御検討願えたらというふうに思います。受付番号呼出システムの導入を提案したいと思います。

窓口業務におきまして、受付順の正確性と受付時の混雑を解消するとともに、行政事務の効率化を図る目的で、大変に有効であるというふうに思うところでございます。まあ金額といたしますと10万は欠ける形で、受付番号呼出システムというものが購入できる、設置できるというふうに考えてございますが、その点いかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

議員の御質問にお答えします。受付番号という形で、番号でお客様にお待ちいただいたりというようなところで行っている自治体はございます。そこはお客様の数であったりという部分と、あとお名前をお呼びしなくても良いというようなところが、利点としてはあるのかなというふうに思います。

新庁舎になりますと、ワンストップサービスというような形の、窓口のほうにお客様にお座りをいただいて、職員が移動して対応するという形をとりますので、その人数であったりというようなものはございますが、当面と言いますか、当初は、導入を機械という形では入れることは考えてございませんが、マニュアル的な、カード的なものになってしまうかもしれませんが、そういったもので、もし必要であれば、そういった対応もしていきたいというふうに考えてございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

今、検討をしていただくというようなお答えだったかというふうに考えます。来庁者が、例えば巡回バスでお一人でなくて、高齢者になりますと、大抵連れ立ってお見えになったりした時には、やはり正確性ですとか、受付順が、どちらが早かったんだっけという、要らぬ、順番というものにはかなり皆さん微妙に、その辺は思われるのではないかなというふうに、よく聞くところでございますので、検討していただきたいというふうに思います。

もう一つの提案項目でございますが、住民異動窓口の件に関しましては、先ほどの答弁でも、住民異動に係る手続は多岐にわたるため、担当職員が順次お客様のもとに移動すると。住民異動に関しては、本当にさまざまな、課々にかかわっているという現状がございます。

そこで昨年ですが、ある自治体では、住民異動受付システムを導入されたところがございます。住民からは転入・転出手続が、手書きの部分が非常に少なくなって、便利だというような声が寄せられているというところでございます。例えば、転入の場合、前住所地で発行された転出証明書の内容をシステムが読み取って、各種届出書類に印字する仕組みになってございますので、これによって、手書きが大幅に削減されたということで、大変に喜ばれている状況がございますが、その点についてのお考えはいかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

議員の御質問にお答えします。窓口のシステムの中で、1カ所で記入をすればというようなことですか、そういうシステムのほうも開発をされて、導入されている自治体もあるということでございます。そこでいろいろシステムのほうのデモですか、そういったことも、実際見たりとかいうような形の検討は、したところではございません。まだ、そのシステムにつきまして、成熟されてないと言ってしまおうと入っている自治体さんに対してあれなのですけれど、開成町に導入した場合、どれだけの効率化が図れるかというような部分とシステムの開発の度合いなども踏まえまして、必要であればまたこの先、そのあたりを考えていきたいというふうに思っております。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

住民異動に関しましての質問を重ねさせていただきます。先ほどの答弁で、住民票の手続をモデルとして、新庁舎での職員の動きを踏まえた実地のシミュレーションを行い供用開始に備えていくというところでございますが、これはどなたが講師となら

れるのでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

御質問にお答えします。住民異動につきまして、そのシミュレーションでございますが、講師ということより、実践的に窓口の担当職員を中心に、町民役等も含めて、例を例えば、転入で御夫婦とお子さんが何人とか、そういったことの想定をしながら、実際にどのような書類手続が必要かというようなこと、また、どういうふうに動くのかというようなことを、担当職員を中心に行っていきたいということでございます。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

課長から、事務的な関わる内容についての動きというものは、今答弁いただいたわけですが、その先の部分ですね。これまで以上の町民サービスをするというふうに町長もおっしゃっている中で、そこにプラスアルファされる部分では、やはり先ほど来から議論しています、案内といいますか、コンシェルジュ的な形で町民を誘導する。また、他に御用件はございませんかというようなフレーズも必ずつけるとかというような形のものでですね。さまざま、以前、総務課長からも、同僚議員に御答弁があったように記憶してございますが、接遇に対しての研修を職員は多く受けていると。

聞くとおっしゃいますと、ある町でやっていることでございますが、市町村研修センターの中に、接遇養成講座の講師になる研修というものがある、そこにうちの町は職員を派遣したよと。そこで接遇養成講座の講師になって、町に戻ってきて、職員に、具体的に町民の御案内というものに生かしているような事例も聞いているところでございますが、その点も踏まえまして、もう一步、ソフト面に関わるような形の研修はどのように、どなたか御誘導されてなさるのか、伺います。

○議長（吉田敏郎）

総務課長。

○総務課長（山口哲也）

それでは、職員の接遇に関する関係で、私のほうからお答え申し上げます。

議員も御存じの通り、職員につきましては、平成29年度から接遇力向上3カ年計画ということで、まず初年度は意識改革、2年目は聴くこと、3年目の今年度は話すこと、ということをやテーマに、接遇力の向上に取り組んできたところです。

また、職員の接遇力が、どういったレベルにあるのかといったことを客観的に判断するために、外部にそういった診断を委託しているといったこともございます。これにつきましては、3カ年で確実に職員の接遇力は上がっていると。ただ、まだまだ改善の余地はあるというような御指摘をいただき、そういったことをもとに、窓口中心に、職員全体で意識を持って取り組んでるところであります。

先ほど、お問い合わせのありました、接遇指導者養成講習というのが確かにございます。過去には、職員を派遣しておりまして、今年度も実は2名派遣予定だったのですが、ちょっと事情がありまして、ちょっと出席できないというございます、今の我々の職員研修基本計画の中では、主査級ですね。中堅職員がこれを必ず受講して、さらなる監督者への道へ進む前には必ず受講するように、というように、基本計画に位置づけております。こういったことで職員一人一人のスキルアップと、組織全体がボトムアップしていけるようにと、そういった形で今、接遇力の向上に取り組んでいるところでございます。

○議長（吉田敏郎）

前田議員。

○11番（前田せつよ）

開成町の第五次開成町総合計画の中に「信頼される質の高い行政の実現」というものが明記されてございまして、その課題というところの中に「町民に最も身近な基礎自治体として、町民のニーズを的確に把握し、町民の視点に立った良質な町民サービスを提供するため、窓口サービスや職員の接遇力の向上などを図る必要があります。」というふうに記載しておるところでございます。この基本理念をもとに、新庁舎、本当にあのすばらしい庁舎に期待をするところではございまして、まずはその最大の環境というものは、職員の人柄が、まさしくその環境をつくっていくというふうなところでございまして、町長、最後にそれについての御見解をいただければと思います。

○議長（吉田敏郎）

町長、手短にお願いします。

○町長（府川裕一）

大変重要なことで、やはり町民の皆さんの話を聞いてあげるといのは、すごく、一番大事なことなのかなと。それに対して、笑顔で優しく聞けるかどうか、人間性の話が出ましたけれども、訓練によって、良いほうに持っていけると私は思います。民間の皆さんの研修などを見ている、そうですけれども、毎日、鏡の前で笑顔をつくる訓練とか、そういうことをやっていくと自然にできるようになると思います。

全体の中で接遇研修は、こぞずっと新庁舎建設にあわせて、全職員を対象に研修をしておりますけれども、4月から異動があり、5月で機構改革の中でさらにありますので、そこで窓口ほか、担当職員が確定した時点で、新たにまた個別に職員に対して研修をしていこうかなと、民間のほうにちょっと頼んではありますので、そのような形で、できるだけ万全を期していきたいと、思います。そうはいっても、機構改革の中で、町民の皆様だけではなくて、我々職員も、今度どの部署が、どういう名前で、どういう場所で、というの、まだまだ紙の中のことだけしか頭がないので、やはり4月、5月、連休明けまでに、きちんと実地シミュレーションをしていくというのは、すごく大事なことだと思っております。それは誰に、先ほど講師とか、そう言いましたけれども、我々もきちんと、職員がその窓口にまず座って、町民のモデルをつくって、我々が外から見て、笑顔でできているのか、優しくできているのかも含めて、やって

いきたいと。実地研修というのはすごく大事になってくると思いますので、そういうことをきちんとやりながら、5月7日を迎えていきたいと、そういう準備を今進めております。それがきちんとできるように、今、まだまだ万全とは思っていませんけれども、そういう体制にしていきたいというふうな形で思っております。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

これで前田議員の一般質問を終了といたします。