

（午前9時30分 開議）

○議長（上田順康君）おはようございます。

ただ今の出席議員数は31人で定足数に達しております。

○議長（上田順康君）これより本日の会議を開きます。

日程第1 会議録署名議員の指名

○議長（上田順康君）これより日程に入り、
日程第1 会議録署名議員の指名 を行います。

本日の会議録署名議員は、会議規則第81条の規定により、議長において11番 辻本君、14番 中西峰雄君、25番 岡 勲君の3人を指名いたします。

日程第2 一般質問

○議長（上田順康君）日程第2 一般質問 を行います。

順番19、32番 井上君。

〔32番（井上勝彦君）登壇〕

○32番（井上勝彦君）皆さん、おはようございます。平成18年12月定例会3日目のトップバッターで、井上勝彦、一般質問させていただきます。

本日は、行政改革の実現に向けてということで、私なりに、一般質問するために11月に予定をしてあったわけなんですけども、11月の末に当局からも大綱が出まして、そういう形で、ちょっと一般質問するのに、考え方として少しばらばらになるかもわかりませんが、大綱に沿って一応やっつけていかなければならないと思っておりますので、少しご了解をさせていただきまして、させていただきたい

と思います。

きょうは通告書に基づいてできるだけやりたいと思っておりますけれども、ご了解願いたいと思います。

それでは、長らく景気の低迷によって、大企業ですらも必死になって自分を守ろうとしておる昨今でございます。なりふり構わぬ大企業の犠牲になるのはその従業員であり、関連する中小企業であって、失業者の増大であり、中小企業の倒産という将来への不安が広まり、明日の生活に希望と安心感が持てない時代となってきておるのが、皆さんご承知のとおりでございます。また、地球規模での環境問題、テロの恐怖、貧困からくる治安の悪化等々であります。

私は、今のこの時代であればこそ、行政の質の改革に取り組み、住民本位の人間性豊かなまちづくりをめざし、諸施策を積極的に推進していかなければならないと私なりに思っております。

また、新橋本市となって、今一番大事なときでもあります。少しでも住民の皆さまのご要望にこたえるべく、市民の方々とともに話し合い、行政の質の向上に取り組まなければならないと思っております。

そこで、行政改革の実現に向けて、複雑化・多様化する住民のニーズに対応するための、行政サービスの質の向上と適正化についてであります。

1番目には、事務事業の見直しについてあります。これは一例でございますけれども、例えば佐賀市では総合窓口といたしまして、窓口を一本化して、市民の皆さま、来庁される方々に番号札を渡して、市民の不便をかけないように改善をされております。そういうこ

とで、これは一例なんですけれども、そういう改善をすべきことはたくさんある中で、そういった考え方があるのかなのか、お考えをお聞きしたいと思います。

それから2番目に、民間活力の活用について。今、民間でできることは民間でと言われておりますが、特に市の施設について、民間活力を早急に推し進めていくことが、行財政改革の一環として、住民サービスを少しでも、住民にサービスを低下させないためにも、そういった民間活力を、ノウハウを生かしていくことについて、当局として、具体的にどのように考えておられるのかお聞きをしたいと思います。

住民の皆さまの声につきましては、私もかなりきついことを言われております。メリットとデメリットと、住民に対してメリットとデメリット、どう考えとるんなどということでも聞かれまして、メリットは行政だけで、住民はデメリットだけやと。そういう形で、非常に厳しい声を聞かされております。

そういうことも含めて、一度、この2点について考え方を聞きしたいと思います。

壇上での質問はこれぐらいにいたしまして、また自分の席から質問させていただきます。

終わります。

○議長（上田順康君）32番 井上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）おはようございます。井上議員のご質問にお答えをいたします。

さきの全員協議会においてご説明いたしました橋本市集中改革プランでは、行政サービスの質の向上と適正化を図るため、行政評価制度の導入をはじめとして、平成22年度までの5年間で、49項目について取り組む計画となっております。

また、本プランに掲げました項目以外には、本市ではさまざまな取り組みを実施いたしてございます。例えば、窓口サービスでは、市民の皆さまが、戸籍の移動あるいは住所の変更、それに伴う国民健康保険等の手続きを行うために市役所を訪れることが多いわけですが、できるだけ少ない移動で一連の手続きを完了することが可能なように、本庁1階のフロアに関係部署を配置するなど、いわゆるワンストップサービスに近づけるよう、現在取り組んでおるところでございます。

今後におきましても、より一層市民サービスの向上に向けて大きな改革をなし遂げなければならない、そう考えておりますので、よろしくお願いをいたしたいと思います。

なお、残余の件につきましては、担当参与より答弁をいたします。

○議長（上田順康君）理事。

〔理事（塚本 基君）登壇〕

○理事（塚本 基君）次に、事務事業の見直しについて、集中改革プランでは、行政サービスの質の向上と適正化の項目の中の一つとして掲げております。見直しにあたっては事務仕分けを行い、所期の目的を達成した事業については、廃止、縮小したり、合併により生じた新たな事務事業については、再編、整理を進めてまいります。また、「民間でできることは民間に」をモットーに、行政と民間との役割分担を見直し、民間活力を最大限に活用してまいります。

現在、幼稚園、学校、上下水道施設及び病院施設を除き、市内にある約340の公共施設のうち、17施設が指定管理者制度を導入し、サービスの向上とコスト縮減に努めております。今後は、本制度を導入した施設については、事業評価を実施し、市民サービスの改善とコスト縮減を図るとともに、他の公共施設への指定管理者制度の導入を検討してまいります。

以上でございます。

○議長（上田順康君）32番 井上君、再質問ありますか。

32番 井上君。

○32番（井上勝彦君）市長、今ご答弁の中では、窓口の改善をして、できるだけ住民の皆さんにご迷惑をかけないように改善をするというご答弁をいただきましたが、特に、私がなぜそれを強調いたしたいかというのは、今後、やはり今の現在の市長もご存じ、自分で思われと思うと思いますが、特に高齢者とか障害者の方々が来庁されても、今の場合は、場所が一つになってないからだと思いますけども、下水道にしたって、要するに建設、住宅関係の申し込み、こういったものでも、あちらこちらでばらばらでありまして、合併をして、住民が役所へ行っても、どこへ行ってもいいやらわからんという声があり、若い方ならある程度案内所で聞けばすぐわかると思うんですが、案内窓口にもおられますけども、お年寄りとか障害を持った方が、橋本市に行っても、あっち行け、こっち行けとよく言われるんやというようなことで、そういうこともやっぱり不安の一端となっておる。それをやっぱり一日も早く、合併をして不安に思っておるところへ、特に窓口へ行っても十分な案内、案内というんですか、あちらこちらへ行かんなんというようなことで、不安が不安に重なり合っておるといふところがあると思います。

そういうことで、一日も早く、そういう窓口というんですか、住民サービスの一環として、あまりお金をかけるというんじゃなくて、やり方さえ変えれば、システムを変えていけばすぐできる問題だと思いますので、できるだけ早くやっていただきたいと思います。

それと、その窓口を機会に、先日来、皆さんもいろいろと質問されておりました、合併

をして今現在、旧高野口町にも出張所が置かれておるわけなんですけども、来年度から出張所がなくなります。なくなった後、どうなるのかなという心配もございますね。そういうことで、本庁の本部のシステムをきちんと改革をしていただいて、そして、その後、高野口地区を対象にするのではないんですけども、改革プランの中で、例えば住民サービス、ニーズにこたえていくためには、隅田にも新しい公民館がございますね。そういう隅田地区とか、例えば恋野、学文路、紀見、それから高野口というようなところへ、ITというんですか、インターネット、そういったものを結局活用して、そして今現在、高野口町には映像で対話できる、そういうことをつないであるわけですね。テレビ電話というんですか、そういう本庁の職員と住民とが顔を見ながら話し合いをして、手続ができる。そういうシステムをつくらうと思えば、即つなげばできるわけですね。そういうことで、やはり自動交付器でとれる証明書なんかも、住民票とか印鑑証明、所得証明とか、そういう課税証明書、そういう証明関係なんかも、そういったところへ配置して、そして、その近くでお年寄りや障害者の方が、そこへ行けば簡単な手続やったらできるというようなシステムづくりを、やはり今後の改革の中でやっていくべく、そういう時代になっておると違うかなと。それが本当の住民サービス。それで、出張所を置いてとかいうよりも、そういう連絡所という形ですね。連絡所という形で、各地区にそういうITシステム化を普及していくという形をとっていく必要があると違うかと思うわけなんですけども、そういうことについては考えあるかないか、いっぺん理事、ちょっと聞かせてよ。

○議長（上田順康君）32番 井上君の再質問に対する答弁を求めます。

理事。

○理事（塚本 基君）一々ごもつともではございますけども、今のところそういう考えは持っておりません。議員言われるように、行政サービスの質の向上を図るとするのは当然のこととございまして、我々サービスを提供する側は、市民の利便性を最優先とするのが当然のことというのは、重々わかっております。

現在、総合窓口で案内させていただいております。庁内の庁内配置図で番号を打たせもらって、各課の番号をつけさせていただいて、総合案内の女性の方が案内しておられるのが現状とございまして、市長の答弁でもございましたように、できるだけ日常の手続等々につきましては、1階のフロアにおさめるというふうなことでさせていただいております。

議員言われるように、現在そういうふうな対話を考えたITシステムというのはちょっと頭がないわけですが、住民サービスを提供する側から言いますと、市民の利便性を最優先するというのが当然のことというふうに考えておりますので、そこら辺の基本的ものの考え方から、どのようにしたらええかということは今後考えていきたいというふうに思っております。

以上です。

○議長（上田順康君）32番 井上君。

○32番（井上勝彦君）今のところ考えてないということなんですけども、理事、住民の皆さんに、例えば吉野町ですか、吉野町とか津市、三重県の津、こういうところでは各家庭へ議会のこの今の、こういう内容まで全部見られるようになっている。そういう、どんどんどんどんITが進んでおるわけでしょう。橋本市もそういうふうに、そこまでしなさいとは言わないけれども、住民の皆さんに、公民

館というんですか、近くの公共施設へそういうものをつないで、つなぐのは簡単につながるんやから、そこで住民の皆さんがここまで来んでも、できるものはその近くでできるようなシステムをつくったらどうですかと。各家庭へ全部引きなさいよということは言うてないですよ。そういう、それもやっているところもあるんですわ。そういう本庁と同じ、例えば庁舎、庁舎というんですか、公共施設であれば簡単につながると思うんやけども。

そこのところ、いっぺんちょっと聞かせて。

○議長（上田順康君）企画部長。

○企画部長（吉田長司君）地域イントラの関係にちょっと触れるような答弁になるかと思っておりますけども、現在、合併しまして、光ファイバーを使用した高速の通信網ということで、公共施設、公民館なんかはつないでございませぬ。そういうことで、本庁と公民館、つないでいるわけとございませぬけれども、現在その活用について、いろいろ考えているような状況とございませぬ。

今までのホームページ等、市役所からの報告とかメール関係については、従来どおりしておるんですけども、それ以上の活用、双方向の活用も含めまして、今しているような状況とございませぬ。それで、市役所の1階にありますモニターについても、この前からちょっといろんな情報、いろんなところまでいきませぬけども、情報を流しかけたような状況とございませぬ。

それで、その自動交付器につきましては、城山台は無人ということでしてまして、北公民館については有人の、本庁も含めまして、人がおる間だけ使うというような状況とございませぬ。それで、高野口につきましても、館長なりがおるような状況で使っていくという考え方でございませぬけれども、双方向の、いってても双方向の連絡ができるような形とい

うのは、ちょっと機器とか買い足した中で考えられます。1回検討してみます。ということで、無人で使うというところまでいきませんけども、有人であっても常時館長がいてなくても連絡体制がとれるとかいうようなことが、できるのかできないかということも含めまして、ちょっと検討していきたいなということで考えていきたいと思います。

○議長（上田順康君）32番 井上君。

○32番（井上勝彦君）今、部長言われたように、そういうことはやっぱり事務事業の見直しという中で、事務事業を見直して、そして住民の皆さまにサービスを提供していく。このサービスは、やることによってやっぱり簡素化をしていく。職員が無人であっても、8時半から5時までの間でもいいわけですから。

それをやることによって、今度また山間部の山奥におる方でも、そういうふうにつないでいってだんだん慣れてくると、山間部のそういう高齢者、障害者の方にでもつないで、今はもうインターネットとか、テレビ電話で買い物も何と何と買うてという、民間でもそういうシステムがつくられつつあるんですわ。そやから、やっぱり行政として、そういう住民の皆さまにサービスを提供していくという上で、もっと前向きに、中へ閉じこもっておらんと、やっぱり前向きに、もっと新しいそういうシステムを活用していくという、そういうここにも大綱の中に掲げてありますけど、書かれてあるだけではいかんので、一つでも構わんから実行していくという前向きな姿勢を出すことによって、各課の関係の若い方はこういうものはものすごく詳しい。我々はわかりませんが、そういう若い人のノウハウを生かして、そして市民に行政サービスを提供していくということを、やはり考えてやっていただきたいと。

今、部長に答弁いただきましたので、いつ

できるかということで楽しみにしております。そして、それが新市の初代の市長の目玉にもなると思うので、できるだけ早くそういうシステムをつくっていくように、皆さんで、皆さんというか企画のほうで頑張ってくださいと思います。1つ目はそれで楽しみにしております。

あと2つ目の、民間の活用について、今、理事のほうから、340カ所の施設の中で17施設が一応民間にということでやられているということなんです。民間のノウハウを取り入れて、いっぺん試験的にやっているということなんですけれども、例えば、具体的に今後、この17カ所というのはちょっと資料にあるわけなんですけど、これも当然こんなもん、やってええような場所ばかりやと思うんですけども、例えば、今現在ある高野口町の産業文化会館、これは産業文化会館となっておりますね。それをやはり教育委員会管轄になってますね。

そういうことで、私なんべんも、早くそういう民間のノウハウを取り入れて、あれだけの高い土地を買ってどうのこうのと言うて、駐車場も広いし、かなりの、土地は僕は安く買うてあると思うんですけども、橋本市へ来てから高い土地を買うたということで言われている方もたくさんおりますが、あの駐車場は有効に生かせば、非常に産業にとって、産業の改革、発展については非常に場所的にもいいと。世界遺産高野山の入り口にもなるし、そういう、あの場所を生かしていくためにはどうしたらいいかということ、民間の方にも相談をして、どのようにしたらあの文化会館が活用できるかということ、そういうことも具体的にもっと考えてもらわんことには具合悪いと思うんですが、理事、そのことについて、それは第一例ですけども、いっぺん答弁願います。

○議長（上田順康君）理事。

○理事（塚本 基君）ご答弁させていただきます。

議員仰せのとおり、17項目は指定管理者制度を導入させていただいておりますが、これはすべて非公募でございまして、いわゆる指定管理者制度の民間活力を利用した、有効に活用した、経済性も住民サービスも向上させるというふうなことに、正直のところつながっておらんのではないかなというふうにも思うわけでございますけれども、今、産業文化会館及び温水プールという話もございまして、これについては、検討施設として取り上げさせていただいて、今後、指定管理者制度を導入していくというふうな方向で進めることになろうかと思っております。

関係部署によりまして、橋本市産業文化会館の運営及び活用検討委員会というのを、本年11月頃開催して、それもまたその中でいろいろ検討していくというふうなことも聞いておりますので、そこら辺でいろいろ問題点を練っていただいて、どのようにしていくかというふうなことになろうかなと思っております。

ほかにも、幼保一元化等々に伴う保育園、幼稚園の民営化、指定管理者制度を施設として検討課題としてやっていこうというふうなことで動かさせていただいておりますので、340施設につきましても、廃止、移譲、存続というふうな形を踏まえまして、今後、存続する場合には直営で行かないかすべきものか、指定管理者制度にすべきものかというふうなことも検討した中で、公共施設のあり方ということをどのようにするかということも含めて検討していきたいということで、今進めておるところでございます。

以上です。

○議長（上田順康君）32番 井上君。

○32番（井上勝彦君）今後検討していただくとということで、とにかく検討します、努力しますという答弁が非常に多いので、吉田部長かな、先ほど言われたような形で、前向きに、具体的に実行に移していただきたいというのが私の考え方なので、例えば、これは産業文化会館も一例なんですけれども、幼保一元化も含めてでございますけれども、要するに、民間でできるものは民間でということについては、この大綱の中でも、まだまだ完全にちゃんと読んでないのでわかりませんが、理事のまとめられた、皆さんでまとめられたんでしょうけれども、集中改革プランというんですか、そういうものの中で、2ページに民間委託の推進と。指定管理者制度の活用を含んでということで、この民間活力の活用の中で、大綱の中に、改革プランの中にも入れられておりますけれども、それじゃ具体的に何と何をやるんやということが、まだ全然見えてこないし、このプランの中では、職員の、要するに事業の見直し等とありますけれども、ほとんど、きのうも言われておりましたけれども、減額、減額、減額という、減額するのはいいんですけども、そういうことのプランがたくさんあるわけなんですけれども、民間に委託をする施設が非常にたくさんあるわけですね。そういう一つの事業を皆平均にすればらばらになっております。

例えば、ここでこの話をしているかどうかわかりませんが、例えば公益的な、公益でやられている事業、例えば病院の輪番制の問題とか、それは民間に委託できるかどうかわかりませんが、輪番制の問題とか、あるいは広域下水の問題とか、ごみもそうですけれども、そういうものも民間に委託できるものはやっぱりしていくと。ノウハウを生かして。そういう、例えばし尿処理の処理場の問題とか、あるいはほかに公益でやっている事

業、たくさんありますね。そういうものもやっぱり含めて、ちゃんと早く民間に委託をして、できるだけプラスマイナスどちらがいいのかということも計算に入れて、計画をやっぱり具体的に先出していただくということも、考えていただく必要があると違うのかなと思うわけなんですけども、その点についてどうですか。

○議長（上田順康君）理事。

○理事（塚本 基君）基本的に、井上議員の言われることは、もうそのとおりのふうに思っております。それに尽きると思います。先例地でもありますように、全事務事業を発表して、それを民間で公募されるというふうなこともございますので、そこら辺も含めて小さい市役所をめざすというふうなことが、今後そのような形になってこようかと思っておりますので、そうすることになりますと、やはり民間活力を活用しなければならないというふうなことです。積極的に思っておりますけども、なかなか現実、そこまで340施設をそのように移す、他の事業についてもそのように移すというのはなかなかちょっと、中身も把握した形で廃止も含めて考えていかないかんというふうに考えておりますので、基本的に議員言われる方向では進めていきたいというふうに考えております。

○議長（上田順康君）32番 井上君。

○32番（井上勝彦君）それでは、そういう形で、例えば高野口のデイサービスセンターなんかで、福祉関係なんかでも、今、民間委託、社会福祉協議会に委託しているわけなんですけども、そういった限定された、これからはやはり全体的に行政改革推進法というんですか、そういう法律に基づいて動いておられると思うんですけども、簡素化をしていくという、そういう法律に基づいてやっていくんですけども、一つ間違えばやっぱり大変な方向

へも行く可能性もあると。僕はそういう心配も一方ではあります。

そういうことの中で、この行政改革推進法に基づいて事業の見直しをやっていくわけなんですけれども、そのためには、やはりきちんとしたそういう民間の、今、地場産業も衰退している中で、そういった地場産業をどのように生かしていくかということの中での、そういう民間に委託をしていくためには、民間委託ということになれば、ほかからの事業者もたくさん来ると思うんですけども、できるだけ地元のそういうノウハウを、地元は地元、橋本市は橋本市なりのノウハウを生かしていけるような、そういう民間に委託をしていくという、地元を活性化させていくための民間委託という考え方を、私はうまく言葉ではよう言いませんけれども、そういう形をとれるような事業というんですか、そういうものをめざしていくような形をとっていただきたいと思っておりますけども、そのためにはやっぱり地元の事業者との話し合いというのか、それも含めていろいろな事業があると思うんですけども、そういうものを含めて実施に移していくために考えておられるかどうか、再度、もういっぺん理事に聞いておきます。

○議長（上田順康君）理事。

○理事（塚本 基君）公共工事でも同じことなんですけども、やっぱり地元を育成していくというのは基本的な考えであろうかというふうに思います。ただ、その受け皿自体がどのような状態になっているかということも問題視されるというふうに思いますし、途中でもうあかんのでやめますというふうなことになっても、非常に住民に迷惑をかけるということにもなりますので、そこら辺を十分配慮した中で、今後進めていきたいと考えております。

○議長（上田順康君）32番 井上君。

○32番（井上勝彦君）これで私の一般質問を

終わらせていただきますけれども、行政改革大綱なるものを、中身を十分精査をしていたでいて、最後になりましたが、橋本市行政改革推進室というものもつくるやに、今市長が言われておりましたが、そういう中で、できるだけ地元企業の方々にも委員に入っていたでいて、そして、ただ市の方向付けというだけじゃなくて、地元の民間のノウハウを持たれているいろいろな業者がおると思うんですが、そういう人にも改革の推進の委員会に入っていたでいて、できるだけ公平に意見を聞いて、できるだけいいものを実行していくという形で考えていただけたらありがたいと思いますので、ひとつそういうことでお願いをして、お願いじゃなしに実行していただくということを言わせていただいで、私の一般質問を終わらせていただきます。

○議長(上田順康君) これをもって、32番 井上君の一般質問は終わりました。