

平成30年6月19日（火）

（午前9時30分 開議）

○議長（岡 弘悟君）おはようございます。  
ただ今の出席議員数は20人で全員であります。

○議長（岡 弘悟君）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（岡 弘悟君）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88条の規定により、議長において10番 森下君、19番 小西君の2名を指名いたします。

#### 日程第2 一般質問

○議長（岡 弘悟君）日程第2 一般質問 を行います。

順番7、5番 坂口君。

〔5番（坂口親宏君）登壇〕

○5番（坂口親宏君）皆さま、おはようございます。本当に朝一番、このようにごあいさつを申し上げますと、議場からも「おはようございます」という返礼がございました。最近、「おはようございます」と申し上げますと怒るという方がいらっしゃいまして、冒頭、「おはようございます」というあいさつをすると、皆さまからお叱りを受けるのかなと思ったんですが、さすが皆さん、本当に心やさしい議員の皆さんばかりで、非常にポライト、丁寧に親切な心やさしい議員の方ばかりでございます。朝一番、皆さまからの朝のご返礼をいただきまして、気持ちよく一般質問をさせていただきます。

早速、議長のお許しをいただいておりますので、一般質問の音読をさせていただきます。一般質問発言通告書。

下記のとおり発言したいから通知します。

平成30年6月6日。橋本市議会議長、岡弘悟殿。

皆さん、お気づきですか。半分青いですか。通告書が半分青くなってますか。半分青いといえば、朝ドラを皆さん今、見ていらっしゃると思うんですが、全156回、岐阜県が舞台になっています。

皆さん、五平餅を食べられたことはございますか。五平餅ね、岐阜の市議会の同胞の議員から情報が入ってくるんですが、五平餅が秋風羽織先生があんなにおいしそうに食べられるので、通常の売り上げが5倍から10倍に膨れ上がったそうです。道の駅、それから、商店街も含めて。五平餅というのは山間部の小さな素朴な味なんですけれども、テレビを通じた経済波及効果というのは本当に素晴らしいもので、あのワンシーンだけ、ツーシーンだけでも本当にそれだけの経済効果があるというものです。五平餅、お食べになった方はいらっしゃいますかね。ネット検索でも上位にヒットしているはずですよ。五平餅と検索されましたら、数種類の五平餅が浮かび上がってくると思います。ぜひまた、岐阜方面に行かれたときがありましたら、ご賞味をいただければと思います。これも経済波及効果の一つです。

朝ドラの話でしたか。11月20日、2019年の前期の100作目が既に発表されています。「なつぞら」という作品です。広瀬すずさんがヒロインに既に決定されておりまして、この夏から北海道の十勝平野で既にロケが予定され

ております。11月の20日ですよ。私ども橋本市が朝ドラの誘致を標榜している2019年の後期、10月スタートの作品が今ターゲットになっているんですが、その前期の作品が既に11月の20日、ちなみに月曜日に発表されています。

ですので、私、今通告書の日付を申し上げましたが、6月の6日の時点では、101作目の前畑秀子さんをヒロインとする朝ドラ誘致の作品決定が決定される可能性がありましたので、6月の6日の時点では、皆さん、お手元の一般質問の通告書、4番目、朝ドラ誘致活動の今後の方向性と広報活動について問うというこのような1項目を入れさせていただいております。可能性がある限り入れさせていただいて、もし決まったのであれば、すぐにタイミングよくこの6月議会で今後の方向性と今後の広報活動について伺いたいという、そのような趣旨で入れさせていただいておりますが、残念ながら今のところ、今朝のNHK等のホームページを見ましても朝ドラ誘致関連の新しい情報はありませんでしたので、4番目の朝ドラ誘致活動の今後の方向性と広報活動について問うというのは、しかるべきタイミングを見て、また改めて一般質問で質問をさせていただくことにいたします。

本当にいつ決まってもいいタイミングですので待ち遠しいんですけども、寝てば果報の日和ありと申しますので、余裕を持って、吉報が来るということを感じて待ちたいと思います。

では、一般質問の音読を続けます。

1項目め、デジタル防災行政無線の今後の運用についての検証。

小さい項目の一つ目。今後のランニングコストと使用の耐用年数は。

二つ目。補完ツールとして自動起動防災ラジオを試験導入してはどうか。

大きな項目の二つ目。農業用目的としてのドローンの活用について。JAとの連携、支援の可能性は。

それから、三つ目。来庁者への窓口対応や電話対応における職員の接遇マナーの向上に向けて、現状の評価と改善点を問う。

四つ目は、先ほど申し上げましたように今回は見送らせていただきます。

以上の私の一般質問、今回は大きな項目三つということになります。

それでは、一つ目、危機管理監のお話から伺うことにいたします。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君の質問項目1、デジタル防災行政無線の今後の運用の検証に対する答弁を求めます。

危機管理監。

〔危機管理監（吉本孝久君）登壇〕

○危機管理監（吉本孝久君）デジタル防災行政無線の今後の運用についての検証のご質問にお答えします。

まず、一点目のランニングコストと使用耐用年数についてですが、ランニングコストについては、電気代約150万円、機器維持修繕費約50万円、システム保守委託料約270万円、機器通信料等約190万円、年間合計約660万円のランニングコストが必要となっています。耐用年数については、デジタル防災行政無線を構築する機器により異なりますが、主となる操作卓における機器の耐用年数が10年から12年であり、平成33年から平成34年ごろには更新が必要となる見込みです。

二点目の補完ツールとして自動起動防災ラジオを試験導入してはどうかについてですが、自動起動防災ラジオの導入には、自動起動に対応した新たなラジオを購入することに加え、コミュニティ放送事業者による緊急割り込み装置の整備や市の機器類の整備が必要となります。これらの費用として、防災ラジオ1台

約1万円、放送事業者及び市の機器類整備に数百万円が必要となります。さらに、年間維持管理費や通信料も必要となります。

議員おただしの試験導入においても、同様のシステム導入費用並びにランニングコスト等が発生するため、即座の導入は困難であります。

市といたしましては、現状の対応として、デジタル防災行政無線に加え、防災はしもとメールやプッシュ型緊急速報メールによる情報配信を実施するとともに、住民の方々に防災行政無線テレホンサービスやテレビやラジオによるコミュニティ放送事業者などからの情報の積極的な収集をお願いしているところです。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君、再質問ありますか。

5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）3月議会でお伺いしました内容とほとんど同じでしたので、想定内のご答弁でしたので、今回、私のほうから一つ、二つ、三つ、そして、四つ、五つ、六つ、七つと再質問をさせていただきます。

先ほどご答弁をいただきました平成33年から平成34年頃、更新が必要というお話でございましたが、更新費用はいくらかかるのかというのと、それと、もう一つ、補正予算で今議会で上げられているデジタル防災行政無線の、いわゆる地下への埋設費用でしたか、いくらでしたか。確認のために、その金額をおっしゃっていただければと思います。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）現在の防災行政無線の更新費用についてでございますけれども、現在、更新費用につきましては1億5,000万円程度と想定をしております。

それから、国道24号の無電柱化に伴う修繕料として547万円の補正、それから、通信料と

して66万6,000円を計上させていただいております。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）すいません、ちょっとほかのことを考えていまして、平成33年から平成34年、更新費用、もう一度いくらかかるのか、ちょっと聞き逃してしまいました。申しわけございませんでした。いくらかかりますか。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）業者の見積もりもございますけれども、市のほうで考えております更新費用は約1億5,000万円というふうに考えております。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）議員の皆さん、聞いていただきましたか。平成33年から34年、多分、今、議場にいらっしゃる議員の皆さんはまだ議席を持っておられると思うんですが、少なくとも4年後、5年後、1億3,000万円、1億数千万円のお金がこの更新費用のために発生してまいります。このお金が私は決して高いとは申し上げていません。例えて言うならば、ウインドウズ95のアップデート、キーボードが傷んだので新しくキーボードを買いたい、そのための費用だというふうに、愛着のあるウインドウズ95を使い続ける、そのための費用だとお考えいただいて、橋本市民の生命と財産を守るために1億数千万円、この金額が決して高いとは申し上げていないんです。

危機管理発信システムというのは、古くは皆さんご存じだと思うんですが、「稲むらの火」というのが非常に有名ですけども、昔は半鐘というのがありましたね。火事があったら、高いところから鐘をついて危険を知らせる。技術というのは日進月歩なんです。日が進んで月が歩くと書いて日進月歩です。毎日毎日技術革新が進んでいます。この後に質

問いたしますドローンについてもわかりです。こういったデジタル防災行政無線、危機管理発信システムというのは日々変わってまいります。私が3月議会でお尋ねしたとき以降、また、新しいシステムが導入をされたり、あるいは、技術が革新、まさにイノベーションですよ。イノベーションの世界で、ウインドウズ95にしがみつくのなかなかよく理解がしがたいのでお話を伺っているんですが、では、伺います。視点を変えて伺います。私が今回提唱している自動起動防災ラジオを補完ツールとして導入してはどうかという質問、通告書で読ませていただきましたでしょう。補完ツールとして導入をしてはどうか。

先日、先月でしたか、総務委員会で、総務委員の皆さんはご存じですよ。宮城県の岩沼市というところに行きまして、自動起動防災ラジオを視察してまいりました。津波被災地のあったところですよ。本当に岩沼市の市役所の皆さんにはお世話になりまして、本当によくしていただきました。津波被災地のところまで、実際に現場に連れて行っていただきまして、お亡くなりになった皆さんへのご冥福を委員一同お祈りしながら、こういった被災地域への後の行政フォローというのはどのようにしているのかというのは本当に皆さんで見たわけですが、端的に伺います。自動起動防災ラジオ、危機管理監もお部屋にいらっしゃったので見たはずですよ。私も実際に研修室にその自動起動防災ラジオを持ってきていただきましたので、最大音量というのはどれくらいになるのかというのを実際にお試してくださいというふうにお願ひした経緯もございます。実際に見ているはずですよ。危機管理監はこの自動起動防災ラジオのメリット、デメリット、どのようにお考えなのかお尋ねいたします。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）私も視察のほうに同行をさせていただきました。確かに、防災ラジオにつきましては、電源が入ってなくても電池またはコンセントにつないであれば自動に起動して、災害情報を大音量で発信するというところはメリットだと思います。

ただ、考えられるのはデメリットとしまして、ラジオの受信ができる地域が、難視聴地域といいますか、その地域に対してアンテナを設置とかそういうふうなこともございませし、完全に聞こえるかどうかというのは検証する必要があると思いますので、現段階では今の既存のシステムのほうの活用のほうがいかなというふうにご考えております。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）今もワードで皆さんお気づきでしたか。既存のとか、あるいは今のままのとか、現状の対応、これまでと同じくというフレーズが、3月議会の前任の危機管理監のご答弁を通じてこれまで13回、この本会議上でこういった言葉が出ております。既存の、これまでと同じく、現状のままとか、こういった言葉が13回ほど出ております。

危機管理情報の基本理念としては、あらゆる情報、あらゆるチャンネルをもって情報弱者、高齢者と言われている情報弱者の皆さんに多数のチャンネルを用意して発信をする、これが基本なんです。これが基本というのはおわかりだと思うんです。あらゆるチャンネルを通じて情報を必要としている方向けに発信をする、これが基本です。これは皆さん同意していただけたらと思うんですが。

危機管理監にお尋ねしたいんですが、既存のとか、あるいは現状の対応とか、これまでと同じくとか、これまでのシステムに拘泥するエビデンスをお尋ねいたします。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）私は今既存のシ

システムと申しあげましたけども、3月議会に答弁して以降、プッシュメールといいまして、登録していなくても、市内にいらっしゃる方には自動的に強制的にですね、そういう災害等の情報を送るシステムを導入しましたので、そういうときにはプッシュメールのほうで送信ができるというふうに考えておりますので、既存と申しあげましたけども、さらに進歩しているところです。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）100%のご回答ではなかったんですが、では、言い方を変えます。それでは、防災はしもとメールであったりとか、プッシュメール、今、既存のシステムというふうに言うていただきましたが、その防災はしもとメールは、3月議会以降、何人の方が新たに登録をしていただけましたか。どういった地域の方からご登録をいただけましたか。私は指摘を申しあげているんですが、改善をされたんでしょうか。

皆さんご存じだと思うんですが、会員になるときに空メールを送って、そして、サイトが出てきて、そこで自分の男性か女性かとか、年代とか、あるいはお住まいの地域とか、和歌山県とかいうのをして、詳しい個人情報ではなくてもそういった概略を送信して登録ができたりするシステムがあるんですが、少なくとも防災はしもとメールを今受信されている、まさか不特定多数の方に発信しているからオーケーというようなご回答ではないと思うんですが、少なくとも3月議会で私はこのような話はさせていただいたと思うんですが、3月議会以降、防災はしもとメールを新たに登録された方は何人ぐらいいらっしゃって、そして、防災はしもとメールの受信者は、今、どういう人たちに向けて発信をしているのか、お尋ねいたします。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）先の3月議会では、登録者数は5,600人と申しあげております。現時点での登録者数は5,800人となっております。橋本市の人口当たり9.1%となっております。ただ、年代とか男女別とかにつきましては、簡単に登録できるようなメールアドレスだけを登録していただいておりますので、内訳は把握していません。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）では、数百人増えましたけれども、不特定多数の人に発信しているというふうな感覚ですよ。橋本市外にいても橋本市の情報を得られるというのは非常にメリットなんですけど、では、伺います。防災はしもとメールのメリットとデメリットを改めて伺います。防災はしもとメール、それと、プッシュ型の、おっしゃってましたでしょう、既存のシステム。そのメリット、デメリットを教えてください。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）防災はしもとメールにつきましては、登録をしていただければ、当然、防災の情報を文字情報として見れるということで、音声だけでなく文字情報としても見れるというメリットがございます。それから、プッシュメールにつきましては、登録しなくても携帯電話をお持ちであれば、全ての市内の方に対して情報が発信できるというメリットがございます。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監、デメリット。

○危機管理監（吉本孝久君）デメリットにつきましては、やはり携帯電話、スマホメールを持っていない方につきましては情報が得られないということでございます。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）今、危機管理監もおっしゃったじゃないですか。持っていなかった

ら得られないというのは当然の話でね。私が今ずっと提案をしている自動起動防災ラジオは、これ100%の完全無欠の情報発信ツールではありませんよ。デジタル防災行政無線も、屋外で活動している人たちに向けての音声での発信ですから非常に効果がある。今、皆さん聞いていただきましたように、それぞれのツールではメリット、デメリットが当然あります。100%完全無欠の情報発信ツールなんていうのはあり得ないですよ。いろいろな受け手側の状況が違いますから。

ですので、危機管理情報発信基本理念というのは、何回も申し上げるように、情報弱者と言われて人たちに、どういう状況かわからない、特に、しかし、忘れてはならないのが高齢者であったりとか、ご高齢の皆さんの、いわゆる難聴地域の皆さんへの配慮というのが忘れてはならないと思うんですが、そういった皆さんへのケアというのが非常に大切になってくるわけで、完全無欠のデジタル防災行政無線ではない限り、少なくともメリット、デメリットを双方お持ちの既存のシステム、防災メール、一つのツールに頼り過ぎるというのは、危機管理体制のあり方としてはいかがなものかと思うんですが、一つのものに過信する、あるいは、過信するというよか情報過多になるといういいでしょうか。

危機管理監ね、いろいろツールがあっっていると思うんですよ。補完する。お互いのメリット、デメリットを補完するシステムが一番いいと思うんですが、もう一度、改めて伺います。この考え方には、違和感をお感じになりますか。情報発信ツールとして、いろいろなメリットデメリットがあるので補完する。そのために補完ツールとして自動起動防災ラジオが導入できないという理由というのは、ほかに何かございますか。費用がかかる、わかります。費用がかかるのはわかるんですけ

れども、費用が高いとか安いとかそういう話の議論を申し上げているのではないんです。橋本市民の生命、財産を守るために、1億数千万円の更新費用が高いというふうには決して申し上げているわけではないので。

端的に伺います。その一番の大きな、私がかここで申し上げたいいろんな情報発信ツールがあっっているですよ。危機管理監もメリット、デメリットをお認めになっていらっしゃるのに、自動起動防災ラジオ、今後、研究していきますという文言さえ今回のご答弁ではいただいている。3月議会ではあったんですよ。今後、そういった新しい技術を導入していくために、鋭意研究努力していくみたいなそういう文言があったんですが、今回はそういったご答弁さえない。新しい技術を、今後、危機管理室としては研究をしていく意識があるのかどうか。今の質問、ちょっと長くなりましたが、私も話をしているうちにわからなくなりました。今後、新しい防災情報の発信技術をいろいろなメリット、デメリットを勘案しながら、研究をしていく意識があるのかどうか、お尋ねします。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）ハード面の対策といたしまして、先ほど申しあげましたブッシュメールによる避難情報の配信、それから、いつでも災害発生時に最新の情報が聞ける防災行政無線のテレホンサービス、FMはしもとさまへの放送のお願い、それから、広報車への広報による情報伝達の情報の体制を整えているところなんですけども、もしも情報が入らない方のためにソフト面の対策としまして、実際、そういう避難情報が入って避難が必要となった場合に、自助・共助・公助という言葉がございまして、その公助という形で地域の力によりまして、高齢の方などで情報が入らない場合の方も含めて安全に避難

できるような、例えば、自主防災組織、区、自治会等の協力体制の構築を進めてまいりたいと考えております。

参考としまして、地震を例にとりますと、阪神淡路大震災なんかでは共助で助けられた方が8割程度いるという調査結果もございますので、そういう共助のほうも一層取り組んでいきたいと考えております。それから、やはり防災につきましては、自動起動ラジオ、それ以外のツールについても調査・研究は考えたいと思います。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）それ以外の方法もというのは、あと、例えば、どういったものをお考えでしょうか。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）最近、入った情報でございますけども、自動起動ラジオだけでなく電話サービスといいますか、そういう避難の関係の情報をラジオを通じずに電話登録による通知というツールもあることが最近わかりましたので、それについても検討していきたいと思います。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）ありがとうございます。いろいろと申し上げても、これ以上話が進みませんので、危機管理監のお話は信じます。ただ、今お話がありました鋭意研究をしていくとか、勉強をしていくという、議場で言われたら、私、実は3月28日に地方議員研究会に行ってまいりまして、講師の方が樋渡啓祐先生でした。元佐賀県のがばいばあちゃんのあの有名な武雄市長の樋渡啓祐さんでした。人気講師で会場内100名を超える地方議員でいっぱいでした。私のような新米の議員を相手にしたわかりやすいセミナーだったんですが、樋渡啓祐さんはこうおっしゃいました。「坂口さん、議場でね、研究をするとか勉強

をするという行政当局の答弁があったら、それはね、しないということなんですよ。そんなんで黙って引き下がってたらだめですよ」と樋渡啓祐さんはこうおっしゃったんですが、まさか吉本危機管理監はそのようなお人柄ではないと思うんですが、本当にしっかりと前向きなご答弁をされていらっしゃる、総務部長時代からもお人柄を存じ上げておりますが、しっかりとご答弁をされていらっしゃる吉本危機管理監にあってはそのようなことは決してないと思うんですが、鋭意研究をする、勉強をしていく、これは決して聞いとくだけという話ではないですよ。聞いときますという話じゃないですよ。しっかりとこれから新しい技術を研究して、橋本市としては、予算がつけばしっかりと新しいシステムを導入していく、そういうお考えでよろしいですよ。確認です。ご答弁してください。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）私のほうが答弁させていただきましたのは、調査研究という形ではなくて、調査をしていきたいというふうに考えます。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）すいません、意味わかりませんでした。調査と研究とちょっと私のような新米の議員ではよくわかりませんでした。調査と研究とは違うのでしょうか。調査をして研究をしないという意味なのか、調査をしてしっかりと研究に向けて、導入に向けて努力をしていくという意味なのか、どちらでしょうか。調査をするというのは、調査してあかんかったみたいな感じですか。これは真剣に、私も真面目に聞いています。新しい技術が、これは大事な非常に今クロージングに入っています。この話のクロージングに入っています。決しておちゃらけではありません。しっかりと新しい新規のテクニック、技

術、テクニカルに対しては調査をして、導入できる環境が整ったらしっかりと本市としては導入をしていく、そういうスタンスがあるのかどうか。これをもう一度お尋ねします。

○議長（岡 弘悟君）危機管理監。

○危機管理監（吉本孝久君）ただ今、議員がおっしゃったように、しっかりと調査をして、メリットが十分にあれば導入をしていくという考えでございます。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）1項目めは以上です。  
二つ目に行きます。

○議長（岡 弘悟君）次に、質問項目2、農業用目的のドローンの活用について、JAとの連携・支援に対する答弁を求めます。

経済推進部長。

〔経済推進部長（笠原英治君）登壇〕

○経済推進部長（笠原英治君）おはようございます。農業用目的としてのドローンの活用について、JAとの連携・支援の可能性のおただしにお答えします。

農業用目的としてのドローンの活用につきましては、17番議員の質問にもお答えしたように、ドローンを利用することによって、初期コストを抑えながら、農薬散布を自動化したり、土壌状況や気象情報、作物の生態情報などを収集して最適な生産管理を行う精密農業が実現可能であると期待されています。

紀北川上農業協同組合によりますと、ドローンを導入する際には、ドローンに関する技術的な検証が必要であり、中山間における柿などの主要農産物に使用可能な農薬散布の有効性、残留農薬などの検討が必要であるものの、将来の労働力不足に備え導入について研究していきたいということでした。本市の連携・支援につきましては、JAが積極的に採用を検討する際には、市内の農業法人、認定農業者、農業士などにお声がけし、JAの取

り組みに協力していきたいと考えています。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君、再質問ありますか。

5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）このドローンについては、17番議員がまさか質問してくれると思いませんので、同僚議員も本当にドローンの新しい技術に関心を持っていただくのは大変結構だと思います。先ほども申し上げましたように、ドローンの技術というのも日進月歩です。このドローン、皆さん、誤解があると思うんでね、きのうの経済推進部長のご答弁の中でも、あるいは今のご答弁の中でも、中山間における柿などの主要農産物に関する使用可能かどうかというような文言がありましたけれども、もう一度、伺います。

イメージ的には、皆さん、よくお間違えになるのがリモコンヘリです、大型のリモコンヘリ。これぐらいのアメリカなんか広大な平野部で農薬を散布しているシーンが、皆さん、すぐイメージングされると思うんですが、今のドローンの技術というのは本当に日進月歩で、本当にワンポイントでピンポイントで、まさにピンポイントですよ。ピンポイントで農薬散布であつたりとか除草剤を散布する技術が開発されているんですが、よく勉強されている非常に研究熱心な経済推進部長でありますから、農業用ドローンの性能技術についてはもう熟知をされていらっしゃると思うんですけども、その中で中山間における柿などの有効性云々というお話があつたんですが、これは中山間地域ではドローンは使えないということをおっしゃっているのか。あるいは、農薬散布の有効性というのは、農薬散布をしても、これは何かほかに弊害があるのかどうか。あるいは、有効性というのは、全く実質的には有効ではないとおっしゃっているのかどうか。こういったところがちょっと今ご答

弁では不明でしたので、お尋ねいたします。  
今、お尋ねしたのが、中山間におけるドローンの有効性、それと農薬散布の有効性、こういったところですよ。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

○経済推進部長（笠原英治君）農業用ドローンの現状の実績を少しお話しさせてもらいますと、平成28年3月にドローンに対応するような技術指導指針が改正されました。その年の28年の7月から、いよいよドローンを利用した農薬の空中散布が本格的に試験始動されています。農林水産省によりますと、昨年度29年度の実績でドローンによって農薬散布した面積は全体で、全国なんですけど8,299ha、主なものはやはり大規模農園の水稻です。これが約7,000ha。あと、麦類であったり、大豆類、その他の露地野菜などが残りとなっています。現状を考えると、大きな補助での農薬散布については、いよいよ実証実験から実施にどんどん変わってきておるところでございます。

ただ、橋本市の最も農地で多い中山間におきましては、例えば、柿の果樹の農薬散布についてはまだまだ試験段階であって、本当の実用には至ってないというふうに理解しております。いろんな問題があるわけで、この農薬散布をドローンでするとなると非常に高濃度の農薬を希釈濃度で散布しなければならない。そのことによって周辺環境が侵されたり、場合によったらこの農薬散布によっていろんな生態系にも障害が出てくる。そういうことについてこれからもっと研究、検討をしていく必要があるかと考えております。これは農林水産省のほうでも、そういった部分について慎重になるようにという指導が出ておりますので、そこの部分については、現在まだ試験段階というふうに私どもは理解しております。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）この2項目めについては、私、別に橋本市役所で当局で導入してほしいとか、お金がかかるから導入してほしいとかいう話ではないので、別に時間をかけて質問するつもりはさらさらないんですけども、何回も申し上げているように、やはり経済推進部長も多分ネットであったりとか、いろんな方からの資料を集めたりとか、農業用ドローン、マルチローター式の小型無人機ですよ。お調べになっていると思うんですが、まだ少し誤解があるようだと思うんです。

議場のスクリーンオンという感じで出てきて、映像を皆さんに見ていただいたらすぐわかると思うんですが、17番議員がなぜきのう、市長にあのリーフレットをお渡しになったのかというのは、百聞は一見にしかずなんですよ。実際に物を見てどういった性能なのかというのが、やはり係員なりが説明をして、納得をしたからこそ、ぜひ現場に足を運んで新しい最新の農業技術を見てください、当局の皆さん見てくださいと17番議員もおっしゃっていたんですけど、まさにそのとおりで、少し誤解があるようです。

経済推進部長もいろいろとお調べになっていると思うんですが、本当にここの映像を下ろして皆さんに見ていただいたら一番よくわかると思うんですが、農薬散布の新しい方法、今、農業用ドローンがなぜ注目をされているのかというのは、中山間地域のほうが多い日本で、この農業用ドローンが今注目をされているのは、そういった部分を既にクリアしているからにはほかならないんで、例えば、1本の柿の木があっても、ドローンの、いわゆるホバーリングわかりますか、ホバーリング状態によって上下運動をすることによって風流を起こします。そして、その風流によって散布した農薬が上昇気流をつくりまして、いわ

ゆる柿の葉の裏につくようなそういった気流を起すようなこともできるんです。まさにピンポイントです。

きのうおっしゃったじゃないですか。スマート農業、整地農業というふうに経済推進部長もおっしゃったんですが、まさにピンポイントですよ。ICT革命です。まさにそういったGPSのデータを入力することによって、一つずつの柿の木の葉の裏側までしっかりと農薬が散布できるようになっているわけで、ぜひ百聞は一見にしかずで、ここで別に、経済推進部長と議論をするつもりはさらさらないですが、願いたいのはぜひ、日進月歩ですか、月が歩いていますので、ぜひ新しい技術を研究していただいて、もうここではご答弁いただいているじゃないですか。JAが積極的に採用を検討する場合は、JAの取り組みに協力していきたいと考えていますとこういうふうにご答弁いただいているわけですから、それで結構です。

ただ、ぜひドローンの技術というのは本当にもうびっくりするぐらい進んでいますので、ぜひ誤解のないように。その誤解があって二の足を踏まれていらっしゃるのであれば、ぜひいろいろと、きのう私はネットで見たんですが、ネットの情報というのは結構古いんでね、更新されていなかったりするので、ぜひ新しい最新技術を。きのう17番議員も言っていましたけれども、そのドローンを扱っている業者が無料で本市に来てくれるということまでおっしゃっていましたので、ぜひJAのほうに、あるいは農業従事者の皆さんにもお声かけして、ぜひ飛行実験、検証実験をしていただいて、JAがこれで、「なるほど、これはここまで来ているのか。使えるな」と言っていたらいいのであれば、ぜひ導入をしていただけるように検討していただきたいと思うんですが、どうですか。いろいろとお調べにな

っていらっしゃると思うんですが、農業用ドローンのマルチローター式の小型無人機なので、ぜひ誤解のないように、技能性能に誤解のないようにだけお願いしたいと思うんですが、経済推進部長、いかがですか。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

○経済推進部長（笠原英治君）橋本市が市役所で、この農業用ドローンの技術的な評価をするべきでは私はないと思っております。これは農協であつたり、農業生産者が技術評価をして、それを採用するかどうかということ判断していただければよいかと思っております。私自身もそれこそ日進月歩で、この部分についてはどんどん新しく改良されていっておりますので、労力不足の解消という意味でも期待をしておるわけです。

ただ、先ほどお話しさせてもらったように、農林水産省の消費・安全局の植物防疫課のほうで指導指針を出されておるんですけど、現在のところ農薬散布に関するドローンの機体については、1機も登録されておりません。これはやはりかなり農林水産省も慎重になっておって、先ほどお話しさせていただいた、いわゆる飛散、ドリフトという問題で周辺環境に影響していったり、いろんなところで障害が出てくる部分について完全に解消されたわけではないので、安全対策について注意を省庁が促しておるといって、そういう段階でございます。今後の新しい技術開発に期待するものでございます。

○5番（坂口親宏君）議長、答弁もれ。

○議長（岡 弘悟君）指摘してください。

○5番（坂口親宏君）答弁もれって失礼なことを申し上げましたけれども、先ほど申し上げましたように17番議員も提案していただいているとおり、無償で本市に来ていただいてドローンの飛行実験をしていただけるという業者もありますので、農業従事者あるいはJA

にお声かけして、その検証実験に立ち会っていただくことはできますか。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

○経済推進部長（笠原英治君）壇上でも答弁させていただいたように、J Aや生産者が積極的に一度採用を検討していきたいということであれば、私どもは生産者や認定農業者に対してお声がけして、集まっていただくことは可能だと考えております。

○5番（坂口親宏君）議長、3番目に行きます。

○議長（岡 弘悟君）次に、質問項目3、来庁者への窓口対応や電話対応における職員の接遇マナー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）皆さん、おはようございます。

来庁者への窓口対応や電話対応時の職員の接遇マナーについてお答えいたします。

市民から時折、職員の接遇・マナー、勤務態度等に関するクレームやご意見などが電話、メール、手紙等で寄せられます。

職員課に寄せられた事案の場合は、関係する所属長にクレーム等の内容を説明し、事案の発生の原因や状況等を聞き取った上で、事情によっては改善を求めています。さらに、関係する職員が特定できる場合は、該当する職員も同席させ、指導等を行うときもあります。

また、平素から職員研修においても、県市町村研修協議会や市職員課が実施する「接遇マナー研修」に職員を受講させたり、電話対応時の基本マナーを庁内に通知するなどし、接遇マナーの向上に取り組んでいます。

市民からは、「以前と比べ職員の対応がよくなった」、「親切な対応でありがたい」などとお褒めの言葉をいただくこともあります

が、一方で職員の思慮不足や配慮に欠ける言動等からお叱りを受けることもあり、おただしのような市民に不愉快な思いをさせてしまうような対応があったならば、職員の対応は不適切であったと思われま。

こうした点を踏まえ、市民対応の際には、相手の置かれている状況等を思いやる配慮や想像力を働かせ、市職員として市民から信頼を得るための気配りや努力などがなお一層必要であると考えておりますので、職員の接遇マナー関係の研修を継続・充実させていきます。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君、再質問ありますか。

5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）皆さん、お手元の一般質問の私の通告書、壇上でも読み上げましたが、もう一度、3項目めに目を落としていただきたいと思います。よろしいですか。3項目め、来庁者への窓口対応や電話対応における職員の接遇マナーの向上に向けて、現状の評価と改善点を問う。評価と改善点を問うと私はこのように質問させていただいておりますが、今のご答弁の中で、おただしのような市民に不愉快な思いをさせてしまうような対応があったならば、職員の対応は不適切であったと思われま。こうした点を踏まえて、このように書かれておりますが、私は特に個別案件についてお尋ねしているわけではありませので、これはどのような意味でおっしゃっているのかと、そして、こうした点というのは文意的には何を指しているのかとお尋ねいたします。

○議長（岡 弘悟君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）ご質問の中で、現状の評価と改善点を問うということにおきまして、現状の評価として私どもは、壇上でもご答弁させていただいたとおり、市民から

は以前と比べ職員の対応がという、そういう定性的な評価として申し上げさせていただきました。それで、議員おただしの「おただしのような市民に不愉快な思いをさせるような対応」というのは、そういう対応があったということでこういう質問をなされたということでご答弁をさせていただいております。

こうした点を踏まえというのは、壇上からも申しましたけども、お褒めの言葉をいただくこともあります、その一方で職員の思慮不足や配慮に欠ける言動等、お叱りを受けるということもございまして、こういった点を踏まえてという、そういうふうに申し上げたところでございます。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）さすが総合政策部長ですね。やはり深く読んで、本当に細部に至るまでお気遣いをいただきながらご答弁をいただいたその思いやりに感謝をいたします。職員の対応は不適切であったと思われましてというふうに、具体的なことまでおっしゃっていただいております。

では、伺います。今回の私が伺っているのは、評価と改善点を問う。この評価というのは実際にCSの調査をされていらっしゃるかどうかを伺います。

○議長（岡 弘悟君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）CSに関する、定量的な調査はいたしておりません。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）その理由を伺いたいですけれども、やはりお褒めの言葉をいただき、これは大変結構なことですけれども、しっかりとCS調査をしてカスタマーズ・サテイスファクションをして、CS調査をして改善点をしっかりと洗い出していく、それがやはり次の研修やセミナーのポイントにつなが

っていくわけですし、こういったCSがあるのかというのをまず分析をされないと対応もできないし、それに向けてのセミナーもできないんじゃないかと思うんですが、今後、CSをされるつもりはないのかあるのか。ないのであれば、その理由をお聞かせください。

○議長（岡 弘悟君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）議員のおっしゃることはよくわかります。分析するためには、まずは調査が必要ということでございます。この調査をする意思があるかどうかということではあります、今まで定量的にこういう調査というのはしたことがなかったというのは事実でございますので、こういった一般質問を受けて、窓口業務を中心とした所管課とまた改めて、接遇に関する協議を行っていきたいというふうには考えております。

○議長（岡 弘悟君）坂口議員の質問は、先ほど言っているのは、CSをするのかしないのか。しないならば、どういう理由でしないのかというので質問されているので、今のお答えであれば、やっていくということなんですかね。その辺は明確にしてもらわないと、ちょっと質問が続かないです。

総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）CS調査というのはやっていきたいというふうには考えておりますが、ただ、やり方については、これから原課と協議をしていきたい、そのように思います。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）樋渡啓祐さんがおっしゃっていました。私はよくこの方の講演に行きます。今のご答弁ではよくわからなかったんですが、CSを結局、調査をしていく。鋭意研究をしていく。これは将来的に、じゃあ、いつ、どのようなタイミングでおやりになるのか。すぐにやるのか。あるいは、1年後に

やるのか。数年後にやるのか。これ、言っていましたよ。「そういうご答弁があったら、ちゃんと期日を聞いてください、坂口さん。行政当局というのは、やると言っても数年後になる可能性がありますから、それはちゃんと期日を聞いてください」と言われたんですが、いつやりますか。

○議長（岡 弘悟君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）やる時期については、主に窓口業務を担当する課とも協議をいたしまして、速やかに実施をしていきたい、そのように思っております。

○議長（岡 弘悟君）再質問ございますか。

5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）ありがとうございました。速やかになって、信じます。総合政策部長の言葉を信じます。速やかになるというのはいつですかなんて、そういった子どもじみた質問は控えます。速やかになるのはすぐでしよう。来週、多分おやりになると思います。総合政策部長のお人柄、もうすぐに、俊敏な行政手腕を持っておられる総合政策部長のことですから、来週とは言いませんけれども、もう月明けぐらいにはおやりになるでしょう。信じます。

最後に、あと8分ほど時間がありますので、接遇マナーに向けて一番大事なのは、窓口対応であったり電話対応というのは、橋本市役所の看板を背負った窓口じゃないですか。電話をおかけになってくるのは橋本市民です。橋本市民というのは、言ってみれば、皆さんにとってはクライアントです。カスタマーです。そういった方からのお電話があったときの対応については非常にセンシティブに考える必要があると思うんですが、セミナーではどういった指導をされていますか。まだ、私、8分ありますので、お尋ねする時間がありますので、電話対応ではどのように今セミナー

ではやっていたらいいのか。

○議長（岡 弘悟君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）特に電話対応につきまして、まず基本的には三点ございます。まず一つ目としては、正確に、明るく、丁寧に。これを頭に入れつつ、まずは所属と名前を名乗る。そして、その一方でメモをとるという、これを基本的な考え方に置いております。その後、各所管の業務にそこから問い合わせに対して対応をしていくということになるわけなんですけども、研修の具体的な内容につきましては、例えば、平成28年度に行った研修におきましては、これは係長、課長補佐級と、あとはそれ未満の主査であるとか、副主査、この二つに区分けして研修をしております。

まず、接遇の指導者、監督者として係長や補佐と考えているんですけども、その研修におきましては、接遇指導者において部下に対する指導者としてのリーダーシップのあり方などについて研修を行うと。そして、主査あるいは副主査については接遇のスキルの必要性、それから、接遇スキルの解説と実地の指導、電話、それから窓口対応の対応方法について研修を行っているというところでございます。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君。

○5番（坂口親宏君）すばらしい。しっかりとご準備をしていただいたようでございますので、電話対応のマニュアルに沿ったようなご答弁ありがとうございました。接遇マナーにおいて非常に最も厳しい、難しいとされているのが電話対応でございます。ぜひ橋本市役所の窓口として、本当にクライアント、市民の皆さんから電話がかかってきたときには、今部長がおっしゃったような対応であれば何分問題ないと思いますが。

では、ちょっとあとまた5分ほど時間があ

りますので、ちょっと今のデモンストレーションをやってみましょう。実際にどのようにご対応いただけるのか。私、壇上でも申し上げましたでしょう。一番壇上で最初に私が申し上げたこと、皆さん、覚えていらっしゃいますか。あいさつの部分です。そこをちょっとしっかりと覚えて、ご記憶があると思いますが、じゃあ、ちょっとデモンストレーションしてみます。3回ぐらいで電話とってくださいよ、部長。トユルルルー、トユルルルー、トユルルルー。はい、どうぞ、部長。

○議長（岡 弘悟君）それは質問ではないですね。

○5番（坂口親宏君）わかりました。質問ではなかったですね。わかりました。私がお答えいただきたかったのが……。

（発言する者あり）

○5番（坂口親宏君）わかりました。失礼いたしました。私……。

（発言する者あり）

○議長（岡 弘悟君）暫時休憩いたします。

（午前10時26分 休憩）

（午前10時27分 再開）

○議長（岡 弘悟君）再開いたします。

再質問をお願いします。

○5番（坂口親宏君）以上で一般質問を終わります。

○議長（岡 弘悟君）5番 坂口君の一般質問は終わりました。

この際、10時40分まで休憩いたします。

（午前10時28分 休憩）