

○6番（近藤 敏彦君） おはようございます。1年以上一般質問から遠ざかっておりまして感覚が多少鈍っておるかもわかりません。できるだけわかりやすく理解の深まるようなやりとりをしたいと思っていますので、どうかよろしくお願ひいたしたいと思います。そして私40年来の花粉症でして、去年ぐらひはかなり調子がよかったですけど、今年はかなりまた花粉が多いということで、ずるずると鼻をすすりながらやりますのでお聞き苦しい点もあるかもわかりませんがご容赦いただきたいと思っています。

また昨年12月定例会において、議会基本条例を私ども議員で制定いたしました。これによって反問権というのを利用していただけるということになりましたので、どうか大いに活用していただいても結構ですので、活発な議論をさせていただきたいと考えております。

2月18日の全員協議会にて、東員第一中学校を役場と総合文化センターの北の位置に移転させる旨の説明がありました。県や国との協議がうまく進んで、農振地域から宅地転用できる見通しが立ったとのことでした。その説明の中で、町の既存の体育施設などを供用することが盛り込まれていました。平成24年6月定例会の一般質問において、私が提案した内容は武道館や体育館など、町の施設を利用することで建設コストを抑えることができるというものでしたが、教育長のそのときの答弁は、町の施設は一般町民が利用するため、学校での利用はできないというもので、私の提案はけんもほろろに突っぱねられたものでした。この7年間の間にそのような方針を転換されたことによつてどのような理由があつたのか、まずはそこからお伺ひいたします。

○議長（三宅 耕三君） 議会基本条例の制定は行いましたが、運用は4月からとなっておりますので、先ほどの反問権についてはこの議会では適用されません。

岡野譲治教育長。

○教育長（岡野 譲治君） おはようございます。近藤議員のご質問にお答えいたします。平成24年6月議会の一般質問において、東員第一中学校の移転についての私の答弁が通告書に書かれたような感情を与えてしまったということであれば大変申しわけなかったなと思っています。当時の私の考え方といたしましては、役場施設の相互利用については大変メリットがあると思うが、体育館については中学校独自のものが必要ではないかと考えており、そのことを中心に答弁したという思いでありました。

近藤議員のご質問以降、東員第一中学校の移転につきましては、平成26年度から27年度に実施しました小中学校適正規模・適正配置検討委員会や、平成29年の小

中学校適正規模・適正配置基本方針の決定、平成29年11月に設置した学校施設整備計画検討委員会の中で議論を重ねてまいりました。その中で東員第一中学校の移転方針として、役場周辺への移転の必要性を再確認しました。それは通学距離の均衡化や小学校との連携強化、町内ハブ校としての役割に加え、公共施設の相互利用を図ることで21世紀の新しい学校としての内容が達成できると考えているからであります。

私といたしましては、方針の転換というよりも、より役場周辺への移転の必要性を認識したという思いでございます。ただ中学校の移転につきましては緒についたばかりであります。多くの課題があるものと認識しております。まずは地権者の皆様のご理解を得るよう精いっぱい努力してまいりたいと考えておりますので、ご理解、ご協力をお願い申し上げたいと思います。

以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） その町の体育施設等の共用は大いにメリットがあるということで推進される立場であったということですね。それであれば私の思いと一致しているわけでありまして、その辺は無駄なコストを抑えていく面でも今後大いに検討していただければなというふうに思います。

そして新たに浮上してきた役場と総合文化センターの北側の候補地について伺いたいと思います。この土地で予定されている面積と地権者の数、地価のただいまの実勢価格、その辺がわかれば教えていただきたいと思います。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） お答えさせていただきます。学校の敷地面積等、私どもが計画している段階では3万4,000㎡です。それから地権者の数は現段階で把握しているところは22名みえるということです。地価の価格はちょっと今わからないもので、後は担当に答えさせていただきます。

以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 岩田浩一教育委員会事務局長。

○教育委員会事務局長（岩田 浩一君） ご質問の地価についてのお答えをさせていただきます。地価といいますと、近隣の実績はございませんが、私どもでは駅前の土地の収用とか公共施設の収容価格の調査を今行っており、価格については今後鑑定評価という形で適正な価格を決定していきたいというふうに考えております。よろしく願いいたします。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 3万4,000平米という広大な土地がこれから必要となってきました。価格は不明ということですが、駅前開発等の案が一時浮上したときに、価格も恐らく実勢価格としてつり上がっているんじゃないかなという懸念はいたしております。

ではこの土地に建設するという案は確定なのでしょうか。他に安価で立地条件などが整ったよい候補地が出てきたら、これからでも再検討するという考えはありますか。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） お答えさせていただきます。その前に、まず大前提として、これは我々今の教育委員会の計画の中でのお話であるということでお話をさせていただきます。私どもは、先ほども申しましたように、適正規模・適正配置検討委員会とか整備委員会とか、何年もかけていろいろ議論を進めてまいりました。そして先日議会の皆さんにもこの場所でというお話をさせていただきました。私どもとしてはこの場所で中学校の移転、建築ということを進めていきたいなと現段階で思っております。

以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 現時点ではまだ計画段階であるということですね。

私は今回の駅前開発を断念した時点で、役場北側の一中移転というのは非常に難しくなったのではないかと感じておりました。それであればまた違う土地を探すということになるんですけども、陸上競技場西側の多目的グラウンド、ここを利用してみてはいかがかという案が私の中で浮かび上がりました。まずこの多目的グラウンドについて、この土地というのは、町が所有している土地なのか、借地なのか、この辺をお伺いしたいと思います。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） 町所有の土地でございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 私のその案、多目的グラウンドを利用してはということについてまた見解は後ほど伺いたいと思っておりますけども、ここに建設した場合は町の所有している土地ということであって、新たに土地の買収というのは必要ないと思っております。その隣の陸上競技場等の施設も利用することができるということで、安価にできると思っておりますけども、その土地についての利用はどのような見解でしょうか。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） お答えさせていただきます。ご提案の多目的広場で建設を行えば、用地の購入費に関しては非常に削減に繋がるなと思っております。ただ私どもが2年、3年間ずっと協議をして論議をしながら役場の北側の部分というところにお示ししましたところは、例えばその移転の目的として、隣接する町施設の相互利用、前に議員もご提案になりましたけれども、武道場、それからひばりホール、役場の施設、いろんなところを日常的に非常に利用しやすい場所であるというところなのであの場所で考えさせていただいておりますし、またあそこを町の施設群の一つとして学校を町のある面で買おうとして、将来今後50年を考えたときに、やっぱりあの場所がいいのではないのかと思っております。もう一つは東員町の小中連携という形で考えた場合に、あの地域にあり、そして東員一中校区の小学校がいろいろ利用できるようなハブ校として私どもが考えた場合に、やはり役場の北側のあの場所が一番適切ではないかと考えております。

以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 駅前開発を進めていた時期は、もう少し一中の移転候補地としては、東員駅に近い場所ではなかったかなというふうに私は把握しておるんですけども、そのあたりはどうですか。今回の役場の道を挟んだすぐ北側ということでも最初から進められていたのか、その辺ちょっともう一度確認します。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） 駅前開発のところで私どももずっと前から考えていたところというのは、やっぱり部分的には現在お示しした、少しずれるところがあるかもわかりませんが、あの地域を中心に考えておりました。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 私はもう少し北寄り、東員駅の近くに一中の候補地があったのではないかなというふうに理解しておりましたけども、それであると少し体育館等の町の施設からも離れるので、今現在おっしゃっているような相互利用というのは、そのときの時点では少し難しかったような距離が残っているんじゃないかなというふうに感じています。

私は以前よりは新校舎の建設候補地としては、中部公園の東側、現在のいずみの南側の土地を挙げておりました。その提案も検討されることはなく、今では社会福祉法人いずみのグループホームが建っています。その土地は員弁川が決壊した際には大変な危険が及ぶということで、学校建設地としては適さないという回答を以前にいた

いたような気がします。そのような危険な場所に公園やグループホームを建設してきたということは、役場の見解と相反する行動というふうにとれますけども、このあたりで私の以前から申し上げておったいずみの建っている南側、中部公園の東側、このエリアについて明確な答弁をいただきたいと思いますが、よろしく願いいたします。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） 先ほどから繰り返しお話をさせていただきましたけども、言うんですけども、私どもの今の計画では役場の北側、文化センターの北側の部分を私どもはそこが今一番いいのではないかとということで考えております。

以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 全員協議会の際に今回の候補地の場所の地図というか、大体的見取り図みたいなものをいただきました。そこでは神田、稲部、三和の各小学校の所在地を三角点として考えてみると、その中心に位置している今回の場所というのは、3つの小学校の真ん中に位置しているというふうにも考えることもできるかもしれませんが、そもそもその各小学校に対しての学区のエリアとしては、その小学校が学区の中心になっているわけではないと思います。やはり稲部小学校であれば大沢の子どもたちはもうかなり遠いところから稲部小学校に通学していますし、三和小学校で言えば、中上の児童などはやっぱり片道2km以上も歩いて通学しているような現状があります。ということは、この小学校の校舎を基準に、中心に考えるということであると、また中心部がずれてくるようなことにならないか、やはり全部の学区を含めての真ん中にもってこることが肝要であると思うんですけども、そのあたりの中心部の見極めというか、その辺がずれているように思いますけども、その辺は大体的を射たところになっているかどうか、ちょっとその辺を説明してください。

○議長（三宅 耕三君） 岩田教育委員会事務局長。

○教育委員会事務局長（岩田 浩一君） お答え申し上げます。今回選定した場所、先日お示しさせていただきましたように、三和、稲部、神田小学校の中心にあればそれは一番いいということなんですけども、29年の9月に都市計画マスタープランというものを町の方で作りました。その中でも市街地整備の中に地域拠点でのまちの顔の創造という位置付けをしていただいた。その中に公共施設群というものが、一つの公共施設の中に学校が含まれる、この場所がこの今役場から駅周辺地域という形で計画されました。その中に今回の都市計画法の規制であったり、農地法の規制等を学校を建設するためにクリアする、今議員がおっしゃるように陸上競技場付近でもというこ

ともあるんですけど、そちらはそのエリアにも町としての今後の将来のまちづくり構想の中の区域としてではない、今回この場所がその区域ということで、様々な各所管の協議をおおむね了解いただけただけということで、全てが学校の立地条件だけで決定すべきところではございませんでしたので、将来的な40年、50年、将来のまちの、学校も核となるような施設の場所ということでの教育委員会としての位置決定でございますので、ご理解いただきたいと思っております。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 役場の周りというのはもう農地法でがちがちにかたまっただろうもない土地、建物を建てようと思ったらどうしようもない土地ばかりですよ、この周辺というのは。だからどこに建てるかというのは、それが取っ払われないと恐らく実現しない話であって、本当に中心部にもってくるのであればここを規制解除してもらうかはこれからの話であって、役場の前が一番周辺的な位置関係としては便利な土地なのかもしれませんが、もう少し中心をしっかりと考えていただいて、利便性のいいような土地も考慮していただければなと思っております。

ただ中学校に関しては徒歩ということはないと思っております。自転車通学というのがほとんどになってきますので、それほど数百m、1km、2kmぐらいでしたら苦になる距離でもないんじゃないかなという気もするんですけども、なるべくやっぱり真ん中、中心に置いていただくのがいいのかなというふうに思います。

私は議員に初当選させていただいたときから、この東員第一中学校を移転させるということを第一の課題にしてやってまいりました。築50年を経過して老朽化が目立つ危険な校舎で子どもたちを学ばせるには大きな抵抗があると考えております。これは全ての町民にとっても気持ちは同じであることと思っております。もう時間の猶予はありません。移転に当たってはコストの面も大きな課題であり、十分に考慮すべきと考えております。今までに提案してきた候補地に対して、実際に耳を傾けて検討してきたのであればもっと早くにいくつかの場所に絞り込むことができたのではないかと思います。いきあたりばったりで出てきた場所に対して、その場所がイエスかノーかと単純な判断をするよりも、複数の候補地を挙げてみて、その中で様々な角度から検討すべきであったのではないかと思います。候補地選定に際してのそういった方法について、誤りがあったとは思いませんけれども、選定方法について振り返っていただいて、どのような方法が一番よかったのかという、多分今のいろんな会議にかけてそこで出てきた案が浮上して、その会議、適正規模・適正配置検討委員会だとかというところでもんでいただいて、そこが一番のベストの答えを出したと言わ

れる答弁が返ってきそうですけども、もう少し私は他にも選定する方法があったんじゃないかと思っています。その辺の選定方法についてお考えを聞かせてください。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） お答えさせていただきます。私の答弁が断定的で何とかというので申しわけないなと思うときがあるんですけども、本当に多くの方のご意見を、例えば小中学校適正規模・適正配置検討委員会を2年間かけて検討委員会をさせていただきました。またそれを基に方針を作り、そして去年の11月に設備検討委員会というのを開いて、今未来の先生や小中学校の校長先生や保護者の方も入って、そしていろいろ検討を進めた結果、今の場所に決定させていただいたということですので、僕らも先ほど議員がおっしゃったように、これ以上あまりもう時間をかけてはいけないということもありましたので、今回こういう形で進めさせていただきたいということでもあります。

以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 早くから候補地を一つに絞り込むのではなくて、様々な候補地を挙げながら、本当にいかによい土地に建設するか、これが肝要だと思っています。今回の役場北側の候補地、これがもしまた地権者の反対だとかということがあって実現できないということであれば、また一からやり直しということでも、これはもうやっぱり失敗は許されないような事業だと思います。時間的余裕もありませんし、その辺の腹づもりというか、意気込みを聞かせていただきたいと思います。

○議長（三宅 耕三君） 岡野教育長。

○教育長（岡野 譲治君） ずっと検討を重ね、そしてこの場所を何とかお願いしたいという形で今進めております。3月には、始めですけども、地権者の方との会議というか、説明会も開かせていただきます。私ども今後50年を考えたときに、やはり今の場所の東員第一中学校ではない、東員町の中心部にあるところに持って行って、新しいタイプの、そして子どもたちが本当に学ぶ場所を造っていきたいなと思っております。そのためにはまずは地権者の方々に本当に誠心誠意説明させていただきまして、何とかご理解を得るといような取り組みを進めてまいりたいと思っております。

以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 後には引けませんので、私もしっかりと応援していき

たいと思いますので、どうかよろしく願いいたします。

この一中の移転につきましては、教育委員会だけでは判断しかねるものだと思っております。当然町長もその中に入ってやりとりを今までされてきたと思っております。そう思うと、町長に最後なんですけども、我々の意見に耳を傾けるということが少し欠けていたような気がします。様々な意見に対して一度でも検討してみて、それから適正な判断をしてみるということも大切なことだと思います。この春に町長選を控えている水谷町長であります、選挙の公約の一つとして、様々な人から様々な角度で意見を聞いてみるという一言を取り入れられてみたらどうかこの際に思いますが、最後に町長の意見をお伺いしたいと思っております。

○議長（三宅 耕三君） 水谷俊郎町長。

○町長（水谷 俊郎君） 様々な人から様々な意見を聞くということは大切なことだというふうに思います。この一中の移転につきましては、基本的に教育委員会がいろんな方のご意見を伺って、そしていろいろな会議を通して順番をおって、そして決めてこられたというふうに私は理解しております。できるだけ私は学校のことについては教育委員会で責任を持ってやっていただいているという信頼をしておりますので、教育委員会で出された結論については、これはいろいろな方のご意見を伺いながら決めてきたということをおもっておりますので、それを尊重していきたいというふうに思っております。この決めてこられた経緯については教育長から申し上げたとおりでございますが、その様々な方のご意見というものを尊重した場所だというふうに思っておりますので、私もそれを受けて、できるだけこの場所に建設できるよう頑張っ
てまいりたいというふうに思っております。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 今後いろんな政策を実行していただくわけなんですけども、ぽっと出のアイデアにぽっと飛びつくんじゃなくて、いろんな候補を出してみ
て、それからいろんな角度から検証していくということを大事にしていただきたいなと思
います。一つ目の質問は終わりたいと思
います。

続いて、行政サービスについてということで、毎日たくさんの住民が役場や笹尾連絡所を訪れます。その内容は様々であると考えられますが、要件によっては複数の窓口を訪ねる必要があります。家族や身内が亡くなった場合に役場に届ける項目は多岐にわたると思われ
ますが、具体的にどのような届け出をどの窓口
に提出しなければならないのかお伺い
します。また、お亡くなりになった方の
手続の窓口を一本化して住民の負担を
軽減することもサービスの一環と考
えます。近いところでは、松阪市がお

悔やみの窓口を設置しており、今では多くの自治体が窓口を開設しています。東員町としての見解を伺います。

○議長（三宅 耕三君） 小川裕之副町長。

○副町長（小川 裕之君） 行政サービスについて、私からは後半の窓口の一本化に係る部分についてお答え申し上げたいと思います。役場の窓口には様々なご用件で来庁される方がいらっしゃいます。本町ではいずれの窓口でお受けしたお客様でございまして、他の要件がある場合にはそれぞれの担当課の職員がお客様の席まで伺い、お客様になるべく移動をしていただくことがない、事実上のワンストップサービスを行っているところでございます。

また死亡届に付随した手続に特化した専用窓口を検討してはどうかとの意見についてでございますが、当町の職員は非常に多くの業務を兼務してございます。相当の件数が見込まれる、一定規模以上の自治体でございますとそれぞれのご用件に特化した専用窓口の設置もされているところもございますが、本町では現状で対応できているのではないかと考えているところでございます。しかしながら、議員もご指摘のとおり、より住民の皆様にご利用いただきやすい窓口とすることは常に意識しなければならないものでございます。現在この窓口の改善も含め、町政全般について庁内横断的なプロジェクトチームで組織検討を行ってきたところでございます。今後のはこの検討結果を踏まえて、具体策の実現に向けて努力してまいります。

残については担当部長からご答弁させていただきます。以上でございます。

○議長（三宅 耕三君） 小倉奉昭生活部長。

○生活部長（小倉 奉昭君） 私からはお身内の方などが亡くなられた場合に必要各種届け出についてお答えさせていただきます。亡くなられた際の手続といたしまして、まずは死亡届がありますが、その際に東員町斎苑をご利用の場合にはそれぞれ町民課において手続をさせていただきます。また死亡届の提出の際には、残されたご遺族にとっては葬儀の執り行いなどなにごとにお忙しい中でありまして、まづもって落ちついてから諸般の手続ができますよう、各種届け出をまとめた一覧表をお渡しさせていただきます。後日改めてお越しいただいた際、主な手続といたしまして、町民課では世帯主変更や印鑑登録、マイナンバーカードの返納などを、保険年金課では国民健康保険や国民年金、後期高齢者医療、長寿福祉課では介護保険、また税務課では固定資産税や町県民税などの手続をご案内させていただきます。こうした手続に関しましては、来庁された方がなるべくご負担にならないよう、最初にお座りいただいた窓口へそれぞれの担当課の職員が出向いて手続をさせていただきます。

ます、いわゆるワンストップサービスを心がけて対応させていただいております。また私ども町での手続以外にも、例えば法務局でありますとか、県税事務所でありますとか、ケースによりましては他の官公庁での手続が必要な場合もございますので、そういったご案内も併せてさせていただいております。今後も来庁者にとってわかりやすく、親切・丁寧な窓口サービスに取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 現在では届け出に來られた住民さんが動かなくても、役場の担当の職員が入れかわり立ちかわりと言っちゃあれですけども、その方について手続を進めるような体制をとっていただいております。これでも立派な行政サービスの一環やと思っております。手続上、死亡届等の届け出は当日で、当日じゃないのかなこれは、限られた日にやらんといかんということですけども、あとは後日マイナンバーの消失だとか、保険だとか、税金だとか、そのあたりは後日でよいにしても、非常に多岐にわたる手続が必要になってくるということで、なるべく住人さんの負担にならないような形で考えていただければなと思います。

大きな都市などではこの窓口を利用する人も多んじゃないかと思えますし、利便性は高いものと思われましても、我がまちのような人口の少ない自治体では、役所の工夫によってそれに近いような対応ができる可能性もあると考えます。近隣の市町の状況など、もし把握されていたらご紹介願いたいと思えます。

○議長（三宅 耕三君） 小倉奉昭生活部長。

○生活部長（小倉 奉昭君） お答えさせていただきます。近隣市町、例えばいなべ市さんでございますが、いなべ市さんですと業務が4つの庁舎に分散されております。現在どの庁舎に行っても手続ができますように、各庁舎に総合窓口を設けております。東員町ですと、先ほども言いましたように、一つの庁舎でワンフロアで手続が行えるというようなことで、いなべ市とは違った総合窓口的なメリットがございますので、現在のような形でワンストップ形式をとらせていただいているところでございまして、そういった大きなまちになりますといくつかの階数でフロアが分かれておりますのでそういったこともございますけどもということで、まずはいなべ市さんはそういった形をとっていただいているようでございます。

以上です。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 市と町とではまた人口の規模も違いますし、そのあた

りで大分事情が変わってくるのかなと思います。また最愛の家族を亡くされて気がめいっているところで各関係窓口を回るということは苦痛を伴うものでもあると察しております。そういった住民の気持ちになったサービスができればよいと思いますので、前向きな検討をしていただきたいと思います。

お亡くなりになった場合の届け出について今お伺いしましたけども、その他のケースで、複数の窓口を回られるようなケースがあれば事例を紹介していただきたいと思います。

○議長（三宅 耕三君） 小倉奉昭生活部長。

○生活部長（小倉 奉昭君） いくつかのフロアでということですか。

○6番（近藤 敏彦君） 死亡じゃなくて。

○生活部長（小倉 奉昭君） それは出生とか転入、転出ということですね。そういった異動系の手続に関しましては、議員も多分ご存じだと思いますけど、例えばこういう出生届とか死亡届とか、それから転入・転出とかを一覧表にまとめたものをまず死亡届にみえたときに後日改めて来ていただいて、わかりやすくさせていただいておるような手続の説明資料をお渡しさせていただいてご案内させていただいておまして、それぞれの手続についてはよりわかりやすくさせていただいておるところでございます。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 一覧になってこの窓口へ行って、この窓口へ行ってというような一覧表を作ってみえるというふうに思いますけども、例えばそのときに、色別にして、死亡届に関する窓口は赤色にするとか、実際のカウンターも赤の目印をつけておいて、こことこことを回ればいいんやなというふうな目で確認できるような、ビジュアル的なサービスもあれば、ぱっと見てわかるんじゃないかなという気もしますね。やっぱり役場の窓口はいろいろ窓口があって、住民さんはなれていませんから、どこに何課があって、どの窓口がどの位置にあるのかということもまずわからない状態ですから、色別なりで、あそこあそこあそこ行けばいいんやなというのがぱっとわかればよりよいサービスに繋がるんじゃないかなというふうに、今思いました。

あといずれにしても、町民の負担をなるべく少なくすることが大事だと思います。今後も町民目線に立って対応していただけるように切に願うばかりであります。

行政サービスというと、様々で多岐にわたると思います。例えばファストフード店などでは笑顔もその一つと考えているようです。ずっと以前から感じていたのですが、役場職員の挨拶が不十分ではないかと感じる場合があります。庁舎内ですれ違っても

素通りをする職員が結構な数がいるように思います。特に若い職員に多く見られるようであります。「おはようございます」「こんにちは」「いらっしゃいませ」など本当は声を発すればよいことなのかもしれませんが、せめて会釈程度をしていただければ気持ちよく来庁することができるんじゃないかと思います。庁舎内で町民とすれ違う際などの挨拶について、これも立派な行政サービスの一つであると思います。職員も立派な大人であり、学校などで挨拶は励行してきたものと思われ、今さらながらとは思いますが、マナー教育等はどのようになさっているのか、現状をお伺いします。

○議長（三宅 耕三君） 齋藤博重総務部長。

○総務部長（齋藤 博重君） ご指摘ありがとうございます。私ども新採時から初任者研修を含めて、挨拶及び窓口での対応、接遇という形で勉強させていただいております。今回ご指摘いただいたような部分で十分でないというご意見もいただきました。今後改めてまたこの研修を徹底させていただいて、よりよい挨拶、接遇に努めてまいりたいと思います。よろしくお願いたします。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） なるべく役場の中では笑顔が飛び交うまではいかないにしても、気持ちのよい環境にしていただければなと思いますので、よろしくお願いたしたいと思います。

最近よく店と客との関係について報じられることがあります。お客様は神様ですなどという考え方が当たり前のように語られていた時代ではなくなってきました。客が立場を利用して一方的にハラスメントを行うことが増えているらしいです。以前役場のカウンター越しに住民が大声で怒鳴っている場面を見たことがあります。どちらに非があったのかわかりませんが、感情をこじらせてしまったことは見てとれました。まずは住民も職員も気持ちのよい挨拶を心がけていたらこのようなことは起こらなかったかもしれません。まずは挨拶から始まるわけですから重要であることは間違いないと思います。窓口などで住民も職員も気持ちのよいやりとりをするため、今後具体的にどのようなことをしていけばいいか考え方を伺いたしたいと思います。

○議長（三宅 耕三君） 小川裕之副町長。

○副町長（小川 裕之君） ハラスメントと言いますか、お客様とのトラブルとっていいんでしょうかね。ちょっと行き違い等もあって、先ほど事例に挙げられましたような大声を上げられるというようなことに繋がっていきますので、それがやはりある種接遇の問題でもありますし、それから職員側の知識が不足という部分もあります。そういった全体的なことも、当然これからは情報化が非常に進んでおりますの

で、お客様の方でもいろんな情報をつかんでおられて言ってこられる部分もございまして、正確な情報のお互いの提供ということが大きな問題であろうと思っておりますし、それから先ほど言いました接遇の問題、挨拶も含めた接遇の問題、そういった面からも時代に即した対応の仕方というのを研究していきたいというふうに思っております。

以上です。

○議長（三宅 耕三君） 近藤議員。

○6番（近藤 敏彦君） 職員も様々な実務がありまして、本当にいろんな研修をこれから受けていかんといかんと思います。その中にお互い気持ちのよいやりとりができるようなマナー的な研修も当然含まれてくるかと思っておりますし、知識を増やすための研修も必要になってくるかと思っております。職員ばかりに押しつけるのではなく、当然我々も必要なことではあると思っておりますけども、やはり挨拶というのはまず基本の第一歩だと思いますので、それを幹部職員の方々以下、皆さんが励行することによって若手にも浸透していくんじゃないかと思っておりますので、そういう気持ちを常に持ってやっていただければなと思っております。今後とも気持ちのよい役場であるように、我々住民も気を使う必要があると思っておりますし、職員もそれなりの気概をもって取り組んでいけるようにする必要があると考えております。皆で考えて、思いやりのあるまちにしていけることを願って、今回の私の質問は終わらせていただきます。