

○議長（上田順康君） 順番7、3番 上田良治君。

〔3番（上田良治君）登壇〕

○3番（上田良治君） 通告に従いまして、一般質問を行います。今回の私の質問は2点であります。

まずはじめに、職員の意識改革についてお尋ねをいたします。

市の窓口業務は、市民課をはじめ保険年金課、総務課など、市民に接することの多い課の行政対応のあり方については、市民サービスの大半を窓口で対応するわけですが、民間企業と比べてみた場合、まだまだ改善していかなければならない行政対応が職員に求められていると思います。

地方行政が私たちの暮らしにどれだけかわっているのでしょうか。まず朝、目を覚ますと顔を洗います。これは市町村の水道局で提供しています。トイレに行きますと、下水道もまた市町村の仕事でございます。ごみを捨てに行くと、その収集処理もしかり、家を出ると道路を通りますが、これもほとんどが市町村が整備したものです。循環バスもそうです。そこから見渡す水田の用水路や区画整理などもまたそうです。公民館や自治会活動を支援するのもそうです。人の人生で見ても、生まれてくる前から母子手帳のお世話になっていますが、これも市町村の仕事です。生まれると戸籍や住民票の登録を行います。これもそう。病気をすると病院や国民健康保険のお世話になりますが、これもそうです。健康診断も受けるでしょう。年をとると介護保険でヘルパーさんのお世話になる。死んでも火葬場やお墓で永眠するも、なお市町村のお世話になります。まさに揺りかごから

墓場までということになります。

私たちがふだん受ける行政サービスのほとんどが地方公共団体が提供していることとなります。

民間企業でお客さまのサービスや対応を誤った場合は、他の条件の良いお店に逃げていくのです。だから一生懸命経営努力をしておられるのです。しかしながら、市民の方々は、役所のサービスや対応が悪いからといって、また、水がまずいから、国民健康保険が高いからといって、近隣の市町村からいただくことは橋本市の住民である以上無理であります。行政職員はお客さまである市民の目線で行政を考え、地域を支える一流の公務員として活躍することが今以上求められています。

一方では、市民の皆さまは、行政サービスの対価として納税の義務を果たしており、公務員に対しての市民の目は非常に厳しいものがあります。報酬においても、公務員は高給取りだとか、世間に比べ給料が高い等の批判を受けております。しかし、一流の仕事をする公務員に対しては、民間以上の報酬があつてしかるべきである、このことは市民の皆さまもご理解いただいていると思います。

地方公務員法第30条に「すべての職員は全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、職務の遂行にあたっては全力を挙げて専念しなければならない」と定められています。皆さん、初登庁のときは市民のために仕事をすぞと志を新たに輝いていたのではないかと思います。それが規則・条例を守ってまじめに仕事をしていれば、身分・生活は保障され、厳しい社会とは別に、大きな失態をしない限り身分は100%保障されるような制度となっております。このことが市民にとって、どち

らが良いか悪いのかは意見が分かれるところでもあります。しかし、大切なのは、市民の立場を考えて仕事をしている皆さんに、ぜひ市長の立場になって考えていただきたいのです。市長と職員とでは同じ行政の立場でも身分においては大きな違いがあり、市長、私も同じであります。年の1度の審判があります。市民あつての行政なのか、行政あつての市民なのか、わからない職員は必要でなくなってくるでしょう。

近年、市役所は「自ら考え自ら行う地域づくり」の地域主義が強調され、今、住民のために何をなすべきか、統一した目標・理念・アイデンティティを明示し、職員の意識改革に結びつけるべきではないかと思っております。以下の質問をいたします。

1、市として職員の業務体制や意識改革にどう取り組まれているのか。

2、職員発意による市民への約束を策定してはいかがでしょうか。

次に、市民が主役の「まちづくり」についてお尋ねをいたします。

近年、住民ニーズが複雑多様化する一方で、国・地方とも膨大な借金を抱える状況に至り、行財政改革が急務となっている現在、国・地方を通じた行政システムのあり方の見直しに、特に地方分権に向けた取り組みは重要な課題であります。地方分権とこれに伴う地方自治体の体制整備は、一つ目には、国と地方自治体の関係、二つ目には都道府県と市町村の関係、三つ目に自治体と住民の関係の三つの観点から進めるべきものと考えます。

一つ目の国と地方自治体の関係についていえば、これは基本的に国に集中している権限や財源を自治体に積極的に委譲していくことであり、極めて明確であります。また、二つ目、三つ目の自治体と住民の関係については、自治体行政を全体として一層オープンなもの

にし、住民参加の仕組みをさらに充実・活性化していくこととなります。

これに対し、二つ目の都道府県と市町村の関係については、自治体行政を都道府県と市町村の2層制にするとの方針が出されておりますが、道州制や基礎自治体300という意見も出されており、具体的な将来像は示されていないという問題があります。私は、地方分権を進めるにあたっては、地方公共団体に自主・自立の権限、財源を重点的に与え、真の自主性が発揮できるようにして初めて地域住民が望む暮らしやすいまちづくりが進むのではないかと思うのであります。そのために自治体は施策の実施にあたり、そのメリット、費用負担の関係を従来にも増して住民にわかりやすく説明し、理解と協力を得ていく必要があるのではないかと思います。

行政の仕事を一言で言いあらわすと、住民の皆さんからお預かりした税金をできるだけ多くの住民の方が満足できるまちづくりを行うために配分することであると思っております。そのため、住民の皆さんから行政に対して積極的な意見や提案を数多くいただくことができれば、行政の一方的な思い込みによることなく、住民の皆さんのニーズに基づいたまちづくりが行えるとともに、効率的な行政運営につながることを期待できます。また、住民の皆さんがまちづくりに参画していただくことで、行政への関心が一層高まり、かかわった事業や施策の成果を検証できるというメリットがあります。特に今、市民と行政の距離感をなくし、協議によるまちづくりを進めていくことは、市民のまちづくりへのやりがいにつながるとともに、厳しい財政状況の改善に極めて重要であると思っておりますので、以下の質問をいたします。

1、市民と行政の距離感をなくし、協働によるまちづくりを進めていくことについて、

当局のお考えをお聞かせください。

2、地域によるまちづくり、予算制度についてお考えをお聞かせください。

3、地域に貢献していただける定年退職者の方々を生かせば大きなマンパワーになると思いますが、いかがお考えでしょうか。

以上で1回目の質問を終わります。

○議長（上田順康君）3番 上田良治君の一般質問に対する答弁を求めます。

市長。

〔市長（木下善之君）登壇〕

○市長（木下善之君）上田良治議員のご質問にお答えをいたします。

まず第1点目の、職員の業務姿勢や意識改革の取り組み状況でございますが、さきの21番議員のご質問でお答えいたしましたように、職員研修として意識改革研修や人権研修を開催する一方、若手職員との懇談会、ボランティアによる地域活動への率先した参加や新聞紙上でも全国的に珍しいと言われた防災訓練など、今までの慣例や習慣にとらわれることなく、常に改善・改革する気持ちを持って仕事に臨める環境づくりに重点を置いた取り組みを実施してきたところでございます。これらの取り組みについては、今後も引き続き実施してまいりたいと考えております。

次に、職員発意による市民への約束を策定してはとのおただしでございますが、現在、本市では市民からご意見やご提言をいただき、これを市政に反映する「市長への手紙」や職員提案制度などの取り組みは実施しておりますが、職員自らが直接市民や来庁者の方々に仕事に取り組む姿勢や気持ちを発信したことはございません。

ところで、これも21番議員への答弁で申し上げましたが、今年度の人権研修を、ただ聞いて終わる研修でなく、職員自らが研修で学んだことや感じたことを職場単位で所属長が

中心となって話し合い、人権の視点で業務の再点検を行うなど、その後の職務に生かせるような取り組みを初めての試みとして実施いたしております。こうした今までにない一つの取り組みが、職員の意識改革を進めていく上で何かと考える検討をしてございます。議員おただしの件につきましては、職員の意識改革を進める上でも貴重なご意見でありますので、先進事例等を参考にし、積極的に検討してまいりたいと存じます。

なお、残余の件につきましては、担当参与よりお答えをいたします。

○議長（上田順康君）企画部長。

〔企画部長（吉田長司君）登壇〕

○企画部長（吉田長司君）まず、市民と行政の距離感をなくし、協働によるまちづくりを進めることについてですが、これからの自治体運営において市民との協働は欠くことのできない重点施策の一つであります。具体的な取り組みとしては、幅広い公報・公聴活動を展開し、市民ニーズの把握や信頼関係を深め、市民参画を推進します。また、行政評価制度の導入により、行政の政策・施策に関する透明性や客観性を確保し、市民への説明責任を果たしたいと考えています。また、市民の視点に立った評価を行うことにより、新たな施策の方向性を見定めることも可能になります。さらに市の事務事業についても、市民と行政が協働して行うもの、市民参加により行うものなど事業を区分し、NPOや市民ボランティアなどの参画により、市民参加型行政への移行に努めたいと考えております。

次に、定年退職者の方々のマンパワーを生かすことについてですが、現在、市においては、シルバー人材センター以外に高齢者の人材を活用する制度はありませんが、県において和歌山県シニアマイスター登録活用事業を実施しており、事前に登録いただきますと、

各団体やグループの要請に応じて活動していただくことになっています。今後、団塊の世代の退職者が増える中で、すぐれた知識、技能をお持ちの方のお力を行政などに生かしていただくことは、行政のみならず地域社会にとっても非常に有意義であり、心強く感じる場所でもあります。こうした人材の有効な活用について、本市においてどのような手法が適当であるか調査・研究してまいりたいと考えております。

○議長（上田順康君）総務部長。

〔総務部長（中山哲次君）登壇〕

○総務部長（中山哲次君）それでは、次に地域によるまちづくり予算制度についてのおたがでございしますが、まちづくりを市民参加のもとに自主的・主体的なまちづくりの機運を高め、だれもが生き生きと輝いて暮らせる地域をつくる上げるため、町民提案予算制度を創設している自治体がございます。この制度は、住民税に対する一定の予算枠を決め、その使い道を住民自らの公募により提案し、住民で組織する検討委員会で内容を審査した上で市長に提言する制度でございします。住民税に対する一定の予算枠を住民自らがその用途を考えることにより、自主・自立の住民意識の醸成が図れるほか、納めた税金の一部を自分たちで選択して使えることにより、納税意識の向上にもつながり、ひいてはこのまちに住みたくなる動機づけにつながるとして制度化されたものでございします。

本市におきましても、議員ご提案の住民参加型のまちづくり予算制度は、地域づくり・人づくり事業に結びつく施策として非常に興味深く、かつ有効な施策の一つと考えますので、今後十分研究してまいります。議員のご理解を賜りますよう、よろしく願いいたします。

○議長（上田順康君）3番 上田良治君、再

質問ありますか。

3番 上田良治君。

○3番（上田良治君）ありがとうございます。

まず、職員の意識改革について再質問をさせていただきたいんですが、これは朝からのさきの21番議員の質疑と重なったということもありまして、重ねて十分なお説明をいただきましてありがとうございます。

その中で、実際いろいろと取り入れて意識改革の入り口ということで市長もおっしゃっておられましたし、それで、防災訓練、花いっぱい運動やら若手議員との話し合い等、8月の夏季にいろんな能力研修を職員の方がとっていただいたということで、わかるんですが、私は思うんですが、まだまだ民間企業から比べると甘いんじゃないか、もっと厳しい改革を今後はとり行っていかなきゃならないんじゃないのかなということ、私はいろいろと調べてみましたところ、ご存知の方もおると思うんですが、一例を挙げてみますと、まず日本郵政公社なんですが、これは約38万人の職員、非常勤を含む皆さんも入れまして、顧客と直に接する約34万人の接客態度を良いほうから三つ星、あるいは二つ星、星なしの星の数で4段階にランク付けをして、星の取得後は星の絵柄入りのバッチを、皆さん職員の方は今、胸につけておると。これはお客さんが一目で接客態度、この人はどのランクかな、どの水準かなとわかるような体制のサービス業としての意識を今、高めていただいておりますということで、取得機会というのは、一つ星が、月1回郵便局などの上司があいさつするあいさつや丁寧な言葉遣い、また電話対応がきちんとできているのかということで判断をしておると。それ以上の取得機会は年に2回あるということで、二つ星はビジネスマナーの基本を問う筆記試験での合格も必要に

なってくるということで、三つ星になると、身の回りの業務、あるいは改善すべき点を上司に積極的に提言できるような方、また客からの苦情を素早く自分で自力解決できる、そういった方を条件として、筆記試験のほか、上司が顧客役となつて行う実技試験もとり行つておると。これは現実に今やられておるんです。結果、郵便局が非常に変わつてきておると私は思つておるんです。

ご存知の方も何人かおられると思うんですが、この中で実感して、郵便局がこういう星を胸につけることによって危機感を持つてやつておることに対して感じられた方がおられましたら、ご意見を後で賜りたいなど、このように思います。

それとあと一つは、意識改革ということで、今、47の都道府県の15の政令指定都市の公務員という方の中で、非常に飲酒運転での処分が増えておるんですね。2001年度から比べてみると、昨年度は96人の方が飲酒運転の公務員の方が処分されておると。今年においても、この間から職員の飲酒運転による非常に痛ましい3歳児が死亡した事故がある。それと職員の方が無免許で業務していた。上司の方が無免許と知つておつたかどうか知らないけども、その部署、車に乗らないかん部署におられたんで仕方なく乗らなしゃあなかつたとか、そういった言いわけもしておるといったニュースが相次いでおるということで、これは2001年度から法的に警察のほうで罰金というのが非常に厳しくなつていながらもかかわらず、公務員の模範意識というのがいっつも一向に向上しておらない、私はそう思うんです。

本市の実態というものは、私はわからないんです。でも、飲酒運転をした職員に対して、原則的に今後は懲戒免職をすぐするんだということをしておる市町村、全国的に9県市が、飲酒運転で職員が罰金になると、すぐ即座に

懲戒免職を出しておるといふ事例を、この間新聞等で載つていたんですが、当市の実情と今後にこの対策をどう考えておるのか。郵便局のサービスが今、変わつてきておるといふのと飲酒運転についてと、この2点をまずお伺いしたいと思います。

○議長（上田順康君）市長。

〔市長（木下善之君）登壇〕

○市長（木下善之君）3番 上田議員の再質問にお答えをしたいと思います。

先ほどからの飲酒運転の問題でございませうけれども、過日も内部で検討をし、私も申し上げておることは全く同感でありまして、飲酒運転をして事故を起こしたという場合には、これはもう直ちに懲戒免職処分をしたいという考えを近くもう決めてかかりたいと思つております。

それから、事故なしに飲酒運転の取り締まりにひつかなかつた場合等々については、また細かく懲罰委員会に付して、適切な処置を講じてまいりたい。これは九州福岡市の職員の悲惨な交通事故を謙虚に受けとめておりますし、全国的にそういうムードでありますし、橋本市としても京奈和とか国道371号線とか、かつ交通道路事情もだんだんよくなつてまいりますので、それも意識改革の一つとして、徹底した対策・処分をしてまいりたいと思つてございます。

さらに先ほど電話の応対とか接客とかというお話がございましたけども、非常に感じておりますのに、電話がかかつてきまして、市の職員が「はいはい」とよ言わんわけですな。大半は言うとかわからんけれども、一部の人に「ふんふん」と言うんですよ。この間からも敬老会で回つておつたら、区長とか皆さんから言われました。市の職員というのは、市民を何と心得とるんぞと。市民はお客さんと違いますかということですよ。それは

そのとおりやと。早速また議会を通じて私も申し上げたいと思いますんでといて謝っておったんですが、「ふんふん」という電話の応対をしとる人が何人もおるやに、これはもうあしたの朝礼で、部長、一回おまんから今晚中に通達しといてくれ。あしたの朝礼で全職場でそういうことはもう徹底的にきちっとして、そして「はいはい、用件は何でしょうか」と。それで名前を言うようにせないかんと思うんですよ。建設課の〇〇ですと名前を言うように。そこまでやっていかないと、合併市の厳しいことは乗り切れないと思うんですよ。

（「そのとおり」と呼ぶ者あり）

○市長（木下善之君）ありがとうございます。簡単に申し上げましたが、そういうことでご理解をいただきたいと思います。

○議長（上田順康君）企画部長。

○企画部長（吉田長司君）1点目の郵政公社の4段階の星をつけるという件でございますけれども、現状を言いまして、そこまでは考えてございませぬけれども、今回の職員の意識改革研修の中でも接遇の問題というのがかなり重要やということで、これは中間管理職でございますけれども、中間管理職の252名の参加の命題には、市民対応の向上研修ということで接遇の研修をやってございます。それと、一般職の174名参加した研修につきましては、これは公務員倫理研修ということで、いわゆる懲戒を受けることに対する研修ということでしてございます。ということで、研修がすべてということではないんですけれども、今後もこういう研修もしながら、いろんな活動をした中で意識改革をやっていけるし、そういうことでやっていきたいというふうに考えてございます。

それで、市長が言われましたように、春先でございましたけれども、電話で名前を言わないというのが多々苦情がありました。職場

の名前だけ言うて名前を言わないということがありましたので、それについてはこの春先から徹底したわけでございますけど、まだ名前を名乗らずにしゃべるといこともございませぬけども、そういうことで小さいことから徐々にやっていきたいというふうに考えてございます。

それと、市長が言われてました懲戒処分の飲酒運転のことでございませぬけれども、これにつきましても、過日の事件を発端としまして、懲戒処分の基準を作成、完成に近いような状態になってございましたけれども、飲酒運転のことについてももう一度再検討をするべきじゃないかということで、その部分を今議会が終わった頃に再検討しまして、厳しくやっていく中で、秋口に公表して、それを抑止力の形でしていくというような形で考えてございます。

以上でございます。

○議長（上田順康君）3番 上田良治君。

○3番（上田良治君）ありがとうございます。この件については厳しく今後ともやっていただけということで、この件はうちの会派の代表が、また後ほど厳しく質問をされるということで、私はこの辺で終わらせていただきたいと思ひます。

それと、関連して一つだけお願いしたいんですが、いろいろと研修、講習をいただいたということで、今後はこういった職員の業務体制、意識改革というものの成果をどれだけ役場を訪れた市民の方に知ってもらえるかということが大事であろうと思ひます。接客態度について何パーセントの方に満足、あるいは、ややどんだけ満足したのかと評価してもらう場合、いろいろと個人差というのがあって、どんだけの市民満足の高いサービスを今後とも続けていかなければならないということになってくると、今後は市民の方々、役

所を訪れた方々に、役所の窓口を出るときとかにアンケート等をとっていく必要があるんじゃないかなと思うんです。また、ホームページ等で市民の皆さんにお願いすることも重要であると思うんです。今後、5段階ほどに分けて、どれだけ満足したのかというアンケート調査、そういった取り組みもしていただきたいと思いますが、アンケートについてはどうお考えなのかな。

○議長（上田順康君）企画部長。

○企画部長（吉田長司君）宝塚市と箕面市の例をお手元に入手してございます。ということで、中身を見ましたらそんなに難しいことじゃないし、同じような形でそれを参考にしながらアンケートの実施は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（上田順康君）3番 上田良治君。

○3番（上田良治君）ぜひともよろしく願いしときます。

それと、2番の職員の意識による市民への約束を策定してはいかがですかということで、このことについては、当たり前の約束が重要であると思うんです。市長から言うんじゃないで、あいつ、身だしなみ、あるいは言葉遣い、あるいは態度、説明の仕方、そういったものを職員像として市民の皆さんに掲示できるというか、役所の見やすい場所に掲示して、市民の方に大きく掲げることによって、市民の方との約束違反がどうであったのかと一目でわかるようにして、その場で約束違反のおしかりを受けたり、また改善策を対応できるんじゃないかと思うんで、これからは市民サービスの向上にそういうことをすることによって大きくつながってくるんじゃないかと思うんです。このことは、職員の姿勢に期待するというので、きつく言わないで、これで終わらせていただきたいと思います。ぜ

ひともよろしくをお願いします。

それと、市民が主役のまちづくりについて、お答えをいただきました。いろいろと幅広い市民への参加を今後も求めていただけるということで、ありがたいと思っております。従来からの、住民は税金を払っているんだから、何でも行政に任せておけば良いということじゃなくして、お任せ行政とか、また思い込み行政というものがあるんですが、行政が住民の皆さんのためによかれと思って実施した施策も、あけてみたら実は住民の思いとは食い違っておるといことが多々あると思うんです。橋本市に暮らしている住民が地域のことを一番よく知っているという観点から、市民の皆さんも、意見を橋本市のまちづくりにいろいろと取り入れていただくための行政が呼びかけての参加だけではなくして、市民の皆さんから主体的な参加をいただけるシステムづくりを構築していただきたいということで、前向きな答弁をいただきましたので、今後とも調査・研究していただいて、ぜひとも取り入れていただきたいと思います。

2番目のまちづくり予算制度についてなんですが、例を挙げていただきまして、これは三重県の名張市でとり行っているまちづくり予算制度、町民税の1%を使っておる、非常に少ない予算なんです、これはいくつかの地域に分けて、各地域に一定の金額を交付することによって、住民の自らの知恵やアイデア、あるいは政策等をいただくということなんですね。従来の補助金制度とは異なりまして、事業を提案したり補助率を設けなくて地域住民の福祉の増進とか、また地域づくりを推進するというもので、自由に使える交付金としているということでありまして、例えていいますと、わかりやすくいうと、従来なら区が草刈りを行政にお願いしておった場合、シルバー人材センターの方が来て草刈りをし

ていただく、清掃をしていただいていたんですが、これを各地区に一定の金額を交付して、シルバー人材センターの方の予算よりも少ない予算で地域の方々に草刈り、清掃をお願いする、そういった予算の削減というものももちろんですが、地域の自発的なまちづくりの活動、これが地方自治の自立にも今後つながってくるのではないかなと思っております。まさしく自ら考え自ら行動していただけるようなことになると思いますので、一回ぜひともこのことについては取り入れていただきたい。名張市のほうでは105万円ほどの税金の1%ぐらいの予算やったと思うんですが、そういった小さいことからでも予算の削減、また地域住民が自ら考え自ら行う、そういった行動につながってくると思いますので、ぜひとも採用していただきたいと思います。これは具体的にいつ頃までにそういった検討をされておるとかはあるんでしょうか。

○議長（上田順康君）総務部長。

○総務部長（中山哲次君）今、まずお答えとしては、いつ頃までという目標は設定してございません。ただ、当然今、時宜を得たご指摘かと思えます。議員ご指摘の部分で、よく言われますのがアドプト制度ということで、まさにそのとおりかと思えます。今までシルバー人材センターへお願いをしておった草刈り等々について、地域住民の方々に管理をお願いすると。そして、原材料費的なものは支給させていただくというようなことかと思えます。私自身も各自治体で個性あるまちづくりということで、各報道されておるのをよく目にするわけでございますけれども、まさにそのとおりで、今後、議員ご指摘の部分につきまして、どの行政分野で、また事務事業でどこまで参画していただけるかというような可能性も早急に検討させていただきたいと思えます。私自身もそういう部分で先進地の方

も研究させていただきたいと思っておりますので、よろしくご理解お願い申し上げます。

○議長（上田順康君）3番 上田良治君。

○3番（上田良治君）ありがとうございます。

それでは、3番の定年退職者の方々を生かせばマンパワーにつながるんじゃないかということで、企業出身者の元気なタイヤ組というのは、企業的な正当性や効率性、あるいは運営を求めてしまうという面もあるんですが、さまざまな職場でいろんな経験豊かな方々が豊富ということもございまして、いろんな意見や提案を出していただける地域の担い手としての団塊の世代の方々が参画していただくことによって、まちづくりを盛り上げていただくことができるんじゃないかということで、今後ともこういった方々が育成に取り組んでいただけるような施策をお願いしたいということで、要望して終わりたいと思えます。

○議長（上田順康君）これをもって、3番 上田良治君の一般質問は終わりました。

この際、4時25分まで休憩いたします。

（午後4時13分 休憩）