

議員（古川 幸義）

皆さん、おはようございます。10番 古川 幸義です。

通告順により、次の質問をいたします。質問の方法は一問一答方式でございます。

初めに、丸尾町長、3期目ご当選おめでとうでございます。町長におかれましては、3期目に際し、強いご決意と町政に対し熱い思いがあらうかとお推察いたします。是非町民の思いや願いを町政に反映していただけるようお願い申し上げます。

また、初当選の議員の皆様、ご当選おめでとうでございます。今回の定例会が初の定例会であり、緊張されていると思われませんが、議会人の誇りを持ってこれから議会に臨むようお願い申し上げ、これより私の質問に入ります。

それでは、最初の質問ですが、前回の質問に対し、今一度再確認として思うところがございますので、次の質問をしてみたいと思います。

まず1点目として、機構改革についてを質問いたします。

機構改革実施1年を経過し、その後はについて。

機構改革は、平成30年4月1日に開始し、1年を経過しようとしておりますが、1年を振り返り、成果、効果の確認、改良すべき点などあればお答え願ひ、次の質問をしてみたいと思います。

1点目、機構改革を実施し、この1年、成果や効果はどのように現れましたか。

町長（丸尾 幸雄）

古川議員の機構改革についてのご質問に答弁をさせていただきます。

平成30年4月に実施いたしました機構改革は、町の最上位計画である総合計画に掲げております町民とともに歩み、共につくる参画・協働のまちづくりの基本理念に基づき、将来像である人・暮らし・歴史が共生する町、多度津を実現しうることを目的に、様々な施策を実施していくため、組織の再編成を行ったものでございます。

成果や効果は、まだはっきりと目に見えてない部分もありますが、各課の事務移管や課の統廃合により、新たな課を設けるなど各事業の充実を図っております。

子育て、高齢者等における福祉サービスの充実として、国民健康保険、介護保険、後期高齢者保険、福祉医療などの保険事務等を統合し、事務作業が一つの課で出来るようになったことによる町民の方の動線がよりスムーズな流れとなり、また同一課内による情報共有により、迅速かつ効率的な対応が出来るようになっております。

また、こども支援係を新設したことにより、幼児、児童支援の担当部門として要保護、要支援児童に関し、各関係機関と情報共有し、連携を図りながら見守

り、支援が出来る体制が整いました。それにより、近年問題となっている虐待などの児童に関する様々な問題にも対応出来るようになっております。

防災危機管理部門の充実として、災害などの多度津町にとっても喫緊の課題となっておりました防災関係組織につきましても、総務課内に危機管理室を新設し、水防活動班編成の見直しを行い、台風時における活動体制が整い、活動がしやすくなっておりますし、災害備蓄品の備蓄現場の補充及び備蓄倉庫の整備を順次進めております。また、防災計画に基づいた住民を対象とした防災講演及び防災訓練も初めて実施することが出来ました。各事業の成果に向けて着実に一歩ずつ前進しており、一定の成果が現れている事業もあるのではないかと考えております。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

ただいまのご答弁に対して、再質問いたします。

今、答弁されたことは、機構改革の全般的に評価して述べられたという回答であると判断いたしますが、まだ1年を経過していないので、年度末に要約して、効果、成果をまとめるというご回答と判断してよろしいでしょうか。

実は、私は平成29年6月議会におきまして、機構改革について質問しております。その折にも機構改革の検討について質問しておりましたが、その答弁の中では、副町長を委員長として、事務改善委員会をたび重なる開催し、29年度が既に6月で4回も開催していると答弁され、機構改革に対し、開始前、段階で綿密な協議と取り組んでいると当時確認した訳でございます。

機構改革を実施して、中間で成果の確認や効果の確認は行われなかったのでしょうか、担当課にお答え願いたいと思います。また、事務改善委員会は、発足に関して行いましたが、改革後はなぜ検証しなかったということも含めて、併せてお聞きしたいと思いますのでよろしくご答弁お願いいたします。

政策観光課長（河田 数明）

ただいまの古川議員の再質問について答弁をさせていただきます。

ご指摘のとおり、事務改善委員会はこの1年開催をすることが出来ておりません。ただ、この機構改革を行ってこれで1年経ちます。この後、次年度におきまして、事務改善委員会を開催し、また職員に対するヒアリング、また、住民の方々の意見を聞きながら、効果と及び改善点を検証いたしまして、次々年度におきまして再修正を行う予定としております。

以上、答弁とさせていただきます。

町長（丸尾 幸雄）

去年の4月から始めましたこの機構改革におきましても、今、事務事業の改善も毎年やっております。それから事務事業を見直しをして、そしてそれも毎

年やっております。その中で、どうすれば町民の皆様方の住民サービスの向上につなげていける、この役場の機構です、役場がすぐに対応出来る、そのようなことはどうすればいいのかというのをずっと考えておりました。その中で、やはり機構改革、機構を変えていかなければいけないということの結論に達しまして、今、先ほど私が申し上げましたようなものを新設をして、そして住民のニーズにすぐにお応え出来るような、そういう体制を整えていっているというところであります。このことにつきましては、今までと同じように、常に見直しをしながら、そしてよりいいように住民サービスの向上につながるような多度津町の機構にしていかなければいけない、全ての課とかそういう働き、そういうことを考えていかなければいけないと思っております。よろしくお願いたします。

議員（古川 幸義）

それでは、次の質問をさせていただきます。

2点目は、現状を分析した結果、改良点などがありますか。

政策観光課長（河田 数明）

先ほどの再質問への答弁と重複するところもありますが、古川議員の分析結果及び改良点についてのご質問に答弁をさせていただきます。

限られた財源や職員数の中で、様々な行政課題や町民のニーズに対応していくために、現在の組織体制が町民の皆様にとって、よりよい住民サービスが行えているかどうかの検証をしていくことは重要であると考えております。

次年度において、今年度の実績を踏まえ、各課の抱える新たな課題や改良点などを集約するため、各課のヒアリング及び各課間協議を実施するとともに、様々な集会などで町民の方々のご意見もいただきながら、問題点などの把握を行った上で、分析及び改良点の洗い出しを行っていき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（古川 幸義）

再質問いたします。

現状を分析した結果、改良点などがあるのかというご答弁に対して再質問でございますが、昨年、新聞紙上で取り上げられましたが、参議院選挙の投票用紙を保管せずに廃棄処分したことや今回の町議会選挙におきましても、不在者投票用紙が1枚、多めに出されたことと新聞紙上で本町のことを記載されておりましたが、担当課の同じ係で生じた事故でございます。是非担当課の責任者である総務課長に今後同じミスを繰り返さないような課題と今後の歯どめ策があればお答え願いたいと思います。

総務課長（岡部 登）

ただいまの古川議員の再質問に対し、答弁をさせていただきます。

投票用紙の廃棄につきましては、職員の完全なるミスでございましたが、新聞報道等で先日の町議会議員選挙の期日前投票事務におきまして、受け付け数と投票用紙が「1」合わないということがございました。そのことについて、少し詳しく申し上げさせていただきたいと思います。

このことにつきまして、原因は判明しませんでした。投票に来た人の宣誓書を打ち出して記入してもらう方法から、入場券の中に宣誓書を印刷しておくといった方法に変更した、これは先ほどの渡邊議員の答弁の中にもございましたが、そういった方法に変更したために起こったミスの可能性が高いというふうに思われます。しかし、先ほど答弁いたしましたように、同程度の投票率の選挙において、1時間ほど待たなければならなかった状態が10分程度の待ち時間に短縮されるなど一定の効果があったことから、この事務改善は正しかったと考えております。もちろんミスはなくさなければなりません。何百人という投票に来られた住民の方の待ち時間を短縮出来たということから、このような事務改善の歩みを、我々はその歩みを止めることは考えておりません。今後はフェールセーフの考え方に基づいた事務のやり方を構築し、1カ所で誤った作業をしても、ほかの仕組みで安全性が担保されるよう改善してまいります。

ご質問の機構改革とは違う事務のやり方の改善に対する答弁となってしまったことをお許しいただき、私からの答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

今、総務課長がお答えになられた件以外で、ほかの改良点などについて再々質問したいと思います。

これは町長公室長にお伺いしたいのですが、機構改革を行いまして、今、私の手元にある資料では、課長が14名、課長補佐が31名で係長は16名であります。これは、通常課長1名に対して、各課で課長補佐2名程度が大体順当ではないかと思われませんが、今、各課において、課長補佐級が4名のところや3名のところもございます。これは、機構改革が生み出したことによってこういうふうなことになったのでしょうか。それについて、今後どういうふうな形成をさせていくのか、町長公室長にお答え願いたいと思います。

町長公室長（山内 剛）

今、古川議員のご質問にありました課長、課長補佐、係長の配置についてですが、出先機関があるところもありますので、課長補佐級が多い箇所もあります。今後、効率的な行政運営を行うために、適正な配置についてまた検討し、努めたいと思います。

以上、答弁とさせていただきます。

町長（丸尾 幸雄）

今の山内公室長の答弁の少し補足をさせていただきますが、私ども全ての

ことを考えてやっておりますので、職員の年齢構成、それから事務事業も移管をされてきて、事業も多くなってきております。そういう中で、係というのも多くなってきてます。何々係、何々係という、そういう係を統率する、まとめるための今は課長補佐、そして副主幹という2つの役職をもって係をまとめる訳ですけども、また、そういう副主幹とか課長補佐が係長を兼務してるところもあります。私はそういう兼務じゃなくて、係長は置いて、その上にそれを統括するような課長補佐及び副主幹を置いていくということのほうが望ましいのではないかと、そういうことも今回の機構改革なり、事務改善、そして事務事業の見直しなど、そういうものを通してそれぞれ課長の課の担当者の方をお願いしております。住民サービスを向上させるというのが私どもの公務員の第一の大きな仕事ですので、そのためには職員がそういうことに対応出来るような体制を作っていくということが大事であります。それが今、先ほどから申しておりますように、機構改革の原点であります。

答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

再々質問に対して、ご答弁どうもありがとうございました。

まだまだ質問したいことはたくさんございますが、この詳細については、また総務委員会、また常任委員会でお聞きしたいと思いますので、答弁の方をよろしく願いいたします。

それでは、次の質問にまいります。

今後の取り組みはについてお伺いいたします。

政策観光課長（河田 数明）

古川議員の今後の取り組みについてのご質問に答弁をさせていただきます。

先ほど答弁させていただきました分析及び改良点の洗い出しを行った結果をもとに、町政の重点施策を積極的に推進するとともに、町民の方々に質の高い行政サービスを提供するのはもとより、町民の方々にとって分かりやすい組織体制となるよう、機構の修正を随時行ってまいります。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

ただいまの答弁に対して、再質問したいと思います。

問題点の把握を行いながら、分析や改良点の洗い出し等を述べられましたが、日々の業務においてミスや修正部分があったように思われますが、いかがでしょうか。その場で今後起こさないように原因を追求したり、今後起こさんように歯どめ策を検討するなど、内部のチェック機能は当然働いていると思われませんが、お答え願いたいと思います。

各課において、今後の内部統制として、整備、文書化しまして、それから運用は、文書化したことを守ることを事項とし、報告は守れたかどうかチェックしながら、最終的には審査を行う、このようなルール作りをするべきではないかと思いますが、いかがでしょうか。

政策観光課長（河田 数明）

古川議員さんの再質問に答弁をさせていただきます。

議員おっしゃられるとおり、各課業務を行う中で、様々な問題点は出てくるものと思っております。その中で、各課で対応し、ミスをなくすよう、これは検討するのはごもっともなことでございます。しかしながら、関係する各課が連携しながら、その問題点の解決を図っていくことが重要だとも思っております。議員さんのおっしゃられた意見等は非常に貴重なご意見と受けとめまして、今後検討をしてまいりたいと思っております。ありがとうございます。

答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

それでは、次の質問をいたします。

次に、機構改革を推進する上で、窓口業務や各課の連携等で改革前の課題や改良点など、今回取り組んだ事項があればお伺いしたいと思います。

1点目、窓口業務は改善され、利用者からの苦情はなかったのかという質問に対してお答え願いたいと思っております。

政策観光課長（河田 数明）

古川議員の窓口業務における利用者からの苦情についてのご質問に答弁をさせていただきます。

年度当初においては、課の新設や事務移管による課名及び課の配置が変わったこと、また課の所管事務が変わったことにより、町民の皆様にはご迷惑をお掛けいたしました。苦情等についてはございませんでした。

なお、庁舎1階の構造的な問題から、窓口カウンターが小さくなったことの指摘はございましたが、隣接する課とのカウンターの共有を行い、対応しております。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

再質問いたします。

答弁では苦情がなかったかの質問に対し、なかったとお答えでしたが、実際住民の皆様方から苦情件数の抽出方法はどのようにしたのでしょうか、お答え願います。

住民の方から私の方へご意見いただいた件を申し上げますが、窓口にお問い合わせに行きましたが、数名の担当の方が窓口対応して、その他の職員は窓口に来

た人に目もくれず、パソコンに目を向けて相手にせずに非常に憤慨したと、それから届け出用紙で分からない事項がございましたが、担当の方がそのことに対してそういうふうな仕方を教えていただきましたが、次の行程でどうしてもこれも必要という事項を詳しく教えていただけなかった、手戻りになって、また次の日に来るようになったと。住民にとってはなかなかこの庁舎に来るのは大変な苦勞で来られて、また2日も予定がつけられなかったと、そういう声も聞いておりますが、それを苦情として前回この質問に関しては、全議員の方から各課の苦情に対して、窓口を目安箱、そういうものを置きまして対応して、そういうことが起こらないように対応しておりましたが、最近では1階のフロアでは小型家電の回収箱がありまして、その目安箱とか苦情に対する箱はどうも見受けられませんが、今後そういうふうな苦情に対しての対策をなかったんじゃないかと、こういう声もあるということで担当課の答弁をお願いしたいと思います。

政策観光課長（河田 数明）

ただいまの再質問に対しまして答弁をさせていただきます。

大変申し訳ございません、私どもの方に苦情の情報が入っておりませんでした。しかしながら、議員さんの皆様にもおかれまして、そういう苦情等、情報がありました、私どもに是非ともお知らせ願いたいと思います。その情報に基づきまして、今後の改善に役立てていきたいと考えております。

また、先ほど言われました目安箱等は前回やっておったという記憶もございません。今後それをまた再開するかということも含めまして、検討を行いたいと思います。

以上、答弁とさせていただきます。

町長（丸尾 幸雄）

目安箱の設置につきましては、もうだいぶ前になりますけども、1年か2年ぐらい設置していた時がありました。そのことは私もすごく関心を持っておりましたので、目安箱の内容を、これは前にも議会の皆様方にご報告したことです。重複すると思いますが、その内容というのが個人に対する誹謗中傷が多かったんです。それで、私どもが求めている行政サービスに対する苦情とかというんじゃないかと、個人に対する誹謗中傷、それもうちの町の職員ではない方、そういう方に対する個人的な攻撃が余りにも多かったので、2年ぐらいでやめたような記憶があります。そのことも議会の方では報告をさせていただきましたけども、ただ目安箱が絶対的なものではないということなんですけども、じゃあどうすればいいか。やはり、私どもが町の職員全員、今、百九十七、八名おりますけども、そういう職員が何かそういうことを聞いたときは、それを聞き流すんじゃないかと、それを苦情とかそういうものは必ず上司に報告をす

る、上司はその改善をする、また改善が出来ない時は、その上の上司に報告をして改善をしていく、そのことが大事だと思ってます。私どもは美辞麗句は聞き流していい、だけど苦情とかそういうことに関しましては、必ず真摯に受けとめて、その対応をすることが大事だと、それが住民サービスの向上につながってまいります、そのようにいつも申し上げております。ご理解ください。

議員（古川 幸義）

要望ですが、やはり目安箱の中にそういうふうなものが目的とは違うそういうふうなことの意見があった場合、それは色んな方の色んな考え方がございまして、その中に1点でも機構改革の我々が気がつかないひずみ等がございましたら、その中から意見を抽出するという姿勢は今後もとっていただきたいと思っております、これは要望です。

続きまして、次の質問に入ります。

各課の連携の問題は改善されたのかということについてお答え願いたいと思います。

政策観光課長（河田 数明）

各課の連携による問題改善についてのご質問に答弁をさせていただきます。

昨年度まで住民課で行っておりました税証明事務の税務課への事務移管及び保険年金事務の流れを整えるために、高齢者保険課への事務移管を行ったこと、また建設課に空き家対策及び町営住宅関係など、複数課にわたる内部的な事務を集約し、一元化を図ったことにより、各課における連携も改善されてきていると考えております。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

これは本当は再質問したかったんですが、要望として上げさせていただきます。

各課の連携とされてきたとお答えされましたが、昨年、教育課と建設課、また健康福祉課から建設課に付託された工事におきまして、工事の発注の方法の仕方や現場の説明不足によるトラブルがあったと聞いておりますが、今後そういうものがないような再度検証していただいて、チェックしていただきたいなど思っております。

これはもう再質問ではございません、要望として取り上げさせていただきます。

続きまして、2点目の移動交通機関の拡充について。

平成30年6月議会において、高齢者の移動交通はどうすればいいのかを質問し、福祉タクシーについてお伺いし質問いたしました。再度質問いたします。

1点目、公共交通機関のあり方と今後の対策について、検討機関はどのようにしているのかお答え願いたいと思います。

総務課長（岡部 登）

古川議員の公共交通機関のあり方と検討機関についてのご質問に答弁をさせていただきます。

本町の公共交通機関のあり方を検討するために、昨年度公共交通に関するアンケートを実施し、その結果を議会等でご報告いたしました。また、ホームページにもアンケート結果を掲載いたしました。また、身体的な負担がかからない交通手段が最も望まれている状況であることは間違いなく、この傾向は高齢化が進むにつれて顕著になっていきます。交通弱者である高齢者は停留所まで歩くことが難しいということであり、本町の道路事情なども勘案いたしますと、その方たちを支援出来る最適な制度は福祉タクシーの充実であろうとの結論でございました。

また、地域公共交通会議や法定協議会などの公共交通に関する法令に基づく検討会がございますが、それは単なる公共交通空白地帯の解消を目的とするものではなく、バスやタクシーを何のために運行するのかを明確にするために設置にするものでございますので、今後最も求められている福祉タクシー事業を充実していく上で、新たなバスの必要性や実現性が認められますまでは、これまで申し上げてきましたように、法令等に基づく検討会を設けることは考えておりません。

以上、答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

ただいまの回答につきまして、検討会を設けることは考えておりませんというご回答をいただきまして、大変ショックを感じております。この移動交通のことにに関して、平成30年6月に私は一般質問をしておりまして、回答をいただいたのは、町長がお答えになられとんですが、これは会議録を私は持ってきまして、読み上げさせていただきます。

地域公共交通会議を立ち上げまして何らかの形で社会実験なども行い、そこで研究していく必要があると考えておりますという町長、首長さんからのご回答をいただいております。1年たった今、総務課長が法令に基づく検討会を設けることは考えておりません、こういうふうに答えられるということは、1年前に首長が答えられたことに対して、課長が否定することになりますよ。これは会議録ですから、これは公文書です。これは、どうしてこういうふうに変わったのか納得が出来ませんので、お答え願います。

総務課長（岡部 登）

ただいまの古川議員さんの再質問に答弁させていただきます。

ただいまお示しいただいた会議録以降に、この公共交通に関するご質問を議会等で複数回答弁させていただきましたが、その都度内容を見直し、課内で検討を重ねました結果、これは明らかに福祉タクシーなり、ドアからドアへ移動する、そういったことを住民の方が求めておるということが、それが明らかになりましたので、そういうふうに変更させていただきました。決して町長さんのご意見を否定するといったものではございません。

以上で答弁とさせていただきます。

議員（古川 幸義）

これもまた我々議会の方には行財政改革特別委員会というものがございまして、今回からございません。その機構改革も含め、公共交通機関のあり方として考えるところがございませんから、何らかの形でこういう形をしていただきたいと、これは私の要望でございますので、よろしく願いいたします。続きまして、2点目、福祉タクシーの利用者に対して、今後要望等ございましたらお答え願いたいと思います。

高齢者保険課長（多田羅 勝弘）

古川議員の福祉タクシーの利用者に対し、今後の要望についてのご質問に答弁をさせていただきます。

今議会において、高齢者福祉タクシーの利用費拡充の予算を提出しております。今回金額を5,000円から1万円に、また年齢を80歳から75歳に引き下げをしました関係で、初めて使用する方もいらっしゃると思いますので、利用者の皆様に友人や近隣で乗り合わせて買い物や食事に行くなど、外出機会を多く生み出せる活用方法の工夫をしていただけるよう、交付申請のご案内時や窓口でのチケット交付時にチラシ等を活用して周知していき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（古川 幸義）

時間がありますので、もう少し質問させていただきます。

再質問ですが、利用者に有効活用していただくために、例えば同じ目的地があるんだったら同じ時間帯に合わせたり、また複数乗り合わせで時間帯を合わせたり、いろんな面で利用活用などの提案を、これは行政側から利用者に有効な利用を促していくという努力を今後していくのかどうか、時間の許す限りお答え願いたいと思います。

高齢者保険課長（多田羅 勝弘）

古川議員の再質問について答弁をさせていただきます。

同じ目的地とかそういった部分で乗り合いを時間的な部分のセットとかというのは、今現在は考えておりませんが、ただいま申しましたチラシの中にそういった部分も含めて、ご案内はさせていただこうかと思っております。

以上でございます。

議員（古川 幸義）

再質問ではございませんが、福祉タクシーは、昨年も私は福祉タクシーに対しての増額とか、それから年齢の引き下げを質問いたしまして、ほかの議員の方からも多数福祉タクシーについての要望を行政側に訴えてきたと思いますが、また今回より福祉タクシーの増額、5,000円から1万円、それから年齢も75歳の引き下げと、本当にこれは町民にとってありがたいことだ思っております。この場をお借りしましてお礼を述べさせていただきます。私の一般質問を終わらせていただきます。どうもありがとうございました。

議長（村井 勉）

これをもって10番 古川 幸義議員の質問を終わります。