

（午後1時00分 再開）

○議長（小林 弘君）休憩前に引き続き、会議を開きます。

日程に従い、一般質問を行います。

順番9、16番 田中君。

〔16番（田中博晃君）登壇〕

○16番（田中博晃君）皆さん、こんにちは。

それでは、通告に従い一般質問をさせていただきます。今回は2項目挙げさせていただきました。

まず、1項目めは、ふるさと納税電子感謝券導入についてです。

ふるさと納税電子感謝券は、食事やレジャーなどその使い方は様々で、かつ手軽に登録できるなど利用者や自治体にとって有用な手段の一つである。反面、店舗にとっては締め日によっては支払い日が月をまたぐ可能性があること、自治体にとっては、ただ導入するだけではその効果は大きくなく、店舗等との協力体制や積極的な広報、店舗そのものの企業努力も必要な制度である。

私は奈良県田原本町と福岡県うきは市に制度と取組方法の話を伺い、橋本市にとってメリットが大きいと判断しました。

うきは市は、この制度を単独で用いるのではなく大きな政策の中の一つとして活用し、ほかの制度とのリンクを大切にしていると私は理解しました。また、うきは市内の店舗にお話を伺うと、この制度の紹介と並行して、「うきはファンクラブ」の紹介を行い、買物客や旅行者へのメリットを店舗が説明しています。これは自治体だけではなく店舗がこの制度を理解し、企業努力をしていることにはほかなりません。また、個人のSNSで発信してほしいと店舗側から要請を頂くこともあり、

その力の入れようがうかがえます。自治体もハッシュタグキャンペーンやうきピー公式のアカウントでまちのPRを積極的に行い、目に見える機会を増やしています。

現在、電子クーポンや電子決済が様々なシーンで活用されており、利用者側も店舗側もハードルが低いこと、二次元コードを読み込むだけで数分で登録できること、あらかじめ購入しなくてもその場で手続きできることから、紙ベースの地域クーポン券に比べ不特定多数の購入を促せること、自治体も送料等の負担がなく広告費等に活用できることから、周知の方法さえ間違わなければ、自治体も店舗側も利用者もメリットが大きいこの制度を今すぐにも導入し、コロナ禍で疲弊した店舗の一助とするだけでなく、将来、コロナが落ち着いた後、橋本市の移住・定住・観光・スポーツ・お買物等、全てのシーンでも力を発揮する可能性が大きい。広報手段としても、市公式SNSの積極的な発信、はしぼう公式アカウントの創設などを併用すれば、目にとどまる機会を増やすことも可能である。

以上のことから、この制度に対する見解と導入について問う。

2問目です。寄附や物品の寄贈におけるルールの明確化と窓口一本化について。

本市にとって官民連携や市民協働は、今もこれからも一番大切な政策の一つである。そんな中で物品の寄贈については、いわゆるたらい回し案件があった。その結果をどうこう言うのではなく、この事実を真摯に受け止め、今後の対策をきっちり行わないと、市民や企業、各種団体からの本市への信頼を失いかねない事案であり、官民連携や市民協働が崩れる可能性も含んでいる。

寄附や物品の寄贈そのものの申入れがあった場合、窓口となるであろう担当係や担当課では、個人・企業・各種団体など、その素性が分からない可能性もある。また、行政的に必要かどうかの事務手続きや寄附・寄贈を受けるかどうかの判断をどの部署が行うかなど、ルールを改めて明確化する必要があるとともに、場合によっては窓口の一本化も必要だと考えるがどうか。

以上、壇上からの質問を終わります。

○議長（小林 弘君）16番 田中君の質問項目1、ふるさと納税電子感謝券導入に対する答弁を求めます。

経済推進部長。

〔経済推進部長（北岡慶久君）登壇〕

○経済推進部長（北岡慶久君）ふるさと納税電子感謝券導入についてお答えします。

ふるさと納税電子感謝券については、ふるさと納税ポータルサイトのふるさとチョイスが提供するサービスの一つで、都市圏から比較的近い、また全国的に有名な観光地を有する自治体などを主なターゲットとして、平成30年にリリースされたものです。ふるさと納税の返礼品として寄附者に地域で使える電子ポイントを付与し、寄附者が寄附先自治体の加盟店で二次元コード決済によりサービスや品物と交換できる仕組みです。

ふるさと納税の返礼品は地域の産品を寄附者に送付するのが主流であり、生産者や加工製造事業者の参画が中心となっていますが、電子感謝券は地域を訪れた寄附者の利用となるため、今まで返礼品提供が難しかった飲食店などの事業者も参画することができます。また、自治体では送料負担が発生せず、事業者においても登録や決済に伴う経費負担が発生しないなど、比較的導入しやすい制度と考えています。

一方で、ふるさとチョイス限定のサービス

であること、電子感謝券の知名度が低いこと、結果的に利用につながる有効な手段が取れていないことなどから、導入済みの自治体においては年間十数件程度の寄附にとどまるなど、利用実績が伸びていない現状があります。

議員おただしのおり、電子感謝券は観光促進の一つの手法となり得る反面、導入するだけでは実績が見込めないため、導入するにはSNSなどを活用した橋本市や電子感謝券の魅力発信、観光施策との連携、事業者による誘客策などの利用促進策を併せて取り組むことが重要と考えます。

導入については、有効な利用促進策が図れるか否かによって是非を決定する必要があると考えています。先進自治体の事例などから導入効果は低いと考えられることから、現時点で導入は考えていませんので、ご理解いただきたいと思います。

○議長（小林 弘君）16番 田中君、再質問ありますか。

16番 田中君。

○16番（田中博晃君）答弁ありがとうございます。中身についてはありがとうございますではありません。

今回の質問なんですけれども、やはりコロナ禍でまず疲弊したお店、事業所が橋本市内にどれだけあるのかなど。そこに少しでも手を差し伸べる一つの手段として有効なん違うかなというので、この質問をしております。少し、もう一度私の思いのところをしゃべらせてもらうので、独りよがりの話がしばらく続きますけれども、よろしく願いいたします。

6月議会でも同僚議員のほうから、飲食店を救ってほしい質問であったり、また、私も市内事業者の送料無料化の拡充についても質問をしてきております。20年ぐらい前になるんですけれども、軽井沢の地域通貨、私は当

時、青年会議所に所属しておりまして、まだ当時30歳やったかな。そのときに先輩から、「それをちょっとまちづくりのために調べたらどうや」という指示を受けたことがありました。その後、12月議会で8番議員のほうから、また地域振興券であったりという一般質問がされておりました。その話を聞いて、私もまた改めて勉強をさせてもらいました。

今回の電子感謝券の質問なんですけれども、まず今この段階で、制度そのものがふるさと納税のシステムの中で完成しているという点があります。20年ぐらい前、調べた地域通貨のときは、やはり初期投資、導入には相当なお金がかかっていたことを記憶しております。ただ、当時もパイオニアメリットという部分を考えた場合に、それ以上の効果があったのかなというふうに勉強をしてきました。今回のクーポンは制度ができていながらゆえ、市はエントリーをするだけ、要は申し込むだけで、初期投資をはじめとする経費はかからない。もちろん人件費はかかります。また、最短2か月程度でできるというメリットがあります。

答弁でも頂いたんですけれども、成果が上がっていない自治体が多い。ここについては壇上でも自分も申しましたとおり、そのとおりです。ただ、制度そのものが比較的新しい。答弁でも平成30年とありましたけれども、まだ比較的新しいというところ。今の段階では、コロナ対策の一環として用いられているところは少ないのかなというふうに感じております。私は今回、そこもセットでできるん違うんかというのでこの質問をしております。

ただただ、やはりうまいことやっている自治体もあります。そこは、この電子クーポン、電子感謝券の制度に様々な施策を何重にも絡めて、またターゲットも絞り込んでいます。写真をお願いしていいですか。

これ、うきは市というところなんですけれ

ども、こちらはもともとコロナ対策とは違うんですけれども、まず、「うきはファンクラブ」というのを募集しております。ファンクラブの内容なんですけれども、うきは市以外に在住している人。ここを見たら、「ちょっとふるさと納税を狙ってないか」とかって思ったりもします。ファンクラブのカードをご提示した会員さま、見にくいなんですけれども、そのお店によっては特典とかがあるよと。これがファンクラブ、私も入ったんですけれども、これが会員証で、そのときにお店、何箇所か行かせてもらったんですけれども、そのうちの1箇所ではこういったポストカードを頂きました。これ、ファンクラブ特典です。

そのときに感じたのが、やはりお店のスタッフがすごくこの電子クーポンの制度を理解されているなというふうに私は感じました。といいますのも、ファンクラブの勧誘ももちろんのこと、並行して、「ふるさと納税でこんなんやってるんやで」という話もしてくれています。そのほかにも、壇上でも話したとおりSNS、インスタとかツイッターでお店のこと、制度のこと、どんどん上げてくださいよと。そうすることで、お店はお店として生き残りをかけられる。その行ったお店、店内撮影禁止って書いてあったんですけれども、今はそんなことを言ってもらえないと。やはりいろんなところでPRしていきたい。自分たちの発信だけでは限界がある。人の力も借りたい。すごいなと私は思いました。やっぱりお店も一生懸命制度も理解してやられているのかなと。

そのとき、ほかでもお話を伺ったんですけれども、自治体は舞台をつくってくれたんやと。その思いには感謝しているし、店舗側、事業所側としてはその舞台でいかに輝くか、いかに見せていくかというのを考えている。そういう話も受けました。

この制度、この一般質問をするかなり前から、メリットとデメリットというのは担当部局、担当課にもお話をしてきましたし、また、視察へ行った先の資料も提示もしてきました。そのときから、ふるさと納税という部分だけを捉まえば効果は薄い。そやけれども、うまく活用していけば、相乗効果というのは相当大きいんじゃないか。複合的に使っていったほうが絶対ええやろう。制度そのものが新しいから、どうしても効果というのは、目に見える効果というのは大きくないけども、さらに先に広がるものがあるん違うんかというお話もさせていただいております。

じゃ、どう使うんよという話もあるかと思えます。私の思っているところを言いますと、今この制度をもし仮に橋本市が採用していたとしたら、ここ、道を通っている市民以外の方ですね、ふるさと納税なんで。市民以外の方が、じゃ、昼ご飯を食べに行こう。お店に入りました。テーブルに座ったら、二次元コード、テーブルに置いてある。それを読んでみた。こういう制度があるんか。これ、ポチったらいいでしょうか、二次元コードを読み込んだら、電子クーポンが発行できるんやねというのは理解できるかと思えます。それはやはりコロナ禍で苦しんでいるお店、事業所の少しでも助けになることも考えられますし、また電子クーポンである以上、2度、3度、使い道はその方自由ですし、そのお店で使う、登録店だけとはいえそこは限りませんし、何度もこの地域に足を運んでもらえる可能性があります。

またこれ、違う自治体で見えてきたやつなんですけれども、ビジネスホテルのフロントにもQRコードを掲示してて、その横にはこの制度で使えるお店一覧の地図も置いてあるところもありました。そこで聞いた話なんですけれども、結構この制度を使ってくれる人、

SNSで勝手に発信してくれるんやと。もし仮に橋本市にあったら、橋本市でこんな制度があったとか、それでご飯したとかというので、いいねとかツイートで発信効果の部分を取れば、結構大きなものになるのかなというふうに考えております。

将来、コロナが一定の落ち着きがあった後にイベントが復活したとしたときに、そのときのポスター、チラシなんかで市内の登録店の一覧であったりですとか、会場でも使えるようなアナウンスをすれば、観光として捉えた場合も使えるんちゃうんかなと。もう一個言えるのは、今現在、ふるさと納税という部分の制度ではあるけれども、複合的にこの制度を活用している自治体というのはあまり多くないと感じています。ということでいけば、パイオニアメリット、アナウンス効果というのはすごく有効なんちゃうんかな、橋本市にとっては有効なんちゃうんかなと。そこから先では、「橋本市、次何するんやろう」という、市民も周りの自治体もいろんな方から期待も寄せられるんかなと。だから、全てに絡んでくる制度の一つであるということをご理解いただきたい。

ここでまた質問に入っていくんですけども、やはり先ほども申しましたとおり、どうしても市内事業者というのはコロナで疲弊してて、何とかお店に来てくれる回数を増やしてほしいし、少しでも私は効果があるんちゃうんかなというふうに考えています。答弁そのものを聞いていたら、ふるさと納税の観点でコロナ対策に転用できる場所がないような気がしました。橋本市やったら、今ほかの自治体より上に行く考え方だったり、また複合する制度、政策もどんどん打ち出していけるという思いで提案をしました。かなり前からこの制度を提案していましたので、担当課、担当部局と話したときも、結構問題点も出て

きているんやなというのも私は理解していました。ただ、答弁で今は導入を見送るとするのは話があったので、そこをやってくれとは言いませんけれども、やはり今後もこういったコロナ対策であったりというのは私だけじゃなくて、ほかの議員もきつときつと様々な質問をされると思います。

そこで、後学のために知りたいのは、どの部分の効果が薄いのか、何で導入に消極的なのか、ここを具体的、合理的に理由を知りたい。私はやっぱりコロナ対策というのは幾つあってもええんかなど。取捨選択するのは事業所であり個人であって、今、市ができることというのは、いろんところを提案していくのがいいのかなというふうに考えておるんですけれども、いかがでしょうか。

○議長（小林 弘君）経済推進部長。

○経済推進部長（北岡慶久君）ご質問にお答えさせていただきます。

相乗効果とか波及効果というのは、本当に大事だということは分かります。直接的な効果を生み出すことが本当に基本だということも一方で考えます。そういう効果を上げるためには、来訪者に様々な方法でPRと利用推奨を行うほか、大きな要素として寄附者から魅力の高いものとするかが重要だというふうに思います。そのためには飲食店のほか、宿泊温泉施設、物販施設など加盟店舗の充実が必要であります。議員おただしの中に、店舗の加盟について経費負担は発生しないであるとか、市、それからサイト管理システムへの事業者登録が来客者に制度紹介を行う対応が丁寧されているというようなお話もありましたが、そういったことも踏まえながらも、店舗が受ける直接的な効果というのは寄附額の3割分の利用になるということ。それから、先進自治体の事例を見ると、市がやってないのに何言うんなどというようなお話もあるかも

しませんが、利用促進の取組にばらつきがあるものの、電子感謝券での寄附、利用というのは伸び悩んでおって、直接的な効果は低いと考えます。波及効果についてはいろんな考え方があると思うんですが、その効果を図ることは難しいと考えています。

ふるさと納税というお話がありましたが、ふるさと納税の寄附額だけで判断することではありませんが、電子感謝券による活性化を図るには、やはり直接的な効果が一定見込めてこそ、プラスアルファの取組が波及効果を生み出すというふうに考えております。というような理由で、壇上でお答えさせていただいたとおり効果を生み出すことは難しいと考え、導入についてはできないというふうに考えています。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）ここは考え方の違いもあるし、これは何回やっても同じ答えしか返ってけえへんので言いませんけれども、ちょっと考え方が違うのかなど。やはり制度があって舞台があって、お店、事業者、個人の方がそれを選択しているという手段もあってもええのかなというふうに私は考えたんで、これを提案しました。

ただ、分かってくださっていると思いますけれども、個人も市内事業者も何かにすがりつきたい、わらをもすがる思いであるということは分かってくださっていると思います。6番議員の質問のときにもありましたけれども、今議会でも補正で経済対策も打っていただけのことやったんですけれども、どうしても今回の私の質問の答えがふるさと納税観点やったのかなど。そうじゃなくて、商工支援の観点から改めて調査研究してほしいということ強く、強く、強く要望して、この質問を終わります。

ごめん、間違えた。もう一個あった。今の

なし。

○議長（小林 弘君）戻りますか。

○16番（田中博晃君）はい。ふるさと納税の分は置いといて、途中でもう一個、公式アカウントという話もさせていただいておったかと思えます。私としてはこの制度と絡めてやったら相乗効果が大きいのかなというので提案をしておるんですけども、6月議会でも提案させてもらったとおり、あのときも一回、はしぼうに聞いといてくれへんかというふうをお願いして終わっていったかなと思えます。

というのは、経済推進部長のインスタなんかを見せてもらっても、市の公式より、もうすぐ市の公式を抜くのかなというぐらいフォロワー数もいらっしゃるといことで、例えばイベントハッシュタグキャンペーンとかって、市の公式でやりにくい様々なことであるんですけども、もしこれが仮にはしぼうの公式アカウントができたとすれば、そこでの発信というのはすごく有効なのかなと。その結果というのは、フォロワーの数であったりいいねの数、シェア、リツイートなど、効果そのものが目に見えてすぐ分かるかと思うんです。

写真をお願いします。

○議長（小林 弘君）暫時休憩いたします。

（午後1時24分 休憩）

（午後1時25分 再開）

○議長（小林 弘君）再開します。

○16番（田中博晃君）これ、個人の方のツイッターの中身で、今回無理言うてお願いしてもらって来ました。別にこの内容がどうこうというのではないんですけども、この方もとあるまちのハッシュタグキャンペーンで、インスタとツイッター両方でハッシュタグキャンペーンに応募したときに当選したということで、この方、ツイッターのほうは辞退さ

れたんですけども、「辞退しますね」、その後の「おっちょこちょい柿もいつも癒やされてます」とかっていうこういう言葉がありません。写真オーケーです。

この写真を見せて、「何」と思われるかもしれないんですけども、実はこの内容が、こういう内容がインスタ、ツイッターでどれだけ拡散していくかという部分を考えてほしい。というのは、市とか公式が知らないところで話ってどんどん広がっていくんやで。ほんまはふるさと納税のこのクーポンでやりたかったけれども、やはり市の発信、ほかの政策もそうですけれども発信していく中で、今後きっと必要になってくるという観点で質問したいのが、前回の議会でお願ひした、はしぼうに公式アカウントをつくってくれへんかいとお願ひしといてっていうので返事は来たのかなというのをお伺ひして、この質問を終わりたいと思います。

○議長（小林 弘君）経済推進部長。

○経済推進部長（北岡慶久君）柔らかない質問を最後に頂けてありがとうございます。

橋本市の情報発信を行うツールとしては、公式フェイスブック、それからLINE、インスタグラム、それからはしぼうツイッターなどがあります。それぞれが運用方針というルールがありまして、本アカウントへのご意見、お問合せには個別に対応しませんという、そんなルールがあります。

先日ですが、議員のご質問があり、はしぼうとシティセールス推進課の職員が入っている協議をしました。はしぼうには実は年賀状が年にたくさん頂いています。はしぼうは一方通行と言いながら、お礼の年賀状を返しています。そしたら、相手の方はすごく喜んでくれて、また暑中見舞いを頂いてというような循環ができています。そういったことというのは、私たちはなかなか気づいていな

かったことなんです、市内外、県外の方というのは、この公式のキャラクターというのはやっぱり非常に情報の発信力を持って、はしぼうにもっと情報発信するということを負担にならない程度で頑張ってもらいたいという、そういったことを話合いをしました。もちろん職員の支援も必要だと思うんですが、少しでも情報発信できるように頑張っていきたいと思いますので、ご理解いただきたいと思います。

○議長（小林 弘君）次に、質問項目2、寄附や物品の寄贈におけるルールの明確化と窓口一本化に対する答弁を求めます。

総合政策部長。

〔総合政策部長（上田力也君）登壇〕

○総合政策部長（上田力也君）寄附や物品の寄贈におけるルールの明確化と窓口一本化についてお答えします。

寄附の種類は大きく分けて金銭、土地、物品の三つに分類され、ふるさと納税を除き、基本的にはご寄附いただく側の意思に基づき、その用途に合わせそれぞれの担当部署で対応しています。

ご寄附の申出に際し、担当部署が明らか場合はこれまでどおり直接対応させていただきますが、不明な場合や複数の部署に関係する場合など庁内での調整が必要な案件も考えられますので、寄附の種類ごとに、例えば金銭は財政課、土地は総務課、物品は政策企画課とするなど、今後は調整窓口を設け、それぞれが連携しながら対応してまいりたいと考えています。

今後も市民の皆さまの信頼を失わないよう努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

○議長（小林 弘君）16番 田中君、再質問ありますか。

16番 田中君。

○16番（田中博晃君）答弁ありがとうございます。何でこんな質問をされたんやろうと思われるかと思うんですけども、壇上でも言ったとおりたらい回しの的なことがあって、そういうのがやっぱりほかの個人の方とか団体とかでも起こってないかなという心配があったと。何があったかと言ったら、私の所属する団体で当初、防犯カメラ、通学路に寄附したいという話がありました。恐らく担当課であるであろうところに行ったときに、「その内容やったらこっちへ行ってくれ」、そっちへ行った。「その内容やったらこっちへ行ってくれ」という話になったと。最終的にはどうなったかとなったら、結局、「つけたい施設と直接交渉してくれ」というので今止まっているというのが現状なんです。

平成二十七、八年やったかと思うんですけども、たしか自治会のほうからも防犯カメラを寄附したいというのがあったかと思いません。結果的にはそれもできてなかったのかなと。市が受け取らないと言ったら変ですけども、折り合いがつかなかったのかなというふうに感じております。

どうしても市役所に来る方、僕らは別ですけども、もし仮に市民の方が寄附したいと思っても、やっぱり役所に来る、話をするってすごくハードルが高い。言葉は悪いかもしれへんけど、構えてしまうんですよね。そういったこともあることから、やっぱりこういったことがあったのを、答弁ではちゃんとやってくれるというふうにも言うていましたし、また、昨日の4番議員の質問でも防犯カメラ関係についてはちゃんと受け入れていく、もちろん内容にもよるでしょうけれどもやっていくという答弁を頂いておったので、それはそれでよしとして、ほかにもなかったかというような観点で、事実確認ができておるのかなというのだけを質問して、この質問も終わ

りたいと思います。

○議長（小林 弘君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）今回の一般質問を受けまして、私どもの寄附を受ける可能性のある二十余りの部署のほうに聞き取りを行いました。その結果、どうしても受け取ることができないものについてはお断りをさせていただいたこともありますけども、議員おただしのいわゆるたらい回しという事例については確認をすることができませんでした。

以上です。

○議長（小林 弘君）16番 田中君の一般質問は終わりました。

この際、1時45分まで休憩いたします。

（午後1時33分 休憩）