

◇ 瀧野良枝

○議長（清水満） 傍聴者の皆さん、おいでいただきましてありがとうございます。

休憩前に引き続き会議を開きます。

発言順位 9 番、議席番号 5 番、瀧野良枝議員を指名します。瀧野良枝議員。

〔5 番 瀧野良枝 登壇〕

○5 番（瀧野良枝） 5 番、瀧野良枝です。通告のとおり質問をまいります。

はじめに結婚相談事業についてお伺いいたします。

現在、町では社協に委託をして結婚相談所の運営をしております、これまでも登録者の人数等の答弁がございましたが、改めて登録者の傾向について、男女の比率、居住地、年齢層、相談所へ申込みをされた動機について、それぞれお伺いします。

○議長（清水満） 山浦保健福祉課長。

〔保健福祉課長 山浦克彦 登壇〕

○保健福祉課長（山浦克彦） お答えいたします。現在の登録者数は 60 人でございます。男性が 39 人、女性 21 人、男女比率は男性が 65 パーセント、女性が 35 パーセントです。

居住地は、飯綱町が 33 人で全体の 55 パーセント。うち男性 24 人、女性 9 人。あと長野市 13 人、信濃町 9 人、中野市 2 人、飯山市 1 人、県外 2 人となっております。

年齢層については、20 代が 9 人、30 代が 24 人、40 代が 22 人、50 代が 5 人となっております。

動機ですが、登録時の聞き取りは行っておりませんが、専門員からの話をまとめましたのでお知らせします。「結婚相談所協力員さんからのご紹介で入会した」、「有料相談所に登録していたが会費やパーティー代が高額で成果が得られなかった」、「何度も有料の結婚相談所や婚活もしたがうまくいかず、公の相談所で新しい出会いを求めて来た」、結婚相談所のスキルアップ講座のことですが、「すぐに結婚するのではなく、料理教室やイベントに参加したい」、「婚活パーティーは苦手でお見合いをしたい」、「公の相談所は変な人は紹介しないと思った」、以上のようなお答えをいただいたところです。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） この事業ですが、今、お話にありましたように社協に委託をしておりますが、このサービスの質や量の管理はもちろん町にあります。町としての運営方針並びに目指すビジョンについてお答えください。

○議長（清水満） 山浦保健福祉課長。

〔保健福祉課長 山浦克彦 登壇〕

○保健福祉課長（山浦克彦） お答えします。町としましては、人口減少を大変重大な問題と考えておまして、その歯止め的一端として、結婚相談事業を運営することによって成婚者を増やしていきたいという目標でございます。また、地域全体としても高齢者社会という時代でございますので、若い人たちが増えていただいて、子育てに励んでいただけるような環境ということで進めているところです。

保健福祉以外の各課の事業を展開する中で交流人口増加施策ですとか、冒頭の答弁でもございましたように居住の関係、いろいろな関係で人口が増えていければという形で進めているところです。よろしく願いいたします。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） ただいま人口減少の歯止め的一端としてということで、どの自治体でもその背景には人口増ということがあるかと思いますが、結婚を機に町外から移住されてくる場合には人口も増えるわけですが、先ほど子育てという面もあったわけですが、例えば少子化についてということターゲットにしますと、結婚された全てのご夫婦がお子さんを持つわけではないということは十分に考慮しながら結婚支援を進めていくということも必要であるかと思えます。

また、ライフスタイルが今、多様化しているという現代社会では、シングルであるということ自ら選ぶ人も増えていますが、平成27年10月に町が実施しました総合戦略等策定に係る人口ビジョンの調査によりますと、男女ともに独身者の9割前後が「結婚することが理想」と回答しています。また、独身でいる理由としては、「適当な相手にまだ巡り合わない」が男女と

もに突出して多いとのこと。ということは結婚したくても出会いの機会が少ない人がいるという可能性を考えても、この結婚相談事業を運営していくという価値、重要性はあるかと思えます。それでは、運営上で感じている課題と今後の対策についてお聞かせください。

○議長（清水満） 山浦保健福祉課長。

〔保健福祉課長 山浦克彦 登壇〕

○保健福祉課長（山浦克彦）お答えします。現在の登録者数は先ほど述べましたが、固定化しておりまして新たなる出会いが期待できないという問題が発生してございます。ですから、一番には登録者数を上げていきたい。そして、出会う機会を増やしていきたいと考えております。

対策としましては、昨年からですが男性の消防団員へアプローチしているところです。女性ですと、婚活に向けたスキルアップということで料理教室など、カルチャー的な教室を開催しまして、そこから友達を口コミで広げていただくような方策を取っております。

また、町内での出会いの場を企画している企業や団体との連携を今年も図ったわけですが、一部の企業ですとか、今回たまたま集落創生事業で集落の婚活イベントを開催した地区ですとか、そういう方たちとのネットワークの構築ということで入らせていただきました。

ほかに相談支援と併せまして、通年の出会いの場というところも大事だということで現在計画しているところでございます。

そのほかにホームページですが、社協のホームページに結婚相談所という枠はあるわけですが、やはり民間の結婚相談所に比べて見劣りしますので、そういう環境に新たな力を入れたいということで、協力員さんのほかにサポーターを少し活用して中身を構築するため、現在計画しているところです。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 先ほどの人口ビジョンの調査の中で気になるところがありまして、異性との出会い方で嫌なのは、「結婚相談所などのサービスを通じて」というのが男性4割、女性5割であるという結果が少し気になるところですが、最初の段階から結婚という言葉がクローズアップされ過ぎることが、もしかしたら先ほど新たな登録者が少ないというところがありました

が、新たな方たちが関わりを持つという可能性を遠ざけている可能性もあるかと思います。

そして、何が大事かという、先ほど女性でしたら料理教室などのスキルアップ教室というものがあるとお聞きしましたが、結婚を前提にセッティングはされているけれども、何となく自然な出会いに認識されるような場の提供の仕方というのが求められているのではないかと感じています。

一般的に自治体の婚活支援のメリットとしては、費用が無料、若しくは安価である。先ほども民間が高過ぎてこちらの方に登録されたというお話を聞きましたが、やはり費用の問題、また信頼感、安心感がある。これも先ほど出てきた問題かと思います。そして、デメリットとして言われているのが、登録者数が少ない。また、婚活をしていることや例えばお付き合いをしたこと、お付き合いをした後に破談したことなどがうわさになりやすい。また、コーディネーターが不慣れでノウハウに欠けているなどのデメリットがあると言われています。

私は先月、県の中島副知事主催の女性活躍の会議に出席をしまいいりまして、そこで飯島町の元地域おこし協力隊の木村彩香さんにお会いしたわけですが、木村さんは協力隊の任期中の3年間で10組の成婚のお手伝いをされて、うち6組は都会から女性がお嫁に来たというカップルです。どのような取組をされたのかとても興味がありましたので、飯島町まで行って調査をしまいいりました。飯島町も社協さんに結婚相談業務を委託しているそうですが、協力隊の木村さんは出会いを創出する担当者、そして従来からの相談員さんは専任の相談員ということで、多様な出会いの場を創出するということと、オンリーワンの結婚相談をセットで行って確かな実績を上げられているというお話をお聞きしました。

飯島町が行った具体的な取組としては、20代から50代の独身の男性が、メインは10名ほどでチームを組み、月1回イベント企画などの会議を行いました。これは婚活イベントです。婚活イベントの企画の会議をしまいいりまして、リーダーは商工会の関係者であったということですが、このイベント企画の中で、メンバーはそれぞれ一番自分が輝けそうなイベントというのを企画して、そして皆さん積極的に運営されたそうです。地元に住んでいるからこそ知る地元の人、物、場所をフル活用してユニークな企画、民間にないようなユニークな企画や豊富なプログラ

ムが出来たという点と、チームで動くことによって横のつながりが出来て、チームで活動することの良さが各所で見られていたようです。

また、課題としてUターン組の独身男性というのは、例えば自営業者でなければ商工会も入らないとか、Uターンした時点で35歳を超えていると消防団にも加入しないということで、どのコミュニティにも属していないという方が多かったようですが、このイベントチームを作って、そこに入って活動したことによって、より地域に溶け込むという効果もあったそうです。

先ほどお話にも出ました、今月のいづな通信にも出ておりました倉井の川北西部では、集落創生事業の一環で婚活イベントが実施されました。地区の将来を考えた際に、子育て中のママさんが、「公園が欲しいよね」という話になったそうですが、「その前に子供の人数が少ないよね」、「それよりも独身男性が多いよね」ということで、地元として出会いの場を作ろうということで婚活イベントを計画され、私は司会者として参加をしてみました。

実行委員の皆さんがイベントの会場となるところのプランナーと婚活イベント、一般的な婚活イベントの流れというのを聞きして、相談しながら一生懸命イベントの内容を考えてくださったわけですが、飯島町に行った際に木村さんにそのプログラムを見てもらったら、全体的なスタンスの違いというものを教えてくださいました。

少し細かいお話をすると、例えば会場側からは婚活イベントのパターンとして、女性は受付をしたら会場内で待っていて、男性は別会場で待機をされていて、パーティーが始まったら、格好良くスマートに男性が登場してくる。これが良いだろうということで、提案があってそのように組まれていたわけですが、木村さんにお話したら、「逆ですよ。飯綱町にせっかく来てくださった方、足を運んでくださった方への感謝の気持ちを持って、やはりおもてなしの気持ちというのを一番に出すべきではないですか」と教えていただいて、本当に確かにそのとおりだなと思いました。

そのほかにも、パーティーを開催して終わりではなく、継続的につながっていける仕掛けがすごくたくさんあって、また町自身のファンを作っていくという地域の活性化のこともしっかり考えていらっちゃって、やはり地元を根を張って地域の皆さんと共に婚活に取り組まれた木

村さんの意見というのは、全てがもっともだと感じました。

飯島町では、結婚による定住促進を目指して出会いサポートが行われておりますが、飯綱町でも移住対策の一環として、都市部の独身者との出会いの場を創出するという考えはございませんでしょうか。

○議長（清水満） 峯村町長。

〔町長 峯村勝盛 登壇〕

○町長（峯村勝盛） いろいろ先進地の事例をご紹介いただきましてありがとうございました。

いわゆる移住で来ていただいて、結婚していただいて、こちらに住んでいただくというのは本当に理想のような話で、私たちもりんごの学校とか、またあるときも提案させていただいたわけですが、都心でいろいろなりんごのイベントがございますけれども、そんなときに農家の独身の男性、女性も結構でございますけれども、男性に特に中心に販売に行っていて、夜は別会場でりんごの紹介など、いろいろなことをするパーティーでも設定したらどうかということも提案させてもらったりしておりますけれども、一番望んでいるスタイルだと思っています。

○議長（清水満） 山浦保健福祉課長。

〔保健福祉課長 山浦克彦 登壇〕

○保健福祉課長（山浦克彦） 移住対策としてですが、移住していただけるような婚活という形で、現在、長野地域連携中枢都市圏という組織があるわけですが、そこにおいて移住婚活支援という事業が立ち上がりました。次年度から具体的に始まるわけですが、その中で首都圏、東京圏ですが、女性との婚活ツアーを実施していくという計画を現在行っております。

もう1つは、結婚相談所の所長さんが、今年、関東飯綱町の県人会さんへ町長と行かれまして、その折に結婚相談所のチラシを配布して都市部へもアピールを掛けてきたということがございます。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） ちなみに木村さんが現在所属されておりますマリッジローカルコネクトと

いうところの資料によりますと、長野県内の結婚相談所の登録で男女比率というのが、平均すると男性7に対して女性が3という割合が多いようです。これが、都市部になりますと男性が4に女性が6と女性の割合が多くなるということです。

また、出会いの場としては、先ほど婚活ツアーなども計画されているということでしたが、都会の女性を地元呼んできてイベントを開催するのではなくて、やはり都市部の女性というのは仕事も充実されていたり、時間が忙しかったりという方が多いということを配慮して、男性陣が都市部に出掛けて行ってイベントに参加するスタイル。お聞きしたらハイエースにとにかくみんなで乗り込んで、そしていろいろな地区から集まった人たちが行って、前日は総決起大会のようにチーム作りというのを醸成させて、「明日頑張るぞ」ということで次の日に婚活イベントをするということになっているようです。

イベントを企画する際に、「この町に来ませんか」というテーマでイベントを企画するので、田舎にお嫁に来たい女性という方たちが集まってくるため、ターゲットの絞り込みがしっかりできているということでマッチングの可能性が高くなるということです。

お聞きしたところ、例えば飯綱町もなかなか自己表現をするのが苦手なシャイな男性の方が多いとも感じるわけですが、そういった男性というのは、女性にしてみるとすごく聞き上手なとても安心感のある優しい人だということで、都会で忙しく仕事をされている女性と、田舎に住む優しい男性とのマッチングというのはかなり高いようです。

また、イベント参加の前後のコーディネーターもかなり充実していらっしゃるようで、例えば事前のセミナーで男性陣のファッションセンスのチェックを行ったり、また心理カウンセラーによるコミュニケーション講座などを実施したりしているそうです。

また、イベントの最中も、小まめにコーディネーターが声掛けをして会話を促したり、イベント後もメールの頻度など、どれぐらいでメールを返したらいいか、どんな言葉を返したらいいか、そのような内容までフォローをしたりして、本当にきめ細かなオンリーワンの婚活支援というものが行われておりました。またお聞きすると、県の元気づくり支援金やほかの補助金なども有効に活用しているというお話をお聞きしました。

行政としては、結婚してその地域に住み続ける、成婚を機に移住してくれるということが重要になるかと思いますが、昨日の町長の答弁でも、結婚してもひとまず長野市に住所を置くご夫婦が多いというお話をお聞きしましたが、起業を含めた就業機会の創出、今日出てきました企業誘致ですとか、更なる多角的な取組というものが必要になってくるかと思っています。

ちなみに飯島町は、お試し住宅がトレーラーハウスになっていて、1日から簡単に借りられることができるということで、私の行った日にもトレーラーハウスを借りて、その間に飯島町の企業3社の面接をして帰っていく。就職が決まったらこっちに移住するという方がいたということで、本当に活発に移住関係も充実していると感じています。

今回、飯島町のお話、また川北西部のイベントの経験から婚活支援を行うことの意義、目指すべきゴールについて考えさせられました。単に民間と同じことをするのではなくて、町として独自性があり、かつ積極的な更なる取組を期待いたします。

続いて、業務における効率化と住民満足の方策についてお伺いします。人口減少が昨今の一番の問題であることは言うまでもありませんが、その対策としては、先ほどの結婚支援、また移住対策が人口減少の緩和策だとすると、同時進行で必要な施策は人口減少への適応策かと思っています。少ない人口でもそこに暮らす人が満足する暮らしやすい地域づくりです。

国でも地方行政における公共サービスイノベーションが推進されておりますが、飯綱町においては、先ほどから出てきておりますように大きな事業である庁舎建設を控えております。厳しい財政状況の中でコストと品質、快適性や機能性のバランスをいかに両立させるかというファシリティマネジメント、施設管理、民間でいえば戦略的な施設経営をしっかりと行うことが重要であると考えます。

総務省が平成24年3月にまとめた地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会の報告書によりますと、効率的な行政運営のためのワークプレイスの改革の方策では、無駄な紙、無駄な机、無駄な執務スペース、会議の無駄、照会業務の無駄、無駄な残業、定型業務の無駄、窓口業務の無駄、文書管理の無駄、現金取扱いの無駄を無くすことだそうです。飯綱町においても、庁舎建設をきっかけとして職員も働きやすく、住民にとっても利便性の高い施設運営を



考えていただきたいと思います。

先ほども利用しやすい窓口作りですとか、また係ごとに職員の意見を聴取しながらということをお聞きしましたが、具体的に住民の方が複数課に関わる手続をする場合に、その利便性はどのように図られておりますでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） 複数課にわたる手続の現状ということでございます。現在、2つの庁舎で業務を運営しているところでございます。それぞれの庁舎に手続が必要な場合は、二度足を運んでいただくということになってしまいますけれども、1つの庁舎内で済ませられる場合におきましては、ワンストップサービスという観点から来訪者の所にそれぞれ職員が出向いて対応するという形を取っております。

例えば、死亡届が出された場合、各係をまたぐものがあるかと思いますが、提出していただきたい書類、または手続について、前もって一覧表をお渡しして一度で済ませられるような手法を取っております。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 今、ワンストップのサービスが進められているということで、死亡届の際の例題をいただきましたが、別府市でもお悔みコーナーといって、ご家族が亡くなられた場合に必要な手続を一元的に受け付けるコーナーが住民にとっても喜ばれているとお聞きしました。国保の関係とか、年金関係などの各種名義変更というのを一元的にできるということで、家族の死という悲しみの中で、手続に追われているご遺族の気持ちに本当に寄り添うサービスだと思っております。

また、レイアウトに関してはセキュリティー対策、例えば窓口のカウンターから職員のパソコンの画面が見えないようにしたり、相談事などプライバシーに配慮した計画にしたりというのも必要になるかと思いますが、レイアウト計画についてはどのように進められておりますでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） レイアウト計画ということでございます。今現在ですが、町民利用が多い各種申請、または手続などの窓口を多く持っている課におきましては1つのフロアに集約したいということで、例えば税務会計課とか、住民環境課、教育委員会がそういうところに該当するのではないかということで対応していきたいと思っています。

その対応については、対面方式で対応するというところでございます。それと、職員の机の配置でございますが、今現在は来訪者と平行、または直角であり、ばらばらな位置で存在しているということでございます。基本的に来訪者と平行な位置になると、来訪者に背を向けている職員は個人情報等々扱っておりますので、パソコンの画面に対策を取らなければいけないということの中で、今はのぞき見ができないフィルムを装着している状況でございます。

そんなことから、新しい庁舎についてはそういう平行な配置ではなく、お客様に対して直角、そういう形で全課統一していきたいと思っていますところでございます。

いずれにしても、レイアウトの工夫で職員のモチベーションが今現在より上がっていくのではないかと考えておまして、そうすると必然的に業務の効率も上がっていくのではないかと考えております。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 先ほどお聞きしたわけですが、プライバシーなどに配慮した相談事有的时候に、プライバシーに配慮したスペースというものの計画はありますか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） プライバシーに配慮した計画といいますと、応対するときに来訪者が1人ではない、2人、3人となった場合には、つい立てというか、個人情報を守る、顔をわからなくするという形で、そういうプライバシーに配慮した空間の確保が必要ではないかと思っています。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 顔が見えないというプライバシーも大事ですが、やはりつい立てだけだと声が聞こえてしまう。スペースとして別の場所を設けるということは、限られた空間スペースの中かとは思いますが、どこかで重なって利用できるようなスペースというものを作っていただくことが大切かと思えます。

また、昨日にRPAについての質問がありましたが、ICT活用による業務の効率化も考えられる方策の1つかとは思いますが、その前に重要なのは仕事全体の必要性の判断、どの仕事かどのような効果を生むのか、また業務フローの見直し、プロセス上の無駄の排除ですとか、そういったことを先に進めるべきだと考えます。

例えば、従来どおりの仕事をそのまま機械化しようと、とめどないカスタマイズを繰り返して多額の予算を掛けてシステム化したのに、従来の非効率的なプロセスが、ただ機械がやるだけという失敗例も多いと聞いております。

お伺いします。各課における業務フロー、マニュアルの見直し、具体的には仕事の洗い出しと不要な仕事の廃止などは計画的に行われておりますでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） 今のご質問でございますけれども、以前の一般質問にもございましたが、やはり事務事業の見直しというのは、行政評価の中でPDCAサイクルという形で実施計画を立てる意味で徹底していくということでございます。

ただ、業務フロー、マニュアルの見直しということで、業務の改善と業務の改革があるわけですが、業務の改善というのは、現状を肯定して劣る部分を補っていく。改革というのは、全否定して新たに導入していくということでございます。基本的に総合計画、実施計画に基づいて各課が事業を展開しているところでございまして、新庁舎に向けて業務改革、全体を見直すということは、今現在は計画しておりません。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 業務改善、業務改革というところですが、その先にBPRといわれるビジネス・プロセス・エンジニアリングというものがあるわけですが、PDCAは元々の業務のプロセスそのものに問題がないということで、チェック、アクションということを繰り返していくということと、本当にプロセス自体に問題がないのかというところを検証していくということは、どこかの時点で区切りを付けてやるべきことではないかと思っています。

また、住民サイドで考えるICT活用の1つの可能性としては、例えば住民が24時間、365日、知りたいときに知りたい情報が得られる。役場に行く前に必要な提出書類がダウンロードでき、自宅で記入して必要な添付書類も事前に分かるということは、利便性を高める1つの有効な手段かとは思いますが、情報提供、情報の収集のしやすさという面で、現在の町のホームページは工夫がされておりますでしょうか。

他市町村のホームページで分かりやすいものは、トップページにサイト内検索というキーワードを入れる枠がかなり大きく開かれていまして、そしてその下に、例えばその時期によく検索されるような言葉が載っていて、これを入れれば該当のページに飛んでいくということがされているかと思います。まずホームページを開いて、多分これはこの課のことだろう。子育てだったらここだろう。そのようにどんどんページを開いていくというよりも効率的であるかと思います。もちろん飯綱町のホームページにもサイト内検索の枠はあるわけですが、右上に小さくあるだけかと思います。また、大切なのが、よくある質問というページを充実することが住民にとって利便性の高いものになるかと思います。

お伺いします。ホームページへの掲載方法、また各種書類の電子申請の可能性、例えばICTを活用した書類の簡素化や添付書類の省略など、住民の利便性を意識したICT活用の可能性はいかがでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） ICT活用による申請手続の簡素化等々でございます。まず、ホームページでございますが、先ほども議員おっしゃられたとおり、ホームページのトップページのと

ころに分からない場合はサイト内検索が確かにございます。少し小さいかとは思いますが、一応サイト内検索はあるということでございます。

そして、ホームページでございますが、各課が行っている事業、施策、制度紹介等々について、または補助金の申請についてはホームページでそれぞれの課で紹介しておりますし、そこで添付様式についてもアップしているのが現状でございます。

それで、電子申請ということでございますけれども、基本的に長野県 77 市町村あるわけですが、自治振興組合に 77 市町村が加入しておりまして、電子自治体という形で推進しているわけでございます。何ができるかという、飯綱町においては家屋の滅失届、i バスの利用登録、また防犯灯の故障届等々があるわけですが、電子申請やるよりも電話 1 本の方が早いということで、なかなか利用率はアップしていないのが現状でございますが、取りあえず電子申請があるかという、一応システムはあるということではございます。

それで、申請の簡素化でございますけれどもマイナンバーがあります。ただ、マイナンバーについては、今現在、1,000 人ほど申請があるわけですが、なかなかマイナンバーの利用度、どういうものに利用できるかという利用度が少ないわけですし、飯綱町では主に確定申告に利用していただいている。

そのほかに長野市は利用しているわけですが、コンビニにおける印鑑証明とか住民票の交付、これはマイナンバーカードでできるシステムがあるわけですが、飯綱町はその制度は採用していないということでございます。ただし、税金の納付については行っているという状況でございます。

それと、教育委員会に関しては児童手当の現況届について、今現在は現況届を届けるわけですが、その簡素化ができないかということで検討がされているところでございます。ただ、大々的に庁舎建設に併せて簡素化はどうかといわれると、今現在はそういうところの整備は考えてはおりません。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5 番（瀧野良枝） 今もホームページについての説明もありましたが、読み手を意識して作ら

れているかというのが一番大事だと思います。何を知りたくてそこにアクセスしてきて、どういう流れになっていると分かりやすいのか。例えば、先ほども各種様式がアップされていて電子申請ができるものがあるということをお聞きしましたが、誰が時間の短縮をしてそういうことをするのかということをご想定しているか。頻度とか、忙しさとか、誰にとって必要なのかということをお考えた場合に、どのものを電子申請に挙げておくのか。例えば、先ほどの現況届に関して簡素化が図られるということでありましたが、確かに子育てしている人にとって役場まで行くのも大変ですが、ただ直接、保護者の方の顔を見られるというところの部分では、少し大切な窓口ではないかと思う部分もあります。例えば、保護者の方が少し暗いような顔をしていたら何か心配事があるのではないかとか、そういったところの窓口として、現況届というのは大変ですが、1年に一度は顔を見る機会ということで大切ではないかと個人的には思っております。

また、川崎市では、AI、人口知能を活用して子育て支援をAIで行う実証実験が行われたそうですが、子育て中の方がキーワードを入力することによって適切な回答や、また関連のWebページを表示するというシステムです。結果としては、利用端末の83パーセントはスマートフォンからだったということ。スマートフォンでのアクセスが多かったということと、利用者にとって良かった点は24時間使えること。また、窓口や電話より気軽にアクセスできるということが利点だったとされています。

各種用紙をアップしていただきたいということもあるわけですが、ちなみに別の問題で、保育園ではお子さんが特定の感染症にかかった場合に、治癒後に医師や保護者が書く証明書を持ってそれを提出することによって登園することができるわけですが、この用紙は保育園にもらいに行ったり、入園時に渡される案内からコピーをしたりして使う状態かと思えます。これらの子育て関連の書類をホームページにアップしていただく、今アップしていただいていないと思いますが、アップしていただくことの可能性、また働きながら子育てをしている保護者にとって、病院に連れて行ったり、看病のために急に仕事を休んだりする中で、少しでも負担を減らすという意味で、この証明書を町内の病院に協力をしていただけて置いてもらいまして、特

定の感染症で受診した際にその書類と一緒に「これは保育園に提出する書類です」ということ  
でお渡しいただくということは可能でしょうか。

またもう1点、お子さんが感染症になって急きょ仕事を休むという心理的につらい立場にあ  
る保護者の方の目に触れやすい病院内、町内の病院内に病後児保育のはぐくみの案内や、また  
広域連携の病児保育の案内を掲示するのはいかがでしょうか。この3点、お答えください。

○議長（清水満） 桜井教育次長。

〔教育次長 桜井俊次 登壇〕

○教育次長（桜井俊次） お答え申し上げます。まず1点目でございますけれども、お子さんが  
感染症、今で言いますとインフルエンザがはやってくる時期でございますけれども、そのとき  
に治癒報告書がありますが、現在は飯綱中学校のホームページには掲載はしているわけですけ  
れども、ほかの小学校あるいは役場の行政の関係のホームページには掲載してございませんが、  
それは可能と思われますので、できるだけ載せたいと考えております。

それから2つ目の医療機関へということでございますけれども、飯綱病院につきましては、  
町立の病院ですので可能だと思われます。町内の個人の医療機関につきましては、お話をさせ  
ていただいて可能であれば置かせていただければと思っております。

それと、病後児保育の関係でございますけれども、病後児保育につきましてはパンフレット  
については町内の医療機関に置かせていただいております。というのは、診断書を町が負担し  
ておりますので、その契約を1年に1回行いますので、パンフレットは置かせていただい  
ております。ただ、ポスターについては作ってございませんので、これから作らせていただい  
て各医療機関に掲示をお願いしていきたいと思っております。よろしく申し上げます。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 仕事や子育て、介護などで来庁しづらい人にとっては、ICT活用は時間  
の短縮やアクセスの良さが利点になりますが、年配の方にとっては、ICTというより窓口な  
どでのきめ細かな対応が満足度を高めるかと思えます。

お伺いします。先ほど病院では投書箱があるというお話をお聞きしまして、サービス業とい

うことを意識するとおのずとフィードバックが必要になるということかと思いますが、役場職員への対応に対する住民満足度の調査は行われておりますでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） 議員お尋ねの件でございます。役場職員に対する満足度調査ということですが、町民の皆さんに対する満足度調査というのは、やはり町の施策に対して5年に一度お聞きするというのはいかがでしょうか。職員については、具体的な調査というものはないのですが、毎週の課長会議等々の中で把握していきたいと思っています。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 一般的に、役場に来る機会というのは町民の方も少ないかと思いますが、その少ない機会のときに余り良い対応をされないとその印象が残っていくということもありますので、住民の方たちの満足度を調査することは大切かと思っています。

住民満足度の調査は、職員対応の品質を管理する上でも必要ですが、住民によって良い評価を受けることによって、職員の方のモチベーションアップにもつながるかと思っています。

一般的にE S無きところにC S無しといって、顧客満足の前に従業員満足が大切であるといわれていますが、職員の方の時間管理について適切な指導は行われておりますでしょうか。時間管理については、効果性と効率性という2点が重要要素になりますが、日々職員の皆さんは、効率性については努力して取り組まれているかと思いますが、効果性、最終的に目指す方向を意識していないと常に時間に追われてばかりで、やりがいを見いだせないということにもなりかねません。

時間管理のマトリックスというものがあまして、これからいうと、重要かつ緊急であるという第1領域。例えば大事な会議とかクレーム対応。次に、重要だけでも緊急ではないという第2領域。例えば職員のスキルアップですとか、住民との関係構築、長期的な案件。そして、重要ではないけれども緊急だという第3領域。例えば特に用件のない急な来客とか締切りが迫っている雑務。そして、重要でも緊急でもないという第4領域があるわけですが、一般的に重



要かつ緊急だという第1にすぐ取り組むというのは当たり前ですが、次に例えば第3、重要ではないけれども緊急だということに職員が振り回され過ぎてしまうということはないでしょうか。もちろん、状況によってはどうしても対応しなければならない場合も多いと思いますが、効果性という全体を見た上での時間管理が大切であるかと考えます。この第3領域、ただ緊急だというところに追われて、第2領域の重要だけれども緊急性がまだないというところについてまでも取り組めずにいると、質の向上が望めずに行政運営にとっても支障を来すことになり兼ねません。

昨日の質問でも出てまいりましたコンプライアンス教育、これも恐らく第2領域にあった分野ではないかと思えます。そして、問題が起こったために現在は第1領域として重要かつ早急にということで対応されているかと思えますが、未然に防ぐ方策としてのこの第2領域を進めておくことの大切さがあるかと思えます。この第2領域に関しては、意識をして計画的にタスクというものを細かく区切って地道に進めていくよりほかありません。職員の皆さんは日々お忙しいとは思いますが、効果的な時間管理を実践することで質の高い業務を時間内に終わらせることにつながり、心と体に余裕が生まれ、想定外の事態にも冷静に対処しながら目標を達成することが可能になるかと思えます。この時間管理の実践についてはいかがでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） 議員お尋ねの時間管理、タイムマネジメントになるかと思えますが、効率性と効果性がありまして、効率性はもとより効果性が重要であるということでございます。

仕事の効率性アップ、モチベーションのアップという形で職員のストレスの軽減につながる、ひいては効率性がアップしてタイムマネジメントが確保できるということでありまして、特に時間配分、的確な仕事の割り振り、これが重要であるということは認識しております。

そこで、職員は1つの事業を行っているわけではなくて、いろいろと兼務している事業もございます。そのようなことで当然に時間の割り振り等々をいろいろと考えなければいけないわけですが、書類の作成はもちろん事業進捗の管理、ケースバイケースになりますけれども、常に

どうやったら最短で仕事ができるかというのは、それぞれ職員一人一人が効率を考えて今仕事していると認識しておりますが、ただ効果性という面でいきますと少し不足しているかと考えております。このような効率性、効果性など全体を含めまして、やはり町長の訓示や課長会議を通じまして、その点はいろいろと周知はしているところでございます。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 時間管理については、ある程度トップダウンでの取組が必要かと思えます。

例えば職員研修に関しても、ただ案内を出して受講者を募るのではなくて、効果性までをしっかり伝達しなければ参加率も低いでしょうし、例え参加しても効果を意識してなければ内容の浸透度も低いものになって、かえって時間の無駄になります。トップダウンでの取組が必要ではないかと思えますが、これについては町長いかがでしょうか。

○議長（清水満） 峯村町長。

〔町長 峯村勝盛 登壇〕

○町長（峯村勝盛） 確かに一般的な研修を募集しても、なかなかこぞって手を挙げてくることがないという報告で、正直いって総務課が主体に募集をしたり、企画したりしてやっているのが現状ですが、私からもかなり命令的に各課から何人か出るよう指示したり、次期管理職になるような職員においては、仕事も大事だけれども、もう少し職員に上手に仕事をさせるようなことを勉強する機会に強制的に行くべきではないかということで、それが例えば2泊3日でも3泊4日でも、そういうようなことで出さしているという経過がございます。

今、議員が本当にいろいろな意味でおっしゃっていただいて、毎日ただやっている仕事が、そのような捉え方でいくと、本当にもう1回厳しくいろいろな意味で考えなければならないとつくづく感じながら聞いておりましたけれども、とにかく役人の仕事というのは、人事異動して半年ぐらいの間に仕事を覚えて、1年経ってやっと一人前になって、新しい次の問題点を探って、次にどう改善していったらと気が付くのは早くも2年目、3年目。そしたらまた人事異動で全然違う畑に行けというような人事もそろそろ考えなければいけないと感じています。

同じエリアの同じ仕事を10年も20年もやっている、またいろいろなことを考えてよくな

い考えが出てくるなどデメリットもあるわけですが、今のご意見の中に本当に幾つも取り上げていかなければと思うところがありました。どの程度すぐ反映できるかですけれど、トップダウン方式が良いのか、もう必然的にそういうものだという研修がルートになっているとか、精いっぱい取り組んでいきたいと思います。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 研修などに関しては、やはり受講するご本人がその価値を見いださなければ何の意味もないということですので、是非、意識していただければと思います。

次にクレーム対応についてですが、このクレーム対応を個人の経験として終わらせるのではなく、先ほども人事異動があるという話を聞きましたが、その方が異動してしまったらその人のただの経験で終わってしまって、課に特に情報が残らないというのではなく、クレームの対応、またその後の対応などを役場内で共有し、情報として集積する必要があるかと思いますが、現在どのように行われておりますでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） クレームの対応の現状でございます。クレームにつきましては、いろいろなところから情報提供されるわけですが、その1つとして町長への手紙、また町ホームページからのご意見、それと担当課へ直接ご意見いただくというような形で来て、それぞれで対応しております。各課にまたがるものについては、課長会議を踏まえまして、それぞれその中で対応をしているというところでございます。

いずれにしましても、全てのクレームについて全課対応しているかというとなかなかそういうわけにいかない。各課にまたがるものについては、そのような形を取らせていただいているということでございます。ただ、一つ一つのクレームについては、理事者には必ずつなぐということを進めております。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） 確認ですが、情報として集積ということは行われているのでしょうか。

○議長（清水満） 原総務課長。

〔総務課長 原章胤 登壇〕

○総務課長（原章胤） 情報の集積という形になりますと、それぞれの課でクレームがあった場合には、その課では多分保管しているという形ですが、共有はなかなかできていないと思っております。

○議長（清水満） 瀧野議員。

○5番（瀧野良枝） このクレームについてですが、クレームを住民満足のための重要な情報として捉えて、その担当した職員個人の責任ではなくて、組織として対応していく体制作りが重要だと考えます。これは職員のメンタルヘルスにとっても大切なことかと考えています。

つくづく考えますが、例えば町外の民間企業にお勤めであれば、どんなヘビーなクレーム対応をした後でも、仕事さえ終わればその関係者と顔を合わす可能性は低いですが、役場職員の皆さんは職場を出てからも町の中で関係者に偶然会ったり、また仕事の時間以外にも意見されたりすることが多いのではないかと考えています。限られた時間、人員の中で最大の効果を発揮するために、職員一人ひとりが最大限の能力を発揮できるよう、職員のワークライフバランスを実現させることが、ひいては住民満足にもつながり住み良いまちづくりにつながることに期待をいたしまして私の質問を終わります。

○議長（清水満） 瀧野議員、ご苦労様でした。

ここで暫時休憩に入ります。再開は2時5分をお願いします。