

（午前10時25分 再開）

○議長（中本正人君）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2、12番 堀内君。

〔12番（堀内和久君）登壇〕

○12番（堀内和久君）おはようございます。

小西議員のさわやかな質問の後で、僕がちょっと来たら、なかなか見苦しい点が多々あるんですけどお許してください。

皆さまは、絵画というか、写真というか、景色・風景というか、心の和む、そして、思い出に残る印象のシーンというか、そういうところを額に入れて、それぞれ置いておくであったりとか、飾っておくというようなことというのはありますでしょうか。

私は、すごくそれがマイブームになっていて、心の和むシーンとかをちょっと写真に撮ったり、携帯で撮ったりとか、ちょっと置いておいたら、あのときはああいうふうなことを考えていたとか、ちょっと考えたりもするんですけど、だんだん年を重ねると、何かこう、趣味というか、感性が変わってくるというか、そんな全然関係ない話なんですけど、今、一番はまっていることが、この議会事務局は3階にあります。市役所によく僕来んですけども、だいたい真ん中が、ちょうど2階の農林振興課あたりが、ちょうどよく人がすれ違うところでありまして、おりると素敵なのとか、心の和む景色があるんですね。

階段おりると、農林振興課の一番角のルーキーの職員が、いつもにこやかにあいさつしてくれるんですね。1日3回も4回も通るわけですから、その都度目が合うたびに、本当

にすがすがしい気分になるというか、自分も頑張らないかなんとかいうか、改めて、この場をお借りしてというのもおかしいんですけど、ありがとうございますといいたいわけでございます。そんなんでも一生懸命頑張らせていただきます。

通告に従いまして、議長のお許しをいただきまして一般質問を行わせていただきます。

大きく三つございます。一つ目、防犯カメラ設置状況と今後について。

市内には、たくさんの防犯カメラ等がありますが、それらは当然、極めて必要性の高いものであると同時に、老朽化の問題と各方面からの設置要望があると思います。財政難も当然ながら、可能な範囲で必要な順に設置対応をしていかなければなりません。

しかし、要望を受けた部署やエリアなど、防犯カメラの管理所管部署がばらばらで、利便性とコスト減に矛盾を感じます。防犯カメラは市民の安全・安心のため、何かあったときにも、その映像を記録することで役立っております。価格もかなり安くなってきましたし、時代のニーズに沿うべきものであると考え、今後の方向性と展開をお聞かせいただきたいと思っております。

①市内の設置台数と管理部署は。

②防犯カメラの設置の定義というのがあるのか。

③防犯カメラの老朽対策は。

④設置要望と設置の予定の数はありますでしょうか。

⑤管理部署の統一というのは可能ですか。

⑥各自治会で設置した場合、画像管理というのは当局で可能でしょうか。

大きく二つ目でございます。これも4回目

になるんですけど、高野七口黒河道の世界遺産追加登録について。

前回質問時のご答弁より、平成27年国の史跡登録を通過し、喜びと感謝、そして次のステップへ進むわけでございますけども、平成28年世界遺産追加登録申請に向けてご尽力いただいているとは思いますが、再度、慎重に活力ある取り組みをしていただきたく、4回目のお伺いをさせていただきます。

①平成27年9月議会よりの進捗状況。

②補助事業の活用と周辺整備、給水、トイレは。

③追加登録決定日までの取り組み。

大きな三つ目でございます。明るい職場づくりにあいさつを、についてでございます。

当たり前なことなんですけども、人と会おうとあいさつというのをします。知り合いかそうでないかで、するときとそうでないとき、声をかけるとき、会釈するとき、いろんなパターンがあると思います。

しかし、市役所というところは、常に市民が出入りする橋本市民の大切な場所でありませぬ。まず、職員、嘱託・臨時の数も数百人、階級や部署の関係なく意識してあいさつすることから始まり、コミュニケーションをとり、明るい職場をめざす。そして、もっと大切なことが、市民へのあいさつと配慮であると思ひます。

市長は、公務員はサービス業であるといひますように、笑顔で明るくあいさつ、そして、思いやりの心で接することや問いかけてみることを意識してはいかげしょうか。

以上、壇上よりの質問を終わります。明確なご答弁、よろしくお願ひいたします。

○議長（中本正人君）12番 堀内君の質問項目1、防犯カメラ設置状況と今後に対する答弁を求めます。

総務部長。

〔総務部長（吉本孝久君）登壇〕

○総務部長（吉本孝久君）防犯カメラの設置状況と今後についてお答えします。

1点目の、市内の設置台数と管理部署についてですが、市や教育委員会等で設置しているものは65台で、それぞれ設置した所属が管理しています。そのうち、施設出入口や室内で現場確認等業務管理のためのものが42台、道路や駐輪場等屋外で防犯目的で設置されているものは23台です。23台の内訳は、総務課所管で市役所前交差点に2台、北別館付近に2台、市民生活環境課の設置で学文路地区に4台、まちづくり課では橋本駅等の駐輪場にあわせて9台、教育委員会総務課所管では通学路に6台設置しています。

次に、2点目の、防犯カメラの定義についてですが、平成26年4月施行の橋本市交通・防犯カメラの設置及び管理運用要綱では、市民が安全で安心できる快適な生活環境を実現するとともに、プライバシーその他の市民等の権利を保護することを目的とし、また、同要綱では、防犯カメラを、主に犯罪を予防するため街頭に設置するカメラで、画像記録装置を有するものと定義付けています。

3点目の、防犯カメラの老朽化対策について、現在まちづくり課で管理している橋本駅西駐輪場の防犯カメラ1台は、老朽化により今年度更新しました。その他、今回調査した防犯・施設管理用のカメラについて、現在のところ、老朽化による更新の予定はありません。

4点目の、設置要望と設置予定については、今年度中に市脇の通学路に1台を設置します。また、橋本駅前広場への設置については、警察協議会からの要望により平成28年度に設置します。

5点目の、防犯カメラ管理部署の統一については、市が道路等に設置している23台の防

犯カメラは、画像の保存管理の部署を統一することにより、警察への情報提供の利便性、効率性が図れると考えますが、一括管理のためには、離れたところから画像を送信するためにインターネット回線を使う必要があります、カメラ1台ごとに回線使用料等月々のランニングコストもかかります。初期費用を別にしても、5年から6年で防犯カメラ1台分の費用がかかることとなりますので、今後の技術進歩や他市町村の動向等調査研究していきたいと考えます。

また、道路等以外の施設や現場確認等の業務管理のためのカメラは、設置施設等での管理が望ましいと考えます。

6点目の、各自治会で設置した場合の画像管理については、先ほど述べた初期費用やランニングコストを自治会が負担することになるとともに、画像に映り込む個人のプライバシーについても設置主体が責任を持つべきと考えます。したがって、自治会設置の防犯カメラについては、自治会が機器の維持管理とあわせて画像管理を行うことが適当であると考えます。

○議長（中本正人君）12番 堀内君、再質問ありますか。

12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）総務部長、ありがとうございます。

今議会より大きな機構改革があるということなんですけども、総務課というか、防災推進室というんですか、防災に対してグレードアップするというふうな感じで聞いております。市民の安心・安全をより強化して、利便性の向上というのが期待できるという、平木市長の本当にご尽力いただいているんだなと感謝申し上げます。

1点目、2点目というのは、ご答弁のとおりよくわかりました。

三つ目なんですけども、今後の老朽化対策と、故障機種買い替え時というのは絶対に来ると思うんですけども、機種を統一して利便性に重きを置いておくべきと、僕個人は考えるんですけども、部長の見解はいかがですか。

○議長（中本正人君）総務部長。

○総務部長（吉本孝久君）現在、市で設置している防犯カメラは、さまざまな機種のものでありまして、カメラの機種を統一して利便性に重きを置くことで、画像についてもパソコンにダウンロードしやすい環境づくりが必要と考えます。

今後、需要が増えるにつれ、カメラの性能が高度化し、安価になっていくことが見込まれる中で、ある時点で機種をある程度限定することについては、慎重に調査検討する必要がありますと考えております。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ありがとうございます。

前向いてのご答弁だと解釈しますので、時代のニーズに合わせて寄り添ってほしいなという質問であって、特に、矛盾を感じるという言葉を出させていただいてるんですけども、ちょっとずつ良くしていこうよというふうな感じは、部長から気持ちが伝わってくるので、そんなそんな問うこともないんですけども、四つ目で、ちょっと今答弁にもあったんですけども、改めて、ほかの設置要望というのは、つけてほしいというところがないのかということと、今回の市脇の通学路にカメラということなんですけども、これはどこからの要望なのか、お聞かせいただけますか。

○議長（中本正人君）教育次長。

○教育次長（坂本安弘君）市脇の防犯カメラについてお答えをいたします。

これは、山田といたしますか、西部中学校と

学文路中学校、橋本中学校が統合したときの西部地区の統合準備会からの要望でございました。別の要件で購入したカメラが1台、教育委員会で現在持っておりますので、そのカメラを市協の神社の西側に設置する予定でございます。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）教育次長、ありがとうございます。ないということは、ほかの設置要望はないということによろしいんですね。

今回聞きたいのは、ここからなんですけども、5点目の利便性、効率性、メリットの面に対してもご理解いただいていると思うんですけども、部署拡大と危機管理室的なところを置いて、より防災に取り組む姿勢というのは、僕はすごい評価というか、ありがたいことであると思うんですけど、カメラ統一でのコストを意識するのに、ちょっとまた矛盾を感じるんです。

今後、安くなっていくんでというふうに寄り添ってくれてるんでわかるんですけども、HDD、ハードディスクですね。画像が必要なときに、わざわざ各課に提出してもらうのか、それともとりに行くのか、当然、警察とか消防関係からも画像を求められると思うんですけども、管理室的なところに、新機種はもちろんのこと、各課管理のハードディスクを可能な部分を一つにまとめていったほうが、人件費もスピードも利便性においてもメリットのほうが多いと思うんです。

そこについてお伺いしたいんですけども、本来ならば、お金があればの話なんやけども、大きな画面を置いておいて、コマに割ってて、マウスで全部いけるようなところというのは、お金かければいけると思うんですけど、最終形はそれをイメージしているんですけども、その点についてのメリットのほうが多いと思いませんかと思うんですけど、いかがですか。

○議長（中本正人君）総務部長。

○総務部長（吉本孝久君）ただ今のご質問の、映像をパソコンで1台で管理できないかというご質問だと思うんですけども、今後、市設置のカメラにつきましては、設置場所の選定、カメラの向きの調整等は、有効性を保つため警察署との連携が欠かせないと思います。

防犯カメラの台数が増えれば増えるほど、設置に要する業務に加え、事件の捜査等で早朝、深夜、休日と、勤務時間外に緊急の画像提供要請に応える機会が増えることが予想されます。特に、一つの課で一括管理する場合は、業務が集中・集約されるため、カメラ設置、画像提供に関する人員体制を検討する必要もございます。

このようなことから、一括管理が必要かどうかも含めて検討してまいりたいと思います。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ぜひとも前向きに、利便性を求めて、メリット大があると思いますので、検討と研究をしていただきたいと思います。

そもそも、施設内とかのカメラというのはわかるんです。その映像をずっと置いておくので、そこが管理すべきやと思うんですけども、当局の、今後防犯のカメラというのを、お金がないんであれなんですけど、1点聞きたいのは、重要性を生かして増やしていくんやという方向性の考えというのはあるんですか。ちょっとお願いします。

○議長（中本正人君）総務部長。

○総務部長（吉本孝久君）現在の財政状況では、保守料とかランニングコストも考えますと、すぐに増やしていくことは困難でありまして、また、防犯カメラの価格や性能も、安くて高性能なものが出てきていることもありまして、財政状況を見ながら導入を考えてまいります。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番(堀内和久君)ありがとうございます。それも前向きに。

そこからなんですけど、県知事の記者会見かなんかやったと思うんですけども、議事録ありまして、元気な和歌山の実現に向けてという平成28年の新政策の議事録にも書いてあったんですけども、防犯カメラとか防災には追い風吹かしますというか、協力しますというようなこともおっしゃっておりますし、要はアンテナ張って、とれるもんをとる。財政厳しいのであれば、自己負担もあれなんですけども、増やしていくという意思があるのであれば、そこら辺のアンテナを張ってとれるもんをとって、ほんで県下9市の中でも一番、せつかく危機管理室的なところを置くのであれば、やっていってほしいなど。そんなふうに思います。

あと、6点目なんです。自治会からの設置要望、財政的にも客観的に見ても困難だと、はっきり言うて思います。答弁にもいただいたように、設備投資と管理費、行政指導が、場所、映像カメラがここを映すんだよというか、警察立ち会いのもとで、これでいけるよという全ての条件が同等でそろったときに、自治会からハードディスクのカメラをつけると、自分のところでつけるので、素人がさわっておってもあれなんで、お役所のほうで何かあったときに使うて下さいねというか、画像管理という言葉は僕、出したんですけど、市役所が持っているカメラと同等やと思うんです。品番も指定していただいて、これやったらうち管理できるよと。

管理というのは何かということなんですけども、もうちょっと柔軟に考えて、市役所の台数が1台増える。でも、それは自治会が負担してもらう。そういうふうな流れというのを、僕は考えていただきたい。できれば危機

管理室的なところで持ってほしい。ほんで、橋本市全体がカメラ増えていく。これ、ええことやと思うんですけどね。そこら辺について、ご検討していただくことはできますでしょうか。お願いします。

○議長（中本正人君）総務部長。

○総務部長（吉本孝久君）防犯カメラの設置場所の選定、カメラの向きの調整等は、有効性を保つため警察署との連携が欠かせません。また、防犯カメラの画像は、あくまで設置主体に帰属するものであると考えていますので、画像をダウンロードするときは、設置主体である自治会の管理者の承認が要ると考えます。

事件の捜査等で警察署から画像提供の要請があったときには、どこが対応するのかという問題があります。早朝、深夜、休日等、勤務時間外に緊急で画像提供を要請される機会が増えることが予想されるため、警察署が直接画像をダウンロードできれば、もっと合理的ではないかというふうに考えます。

今後、警察署と連携を図るとともに、ルールや仕組みについて調査研究し、市が管理せず、警察署が直接ダウンロードできないか、仕組みやルールを研究していきたいと思えます。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番(堀内和久君)ありがとうございます。

ちょっとそれてるんですけどね。要は、市役所が補助金もうて、必要なところに設置していこうよという方向性はなんとなく感じるんです。お金があればしますということ。

ただ、僕が言いたいのは、自治会から、市の指導どおりに全部するので、例えば、この通学路にこの映像を残したってくれよという、そういう要望があったときに、自分とこで管理するのが筋やというご答弁なのもわかるんですけども、素人が扱うものでもないですし、例えば、何かの建物の入り口だけ防犯のカメ

ラを当てておくとかそういうのではなくて、通学路とか、何か危険性、事件性、交通事故とか多いところに、安全・安心のために、行政に要望してもちょっと無理やし、待てれへんで自分とこでするから協力してくれよというようなことやと僕思うんで、実際そういうのを何件か僕も聞いてますので、答弁しんどいと思いますので結構なんですけども、そこから要望というか、歩み寄って、どういうふうに落としたら、お互いにウイン・ウインになるかということで、防犯カメラをお金があったら増やしたいというお答えはいただいていると思いますので、そこらも踏まえた上で、さらなる調査研究と前向きな歩み寄りをしていただきたいということを要望させていただきます。一つ目の質問を終わらせていただきます。

もし答弁あったら、言うていただいて結構ですけど。どうぞ。

○議長（中本正人君）総務部長。

○総務部長（吉本孝久君）自治会のほうで設置していただけるということはあるがたいことなんですけども、やはり、防犯カメラの性能、それから設置場所にどのようにつけるというのは警察署との協議が必要でございますので、他市の状況も鑑みながら、設置をするにあたっては、そういう警察署との連携が必要であると考えておりますので、よろしくお願ひします。

○議長（中本正人君）次に質問項目2、高野七口黒河道世界遺産追加登録に対する答弁を求めます。

教育次長。

〔教育次長（坂本安弘君）登壇〕

○教育次長（坂本安弘君）高野七口黒河道世界遺産追加登録についてお答えします。

はじめに、平成27年9月議会以降の進捗状況についてですが、世界遺産追加登録の前提

となります国の史跡指定が、皆さま方のご支援、ご協力により、平成27年10月の官報告示で正式に決定し、国史跡高野参詣道黒河道となりました。今後、次のステップの世界遺産追加登録に焦点を当てていくこととなりますが、世界遺産では、登録資産だけではなく、その周辺の景観保全も求められることとなります。本市でも、橋本市歴史文化的景観保全条例を制定し、黒河道とその周辺を緩衝地帯、バッファゾーンとして景観保全していく取り組みを進めているところです。

黒河道の整備については、平成24年度に国の補助金を得て、それまで台風等による倒木、橋の流出、道の崩落等による不通区間を通行できるよう整備するとともに、以後においても、地元へ委託して草刈り、簡単な道の補修等を行ってきているところです。

また、給水・トイレ等の施設の設置については、文化財保護関係の補助メニューでは、対象が史跡指定地内に限られており、いわゆる3尺道の黒河道の史跡指定範囲内に設置はできない状況となっております。

今後のスケジュールとしては、世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の軽微な変更としてユネスコへ提案することになっており、フランス、パリ時間の本年1月27日に日本政府からユネスコ世界遺産センターへ提出されたことが、外務省・文化庁、そして県を通じて情報がもたらされています。

現在、イコモスで審議が行われており、その後、ユネスコへの勧告を経て、夏の第40回世界遺産委員会で決議されることをめざしています。

今後、この場で市長から高野参詣道黒河道の世界遺産追加登録のご報告ができるよう、最善を尽くしてまいります。

○議長（中本正人君）12番 堀内君、再質問ありますか。

12番 堀内君。

○12番(堀内和久君)ありがとうございます。教育委員会におかれましては、敬意と感謝しかございません。

今、答弁でちょっと気になったんですけど、草刈り、整備などの地元の委託という文言が出たんですけども、大変ありがたい、これからずっとしていただけたらと思うんですけども、最近1回だけなんです。これからずっとしてもらえらると思うんですけど、今までここ数年、5年ぐらひは、ずっと木下前市長のときから、黒河道というのが新聞に載ってから我々がほたえて、どないかして橋本市に世界遺産をとというチームを立ち上げてやっておるんですけど、4年間は区の持ち出しと区長の実費と、あと皆さんのボランティアであったということを議事録に載せていただきたいと思ひます。ほんで、今年からいただいたということをしていただきまして、申しわけないです。ちょっとええ格好させてください。

平成27年9月と同じような、かなり前向きでの確な、日程までのご答弁いただひているんですけども、本市で初の世界遺産に向けて、本気度というのをものすごく感じます。ほんまに問うことないんでね、ないんですけど、少しだけちょっとそれた質問するんですけども、通告内でちゃんとします。

建設部長にお伺ひするんですけども、市道と絡む部分というのがどうしてもこれ、国城山向いて登ってるんですね。あるんで、今後の確認なんですけど、今もやっひいただひているんですけど、ご配慮と協力というのは、今後もずっといただけたらと考えてよろしいんですか。

○議長(中本正人君)建設部長。

○建設部長(塙阪 隆君)黒河道の関係するところに市道もあるというふうには認識してありますので、その点につきましては、関係の

部署とも協力、連携をしまして取り組んでまいりたいと思ひております。

○議長(中本正人君)12番 堀内君。

○12番(堀内和久君)ありがとうございます。

今現在もよくやっひいただひてますので、本当に、あとは手を合わせて祈るだけだと思うんですけども、まず、根本的にちょっとスタートラインに戻りたいんですけど、この平成27年10月の国の史跡登録に向けて、せんど頑張ってきてくれた文化スポーツ室筆頭に、課長と課長補佐がせんど、ああでもないこうでもないというて、地元にもせんど足運んでもうて、県とも協議して、ほんで九度山町・高野町とも協議して、やれることというのは、ちょうどこども園の工事やっひんで、歴史的なことが発掘やっひて、ちょっとほんまに二重で忙しかつたと思うんですけど、本当によくやっひいただひたなと思うんです。

こういうのは一生に一回なので、前回より付け加えて、やれることは全てやっひいただひたと思うんですけども、それと並行して、財政難ですので、補助メニューの模索というか、そういうのというのは、抜かりなくアンテナ張っひいただひているんでしょうか。そこらお答えてください。

○議長(中本正人君)教育次長。

○教育次長(坂本安弘君)世界遺産になったときのことも踏まえて、いろいろと補助メニューの研究はさせていただひております。

○議長(中本正人君)12番 堀内君。

○12番(堀内和久君)ありがとうございます。

そしたらちょっと、経済部長、すいません。観光の観点から、今まで、平成24年6月、前々経済部長、ほんで、現経済部長になって、平成26年12月、27年の9月、ほんで、きょうなんですけども、観光とかトイレ周辺整備というのは、全部経済部長がお答ひいただひておって、前向きでしつかりした答弁いただひて

るんで、再質問もしやすいんですけども、ちょっとボタンのかけ違いじゃないですけども、やはり今、建設部長もおっしゃいましたように、協力・連携というのが、果たしてどこまで深まっているのかというのが僕は思うんですね。

別に、否定しているわけではないんですけども、歩み寄りというか、ハード面で、特に経済部の観光ということが絶対出てくるので、今の経済部長は前商工観光課長でもおられますので、本当に黒河道のことはよく知っていますし、そこの連携について、国の史跡になるだけでも大したもの、観光にはありがたいことやと思うんですけど、そこら辺で、給水・トイレって必要やったん違うのかなと僕は思うんですけど、その点についていかがですか。

○議長（中本正人君）経済部長。

○経済部長（笠原英治君）今、橋本市にとって大切なのは、世界遺産の追加登録が滞りなく確実に進むことだと思っています。現在、登録がまだ暫定的な中で、例えば構造物をつくったことによって登録されない、先ほど教育次長からもありましたけど、今、イコモスで審議されて、それがユネスコに勧告されるわけなんですけど、そういう調査の中で世界遺産としてふさわしくないというような状況になれば、これが一番大変だと思います。

そのような状況の中で、世界遺産に追加登録されたその後、当然、観光客も増えようかと思っておりますので、トイレの整備も含めて、和歌山県や、この間からできた市の保全審議会、そういったところと相談しながら、登録をされた後でも景観変貌で登録取り消しということも世界的にもありますので、そういうところと同じような状況にならないように十分配慮しながら、整備については前向きに検討させていただきたいと思っております。

す。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ありがとうございます。

おっしゃるとおりなところもあるんですけども、まずは世界遺産追加登録がゴール地点なので、経済部長の見解というのは正しいのかなと思うんですけども、ただ、国の史跡になった時点で、それなりのレベル、橋本市にとっては大切な観光の資源、財産であると思うんです。で、その景観をどうのこうのというのもわかるんですけども、今現時点でも国の史跡で、雑事登りであったりとか黒河道を歩く人というのは、かなり増えてきておるんです。そこら辺は観光課、ご理解いただいていると思うんですけども、じゃあその人らの休憩場所、トイレ、給水というのはどこにあるのかなと思うんですけど、そんなんいうたら意地悪な質問になるんですけどね。

そこらはもうちょっと考えて、協議しているというご答弁されるのであれば、地元とか、その関係の人にも、もうちょっと浅く広く、もうちょっと問いかけて、こういう理由があって今トイレの工事できないんだよと、市として必要やとは思っておるけども、今工事とか用地交渉であったりとか、歩み寄りというのはできてないんですよというような説明というのは、僕はいただけてないと思うんです。そういう協議会とか、そういう会に対してはやっておるのわかるんですけども、教育委員会はそこら辺がきっちりできていると。だから、今どういう状況で、あと手合わして折って、世界遺産追加登録何%やという、そういうふうなところでソフト的なことは待ってるんです。

だから、今までの答弁でいうたら、もうほんまに国の史跡になったら早よ整備せなあかんよと、そういうふうにいる方もおるし、観光で、ウォーキングで黒河道を歩くわ

けですから、来てくれた人というのはお寺のトイレ貸し出したりとか、うちの集会所のトイレ貸し出したりとか、いろんなことが起こるんです。

そんなも踏まえて、皆でもうちょっと、協議会のことも後で聞こうと思ってるんですけども、そういうのも立ち上げるであったりとか、もうちょっと歩み寄ってほしいなと僕は思うんですけど、そこら辺について、もうちょっと助けてほしいというか、説明がほしいというか、そこらがほしいんですけど、経済部長、今後そういうふうにしていただけますでしょうか。

○議長（中本正人君）経済部長。

○経済部長（笠原英治君）堀内議員のご質問、十分理解しておるわけなんですけど、ちょっと話は変わるんですけど、去年の7月に市長から指示を受けまして、橋本観光戦略協議会という官民連携の組織を立ち上げました。構成メンバーとしては、商工団体であったり、鉄道事業者であったり、宿泊事業者、橋本カントリークラブなんかも入ってるんですけど、あと銀行、JA、行政、当然、和歌山県と橋本市になってくるわけなんですけど、そういった構成メンバーで、今現在、消費者目線で観光振興にこだわって、官民間問わずの立場で、さまざまな関係者が連携しながら横断的な組織をつくっていかうという、そういう活動しております。

黒河道が観光資源として重要なものであるということは十分認識しています。ただ、黒河道も含めて、多様な観光資源で誘客を進めていきたいというふうに考えております。この協議会は、将来DMOの準備委員会にもなっていくかもしれないんですけど、そういう大きな観光資源としてとらえていきたい。その中の黒河道も重要観光資源として、積極的な事業を進めていきたいと、そういうふうに

考えております。

以上であります。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ありがとうございます。

失礼なんですけどね、部長の言うてることはようわかるんです。観光資源としての位置付けも、市として大であるというのはわかるんですけど、僕が申し上げているのは、そういう協議も大事やけども、もっと足元固めて、周りの、地元であったりとか、細かいこと言い出したら時間ないんであれなんですけど、いろんな人が来たら、やっぱりトイレをするところから始まって、休憩するところ、ごみ拾い、ほんで草刈り、ここら辺は行政助けていただけてますけども、そういうふうな、こういうふうに進んでいくんだよという説明とか歩み寄りとか、ほんで建設部局に対して、教育サイドに対して、どっちから共有というか、話しかけるんですかと、そういうふうなことを僕言うておるんです。

だから、難しい話してるんじゃないくて、地元の人たちは橋本市の宝やと。地元の宝やと思って汗をかいている分を考えたときに、ハード面担当という言い方は不適切かもわかれへんけども、経済部長、もうちょっと歩み寄ったってくださいよ。ほんで、経済部長もお忙しいのわかるんで、商工観光課、ほんで担当課に、ここらと連携して、ちょっと説明に行くようにとか、今こういう状況やけど済まんの一言があれば、僕それでいいと思うんです。

やっぱり皆でつくっていく世界遺産。ほんで、市長が報告というか、冒頭でもあったように、世界遺産追加登録決定しましたと万歳できるように持っていくためには、一つも欠けてはいけないと、僕はそれを言いたいです。だから、難しい話で、この議場でしても仕方ないですよ。歩み寄って、地元ともう

ちょっと、ほんまにやっていきたいと思います、お願いしますということだけなんでね。だから、もうほんまそれだけでええんで、要望にもしませんし、わかっていただいていると思うので、事後報告とかそんなことじゃなくて、本当に慎重に、一緒にやっていきたいと思います、それだけなので、経済部長、どないかよろしくお願いします。それだけで結構です。何かあったらどうぞ。

○議長（中本正人君）市長。

〔市長（平木哲朗君）登壇〕

○市長（平木哲朗君）堀内議員の質問にお答えをします。

河南地区には、今、二つトイレをつくりました。隠れ谷池、それとくにぎ広場、そういう中で、今、私たち、これから市の内部で協議をしていくんですけども、これからサイクリングロードも整備をされてくると思います。そのときにも、やはりそういうものがどこかに必要なというふうには認識もしておりますし、今後の取り組みとしては、世界遺産に登録された後に、速やかにそういう検討をしていくという方向で現在考えています。

確かに、国の史跡指定によって増えてきているところも十分認識をしておりますし、幸い県の補助金も2分の1であります、非常に立派なものをつくらなあかんという、オストメイトも入れた形のものをつくっていかなあかんということで、2,000万円以上のものが必要になってくるのかなというふうには思っています。

その中で、世界遺産に追加登録された場合は、速やかにトイレの整備含めて、給水についても検討に入っていきたいと思えます。県の補助金は、別に今やらなくても後の部分でもいけると思えますので、その中で、これから地元の皆さんとの、これからは逆に草刈り自体も、高齢化という問題も十分認識をして

おりますので、その中で、しっかりと地元の皆さんとも協議をしながら進めていきたいと思えますし、トイレをつくるにしても場所やと思うんですよね。例えば、定福寺のところになると宗教法人の関係もありますから、そこに補助金入れるというのは非常に難しい問題でありますし、市の土地というのは常夜灯の近くにもありますけども、これは建築確認も要りますので、非常に高価なものとなると、どちらかというといろ道から外れてしまいますから、サイクリングロードのトイレになってしまうのかなという気もします。

そういうことも含めて、一度どういう方法があるのかというのを、この28年度で協議させていただいて、その中で29年度予算の中で対応できるものであれば対応していきたいというふうに考えておりますので、今すぐトイレという話には、大変、財政的な問題もありますし、29年度が財政の一番正念場になってきますので、その辺も含めて、十分検討していくということでご了承いただきたいと思えます。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ありがとうございます。市長も、こっちもいろいろあるんですわ。本当に、なかなかしんどい財政の中でこれをやっていかなあかんというのはね。

でも、一個だけ、市長、僕思っただけなのは、世界遺産になったらというのはようわかるんですけど、もう国の史跡になってるだけでも、教育委員会はじめ私ら、せんど汗かいておるんです。そこらわかっていただきたい。

ほんで、こういう難しい話というのは、先輩議員の17番議員がもっと言うてくれるんで、ここら辺で僕は控えさせていただくんですけども、最後に、協議会的なもの、やっぱり立ち上げていかなあかん。前畑さんのやつでも、5番議員先頭に立って一生懸命頑張っ

いるように思いますし、僕は、あれとこれも全部というのは無理なので、やっぱりできることというのは、あまり賢くない議員なんで、その分、体使って汗かいてしてるつもりではおるんですけども、やはり行政も歩み寄っていただいて、ゴール地点は皆一緒やと思うんです。

だから、何かあったとき助けてよと来てくれるのは、ほとんどこれ、建設部局なんです。意外と。あと市民生活部長のところであったりとか、何か全然、答弁しておる人と関係ないところが僕に助けを差し伸べてくれておるといふ現実もあるということを理解いただきたい。世界遺産になったらではなくて、ならなくても、僕らのかいた汗というのは、絶対に確かな費用対効果として出てくると信じてますので、経済部長におかれましては、今後とも引き続き協力と、サイクリングロードの話も出たので、できるところをやっつけようよと。

観光戦略というのは、大きな難しいこと言わんと、要は地元と協議して、お金を落としてもらおうことも大事やけども、それをつくることで地元が何か難儀なことになってしまったら、これはつまらん話なので、そこら辺を慎重にいつてほしいということで4回目の質問をしたということで、三つ目の一般質問したいので、ここら辺で終わらしていただきますので、どうか今後とも、ちょっと気を引き締めてよろしく願いいたします。

三つ目お願いします。

**○議長（中本正人君）**次に質問項目3、明るい職場づくりにあいさつを、に対する答弁を求めます。

企画部長。

〔企画部長（北山茂樹君）登壇〕

**○企画部長（北山茂樹君）**明るい職場づくりにあいさつを、についてお答えします。

議員ご指摘のとおり、市役所は多くの市民の方々が、生活していく上で欠かせない手続きや相談などのために来庁されます。

当然のことながら、市役所はサービス業であり、職員は全体の奉仕者として公共の利益のため勤務しなければなりません。

サービス業として顧客満足度向上のためには、まず第一印象が大事と考えています。この第一印象は、相手と出会って10秒以内に初対面の人同士があいさつを終えるまでにほとんど決まり、ここで決まった印象は後々までその人のイメージとして残り、その印象を覆すのは難しいと言われてしています。また、第一印象を決定付ける要因は、見た目・態度が55%、話し方が38%と言われてしています。

このことから、毎年職員基本研修の研修テーマの一つとして、接客力・CS、顧客満足度向上研修を継続的に取り組んでいるところです。

しかしながら、議員ご指摘のとおり、全ての職員が接客力を生かしていないのも事実であり、以前より少なくなったとはいえ、市民の方から、あいさつもしない、名前を名乗らないなど横柄な態度であるとのお叱りや意見もいただいているところです。

また、接客力を高めるためには、ふだんから職員同士のコミュニケーションも欠かせません。このコミュニケーションは、やはり朝一番の明るいあいさつから始まると考えています。そのあいさつ一つで職場の雰囲気も明るくなり、職場の活性化が図られ、ひいては市民の方々にも自然にあいさつや声かけができるようになり、顧客満足度向上につながるとともに、厳しい財政状況のときこそ、明るい職場づくりが必要であると考えています。

今後とも引き続き、接客力・CS、顧客満足度向上研修に取り組むとともに、管理職自らが率先垂範の姿勢で取り組んでいきたいと思

っております。

○議長（中本正人君）12番 堀内君、再質問ありますか。

12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ありがとうございます。

最高の答弁で、わかっておるんやったらやろうというだけの話なんですけども、僕らが、市長もそうなんですけど、民間では当たり前のことというのは、意外と行政というのにはできてないねと。ほんで、やはり市民が一番ですので、こういうのは前もってやっていこうよということで、企画部長におかれましては、企画部長も、これでご苦労さまでしたということで、質問で言うこと違うんですけど、企画部長に質問をぶつけることで僕の成長があったというのは、これは本当にあるんです。だから、最後は何とかして、この15分、企画部長と話したいので、二つ、三つ聞きますので、よろしく願いいたします。

質問するきっかけとなったのは、4代前の企画部長だったか、あいさつしても返ってけえへんとか、ちょっと新人、1年生議員のときに思ってあったんですけど、僕、怒られたんです、逆に。あいさつしてもらうようになるまで、覚えてもらうようになるまで、お前はんが行けへんから悪いんやと、企画部長に怒られたんです。おっしゃるとおりやなと思って、ほんで割としつこく行っておるんです。

最近はちょっと、どちらさんですかと言われることも減ってきてやらしていただいているんですけども、行政サービスが悪化するようなイメージがあるんで、やっぱり明るくやっていきたいというだけの話なんです。壇上でも言わしてもうたとおり、農林振興課の職員が、にこって笑ってしてくれたら、俺はこのままじゃいかんなど。もっとあいさつして、皆と連携を深めてやっていかなあかんなど。

副市長にも前にそんな話したんですけど、勘違いされるんですよ。あいさつせえよと職員に言うたら、僕にしてないから言うておるとか、副市長にあいさつせえへんから言うておると、そういう勘違いがあること自体、この会社というのはちょっとおかしいかなと思うんです。だから、もっと明るくざっくばらんに行きましょうよと。横のつながり、連携も深まることやし、コミュニケーション深まってやっていけるということなので、サービス業であるということ、原点見つめ直して明日から実行にと、もうそれだけなんです。

で、ここにおられる全員の方々にちょっと聞くんですけど、なかったら結構です。うちの部署では職場を明るくするために、こんなことしてるんだと自慢できるようなところはありますか。あったら手を挙げてください。なかったら次の質問します。

○議長（中本正人君）企画部長。

○企画部長（北山茂樹君）全部聞いていきますと時間がございませんので、代表して言わせていただきますけども、答弁でも言いましたとおり、管理者自らが声かけをしないと、下の職員からはなかなか言いづらいというところがありますので、私もできたら、いつも朝早く来るんですけど、来たら掃除なんかしてると、ご苦労さんという一言がものすごい大事やと思ってます。そういうことで、できるだけ若い職員に対しても声かけをしていくというのが、私も必要だなと、重要であるなというように考えております。

それから、ずっと常々思うんですけども、私ももう既に退職間近でございますけど、以前と比べて飲む機会が減ってるのではないかなと。飲みニケーションとよく言われるんですけど、そういう飲む機会が職場のコミュニケーションにつながっていくと。過去はそう

いう時代でございました。

そのときには、先輩後輩にかかわらず、いろんな話をできたということが、結局職場の明るい職場づくりにつながったということがありますけれども、最近なかなか飲酒運転も厳しゅうございますし、飲む機会自体が非常に減っているということで、今後そういう機会を一つ設けていくことが、職場のコミュニケーション力の向上につながるのかなということで、それが市民に対しても自然と声かけ等につながっていくと、そう考えておりますので、今後、私はもうおりませんけれども、28年度以降そういうことを大事に考えて、していただけたらなと思っております。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ありがとうございます。

わかりやすいご答弁やったんで、あまりあれなんですけれども、最初の答弁にもあったんですけども、あいさつというのでイメージというのは本当に変化します。上の人から声かけてもうたとか、うれしいもんなんですよね。褒めてもうたりしたら。やっぱり仕事にも影響しますし、同じ釜の飯を食べている者同士、議員も嘱託も職員も全部含めて、まず根底にあるのは、市民が来庁した際には、すれ違いざまに会釈や一言のお伺い、どないしたんよ、おっちゃんとか、そんな話で僕はいいと思うんです。

で、紀の川市役所に行ったときに、僕、議員として二、三べん行って、一市民としても二、三べん行ってあるんですけど、ちょっと掲示板探したり、ちょっとしてたら、まず、どこか探してるんですとか聞いてくるんです。だから、建物きれいやからすばらしいのかなと思っておったけど、中身が違うんですね。職員さんの質は全く引けとってないのはよくわかっております。橋本市のほうが上やと思っております。でも、おもてなしの心は、

ひよっとしたら負けているのかなというのはちょっと感じるんです。だから、負けたくないんでこの質問をしておるということで、お許しをいただきたいんです。

ほんで、あとは今言うたことを、お金にかえないサービスが存在するんだよということ、部長さんから各課長さんに、課長さんから飲みニケーション、財布事情もあると思うんですけども、やっていただきたいと思えます。

私個人の、一市民としてのアンケート結果なんですけど、今一番明るい課ベストスリーというのが僕の中であるんです。これ、1番は僕の中で都市整備なんです。理由は、ごつごつした作業服の人が多くんですけど、いつも「ういっす、ういっす」とかいうて言ってくれるんですよね。これはどえらい気持ちええんです。力をもらえるというか、元気をを感じる。職場が明るい。

第2位が、いきいき長寿課なんです。包括のところも込みでね。特にカウンターに市民の人が来たときに、一番早いです。ぱっと出てくるんです。ほんで誰かがこう、二人重複してでも出てくる時がある。これはすばらしいなど。本当に反応が早いということで、当然、電話の対応も丁寧です。

第3位が、意外と言ったら失礼なんですけど、財政課なんです。クールなイメージがあるんですけど、仕事量も多くて、財政課長もクールなんであれなんですけど、やっぱりすれ違いざまにちゃんとしてくれる、真摯なイメージがあります。

これは僕の勝手なアンケートなんであれなんですけども、このランキングの中には、議会事務局と農林振興課は分母から外してます。理由はちょっとえこひいきしてはいかんということで、うちの議会事務局は、来ていただくのは議員とか市民の要望とか、市民団体が

多いので、本市の議会事務局は、僕は国内でナンバーワンやと思ってるんで外しました。農林振興は、冒頭で言うたとおり、ちょっとええイメージ持ってるんで対象から外しました。

そんなんで次点なんですけど、僕はいつもええなと思うのは理事なんです。いつもすれ違いざまに笑顔で会釈していただいて、理事は来たばかりなので、橋本市役所をどんなふうに見えてるのか、本当に副市長とともに、公務員のかみ存在であると僕は思ってます。本当に思ってるんで、職員は副市長と理事をかみとしてやっていってほしいと、僕はそない思います。

だから、共通するのは、できている課というのは、臨時・嘱託職員、若手職員が温かいというのと、課長がチームワークのぼちぼちとれているように感じます。答弁にもあったように研修などしなくても、横の連携を深めて良いところを盗むだけでええと思うんです。研修するのは自由なんですけどね。

そこで、三つの提案するんですけど、市民病院はあると思うんですけど、ご意見箱というか、クレームボックスみたいになっちゃうんですけども、ご意見箱の設置と、その設置に対して、変なやつはだめなんですけど、担当課長がその質問に対して掲示板で返事を返してあげる。入り口で。スーパーセンターオークワの御所かどこかでそれ見たんです。すばらしいなと思って。申しわけございません。今後こういうふうに改善してまいりますので、またごひいきによりしく願いますみたいな、そういうこと書いてあったら、市民の人とか買い物に来た人は見てるんですね。やはりこれは平木市長の言う、民間ベースのサービスというのはここにあるのかなと思うので、これを要望したい。

二つ目に、年1回の模範職員という、すば

らしい職員を表彰したり、広報、ホームページに載せれるんやったら載せてやりたいと。

三つ目に、HMPみたいなグループですね、明るい職場づくり委員会的な会を、数多過ぎたら選抜メンバーにせないかんのですけども、そういうのを立ち上げてやっていったらどうか。この三つの提案、いかがですか。

○議長（中本正人君）企画部長。

○企画部長（北山茂樹君）議員からすばらしいご提言をいただきました。意見箱の設置につきましては、今、既に市民病院もされておりますし、それに対して回答もたしか流されていたと思います。私も病院に行ったときに、よくそれを見るわけですけども、すぐそういう市民の方にその回答を返すということが、非常に重要だと思っています。

それから、模範職員の表彰ですけども、これも職員のやる気を出すということからいえば、非常に重要な点だと思います。

それから、明るい職場の推進プロジェクトチームというんですか、そういうチームも、今、若い職員が非常にやる気がありますので、そういう若い職員から、自らが率先して取り組んでいただくということが、逆に言うたら管理職を動かしていくということにつながりますので、その辺も十分ご意見をいただきましたので検討をさせていただきたいと思いません。

○議長（中本正人君）12番 堀内君。

○12番（堀内和久君）ありがとうございます。

かなり前向きな答弁で、その委員会には僕も入りたいなと思うんですけども、若い力でその委員会、立ち上がってほしいと思います。我こそはという方、お待ちしておりますので、何らかのアクションを起こしてください。僕もやりたいと思います。ほんで、管理職を動かして行って、こういうイベントしようよと、あんなことしようよとか、そういう熱い議論

を副市長にぶつけて、トップダウンで言っていただくと。こういうふうにやっていきたいと思しますので、気持ちのある若手職員、連絡お待ちしております。

ということで、ご理解いただいていると思しますので、全体のもう少しの意識改革と、上司のご指示をお願いして、県内ナンバーワ

ンのおもてなしの市役所づくり、財政難を感じさせない行政サービスを夢見て、現実になるものと夢見て、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（中本正人君）12番 堀内君の一般質問は終わりました。