

議長（門 瀧雄）

それでは、一般質問を再開いたします。

2番 塩野拓二君。

議員（塩野 拓二）

おはようございます。2番、塩野拓二です。大きく3点について一般質問させていただきます。

一つ目は、職員の接客態度と電話の対応についてです。

私が、町役場に電話した時、あるいは町役場で職員の方とお話をした時の印象、また一般の町民の方から聞いたこととお話します。

電話先での言葉遣いや窓口での接客態度は、ほとんどの皆さんが親切で丁寧だと思います。なので、一部の職員の方だけだと思います。

電話を保留にしたまま長時間待たせたり、担当課が違っていることをお尋ねすると、「他の課に聞いてもらわないと分からない。」と言われてたり、「そこまでは分かりません。」と言われてたりしたことがあります。

自分の担当業務以外は感知しないという姿勢ではいけないのではないのでしょうか。町民の方は、役場の職員は役場のことは何でも知っていると思います。

もう少し親身になって、相手の立場や気持ちを考えた返事ができないものかと思えます。

電話で、返事がすぐにはできないようなことを聞かれた場合は、電話を保留にするのではなく、「すぐには結論が出せませんので、折り返しお電話させていただきます。」と言って、一旦、電話を切るべきだと思うのですが。

また、他の課のことなら、「他の課の担当事務ですので、そちらにお返しします。」と言って繋いであげるべきだと思います。そういう風にすれば、町民の方から苦情などは出てこないように思います。

また、接客においても、窓口に来られる人の対応に親切、丁寧だけではなく、相手の用件は何かを職員の方から率先して聞いてあげたり、行動を取ることが必要ではないでしょうか。

そういう風にすれば、町民の町役場に対する見方は大きく変わると思えます。このことは、予算もかからないので、いいことだと思いますがいかがでしょうか。

そこで、町役場の接客マナーの向上のために、研修会や勉強会などを定期的に行ってみてはいかがでしょうか。また、投書箱やアンケート用紙を置いて、町民の方の気持ちや役場の印象を聞いてみてはどうでしょうか。よろしく願いいたします。

二つ目は、防災及び避難先の細やかな周知についてです。

先目、地元自治会の寄り合いで、お年寄りから、「一人で逃げれんのやけど、

「どうしたらええんな」、「どこへ逃げたらええんな」などの声があり、防災や避難先についての町民の関心や備えの重要性の意識は高いと感じました。そして、気持ちはものすごく伝わっているのですが、いろんな情報が入り乱れているので、いざという時にどうしたら良いか分からないという声をいただきました。防災のしおりを町民に配布していますが、あまりちゃんと目を通してはいないというのが現実です。自治会単位で自主防災組織を立ち上げるにも、なかなか一朝一夕にはいきません。

また、職員の方々も、町民一人ひとりに説明するのは不可能です。

出来れば希望する自治会があれば説明、周知会などをお願いすることは出来ないでしょうか。特に、小さい子どもを持つ親やお年寄りの方々は、不安な気持ちでいっぱいです。お忙しいとは思いますが、よろしくお願い致します。最後に、私が去年の12月定例会でも質問させていただいたのですが、地域の活性化について伺います。

その時に、多度津町をもっともっと魅力のある町にするために、町内の様々な有志の団体と職員の方々が、月に一回とは言いませんが、会議できる場を作り、又は懇親をし、何でも遠慮なく話すことから始めて、意見交換を試みてはとお願いしたと思います。

答弁では、瀬戸内国際芸術祭においては、町内の有志やボランティア団体や企業、そして職員が実行委員会を立ち上げ、町の活性化が図られていますという内容でした。

そして、町長は、何らかの形で多度津の新たな町おこしのため、意見交換する場を作っていくたいとおっしゃいましたが、その後の進捗状況はいかがでしょうか。観光協会と連携するのも一つだと思いますが、ご答弁よろしくお願い致します。

町長（丸尾 幸雄）

塩野拓二議員のご質問のうち、地域の活性化についてお答えをしてみたいと思います。

本年は瀬戸内国際芸術祭開催の年です。この目的は離島振興と地域おこしです。地域と言うのは、島を含めた全体的な活性化だと考えております。

現在この瀬戸芸に向けて、商工会議所や町連合自治会、婦人会、農協、ライオンズクラブ、少林寺拳法グループ等ほとんどの組織、団体に加盟していただき、実行委員会と支援協議会が設立されていて、資金的な援助やボランティア活動などさまざまな分野でご尽力頂いております。

心から感謝し、お礼申し上げます。

町も全職員挙げて取り組む姿勢を築いております。このような多度津町挙げて活性化に取り組むのは初めての試みです。

町を元気にするためには、町おこしと観光行政の推進が必須条件だと思えます。農産物、海産物、町の特産物や多度津にしかない観光資源を町外に発信し、多くの方々を町に呼び込み、リピーターを増やし、多度津の良さを理解していただき、出来れば移住していただきたいと考えております。

移住、定住人口を増やしていく事が町を元気にすることに繋がると考えております。

多度津町として初めて一体となって取り組んでいるこの瀬戸芸を契機に、町全体の人々による参画と協働によって元気にしていこうと考えております。

多度津町の歴史と文化、伝統等についても町民皆様と意見交換しながら、活性化に繋げていきたいと考えております。町民皆様のご協力によって大勢の方々に訪れていただき、喜んでもらって瀬戸芸を成功に導くことで、このパワーをこれからの町づくりに生かしてまいりたいと考えております。

観光協会の会長も内海武彦氏にご就任いただき、これからは町行政と民間が一緒になって取り組んでいく事が、町を元気にする大前提だと考えております。その為には民間との意見交換だけではなく、すべての町おこしイベントや観光行政の推進にも参画していただきたいと心から願っております。そして民間活力を活かすためのアクションを、ぜひ起こしていただきたいと期待しております。

ご理解賜りますようお願い申し上げます、その他のご質問には各担当課長より回答してまいります。

町長公室長（高嶋 好弘）

塩野議員のご質問の、第1点目の職員の接客態度と電話の応対についてお答えいたします。

議員からご指摘のありました、職員の接客態度や対応で、町民の方に対し、不愉快な印象を与えたことにつきましては、深くお詫び申し上げます。

現在も電話での応対につきましては、所属と名前を名乗ることを義務づけており、ほぼ定着していると考えております。

また、電話の内容で担当課がはっきりしない場合や苦情の電話などは、極力、その場において対応するよう指導しています。

次に、接客態度につきましては、日頃の職務のなかでの指導や初任者研修、職員研修の中の接遇研修などを通じて教育研修を実施しています。なお、先ほどの小川議員の回答でも申しあげましたが、本年度からさわやか行政サービス運動の推進として、自己診断チェックを実施し、自己啓発に繋げていきたいと考えております。

今後も引き続き、定期的に研修を行い、町職員としての責任と自覚を持って職務を行うよう、周知を重ね、町民からの不信を招かないよう、親切丁寧な対応

ができるよう努めていきたいと思えます。

次に、投書箱を置いて町民の方の気持ちや役場の印象をお聞きしては、どうかということですが、今年よりリニューアルされました、多度津町のホームページの町へのご意見、ご質問コーナーの活用や町政モニター会や町民の方々と、より身近な場所で実施しています町長との対話集会などの会合でお聞きすることも可能かと考えております。

ご意見につきましては、今後も念頭に入れ、職員の資質及び接客マナーの向上に努め、町民の方に信頼感、安心感をもたれるよう努力して参りますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げ、答弁とさせていただきます。

総務課長（石原 光弘）

塩野議員のご質問のうち、防災及び避難先の細やかな周知についてお答えいたします。

住民皆様に対しての周知については、平成22年3月に作成し、同年5月に自治会を通じて配布しました「防災のしおり」がございます。見方が分からない、自分の地域はどこへ避難すればよいかなど疑問を持たれている住民の方もいらっしゃると思えます。

総務課ではこれまで十数回にわたり、防災に関する説明会等を実施しております。

最近では地域包括支援センター主催の介護予防教室に併せて防災教室の開催、自治会からの要望による防災出前講座を開催して、「防災のしおり」の見方や、本町の防災に対する取組状況、大規模災害時の住民同士の助け合いの重要性等について説明を行いました。防災DVDの視聴や災害時の食料確保のための炊飯方法の実演等を行うなど、災害に対する理解を再認識してもらい、防災意識の向上に努めて参りました。

今後も引き続き、自治会等からの要望がございましたら、担当職員による防災研修、自主防災組織結成の方法などの説明をさせていただきたいと思えますので、ご相談いただければと思えます。

先日、香川県市町長防災トップセミナーに参加する機会がありました。「災害と危機管理」の講演の中で、地震と津波の話でしたが、住民がどんな被害が起きるのか認識しておくことが大切である。普段から情報発信し、地域とのコミュニティ力を付けておくことが重要である、と言われておりました。

議員ご指摘のことを念頭におき、担当職員の数も限られておりますが、できる限り周知については努力して参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

議長（門 瀧雄）

以上で、塩野議員の一般質問に対する答弁は、町長、各担当課長からありましたが、塩野議員、再質問がありましたらお受けいたします。

議員（塩野 拓二）

すいません。丁寧なご答弁ありがとうございました。

これは、再質問です。

マナー、職員の接客と電話対応なんですけれども、今のお話では非常に指導されて、名前を名乗ったり、親切丁寧にされているという事なんですけれども、実際、私が声を頂いた事に対して、どういった形で職員の中で、改善策というかそういう事をして行こうと思ったら、やっぱりアンケートとか投書箱があるのかなと思いますし、今おっしゃったようにホームページでは、年配の方とかできない人は、匿名で言いたい人の方が多いと思うのですが、なかなか声が届かないので、職員の方がやってると言いますが、それが実際町民にもアピールできないのではないのかなと思うのですが、そこら辺はいかがでしょうか。

あと、防災の方なんですけれども、実際町民の方でも別段興味がないという人もいると思うのですが、その中で率先して、色んなところで周知会を開いているという事なんですけれども、要望があればするという事で、非常にいいのですが、自治会の方でも言っているのか悪いのかということもあるので、もし宜しかったら町内の自治会長さんに文書でも配布して、在ったら行きますよ的なものがあつたら、逆に役所的にも率先性があつて、非常にいいのかなと思うのですが、そこら辺に関してはいかがでしょうか。

あと、最後なんですけれども町長からご答弁いただきました、地域の活性化についてなんですけれども、瀬戸内国際芸術祭とか、色んなイベントでライオンズクラブとか商工会議所とかと、お話し合いをしてやっているというのはわかるのですが、以前ご質問させてもらったのは、そういう事とは別に、定期的に1年間を通してしとか、2年間通して年数はあれですけど、定期的に会って、職員さんと多度津町の有志、ライオンズクラブという団体もそうですけれども、そういう団体の人とかと集まって、そういうイベント事で協議するのではなくて、話し合いをしてはというご質問に対して、町長の第6次の総合計画に合わせてとかおっしゃってるのですが、今さっきの質問の中でも、総合計画が28年からという事なので、それよりももうちょっと早くからやろうかなという、12月の質問の時にはそういうご答弁をいただいているので、そういったイベント性とは別に、有志の団体と役所の職員の方々が、お気軽に話せる場所があつてもいいのかなという質問だったので、いかがでしょうか。以上です。

町長公室長（高嶋 好弘）

塩野議員の再質問について、お答えいたします。

職員に、なお一層の周知をして定期的に研修を行い、親切丁寧な対応ができるよう努めていきたいと思えます。

それで、投書箱については今一度、そういう職員に周知して、今後も念頭に入れ、職員の資質、それと接客マナーの向上に努め、町民の方に信頼感、安心感を持たれるよう努力してまいりますので、ご理解を賜われますように、願ひ申し上げ、再質問の答弁とさせていただきます。

総務課長（石原 光弘）

塩野議員の再質問で、自治会長さんがですね遠慮をなさって、なかなか申し出にくいのではないかとということで、文書を配布してはどうかという事で、町の姿勢として、事あるごとに自治会長さんについては、防災の事については遠慮なく申し出て頂いたら、すぐ対応してまいりますという事で周知をしております。

ただ、先ほど答弁で申しましたように、現実的に職員数にも限りがありまして、こちらが強くアプローチをするというのが、なかなか難しいという事がありまして、現在、担当職員は選挙とかにかかっております、先日もその辺が忙しいので、私が大通りの自治会の方で、町長との町政報告会を兼ねた防災の話をしてくれという事で、私が出向いて行くと、7月早々には7区自治会が、町長の町政報告会があるので、防災の話をしてくれと、当然、選挙の公示が始まっておりますので、そちらに手を取られるので、私が出ていくという形で、できるだけ精一杯努力はして参りますので、議員さんのご理解をいただきたいと思えます。

以上、答弁といたします。

町長（丸尾 幸雄）

塩野拓二議員の、地域の活性化についての再質問にお答をしていきます。今、お話しをした中で、総合計画とか、それからまちづくり委員会、対話集会、こういうものは町の主導になると思えます。私どもの方から皆様方に訴えて、そして、それに対して皆様方に参画していただく事になると思えます。観光行政の振興、まちおこしというのは、先ほども申しましたように、やはり行政と民間が一体となって協働してやっていかなければならないと思っております。

その中におきまして、やはり最後に申し上げましたように、すべてのまちおこしイベントや観光行政の推進にも積極的に参画していただきたいということを、心から願っております。

どうか、民間活力を生かすためのアクションを起こしていただきたい、それによって私どもは有りがたく前向きに進んでいきたいと思っております。

この、まちおこしというのは行政指導だけではいけないと思っております。今

までのイベントというのは、行政がお金を出して町の職員がやっておりました。それだけでは町は大きくなりません。活性化はしない、元気にはならないと考えております。

そのために観光というものを、観光行政、まちおこしを、町行政と民間の方々と一緒にやっていきたい、そうじゃないと元気にならないと考えておりますので、是非、民間の方々から力強いご支援の、参画に対する積極的なお言葉を頂戴したいと思っております。

塩野拓二議員の再質問について、答弁を終わらせていただきます。

議長（門 瀧雄）

塩野議員、よろしいでしょうか。

議員（塩野 拓二）

すいません、ありがとうございます。

接客対応、マナーについては、今のご答弁あったようにきちんとして頂いて、私の方も町民の方の色んな意見を聞いて、もしそういう事がありましたら、また再度質問させていただきます。

防災の方は、お忙しい中一生懸命されているという事なんですけど、どうしてもなかなかご年配の人の耳に入らないのが現状で、なかなか理解してもらえない部分がありますので、またその時期が来れば、再度お願いしたいと思います。最後ですけれど、地域振興ですけれども、まちおこしのために私も頑張らなければいけないと思っておりますので、是非有志の団体は職員の方と、気楽に懇親を深めたいという言葉をちらほら聞きますので、そういう場を是非作っていただきたいと思っておりますので、また、ご質問させてもらいます。

最後に、ご質問というか、今たくさんご答弁頂いたのですけれども、なかなか私も理解するというか、記憶力がないのでできれば当日の朝に自分の分だけでもいいので、答弁書とかは頂けないかなと思うのですけれども、それはいかがでしょうか。

総務課長（石原 光弘）

塩野議員のご要望ですけれども、答弁書の写しにつきましては、1年前から委員会とか議運の中で、答弁書をできればという話がございますが、全体の議会の改革と申しますか、そのあたりの中で議員さん皆さんのある程度のご要望が強いという中と、あとは一般質問の出す日程とかが非常に絡んできまして、今の日程では、前日、昨日ですね最終調整をしまして、その中で各担当課長が調整しました中の語尾の訂正とかですねそういうものもあります。それと町長さんの考え方の答弁がですね、現実的には今日の朝、3役さんには町長の答弁が行き渡りましたけれども、あと課長級には町長さんの最終答弁の方は、手元には休憩後というような形が現実でございます。その辺が、非常にお渡

しする段階では時間的に厳しいものがあるという事で、そのあたりは総合的にそういう一般質問の提出時期とかですね、こちらの方が調整する時期何かを考えた中で、お渡しするかどうかという事は協議をさせていただきたいなと思いますので、もうしばらく時間がいただければと思います。
よろしく願いいたします。