

---

○議長（土屋清武君） 休憩前に引き続き会議を開きます。

（午後 3時10分）

---

◎会議時間の延長

○議長（土屋清武君） 本日の会議時間は議事の都合により予めこれを延長します。

---

◇ 福 本 栄一郎 君

○議長（土屋清武君） 一般質問を続けます。

通告順位 5 番、福本栄一郎君。

（6 番 福本栄一郎君 登壇）

○6 番（福本栄一郎君） 通告に従いまして、ただいまから一般質問を行います。

私の質問は、防災対策についてと町政の取り組みについての2点であります。町民の皆様が満足する具体的かつわかりやすい明確な答弁をお願いいたします。

防災対策についての1点目、津波対策地区協議会は、平成29年2月以降一度も開催されておられません。住民の安心・安全な暮らしを守ることは自治体の最優先課題であり義務でもあります。協議会が開催されず、結論が先送りとなっている理由についてお伺いいたします。

次に2点目ですが、松崎海岸は、防潮堤の嵩上げと那賀川河口水門の設置について協議会で話し合われてきましたが、町長の考え方につきましてお伺いいたします。

3点目、条例で定める「那賀川水系河口周辺治水対策委員会」の活動状況と津波対策地区協議会との整合性はどこにあるのでしょうか。また、配慮すべき景観と環境対策についてお伺いいたします。

4点目、本年7月の西日本豪雨では河川が氾濫し、甚大な被害が出ました。当町の地域防災計画では風水害対策もありますが、那賀川、岩科川の浸水想定区域などが住民に周知されているのでしょうか。また、その対策が講じられているのでしょうかお伺いいたします。

防災対策についての5点目、町長の選挙公約、ホームページの「町長の部屋」、公開討論会、町政懇談会などで述べております災害に強いまちづくりである「区長、役場職員、消防署員」セットによる、月1回の地区の見回り強化、機敏な対応、避難道・避難場所・公民館の整備拡充、防災専門担当者の設置、女性の立場からの避難所整備、救援物資受け入れ場所の確保

などの取り組み状況はについてお伺いいたします。

次に、町政の取り組みについての1点目です。本年8月20日から庁舎1階にコンシェルジュ職員を配置しております。当庁舎は1、2階共オープンスペースでカウンターを設け、来客があった場合は職員が懇切・丁寧に対応しております。コンシェルジュ職員を配置しなければならない理由と人的配置の余裕はあるのでしょうか。また、戸籍窓口係が対応している庁舎案内との整合性はどうかお伺いいたします。

2点目、これまで職員が夜遅くまで仕事しておりましたが、現状はどのように改善されたのでしょうか。また、適正な職員数の配置と健康対策はどのように考えているのでしょうかお伺いいたします。

以上、壇上からの私の質問を終わります。

(町長 長嶋精一君 登壇)

○町長(長嶋精一君) 福本栄一郎議員の質問でございます。

1. 防災対策についてでございます。①津波対策地区協議会は、平成29年2月以降一度も開催されていない。協議会が開催されず、結論が先送りになっている理由は何かという質問でございます。

津波対策については、平成27年度から静岡県や住民の皆様とともに「津波対策検討会地区協議会」を設置して検討しているところでございます。協議会については平成29年2月以降開催されていない状況ですが、最終的な委員の皆様へのアンケート結果を踏まえ、那賀川河口に水門を設置する方針と、高さは費用対効果を確認し行政で検討していく方針という内容で終了となっていました。

昨年度、協議会を開催することができなかった理由としては、アンケート結果において、防潮堤の高さが、L1想定の高さに対応できる11メートルと、暫定高の7.5メートルに意見が二分されていたため、事業実施にあたり暫定高でも国の交付金の対象になるのか、静岡県において国に確認するのに時間を要したためでございます。

今年度に入り、暫定高でも国の交付金の対象になるとの回答が得られたため、静岡モデル推進検討会の中間報告において、「松崎地区において津波対策施設の整備を実施することとし、整備にあたっては、観光業を中心とする当地区の特性に配慮した構造、外観とする」と取りまとめ、この結果を踏まえ、地区協議会の委員の皆様説明に回りたいと考えております。

今後、防潮堤等の整備にあたり、交付金の対象事業とするためには、まちの将来像や地域活

性化策を考慮し、ハード・ソフトを総合的に取り組むための、津波防災地域づくりに関する法律に基づく「推進計画」を町で策定していくことになります。

防災対策の②松崎海岸は、防潮堤の嵩上げと那賀川河口水門の設置について協議会で話し合われてきたが町長の考えはどうかという質問でございます。

住民アンケートの結果、「更なる防潮堤の整備が必要」との回答が67パーセント、「水門の整備が必要」が68パーセントと約7割の方が整備が必要とっております。

また、地区協議会参加者へのアンケート結果については、「更なる防潮堤の整備が必要」が87パーセント、「水門の整備が必要」が80パーセントと高くなっています。ただし、高さについては、L1対応の11メートルと暫定高さの7.5メートルと意見が二分されています。

町としても、防潮堤と水門は一体となって整備されることで、初めて効果が発揮されますので、住民の安心・安全の確保という点からは、セットでの整備が必要と考えております。高さについては、住民の生活や景観に配慮した高さが必要と考えます。

防潮堤等の整備については、長期間かかること、また、いざ地震が発生した際には、その地震がどのレベルなのか瞬時には分かりませんので、想定外の地震が発生した場合も想定し、避難路、避難ビルの整備や避難訓練等を含めたソフト対策が同時に必要であると考えております。

防災対策の③条例で定める「那賀川水系河口周辺治水対策委員会」の活動状況と津波対策地区協議会との整合性はどうなっているのか。また、配慮すべき景観と環境対策はどうなっているのかという質問でございます。

那賀川水系河口周辺治水対策委員会については、平成24年8月に、那賀川河口の水門設置について「人命と財産を守る可能性のある有力な対策で、津波の到達を遅らせるなど減災効果が期待される。」と答申し、27年度に津波対策地区協議会が設置されたことにより、水門と併せた津波対策施設の方針については、地区協議会に委ねることとなっており、施設整備の方向性については、整合性は図られています。

海岸線や内陸のなまこ壁など、町として保存すべき景観や影響する環境については、防潮堤の高さや防護ラインの位置などにより変わってくるため、津波防災地域づくりの推進計画を策定する中で、住民の皆様を交えて十分に検討していく必要があります。

防災対策の④本年7月の西日本豪雨では河川が氾濫し、甚大な被害が出た。当町的那賀川、岩科川の浸水想定区域など住民に周知されているのか。また、その対策が講じられているのか

という質問であります。

7月の西日本豪雨災害の関係については、伴議員、渡辺議員の質問でもお答えしたとおり町では、平成27年3月発行の防災マップに堤防の決壊等による浸水想定区域図を掲載しております。しかし、掲載スペースが狭いことや、ここ数年大きな水害がなかったことなどもありますので、大雨による浸水想定区域の周知を図っていく必要を感じているところでございます。

また、地域防災計画では、那賀川の水位、時間雨量等を基に、避難準備情報や避難勧告、避難指示発令の基準を定めております。

防災対策についての⑤町長の選挙公約についてどうなっているかということでございますが、それについてお答えいたします。

私は、松崎町長選挙に立候補するにあたって、3つの政策を掲げました。1つ目は「農林水産観光業の一体推進による経済活性化」、2つ目は「災害に強い町づくり」、3つ目は「医療・福祉の充実」です。

2つ目の「災害に強い町づくり」の中で申し上げた区長さん、役場職員、消防署員セットでの地区回りについては、5月下旬から見回りを始めましたが、消防署との調整がなかなかつかず、区長さん、役場職員で行っていましたが、その後、消防署と打合せを重ねた結果、先日、できる範囲で協力してもらえることとなりました。

避難道、避難場所、物資の受入れ場所などは、担当と一緒に町内を廻り、問題がないか実際に自分の目で確かめるとともに、女性などに配慮し避難所には簡易テント等を活用して、プライバシーの保護を図りたいと考えております。また、地区公民館の耐震改修整備などについても年度内に道筋をつけたいと努力しているところであり、職員にも積極的に防災関係の研修に参加させ、人材育成を図っているところでございますが、これらは一朝一夕にしてできるものではありません。身近なこと、できることから進めているところでございます。

2. 町政の取り組みについて。①8月20日から庁舎1階にコンシェルジュ職員を配置している。これは戸籍窓口係が対応している庁舎案内との整合性はどうかという質問でございます。

私は、町長就任の訓示の際、職員にあいさつの徹底、困った人を見かけたら自分のことは二の次に、手助けすることを指示しました。来庁された方が、どこへ行っていいかわからず、迷っているような役場であってはならないと考え、コンシェルジュの配置を就任当初から計画したものでしたが、職員からはしっかり対応できていると聞いておりましたので様子を見ておりました。

先日、庁舎1階の様子を見ておりましたが、職員の立場からはできていると感ずるのかも知れませんが、私の目には対応が不十分に映りましたので、8月20日から各課職員交代で行うよう指示したところでございます。

各自が仕事の進め方、業務を見直すことにより時間は捻出できるものであり、来庁された方にきめ細かなサービスを提供するものであり、戸籍窓口係の案内業務を補完し案内業務を充実させるものと考えております。

町政の取り組みの②これまで職員が夜遅くまで仕事していたが、現状はどのように改善されているのか。また、適正な職員数の配置と健康対策について問うということでございます。

職員の時間外勤務につきましては、これまで役場は不夜城などと言われてまいりましたが、8月以降は、特別な場合を除き時間外勤務は午後9時までとし、統括課長を筆頭に指導にあっております。時間外勤務の主な原因は、新規事業の始まりによる業務量の増、人事異動に伴う業務への習熟度不足や、このような状態が恒常化することにありますので、日中の仕事の進め方や集中力の向上、必要な業務とそうでない業務の見直しなど労働時間の改善に努め、少数精鋭を目指しております。

それには、職員の努力もかかせませんが、まず職員が健康でなくてはなりません。職員には定期健康診断後の健康指導を行うほか、ストレスチェックを実施し健康管理に努めてまいります。

福本栄一郎議員の質問に対してお答えいたしました。以上です。

○6番（福本栄一郎君） 一問一答でお願いいたします。

○議長（土屋清武君） 許可します。

○6番（福本栄一郎君） ただいま町長の方からありましたけれども、順次聞きたいと思いません。

まず、1点目、防災対策、先ほど総務課長の方から大雨警報ですか、体制を整える準備に入ったという報告を受けたんです。今回の台風21号は四国の方へ上陸して・・・、幸いと言っではおかしいですけれども、東海地方、特に静岡県は外れたということがよかったのかなと思うんですけれども、向こうの方は本当に気の毒だということは感じております。

度々災害・・・、特に四国、中国地方の岡山県や広島県・・・、ということですから、それに絡めて防災対策・・・、ちょうど9月ですから、昔から210日、9月1日それから220日、ちょうど台風の時期、これから9月、10月・・・、この辺で防災対策、これはもう日本全

国の共通の課題となっていると思います。

その中で、津波対策地区協議会、これは地震対策・・・、地震が起きて、そのあと津波・・・、津波が来て地震じゃないですよ。地震がきて津波・・・、それについて一度も開催されていないということで、先ほど町長からありましたけれども、これから説明会をやっていくということですが、これは特に・・・、三浦地区も当然ですが、この松崎地区・・・、非常に心を痛めていると思います。早くやってくれ・・・、中にはいろんな問題もあります。賛否両論がありますけれども、やはり県が水門とセットで防潮堤の嵩上げ、L1対応、L2対応、それについてピラミッド型あるいは屏風型というんですか、L字型、この辺これから造る時に非常に問題になってきます。

その辺を絡めて、2番目の関係で町長の考え方を伺います。特に2番目・・・、1番目も含めて、町長はどういうふうに進めていくんですか。防潮堤と・・・、防潮堤の嵩上げ、これはL1、L2対応は抜きにして、先ほど暫定の高さが7.5メートル・・・、水門と防潮堤の嵩上げをどのように考えているんですか。それを教えてください。

○町長（長嶋精一君） 福本議員がおっしゃるようにセットで考えております。セットでやらなければいけないと考えています。

○6番（福本栄一郎君） セットということは、町長としてみれば、造るという考え方でよろしいですか。確認の意味でもう一度ご答弁をお願いします。

○町長（長嶋精一君） まだ地区の協議会を・・・、まず県と話し合いをして、それから地区協議会を再度やって、それで私の考えを申し上げたいと思います。

あくまでも県が主体としてやるわけですので・・・。それと、今までずっと決まってこなかったという歴史があります。

私は、ここでこうする、ああするということじゃなくて、とにかくセットでやりたいとは思っておりますけれども、意見が二分しているという現状がございますので、ここで福本議員が私に決めろということだと思っておりますけれども、それについては、福本議員はどういうふうに考えますでしょうか。

○6番（福本栄一郎君） 私がどう考えるということじゃなくて、私は町長にお伺いしたいんです。

なぜかという、これは、ある人に会ったんですね。町政懇談会2日目、5月9日、岩科小学校体育館、ある人ですよ。「防潮堤を造りますか」という問いに対して、町長は「防潮

堤は造ります。水門も造ります。町民の合意のうえです」と答弁しています。

(「大きい声で・・・」と呼ぶ者あり)

○6番(福本栄一郎君) 町政懇談会をやりましたよね。この2日目、5月9日、岩科小学校体育館、これは質問者がありまして、質問者が誰かはちょっと控えまして、「防潮堤は造りますか」という質問に対して、町長は「防潮堤は造ります。水門も造ります。町民の合意のうえです」と答弁していますけれども、これは事実ですか。お答えください。

○町長(長嶋精一君) そのようにしたいと答えました。

○6番(福本栄一郎君) じゃあ、防潮堤も町長は造るという考え方でよろしいですね。

○町長(長嶋精一君) そういうふうにしたいと思います。ただ、高さについては、今は言えないということでもあります。

○6番(福本栄一郎君) 地区協議会約50人近く・・・、私もメンバーに入っていますけれども、これが、先ほどの説明で平成29年2月以降開かれていない。町長の答弁では説明会を開く・・・、これはいいです。なるべく早くやってもらいたい。

私としてじゃなくて・・・、町長としてみれば、この合意形成を図るのは、町の、行政のトップじゃないですか。

私は一議員、家に帰れば一町民、町長も家に帰れば一町民けれども、やはり町長という行政のトップで、この賛否両論を取りまとめていい方向へもっていくのが町長の責任じゃないですか。

だから、私は、自治体が最優先課題であって、義務でもあるということを私が冒頭述べたとおりです。この辺もよくふまえてやってもらいたいと思います。

わかりました。町長が先ほどの答弁・・・。

次にいきます。那賀川河口水門も先ほどの答でいいと思います。

4番目になりますが、ちょうど台風21号が向かっておりますけれども、河川が氾濫した・・・、それで、ちょっとお伺いしたいんですけども、これは担当課長でもいいです。

国が定めている防災行動計画、いわゆるタイムラインというのは松崎町は指定されているんですか。指定されているか、されていないかだけでいいです。

○総務課長(山本稲一君) タイムラインの方は指定されておられません。

○6番(福本栄一郎君) 松崎町はタイムラインは指定されていない。これは、国の方では1161市町村あるということですからけれども、松崎町はないということでもいいですね。わかりま

した。

それに絡めて、このタイムラインが何かということになりますと、自治体がいつ避難所を開設するのか、いつ避難情報を出すのか、町民の皆さん方がいつ心の準備を整えて、いろいろな防災グッズ・・・、逃げ出す用意をするという具体的なものを求めているのがこの避難行動のタイムラインだそうです。

ですから、その避難行動を定めてなくても、こういうのをおり込んでソフト面ハード面に対応してもらいたいということなんです。これは回答はいいです。

絡めて、次の質問で那賀川、岩科川の浸水想定区域について、先ほどの伴議員と渡辺議員も防災関係の質問をしたんですけれども、道部地区・・・、勤労者体育館、これは津波浸水区域に入っていると思うんです。松崎中学校の体育館も・・・、その辺の考え方はどうでしょうか。簡単でいいですから教えてください。

○総務課長（山本稲一君） 道部の勤労者体育館は、福本議員がおっしゃるとおり津波浸水区域に入っております。入っておりますけれども、浸水害といいますか、大雨の浸水害の時に浸水区域を外れていますので、その場合には、使用させてもらいますけれども、津波警報が出て、避難勧告等そうした場合につきましては、勤労者体育館は避難所としては開設はしないということでございます。

○6番（福本栄一郎君） わかりました。なるべく住民に対してもスムーズな避難、災害がないようなことをお願いしたいと思います。

次の5番目です。町長が選挙公約で先ほど3つの関係で言いますけれども、災害に強いまちづくり、区長と役場職員と消防署員セットでということですが、町長は、先ほど消防署はできる範囲で協力という答弁を先ほどされたんですけれども、できる範囲というのはどういったことでしょうか。具体的に教えてください。

○町長（長嶋精一君） 消防職員の場合は、スケジュールを組んでも突然に、突発的に消防署の方の職員のスケジュールが変わることがあります。その変わることがあるものですから、そこら辺を臨機応変にやっということであります。

まだ細部については詰めておりませんが、消防署員にとっても各地区を覚えるということは非常にメリットがあると言っております。

わが方も専門家の消防の職員と回ることによって防災担当者も非常に勉強になると思います。お互いがいいと思います。そういう意味のことでございます。



○6番（福本栄一郎君） 下田地区一部事務組合の消防の方は、渡辺議員と私が町を代表して行っています。ご存じのとおり下田消防組合は1市4町ですね。東伊豆町は向うに入っていますので、下田市、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町ということですが、それが、いわゆる一部事務組合で限られた人数だと思うんです。

松崎町にとってみればいいですが、「松崎町がやっているのに、うちの町、市もお願いします」といつてきた場合には、非常のその辺が困ると思うんです。同じように負担金を出していますよね。額は若干違いますけれども、基本的な考え方、負担率は同じです。パーセンテージは違いますけれども、考え方は同じ考え方に基づいているのに松崎町だけは優遇しましょう。これはやはりできないと思うんですよね。

ですから、私は具体的にどういった形で協力してもらえるんですかということです。やはりこれも1市4町のバランスが・・・、同じようにバランスを保たないと他からも苦情がくると思うんです。その辺の考え方はどうでしょうか。

町長の方はまた首長会議でやっているでしょうけれども、我われは議員としての活動をしています。その辺の考えをもう一度具体的に、わかりましたら教えてください。

○町長（長嶋精一君） 消防署さんの方がどういうふうな考えをもっているかは確認しておりませんが、私の方としては、松崎町としてお願いをするつもりであります。

そして、首長の方にもそういうことをやりたいと思っていますということは連絡はしたいと思っております。

○6番（福本栄一郎君） 時間がだんだん迫ってきますけれども、防災関係の最後の関係なんですが、9月1日は防災の日ですね。全国的に・・・。静岡県が先駆けてやっているんですが、これは、私が住んでいる宮内区につきましては雨のために中止になっています。ですが、ほかの地区はやったようなんですが、町長就任後・・・、去年の12月に就任して初めての総合防災訓練、町長の選挙の公約で、標榜している災害に強いまちづくり、これに絡めて、見るとマンネリ化という感じがよく見受けられるんです。これがいいか悪いかはまた別として、町長が選挙の公約で災害に強いまちづくりと標榜して、訴えて町長になったわけですが、それについて初めての防災訓練です。それについてどのような訓練の取り組みがあったのか、その辺をお聞かせください。

○総務課長（山本稲一君） 福本議員がおっしゃるように訓練がマンネリ化しているというのは私どもも実感しております。

今年度、地区によりますけれども、ある地区においてはHUG（ハグ）という避難所運営訓練、避難所をどう運営していくかという図上訓練になりますけれども、そのような訓練をやった地区もございますので、また9月に防災委員さんの研修もやらせてもらいますけれども、そういったものを皆さんに周知をして、緊張感を持って防災訓練に参加していただきたいと思っています。

○統括課長（高木和彦君） 防災訓練は町長にとっては9月1が初めてではなくて、ちょっと日には忘れましたが、去年の12月、就任してすぐに防災訓練がありまして、そちらの方にも参加していただいています。

今日も、台風21号が近づくとということで、昨日私ども課長が全部集まって打合せをしたんですけれども、昨日の予想ですと、朝方は雨がそんなに降らないだろうという予想もありましたけれども、町長は、もし被害が大きくない台風であっても、実際台風が来て、それを訓練とするのはちょっとおかしい言い方かもしれませんが、それに備えてということでやっています。

実際、今日朝5時に総務課長、防災の担当者が集まるということになっていましたけれども、町長は4時20分ですか、確かその辺に来て、自分から今日の台風をそういう考える機会にしようということで取り組んでおります。

○6番（福本栄一郎君） 時間がだんだん迫ってきましたから、ちょっと簡潔にご答弁願いたいですが、町長の考え方を聞きたいですが、こういった目玉で防災訓練を計画したのか教えてくださいませんか。

それから、個々に機敏な対応であるとか、避難道、避難場所とありますが、その中でも公民館の整備拡充、これは耐震性の問題というのは・・・、松崎町は35地区ありますけれども、それぞれ公民館を持っていますよね。その耐震性・・・、それが避難場所になると思うんですよね。広域で考えると道部とか中学とか、あるでしょうけれども、その辺の耐震性の問題と避難道ですね。前から、東日本大震災以降、事あるごとに議会で問題視しましたけれども、最近では学校の通学路のブロック塀の・・・いわゆる避難路・・・、避難タワーは1基できて、次に静岡銀行の屋上ということなんですけれども、その辺の考え方を簡潔にご答弁をお願いします。

○町長（長嶋精一君） 私は、町長になる時公約いたしました。公約というのは、約束であります。私は、公約をした以上は必ず実行するように、必ず実行するように、福本議員、やっ

ております。公約は果たすという気持ちでやっております。

避難道については、いま福本議員から話がありました静岡銀行の避難ビルですけれども、1000万円を補助しております。西区に造った避難タワーは1億円近くかかっております。かたや1億円かかる、静岡銀行の補助は1000万円でございます。

ところが、結構近くの人たちに、この前の防災訓練の時に登ってもらって、非常に好評を得ております。そういうふうの一つひとつやっているということをご理解をいただきたい。とにかく、公約は果たしていきたいと・・・、公約が果たせなかったら辞める時だと私は思っています。以上です。

○6番（福本栄一郎君） わかりました。公約が果たせなければ辞める時期・・・、わかりました。我われも協力態勢ということでできることはやると・・・、議会と執行部・・・、これは当然のことです。わかりました。

要するに、やっぱり自治体のなすべきことは、住民の安心・安全な生活を守ることですから、そういったことでよろしくお願いします。

次に、町政の取り組みについて伺います。

先ほどの質問の中で、8月20日からコンシェルジュ、ちょっと舌を噛み切りそうな発音ですけれども、これが、町長がやるサービスだということを言っていますけれども、まず、1点目の・・・、この伊豆新聞の記事を持ってきたんですけれども、これを見ますと、町長がよく知っていますよね。費用対効果ということで、ここからいきます。

平成30年度の一般会計当初予算の資料では、平成30年4月1日の一般行政職と事務職の給料が平均年齢38歳1か月で、27万7191円、給料は30万975円となっております。コンシェルジュが1人毎日立っていると年間給料で332万6000円、給与、ボーナス込みの諸手当を入れると、361万1000円となる。これに絡めて、松崎町の役場の機構と職員の配置ということで、いつも出しますよね、5月1日号の附属資料として・・・。

いわゆる戸籍窓口係の職務が庁舎案内、それからもちろん住民票とか、印鑑証明、これはやりますけれども、諸届出の記載指導、その他苦情の受付、人権・法律・行政相談に関することと書いてあります。

戸籍窓口係は3人体制でいっています。受付に2人の女性の方、後ろに控えています。3人体制。これが、コンシェルジュということで、会計室の前に立っていますよね。

その辺が、私が見る限りでは、屋上屋に重ねる・・・、しかもこの庁舎が確か昭和55年です

か、もう40年近く経っている。人口も僅か7000人を切っていますよね。松崎町民にしてみればだいたい1階は何があるのか、2階は何課があるのかということはもう熟知していると思うんです。外から引っ越して来た人は別としまして・・・その辺で、私が考えるきめ細かな対応は結構です。ならば、健康対策、時間外手当の関係で・・・、屋上屋に重ねるんじゃないかと・・・、しかもこのつくりが質問のとおりカウンター方式、みんな1階がオープンスペースですね。

県庁とか何かに行くとみんな個別の部屋がある。どこの部屋かわからない。行っている方はわかるでしょうけれども・・・。

松崎の役場の場合は、みんな1階も2階もオープンスペースで・・・、この辺の置かなければならない考え方というのをお聞かせください。

○統括課長（高木和彦君） 町長が就任してすぐにこの話があった時に、正直言いますと私もそういうのはいらぬんじゃないかということ町長に申し上げた記憶がございます。その中で、ただ、実際に町長と窓口のところを見ていますと、やはり窓口も電話対応というのは、戸籍の問い合わせとかかなりの件数がきます。

また、そこにもう1人印鑑証明ですとか、そういうお客さんが来ると必ずしも窓口3人で全部のお客さんに対応できないという実態もございます。

また、役場のつくりの問題もあるかもしれませんが、役場の場合は、2階に上がっていただくのに玄関先から左側に折れて階段を上がっていただくということで、高齢者の方にとっては階段というのは、なかなかお客さんによってはきついということもあるものですから、そこは案内人がいて、2階の係を呼ぶことも必要だなと思っています。

実際、一番大切なのは、これから・・・、今は職員も立っていてもどのようにして接したらいいか、正直言ってとまどっている職員もいるのは確かですけれども、この制度をやっていくことで職員の接遇能力が向上するとか、やはり公務員の資質で一番重要なのは、奉仕の気持ちというところがあると思いますので、こういうコンシェルジュをやっていく中で、職員一人ひとりが公務員として成長していけば効果があるのではないかなとは思っています。

○町長（長嶋精一君） コンシェルジュというふうに言っていますけれども、新聞で書かれてコンシェルジュとなったんですけれども、私は案内役でいいと思っていますけれども、やはりお客さんが来られて、住民が来られて、迷っているような職場はよくないですよ。

これは、かなり指摘をされました。ほかの人から指摘をされて、こういう決断になったわ

けであります。

したがって、お客様をやっぱり第一に考えるということで、職員もそういうふうに変えていくということ、そして、職員が今までやっていた仕事を半日でもそういう案内をやるということによって、いろんな職種を覚えなければいけないという面がありますね。いろんな仕事を説明しなければならない。聞かれた場合に・・・。そういうメリットもあるし・・・、それと、忙しい、忙しいでやっているかもしれないけれども、その半日抜いた時に、抜かれた時に、どういう・・・、じゃあ、抜いたところの応援態勢はどうなっているかということも考えられるし、私はいいやり方だなと思っております。

- 6番（福本栄一郎君） 町長が経済観念ですか、理論に・・・、元の職場、銀行員・・・、いわゆる費用対効果ということになりますと、厳しい財源の中で1人330万円、年間の・・・、平均値ですよ。

コンシェルジュは給料の高い課長職、今年入った若い人、これはもう全然格差がある・・・、そこで、費用対効果・・・、しかも受付、窓口税務課の窓口係で3人いるんですよ。3人。それをまた付けるということは、ですから、屋上屋に重ねて無駄じゃないですか。そんな経費があったらば、ほかへと予算を使ったらどうですか。福祉対策、子ども対策、いろんな面で・・・。なんで・・・、私が思うには、3人体制ですよ。この人口僅か7000人を切っているところが・・・。なんで、ホテル並みのコンシェルジュ、案内人を置かなければならないその理由をお聞かせください。

- 町長（長嶋精一君） 費用対効果という発想よりも、今現在、私は不十分だと接遇が思っているから実行したわけであります。

毎日様子を見ていて、実行したわけでありまして、福本議員は毎日見てどういうふうになっているかというのを確認をしておりますか。

- 6番（福本栄一郎君） 時間が足りないから・・・。

- 議長（土屋清武君） 5分延長します。

- 6番（福本栄一郎君） 私が、確認というのは・・・、それはみんな一生懸命やっているんですよ。やっぱりまちづくりは人づくり、役場の職員を育てなければ、町を作っていけないじゃないですか。その責任が、町長・・・、トップ、リーダー、町長の責任です。

それを、私が言うのは・・・、費用対効果をきめ細かなサービスもいいです。だったらば、自分の専門職の仕事についての方がいいです。どうして・・・、例えば、失礼な部分はあるかも

しれないけれども、役場の経験年数が2年や3年の若い職員が、建設課のことを聞いて税務課に来たと・・・、これは、役場で一番混み合うのは確定申告の時期だと思います。窓口が混雑してくるのは・・・。通常はないと思うんです。それはいろんな介護とかいろんな面もあるんです。その辺を考えるならば、下手に回答ができると思いますか。役場の職員が言ったことは全て町長が言ったことですよ。それを町民が信じるんですよ。

「どうしたらいいか」「こういうふうにしてください」それなると、辞令をもらっているわけじゃない、責任はないと思うんです。

そこで、聞きます。いま会計の前にいます。正面玄関から入ってくると、右左に分かれる。右の方に行けば統括のところに行きますよね。係が健康福祉課ですか、左に来れば税務課、真ん中が受付、なんで向こうに立たせないんですか。左右に・・・。

それは、私も屁理屈的なことになりますから、それは引き上げますけれども、だったらば、この新聞に出ているホテルコンシェルジュのようなサービスと言っていますが、役場ではホテル並みのサービスはどのようなことを考えているんですか、それを教えてください。

○町長（長嶋精一君） ホテル並みのサービスと新聞に書いてあったと思います。要するに、お客様が迷っている時に、お客様の迷いを取り除くためにその係を設置したわけですよ。案内人を・・・。

だから、その案内人は、例えば、建設なら建設へ連れていくだとか、2階になっていますだとか、2階が建設課となっておりますとか、あるいは自分が伴って連れていくとか、そういうことが必要だと思うんですよ。

そして、その案内をする人は、少しでもそういうお客様の質問に対して知的好奇心を働かせて、家へ帰って勉強をするかもしれないという可能性があるわけです。

福本議員は、優秀な役場の職員だったでしょうから、その辺はご理解いただきたいなと私は思います。

○6番（福本栄一郎君） 町長はホテルに勤めたことはないでしょう。そうですよね。ずっと静岡銀行・・・、私は、ホテルに3年お世話になったんです。定年後3年間・・・、ホテル並みというのは、「いらっしゃいませ」自分が予約した部屋まで荷物を持っていくんですよ。これがホテルだと・・・、いろんなことがあります、相談事も何も全て・・・、ここは、だったらば、おそらく・・・、「総務課はどこですか」「その階段を上がって、1番奥が総務課です」。おそらく総務課の窓口のところまでは連れていかないと思いますよ。

ホテルというのはこういったものじゃないです。全てサービスですから。お客さんのお金で・・・、お客さんが来てもらって、そのお金で我われ職員の給料が出ていたんですよ。本当のきめ細かなサービスですよ。おもてなしの心・・・、役場の職員がそれをできますか。

○町長（長嶋精一君） ホテルもそうでしょうけれども、役場の職員の給料も源泉は税金であります。町民の税金であります。松崎町の方でなくても、税金であります。

したがって、行政は最大のサービス産業だと言われております。ホテル業に負けないサービス産業だと思っております。以上です。

○6番（福本栄一郎君） じゃあ、次の質問、職員は接遇スキルを向上させると言っていて、静岡新聞ですか、8月6日、静岡市役所で試験的にやっている。静岡市役所で始めた。これは静岡新聞の記事です。

それをヒントに得たのかどうか知りませんが、私は重ねていいますが、屋上屋に重ねるような町長の考え方・・・、その根本的にきめ細やかなサービスはいいです。

我われも全て、報酬も給料も全て税金です。その辺の考え方です。

ですから、費用対効果で・・・、3人いますよ。窓口係は・・・。それともう1人増えた。繰り返しますが、年間換算すると38歳1か月で360万円ですか、ボーナスを入れて・・・。その辺をやる必要があるんですか。

だったら、皆さんの税金を有効に使ったらどうですか。福祉対策、子育て支援等々学校も・・・、エアコンの問題も出ているでしょう。今回の質問で出ていますね。その辺に充当したらどうですか。その辺の考えを教えてください。

○町長（長嶋精一君） 福本議員は誤解があるようですけれども、その静岡市でやっているからということだけをまねしたわけでは決してございません。

先ほど統括課長から話があったように、私は町長に就任後、12月にこれをやろうじゃないかと言っております。私の方が静岡市よりも発端は先であります。

○議長（土屋清武君） あと2分です。まとめてください。

○6番（福本栄一郎君） じゃあ、まとめに入ります。この記事で、コンシェルジュ職員は試験的な取り組み・・・、新聞記事ですよ。町長の話している伊豆新聞の記事ですけども、期間は定めず、継続については随時検討していく、これはあくまでもまだ試験的な取り組みであって、期間は定めない、継続については随時検討していくと書いてありますけれども、町長はずっと継続するんですか。その辺を教えてください。

○町長（長嶋精一君） その期間については、はっきりとずっとやるとか、あるいはいつやめるとか、それはいま申し上げません。私が見て、定着してきたな、いいあいさつができるな、3人いても2人しかいなくても誰かが電話していてもパッパと誰か出てきて対応しているなというような雰囲気になれば、私はその辺で定着してきたなと思って打ち止めにするということは考えていきたいと思っています。

○6番（福本栄一郎君） それは、私が希望するのは、今日でも考え直してください。やはり町長、きめ細やかなサービス、あくまでも職員がまちづくりをやっているんですよ。我われ町民のために。

ですから、職員のモチベーションを高めるために職員と十分コミュニケーションを図って、皆さん方の広い意見を・・・、町長だからといって、町長の考えじゃなくて、皆さんの職員のコミュニケーションを十分図って、飲みケーションもいいと思うんです。十分に聞いてみる。やっていくのは、少なくとも職員のやる気を起こさせる、モチベーションを高めるということを期待しまして、ちょうど0分になっていますから、よろしくをお願いします。

○町長（長嶋精一君） 福本議員のような素晴らしい職員がたくさん出るような教育を今後もしてまいりたいと思っています。以上です。

○議長（土屋清武君） 締めてください。

○6番（福本栄一郎君） それを期待しまして、なるべく・・・、町長の頭の中ですから・・・、先ほど聞きましたので、早く費用対効果を考えて、打ち切ってもらうことを期待しまして、私の一般質問を終わります。ありがとうございました。

○議長（土屋清武君） 以上で福本栄一郎君の一般質問を終わります。

---