

議員（中野 一郎）

5番 中野 一郎でございます。よろしく申し上げます。

次の3点について質問いたします。

まず、1番目が移住・定住、交流でもない新たな概念、関係人口への取り組みについて、2番目がコンパクトシティー構想に基づく都市計画マスタープランの見直しについて、3番目が職員のホスピタリティーについて、以上3点について質問させていただきます。

まず、1番目の移住・定住、交流でもない新たな概念、関係人口への取り組みについて。

平成29年1月に総務省に置かれたこれからの移住・交流施策のあり方に関する検討会が報告書を出し、関係人口という概念を打ち出されたことが今注目されています。

関係人口とは既に移住した移住人口でもなく、観光に立ち寄った交流人口でもないと言われています。地域や地域の人たちと多様に関わる人として、例えば地域内にルーツのある人、過去の勤務や居住、滞在経験のある人、行き来する人などが想定されています。

ふるさと納税なども考えられます。

このような関係人口が持つ地域づくりに対する貢献の可能性を受け止めるためには多度津町でも地域の関係人口を認識し、地域と継続的に繋がる機会を提供していくことが重要だと思われま

す。このような中、一方9月7日の香川県議会の一般質問の中にも関係人口の拡大方策のことが問われ、知事より関係人口の創出・拡大は地域の活力を取り戻すことに繋がる有効な取り組みの一つで、次期かがわ総合戦略の骨子案に盛り込んだ。今後、各市町村とも連携して具体的な取り組みを検討すると回答がありました。

このような中、このような関係人口と地域を繋ぐ仕組みを整えるためには、地域の中においてコーディネーター機能やプロデュース機能を発揮できる中間支援組織が不可欠であると思われま

す。そこで、次の2点についてお伺いします。

まず、多度津町の4つの重点施策の一つ、移住・定住の促進の成果についてお伺いします。

政策観光課長（河田 数明）

中野議員の移住・定住の促進の成果についてのご質問に答弁をさせていただきます。

ご承知のとおり、移住・定住の促進は人口減少対策として取り組んでいるものでございます。町の総人口の増減は転入、転出による社会動態と、出生、死亡による自然動態の兼ね合いにより決まっておりますが、このうち移住・定住促進の成果を計るための指標の一つと言える社会動態の平成26年から平成30年の状況を見ますと、平成26年度は49名の社会減、平成27年から平成29年までは51名から198名の社会増、平成30年が33名の社会減でございました。

一方、同じ期間の自然動態はいずれの年も108名から170名の自然減でありまして、期間中の社会動態は約500名の社会増になってはいるものの自然減の勢いが上回っており、結果として町の総人口は微減となっております。

さらに、社会動態の内訳を見てみますと、総転入数に占める国外から転入された方々の割合が毎年約4割から5割と非常に高い状況でございました。多度津町に転入される外国籍の方々は町内企業の技能実習生として転入され、数年後に出国される方も多く、またその転入数は町内企業の業績等により大きく左右されてしまう点を踏まえまして、本町における人口減少の状況は数字で見るとより厳しい状況でございます。

また、国内からの転入数もどちらかといえば減少傾向であり、主に日本人の方にご利用いただいている県外から移住された方への家賃補助事業や空き家改修支援事業などの移住・定住促進施策の効果は現時点で十分に出ているとは言い切れない状況だと考えております。

平成27年度に策定しております多度津町人口ビジョン及び多度津の輝き創生総合戦略の中では、子育て世代の転入数増加などが人口減少傾向の緩和に繋がることを記載しております。転居という人生における大きな節目のタイミングで、若者や子育て世代に選ばれる町を目指して、今後も根気強く各種の施策に取り組んでまいります。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

分かりました。

次、関係人口と地域を繋ぐ中間支援組織を支える人材を育成するための支援も検討する必要があると思われませんが、関係人口への今後の取り組みについての考えをお伺いします。

町長（丸尾 幸雄）

中野議員の関係人口と地域を繋ぐ中間支援組織を支える人材の育成についてのご質問に答弁をさせていただきます。

議員のご質問にありますとおり、国や県においては関係人口という概念及びその創出拡大がこれからの持続的な地域づくりを考える上で重要であるという結論がなされており、多度津町においてもその重要性を鑑み、現在策定作業を進めている第2次多度津の輝き創生総合戦略の中に関係施策を盛り込む中で具体的な取り組みを進めていくことを検討しております。

関係人口と一言で申しましても、その関わり方、度合いは様々でございますが、町出身者を始め、多度津町にふるさと納税をしていただいている方々など、町に何らかの形で関わっていただいている地域外にお住まいの方々と継続的に繋がり、多度津町の課題とともに解決していけるような機会の創出、仕組みの構築は将来にわたって持続可能なまちづくりを進めていく上で大変重要になってまいります。

同じく、ご質問の中にごございました地域の中でコーディネーター機能やプロデュース機

能を発揮できる中間支援組織につきましては、町行政から独立して地域の活性化、観光振興や特産品の振興などの取り組みを行う、いわゆる「まちづくり公社」が担うべきではないかと考えられ、現在その設立に向けた検討を行っているところでございます。

また、その組織を支えられる人材の育成に関しましては、官民協働でのまちづくりという観点から、町職員の組織への関わり方を含め、今後検討を進めてまいります。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

ただいま町長より答弁いただいた中の、再質問として「まちづくり公社」の今考えられている役割とか内容等についてお伺いします。

政策観光課長（河田 数明）

ただいまの再質問に答弁をさせていただきます。

町長の答弁にありました「まちづくり公社」は、その重要性の確認や担うべき役割などについて現在検討を進めております。行政とは違った観点からのアプローチで地域住民や企業、また行政を繋ぎ、さらに地域の中と外を繋いでいくことで地域外から人を呼び込み、地域の経済を活性化していくような組織でございます。

取り組む内容につきましては町長の答弁の中にも少し触れられておりましたが、現段階で例えば町内の空き家や古民家を借り受け、それをリノベーションして貸し出すサブリース事業など、行政では行うことができない、あるいは民間での実行が困難な事業や、町内の事業者や団体の皆様が取り組まれている観光振興や特産品振興に関わる取り組みをマーケティング的な考え方に基づいて掛け合わせ、地域全体として国内外へ情報を発信していくような事業をこの組織が行うことで、将来にわたって持続可能なまちづくりを進めていくことができるのではないかと考えているところでございます。

この組織の設立までのスケジュールや今後の進め方につきましては、現在検討作業中につき未定ではございますが、今後さらに関係の皆様からご意見などを頂戴する中で、今の多度津町にとって最適な形を模索してまいりたいと考えております。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

分かりました。

将来にわたって持続可能な官民協働によるまちづくり、私たち議員も協力していきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

それでは、次の2番目の質問に移らさせていただきます。

コンパクトシティ構想に基づく都市計画マスタープランの見直しについてです。

平成31年度施政方針の中で、町長は快適な都市空間の形成に多くの地方都市で問題が顕在化している市街地の拡散や低密度化の進行に歯止めをかけるため、都市機能の近接化を図り、歩いて暮らせる集約型まちづくりの実現に向け、JR多度津駅周辺を中心に町の拠点となるエリアを定めて、居住及び都市機能の集約化を図る立地適正化計画に基づ

き、持続可能な集約型都市への再構築を図ってまいります。また、都市計画マスタープランの見直しを行ってまいりますという風に述べられています。

まさに多度津町の進めているのは、このコンパクトシティと言われることと言ってよいと思います。コンパクトシティの大きなメリットは利便性の向上、時間の節約です。職場への移動や買い物、公共施設へのアクセスが全てコンパクトになるため、移動の負担が軽減します。

このコンパクトシティが実現すれば、このように健康で快適な生活の実現や、財政、環境面での都市の持続可能性の向上、さらには地域経済の下支え等の効果が期待できます。

しかし、このような多くのメリットがある反面、コンパクトシティの抱えているデメリットもあります。コンパクトシティに取り組む際に、全ての住民に移動を義務づけることはできません。そのため一定数の人口が集中した時に、残された人々の生活利便性が悪化する可能性もあります。

このような中、11月27日の四国新聞にコンパクトシティを目指し、自治体が設定した居住誘導区域の浸水被害が、台風19号被災地のうち少なくとも7県14市町で起きていたことが11月26日、各自治体の取材で分かったと。国土交通省によると、誘導区域を定めている香川県の高松、丸亀、坂出、多度津の県内4市町を含む全国269市町の9割に当たる239市町は区域内の浸水を想定しており、対策強化が急務だという風に四国新聞に掲載されていました。

このようなことから、コンパクトシティを推進していく上で、地域によってメリット・デメリットが分かれるため、地域の特性に合わせた多度津町独自のプランを作っていることが重要だと思われまます。

それらを踏まえて、次の3点についてお伺いします。

まず1番目ですが、多度津町の居住誘導区域における浸水想定対策についてお伺いいたします。

建設課長（三谷 勝則）

中野議員の多度津町の居住誘導区域における浸水想定対策についてのご質問に答弁をさせていただきます。

中野議員のご指摘のとおり、台風19号被災地において居住誘導区域内で浸水被害が発生しているところです。新聞記事にもありますとおり、誘導区域を定めている全国269市町の9割に当たる239市町は、区域内浸水を想定しており、対策が必要となっております。

本町においても居住誘導区域内で過去浸水が発生しております。しかしながら、多度津駅周辺に行政機能、福祉機能、子供機能などを集積するなど、集約型の都市構造を実現し、持続可能な都市づくりを目指していくためには、居住誘導区域として多度津駅からおおむね徒歩800メートルから1キロの範囲を設定することとなり、浸水区域を外して

設定することは今後のまちづくりの観点からすると難しい面がございます。

また、居住誘導をする区域内で災害リスクを完全になくすることは困難ではありますが、防災や減災に取り組み、地域の魅力向上や空間の質向上を図り、居住を誘導するために安全・安心な地域であるという信頼性を向上する必要があると考えております。

これからの安全性の向上に資する対策は、都市機能誘導区域及び居住誘導区域を踏まえ、関係機関と連携を図り、総合的に実施していく必要があると考えます。

浸水想定対策として災害リスクが高いと考えられる平成29年度に発生した台風18号災害による居住誘導区域内の浸水対策については、桜川流域における総合的な治水対策において県と町の関係各課が連携し、浸水対策を進めているところです。

ハード対策としては、河川整備計画の見直しによる県における桜川の護岸のかさ上げや、内水排除のための浸水対策の作業については、多度津町防災連絡協議会との協定の締結などの対策を実施しております。今後の浸水対策については、現在進めております過去の浸水シミュレーションにより再現し、浸水被害軽減対策として内水排水ポンプ場の増設について実施していく計画にしております。

また、桜川排水機場においては水門排水ポンプの自動化による桜川排水の効率化も検討しており、桜川水位由来による浸水地域に対し、居住誘導区域内の浸水被害の軽減を図る計画の実施に努めてまいります。

また、ソフト対策としては、防災のしおりの作成や各種ハザードマップや、それらを総合した総合防災マップの作成により、誘導区域内において今後起こり得る浸水被害について防災意識の向上に向けた取り組みを進めてまいります。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

次、同じく都市計画マスタープランの質問の2番目ですけれども、都市計画マスタープランは多度津町立地適正化計画と整合性がとれているか。また、20年後を展望しているか等、見直しのポイントについてお伺いします。

建設課長（三谷 勝則）

中野議員の都市計画マスタープランは立地適正化計画と整合性がとれているか。また、20年後を展望したものになっているか等、見直しのポイントについてのご質問に答弁をさせていただきます。

都市計画マスタープランと立地適正化計画の整合性についてですが、マスタープランと立地適正化計画の考え方を統一するため、マスタープランにおける多度津町の課題に立地適正化計画の主要課題としている人口減少、少子・高齢化、空き家や空き地などの低未利用地が散発的に発生する都市のスポンジ化などを位置づけ、将来の都市構造やまちづくりの課題を基本方針などに反映することとしております。

特に、マスタープランにおける市街地地域については、立地適正化計画で指定している居住誘導区域、都市機能誘導区域を含むことから、誘導施策である多度津駅周辺の整理

や低未利用地の活用、歴史的、文化的資源の保全やそれらを生かしたまちづくり、河川改修等の浸水対策などを基本方針とする予定であります。

また、マスタープランは20年後を展望することとなっていることから、社会情勢や都市としての課題などにこれからの人口減少や少子・高齢化問題に対するコンパクトシティー推進の考え方を取り入れたものに見直し、方針や施策を設定しております。

以上のことから、マスタープランの見直しについては立地適正化計画と整合性を図ったものとなります。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

分かりました。

都市計画マスタープランの見直しには、住民の意見を取り入れることも必要と思われま
す。現在の都市計画マスタープランの進捗状況及び完成時期、目途についてお伺いしま
す。

建設課長（三谷 勝則）

中野議員の都市計画マスタープランの見直しには住民の意見を取り入れることも必要
と思われま
すが、現在の進捗状況及び完成時期、目途についてのご質問に答弁をさせて
いただきます。

中野議員のご指摘のとおり、住民意見を反映させて都市づくりの方針を策定していくこ
とは必要と考えております。都市計画マスタープランの見直しにおける町民意向の把握
については、町民意見公募手続、パブリックコメントにおいて実施し、その意見を都市
計画マスタープランに反映していくことを考えております。

現在の都市策定の進捗状況としては、都市計画マスタープランの素案について各課と担
当課により内容の協議検討を行っているところです。各課との協議検討が完了しまし
たら、課長会及び議会への説明を行い、その後、都市計画審議会においてマスタープラン
見直しの素案について内容審議を行っていただきます。

また、素案ができましたらパブリックコメントにより本計画に住民の意見の反映を行
い、都市計画審議会においてパブリックコメントの反映後の都市計画マスタープランの
見直しについて最終の審議をいただく行程となっております。

なお、都市計画マスタープランの見直しについては、本年度完了の予定でございます。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

分かりました。

都市計画のマスタープランは、多度津町の都市計画の指針となるものだと思います。ぜ
ひ住民の意見を反映させて、実効性のあるものとして多度津町の将来像について住民に
分かりやすくこれから周知して、理解を得て、その実現に向けて進めていただきますよ
うよろしくお願いいたします。

それでは、3番目の質問の職員のホスピタリティーについて質問させていただきます。今、新庁舎の建設に向けて着々と計画が進んでいます。多度津町民にとってハード面、庁舎っていうハード面も大切ですが、ソフト面、住民サービスもさらに大切なものだと考えています。

豊かな社会にあっては、住民は生活の質の高さを求めています。そのためには行政サービスの質を高める必要があります。そして、住民のニーズに応えるためには、多度津町職員のホスピタリティーマインドが不可欠であることを認識する必要があると思います。

ホスピタリティーマインドとは接遇能力を向上させることで、高い次元のサービスを提供することを意味します。おもてなしの心とも言われているものです。住民が行政機関に求めているものは何かということや、住民の満足度を高める方法について、義務感ではなく、使命感で仕事をするための意識改革を行って多度津町の職員にやる気を持ってもらうことが大事だと思います。

そのためにはCS、住民満足とES、職員の満足が両立しなければならないと思います。

そこでまず、次の2点についてお伺いします。

まず、今までの住民満足度とか職員の満足度調査についての結果についてお伺いします。

政策観光課長（河田 数明）

中野議員の住民満足度調査についてのご質問に答弁をさせていただきます。

本町では第6次多度津町総合計画の策定に当たり、平成26年6月から7月にかけて町への愛着度や生活や地域について、日頃感じていることなど町民の意識を調査し、計画づくりの基礎資料とするためにアンケート調査を実施いたしております。

調査方法、調査内容及び調査結果につきましては、平成27年3月に作成しております第6次多度津町総合計画策定のためのアンケート調査結果報告書のとおりでございます。

今後におきましても住民満足度の調査につきましては、総合計画に掲げる目標の達成度を計るとともに、今後の方向性を考えていく上で重要なものでありますので、第7次多度津町総合計画策定期間に合わせてアンケート調査を行ってまいりたいと考えております。

以上、答弁とさせていただきます。

町長公室長（山内 剛）

中野議員ご質問の職員満足度調査についてのご質問に答弁をさせていただきます。

職員満足度調査につきましては、毎年全職員に自己申告シートの提出をお願いしております。調査内容は、健康状態、仕事の量、仕事は自身の能力が生かされているか、仕事にやりがいを感じているか、職場の人間関係等について調査を行っております。

調査結果で平成29年と平成30年を比較しますと、健康状態では平成29年に健康と回答し

た職員が72%でしたが、平成30年では66%とやや健康状態が悪化しております。
仕事の量につきましては、平成29年に多いと回答した職員が28%、適正と回答した職員が54%でしたが、平成30年では多いと回答した職員が37%、適正と回答した職員が43%となっており、業務量が増加していると感じている職員が多くなっております。
仕事は自身の能力が生かされているかについては、平成29年は生かされていると回答した職員が20%、普通と回答した職員が55%、平成30年に生かされていると回答した職員が19%、普通と回答した職員が59%となっており、大きな変化はありませんでした。
仕事にやりがいを感じているかについては、平成29年にやりがいを感じていると回答した職員70%、平成30年が72%となっており、やりがいを感じている職員が少しだけ増えています。
職場の人間関係につきましては、平成29年に良いと回答した職員が38%、普通と回答した職員が49%、平成30年に良いと回答した職員が40%、普通と回答した職員が49%となっており、職場の人間関係も良くなっていると感じている職員が少し増えています。
今後もこの自己申告シート等を活用して職員の満足度調査を毎年行い、働きがいのある職場環境づくりに努めたいと考えております。
以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

ただいまの答弁に再質問をさせていただきます。
今お話しいただいた住民満足度、職員満足度は結果を見ると決して高いとは言えないと思います。特に、住民満足度調査は26年調査以降、5年が経過しており、満足度調査は総合策定計画に関わらず毎年実施し、より細分化した内容で実施してる市町村もあることから、毎年実施、あるいは1年ごととか、そういう実施について検討してもらいたいと思いますが、実施の可否についてお伺いします。

政策観光課長（河田 数明）

ただいまの再質問に答弁をさせていただきます。
住民満足度調査につきましては、第5次総合計画の効果を計るとともに、住民の意見を第6次総合計画に反映するためのものでもございました。また次回の調査予定につきましては、先ほど答弁させていただきましたとおり、第7次総合計画の策定時に実施する予定であり、長い期間を空ける形での調査となることから、議員ご指摘のとおり、経過期間中における住民満足度の変化を把握して重点的に取り組むべき施策を整理することはできていない状況ではございます。貴重なご提案をいただきましたので、今後住民の意識やニーズの変化を短期的に把握するため、インターネットなどを活用した調査方法も検討し、調査時期と合わせて課題とさせていただきます。
以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

分かりました。

次に、職員の研修等についてお伺いします。

職員のやる気と生きがいを高めるためにはマインド変革、スキル向上の両面から人材の育成を図っていかねばならないと思います。特にマインド、心的な面は人間が行動する場合の中核となる部分で、行政機関を取り巻く環境は刻々と変化しています。少子・高齢化や価値観の変化、経済情勢の悪化などです。行政機関に奉職している職員も過去の延長戦ではなく新しい時代に即した考え方や意識を持って行動する必要があります。

そこで、研修、内部・外部含めて受講することも必要であり、今後のホスピタリティーをどう進めていくかについてお伺いします。

町長公室長（山内 剛）

中野議員ご質問の職員の研修等についての答弁をさせていただきます。

現在行っております職員研修につきましては、業務を離れて必要な知識や技術を習得することを目的とした職場外研修と、日常業務において上司等からの指導、助言という形式で行われる職場内研修があります。

職場外研修につきましては、高松市にあります香川県市町職員研修センター主催の階層別研修や、能力開発研修を多くの職員が受講しております。階層別研修では、職務階層によって必要とされる知識や能力、待遇についての研修が行われております。

新規採用職員には公務員倫理やビジネスマナーなど、行政職員として基本的な知識の研修内容となっており、管理職は組織経営や労務管理など、マネジメント能力についての内容が主な研修内容となっております。

能力開発研修につきましては、様々な研修メニューがあり、法令、条例の作り方や企画開発力等のスキルアップのための研修や相手も自分も尊重するコミュニケーション講座、チームのパフォーマンス向上講座、モチベーション、マネジメント講座等の働きがいのある職場環境づくりのための研修も行われております。

また、職員安全衛生委員会の主催でメンタルヘルス研修やマインドフルネスの内容も含めた健康教室も開催しております。

今後はこれまでのスキルアップや働きがいのある職場環境づくりのための研修への参加も継続しながら、おもてなしの精神、ホスピタリティーマインドを持って業務を遂行することで、住民満足度はもちろん、職員満足度も向上できるように全職員が人間力を高め、職場全体で相互啓発を行えるような職場環境づくりや人材育成が行える研修を検討してまいりたいと考えております。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（中野 一郎）

分かりました。

庁舎の中の人たち、町長から職員全員の方たちは共通の目標や価値観を持って、ベクトルを一つにして自分たちのパフォーマンスを一緒に喜べる職場環境を構築していく必要

があると思います。職員のホスピタリティーをぜひこれから育て、高めて、同時に住民の満足度を高めていってもらうように働きかけていってほしいと思います。以上で私の質問を終わります。ありがとうございました。