

平成27年第5回防府市議会定例会会議録（その5）

○平成27年12月8日（火曜日）

○議事日程

平成27年12月8日（火曜日） 午前10時 開議

- 1 開 議
 - 2 会議録署名議員の指名
 - 3 一般質問
-

○本日の会議に付した事件

目次に記載したとおり

○出席議員（24名）

1 番	和 田 敏 明 君	2 番	藤 村 こ ず え 君
3 番	清 水 浩 司 君	4 番	山 下 和 明 君
6 番	山 田 耕 治 君	7 番	三 原 昭 治 君
8 番	河 杉 憲 二 君	9 番	山 根 祐 二 君
10 番	安 村 政 治 君	11 番	橋 本 龍 太 郎 君
12 番	吉 村 弘 之 君	13 番	山 本 久 江 君
14 番	田 中 敏 靖 君	15 番	中 林 堅 造 君
16 番	久 保 潤 爾 君	17 番	田 中 健 次 君
18 番	平 田 豊 民 君	19 番	今 津 誠 一 君
20 番	木 村 一 彦 君	21 番	上 田 和 夫 君
22 番	行 重 延 昭 君	23 番	松 村 学 君
24 番	高 砂 朋 子 君	25 番	安 藤 二 郎 君

○欠席議員

なし

○説明のため出席した者

市 長 松 浦 正 人 君 副 市 長 中 村 隆 君

教 育 長 杉 山 一 茂 君 代 表 監 査 委 員 中 村 恭 亮 君
総 務 部 長 原 田 知 昭 君 総 務 課 長 河 田 和 彦 君
総 合 政 策 部 長 平 生 光 雄 君 生 活 環 境 部 長 福 谷 眞 人 君
健 康 福 祉 部 長 藤 津 典 久 君 産 業 振 興 部 長 山 本 一 之 君
産 業 振 興 部 理 事 熊 谷 俊 二 君 産 業 振 興 部 理 事 本 田 良 隆 君
土 木 都 市 建 設 部 長 山 根 亮 君 入 札 検 査 室 長 金 谷 正 人 君
会 計 管 理 者 桑 原 洋 一 君 農 業 委 員 会 事 務 局 長 末 岡 靖 君
監 査 委 員 事 務 局 長 藤 本 豊 君 選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局 長 岩 田 康 裕 君
消 防 長 三 宅 雅 裕 君 教 育 部 長 末 吉 正 幸 君
上 下 水 道 局 長 清 水 正 博 君

○事務局職員出席者

議 会 事 務 局 長 中 村 郁 夫 君 議 会 事 務 局 次 長 中 司 透 君

午前10時 開議

○議長（安藤 二郎君） 定足数に達しておりますので、これより本日の会議を開きます。

会議録署名議員の指名

○議長（安藤 二郎君） 本日の会議録署名議員を御指名申し上げます。

13番、山本議員、14番、田中敏靖議員、御兩名にお願い申し上げます。

一般質問

○議長（安藤 二郎君） 議事日程につきましては、昨日に引き続き、一般質問でございます。よろしくお願いたします。

これより質問に入ります。最初は、1番、和田議員。

〔1番 和田 敏明君 登壇〕

○1番（和田 敏明君） おはようございます。「改革の会」の和田敏明です。一般質問最終日ですが、執行部の皆様お疲れのところでしょうか、最後までお付き合いのほどよろしくお願いたします。

質問に入ります前に、今回のまちづくりの質問をするに至って、要旨を見られた市民の方からお手紙をいただいております。これを全部読むようなことは、ちょっと通告と外れてしまう部分も出てきますので、いたしません、その方は現在のまちづくりであり、安

全面に対しても危機感を持たれている方です。

それでは、通告に従いまして、まちづくりについて、1つ目に人材活用、育成について、2つ目に萩往還・旧山陽道の整備について、3つ目にまちづくりの実践について質問していきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

皆さんどうかわかりませんが、私は先日開催された「歴史を活かしたまちづくりシンポジウム」に参加して、きょうの今まで、東京大学の、ましてや名誉教授から直にお話が聞けるなんて思ってもいませんでした。先生のお話には、美辞麗句はなく、自分の思われていることはストレートにお話しになり、とても感銘を受けました。

また、事例紹介では、全国のいろいろな市町村が、これは行政だけではなく、市民の方々と一緒になってワークショップやものづくりを実践されていることもよくわかりました。パネルディスカッションでは、パネリストの方々から、防府にすばらしいものがたくさんあるなど、いろいろな意見やアドバイスがありました。私にとっては、大変有意義なシンポジウムであったと思いました。

せっかくいただいた意見などをただ聞いて終わったのでは全く意味がありませんので、そこで3点についてお伺いいたします。

まず1点目に、まちづくりと口で言うことは簡単なことですが、これを進めていくためには、みんなをリードできる。あるいは指導できる人材が必要と思われます。このまちづくりを進めていくための人材として、職員はもちろんのこと、市民からも人材の活用なり育成することが大切だと思いますが、まず、活用については、どのような方なら活用が可能と思われますか。

当然のことながら、現状では活用できる人は限られていると思われますが。また、今後、人材の育成を進めていく必要があると思いますが、どのように進めていかれようとお考えなのか、お伺いいたします。

2点目に、先月の勉強会で宮市・三田尻地区の土地再生整備計画の変更について説明があったと思います。これまで萩往還・旧山陽道のうち、宮市から毛利氏庭園の間の整備が進められてきましたが、今後さらに天満宮周辺や宮市から今市地区の電線類の地中化や道路の修景整備を行うよう説明があったと思います。

道路がきれいに整備されることはまことによいと思いますが、以前から多くの議員や地域の方々から交通量の増加や安全面について指摘されておりますが、どうも一向に改善されているようには思いませんが、一体どのようにお考えなのか、お伺いいたします。

3点目に沿道には、山頭火ふるさと館も建設されるわけですが、整備された沿道には多くの空き地が目立っております。空き地は民地であり、なかなか難しいとは思いますが、

空き地等の活用方法など市からも積極的に提言し、周囲への景観への配慮などをすべきではないかと思いますが、いかにお考えなのか、お伺いいたします。

また、10月には景観シンポジウムも行われましたが、特に整備の完了した区間については、もっと景観形成などのソフト面も進めていくべきではないかと思いますが、歴史を活かしたまちづくりについて、どのようにお考えなのか、お伺いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 和田議員の質問に対する答弁を求めます。市長。

〔市長 松浦 正人君 登壇〕

○市長（松浦 正人君） 御質問にお答えいたします。

まちづくりをリードし、指導できる人材としては、まちづくり活動に特化したNPO法人、あるいは民間のまちづくり会社などで全国各地のまちづくりをコーディネートしてこられた豊富な経験と実績を積まれた専門家が最適であると考えておりますが、とは申すものの、その人材発掘に当たっては、十分にお人柄や実績等精査することが大切であることは申すまでもありません。

本市では、11月14日に「歴史を活かしたまちづくりシンポジウム」を開催いたしました。その際、基調講演をいただきました東京大学名誉教授の篠原修先生や、各地からお越しくくださったパネルディスカッションに参加いただいたパネリストや、コーディネーターの皆様などは、議員も拝聴され同様の感じ方をされたようでございますが、専門家として申し分のない方々ではないかと、そのように思っております。

しかしながら、こういった専門的人材の育成は先ほども申し上げましたように、一朝一夕にできるものではなく、市といたしましては、先ほどのような専門家の方々の御指導を受けながら、市民と行政の間で防府市のまちづくりを主導する人材育成を進めてまいりたいと考えております。

具体的には、昨年度、まちづくり活動推進事業といたしまして、ワークショップにおける進行促進役となります「ファシリテーター人材育成講座」を6回、まちづくりの情報発信の基礎となります「企画力・広報力アップ講座」を2回開催しております。

また、本年度におきましても、まちづくりの企画・立案をしていただける人材の育成に取り組んでいるところでございます。

次に、2点目の萩往還・旧山陽道の整備についてでございますが、まず、現在、市が進めております「宮市・三田尻地区都市再生整備計画事業」の一環であります電線類の地中化や、道路の修景整備に御理解をいただいていることに御礼を申し上げます。

天満宮のたもとを東西に走る、市道新橋阿弥陀寺線の交通安全対策につきましては、御指摘のとおり市議会に取り上げられるなど、地元の皆様からもたびたび強い要望を受けて

いるところであります。市といたしましても、この現状を改善するために、地元の皆様に御協力をいただいて、本年の8月25日から9月4日にかけて交通社会実験を実施したところでございます。この社会実験におきましては、車の通行できる道幅を狭める狭さくや車を蛇行させるスラロームを設置し、交通速度抑制対策としての効果を検証しましたところ、地元の皆様から車両の速度が抑制され効果を実感しているとの評価をいただいたところでございます。

しかし、一方で山口銀行宮市支店前に設置しました狭さく区間では、西側の信号交差点との間隔が短いため、規模の大きい交通渋滞を引き起こしまして、西から東へ通行する車両が狭さく区間を通過できないという事態も発生いたしました。このことにつきましては、私も昨日、防府署の交通安全課長さんにもお越しをいただいて、私見も含めて、いろいろ御協議をしたところでもございます。

今後は、この社会実験の結果をもとに、より効果的な交通安全対策の実施に向けて、地元の皆様と協議を重ねてまいりたいと存じます。

最後に、3点目のまちづくりの実践についてでございますが、萩往還・旧山陽道の道路修景整備を実施したものの、民家のファサードの統一整備もされず、空き地も未利用のままであることは、景観上決して好ましいものではないということは御指摘のとおりでもあり、私も十分承知いたしております。

御指摘の宮市地区の道路修景整備の完了した区間は平成24年に策定しました、防府市景観計画におきましても、「旧山陽道と萩往還を軸とした歴史・文化のまち並み景観」として、「重要景観軸」に位置づけております。

さらに、同じ年の平成24年には、第1期として整備をいたしました宮市・国衙地区都市再生整備計画事業により、住民との協働による観光資源やまち並みの保存・活用、交流空間を創出する取り組みが評価を受けまして、「まち交大賞」なるものを受賞いたしております。

今後も、この第1期の「まち交大賞」受賞に恥じないよう第2期工事においても、同様の取り組みをしていかねばならないと考えております。

このことから、今後、市といたしましても、ワークショップ等により地元の皆様の御理解を得ながら、市民、事業者、行政が協働して、歴史を活かしたまちづくりにふさわしい景観形成に取り組んでいく所存でございます。

以上、答弁申し上げます。

○議長（安藤 二郎君） 和田議員。

○1番（和田 敏明君） どうもありがとうございました。

思いという点については、同じような思いがしているのかなというふうに感じておりません。

順を追って、再質問をさせていただきたいと思います。

まず、1点目の人材活用、育成についてのところから再質問させていただきます。

まちづくりを進めていく上で、まずそれをリードあるいはまた職員にアドバイスできる知識や経験にすぐれた市職員の人材が必要かと思いますが、また加えて人脈があり、専門家との先日行われた歴史を活かしたまちづくり等のパネリストの方々のような専門家とのパイプになり得るような方が、既におられるのであれば問題はありますが、もし、これから育てていかなければならないのであれば、どのように人材を育成していこうとお考えなのか、お伺いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 市長。

○市長（松浦 正人君） 先ほども壇上でちょっと申し上げましたが、人材を育成していくということは大変、私は、言うは易く行うは難しいことだと、このように思っております。

具体的に申し上げますと、防府商工高校の生徒さんたちがさまざまな形で学校の外に出て、商店街の活性化とか、あるいは「幸せます」のまちづくり商品の開発とか、いろんなことをやっていただいております。この方々も、得難い人材であると、そのようにも考えております。

そうした方々の中から、防府に定着をして、そしてまちづくりを真剣に取り組んでくれるような方が近い将来必ず現れてくると、そのようにも感じております。

先ほどもちょっと申し上げましたが、誰でもいいというわけではありません。やはり、その人柄とか、あるいはその方の真に有しておられる知識とか、実績とか、そういうようなものをしっかり私どもとしては、精査した上で、お力添えをお願いしていかなければならないであろうと、このように、基本的に考えているところであります。

○議長（安藤 二郎君） 和田議員。

○1番（和田 敏明君） 先ほど、市長もおっしゃられたことはごもっともだと理解しております。外部の活用であったりということに対しては、全く共感するところでございますが、現在の、今、市の職員の、申しわけありません、私が勉強不足で、今、どのような状況になっておるのかわかりませんが。先ほど言ったような、リードできるような方が、今実際おられるのであるか、どうかということです。基本的には、まちづくりの実践というのは、私は行政が主導をとってやっていくものと。そこに、いろんな方々、先ほど市長がおっしゃられたような防府商工の生徒さんの御協力であったり、ほか市民の御協力であ

ったりということが加わってよいまちづくりということになってくるというふうに考えております。

まず、それには市の職員のほうがしっかりリードしていかなければいけないという考え方を私、持っております。もう少しその辺について、何かお考えがありましたらお聞きしたいのですが。

○議長（安藤 二郎君） 市長。

○市長（松浦 正人君） 市では、さまざまな研修や若手職員による政策提言等々の機会を毎年設けておりますし、その中で優秀や努力している者については、表彰もいたしているところであり。実は私は市役所青年部というものを立ち上げろということ、もう10年ぐらい前から言っておりましたが、一向にその芽生えがないので、ついにこの間は総務部長にこれは必ず立ち上げろと。半ば命令をしたところであり。25歳から40歳ぐらいの人材で、多分あとで補足答弁すると思いますが、そういう芽生えも今出てきております。

私が考えますのは、市の職員は3年か4年ぐらいで大体ローテーションで変わっていきます。まちづくりにずっと参加しているわけではありません、仕事上。従いまして、どの課に、どの部に異動しようとも、青年部という大きな枠組みの中で、まちづくりに対してサークルをつくるか、あるいは観光に対してサークルをつくるか、あるいは産業振興においてのサークルをつくるかというような形で勉強会を開く。そのことが商工会議所青年部やJCやライオンズのレオクラブとか、いろいろな若手集団の方々とのふれあい、接触が起こってくる。そのことによって初めて切磋琢磨されていく機会を得るんだと。それを市役所青年部ということで立ち上げたらどうかということ、もう10年も前から私、ずっと言い続けてきたのですが、なかなかそこまでいきませんので、この間も若手職員40人ぐらいと割り勘で一杯やったんですけども、みんな意欲満々です。そういう人間に我々のほうから呼びかけてやることによって、そういう組織が一つ出来上がっていけば、例えばフリーマーケットとか、あるいは防府おどりととか、いろいろな事柄に対しての、仕事を離れた別の時間で協力をしていける、そういう若手集団も育っていくのであろうと。その中から議員が言われるような、市職員の中で人材も育っていくのではないかと。

仕事を通じただけで育てていこうと思っても、それはなかなか難しゅうございます。やっぱり、10年、15年と、そういう活動に参画して行って、外の空気を吸って民間の方々といろんな交流をすることによって、スタンスは違っているかもしれませんが、いろんな形のもので出てくるのではないかと。こんなふうに考えておりますので、総務部長からまた詳しく答弁すると思いますので、よろしく願いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 総務部長。

○総務部長（原田 知昭君） 今、市長のほうから青年部と、長年にわたって言い続けておるといふことでございます。

今回、実を申しますと、1次の募集をいたしました。ただ、ちょっと人数的に寂しい状況でございましたので、再度もう一度募集をお願いしたいといふことで、今、やっている最中でございます。

この青年部といふことでございますが、まずは、市の行政の中で動くだけでなく、いろんなイベント、行事等、主体的に参加していただいて、まず、自分の資質を向上させていただくと。そして、そういった職員の方の中から、こういうまちづくりに関していろんな意見を言っていただく。行政の立場にありますと、どうしても制約といふものが先に頭に浮かんでくるわけでございます。

しかしながら、今の市の行政といふものにつきましては、さまざまな意見を集約して、初めてまちづくりといふものを作っていくということになります。したがって、柔軟な発想、こういったものも、市職員として柔軟な発想を考えて提案していただきたいといふことで、今までは先ほど紹介にありました政策提案とか、個人でも職員提案とか、そういったものを作っていただいております。

ただし、これは職員でやっておりますので、やはり自分のやっております業務につきまして制約といふものがかなりありまして、なかなか思い切った提案といふものが出ておりませんでした。こういったもの以外で柔軟な発想を出していただきたいといふことで、若い職員につきましては、さらに自分の資質を向上させていただきたい。こういう中で人材活用、育成ということにつなげていきたいといふふうに考えております。

まちづくりといふことになると、ハード面、ソフト面、いろんなものがございます。したがって、やはり我々のようなすっきりと固まってしまった発想ではなくて、柔軟な発想といふものも必要になってくると思っておりますので、この辺についてさらに進めていきたいといふふうに考えております。

以上です。

○議長（安藤 二郎君） 和田議員。

○1番（和田 敏明君） ありがとうございます。人材、若手もそうですが、まちづくりには一番欠かせない最初の要素だといふふうに、これは皆さん思っていることでしょうかから、今後も進めていただきますよう要望しておきます。

まちづくりを進めていくには、景観に配慮したデザイン、またその場所、場所に合ったデザインが重要だと思います。今後はまた市庁舎の建て替えも計画されていますが、これ

からのまちづくりには、先月行われた、先ほどから言っております「歴史を活かしたまちづくりシンポジウム」に参加していただいた方々のような、景観やデザインなどの専門家をコーディネーターとしてお願いすることも、市長もこの辺は先ほどの御答弁でありましたように、そのような方々を活用するべきではないでしょうか。

また、既に他の市でも行われている、例えば長崎市など、市長の諮問機関として、まちのデザインや景観に配慮するため、各事業に対する防府市デザイン会議を設け、全ての事業に対し、このデザイン会議の承認を受けなければ、事業に着手できないようなシステムを構築されてはいかがでしょうか。といいますのも、1回決めてしまうともう戻れない、そこにはやはり多額のお金がかかってしまう。まちづくりと簡単に言いますが、やはり1回の失敗は許されない、最初に失敗してしまうと全部ずれてくるわけですから、その専門家の誘致というのは非常に重要なことだというふうに考えておりますので、市としてのお考えをお伺いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 市長。

○市長（松浦 正人君） 全く同感であります。具体的に言いますと、大変な先人の御努力と巨額なお金を使って駅周辺、A、B、C、D、E街区の再開発事業を防府市はやり遂げました。各方面からいろいろお話をいただいているのですが、一例を挙げると、駅の前は実に立派だよと、ただ駅舎はどうもねとか、アスピラートの隣に複合ビルがまたできて、それとのつながりが十分なあれがないねとか、いろいろなことをよく言われますし、私も都度、都度、考えるところでもございます。

従いまして、市長とか議会の皆さん方というのは、その都度変わっていく運命にあるわけですが、今、おっしゃったような仮称防府市デザイン会議のような形のものは、きちんと持っていて、その御意見を拝聴しながら、いろいろな、防府市全体のデザインを考えていく。今こそ市役所の本庁舎をどうするかとか、あるいは、公会堂をどういうふうな形にしていくのかとか、美術館をどういうふうにしていくのかとか、いろいろな事柄がまだまだたくさんあるわけですから、全く遅きに失していないと私は思っております。

早速に内部でいろいろ協議もしながら、議会の皆さん方にもお諮りをして進めていけたらいいかと、このように感じております。

○議長（安藤 二郎君） 和田議員。

○1番（和田 敏明君） まちづくりというのは、市長も実感されているでしょうが、もうずっと始まっていて、ずっと続いているわけですから、もう待ったなしの状況にあることは私が言うまでもないことと思いますが、ちょっとこれは最後、一例ですが、防府市の庁舎建設基本構想基本計画検討委員会に防府市の幾つかの団体からも、代表者が1名ずつ

参加いただいていると思いますが、委員会の任期が終わってないにもかかわらず、ある団体が、期が変わったことにより、会長が変わられたとの理由で委員の変更がなされました。

庁舎建設のこれは委員会のみならず、多くの委員会や協議会と、その人個人ではなく団体に対して、委員等の委嘱がされていることから、このようなことが起きていると思います。もし、委嘱されている全ての団体の代表者の首がすげ替わった場合は、全ての委員が変更されることとなりますが、このようなやり方で本当によいまちづくりはできるのか、疑問に感じるところでございます。

本当に現在のさまざまな委員会であり、協議会等のあり方がよいのか、このことについてはこの場で深くは申しませんので、検討していただくよう要望しておきます。

続いて2点目の萩往還、旧山陽道の整備について再質問させていただきます。

先ほどから申しております安全面についてですが、本当に多くの議員の方から、また市民の方から御指摘をいただいておりますが、これもなかなか難しいところだと思っておりますが、道路をつくらないというわけにはいかないですし、歩道と車道も分離されているような道路の景観にも、配慮していただいているような非常によい道路だというふうに私個人としては感じておりますが、もう少し行政として、もう少しこのようなことであれば努力できますというようなことがあれば、ちょっと教えていただきたいのですが。よろしくお願いたします。

○議長（安藤 二郎君） 土木都市建設部長。

○土木都市建設部長（山根 亮君） 土木都市建設部でございます。お答えをいたします。

この松崎地区、特に天満宮のお膝元の交通問題につきましては、これまでいろいろ御指摘、御提案などをいただいておりますが、非常に重い課題だということは十分認識をいたしております。特に事業を現在実施しておりますところは、天神様のお膝元でもあり、議員の御質問の中にございましたように、2つの街道が重なっているというところで、文化の中心、また観光の中心であると、防府市では一番特別な場所だというふうに認識もしておりますし、これは市民の皆様も同様かと思っております。そこを現在、事業実施をしておりますが、市としては初めて電線類の地中化、そしてカラー舗装といった社会資本整備を行っております。

ですので、交通規制あるいは以前、地域の皆様に変な御協力をいただきまして、社会実験というものも初めて行ってまいりました。これらを100%皆様方の御理解を得るということは容易ではないとは思いますが、やはり、この地区が特別な場所だということを私どもも認識をし、地域の皆様にも御理解をいただきながら、これは事業と同時に

進めてまいりたいと、そのように考えております。

以上でございます。

○議長（安藤 二郎君） 和田議員。

○1番（和田 敏明君） 最初の市長の御答弁にもございましたように、さまざまな御努力をされたことにより、かなり規制はできつつあるのではないかというふうに思っておりますし、その御努力に対して敬意を表すところでございます。

私個人としては、道路をデコボコにすればいいんじゃないかとか、ガタガタ道にしたほうが緩くなるんじゃないかとか、こんなことは個人個人が申せばきりがないほどあると思いますし、行政として対応できる範囲というものがございますので、まず、そのこの市民の、また観光客の安全を今後もしっかり考えていただくよう要望いたします。

最後に3点目のまちづくりの実践についてですが、先ほどの空き地なのですが、これは本当に民地であって難しいとは思いますが、今、空いているところを観光資源となるべく一手を打っていくのか。それとも、今現在あるような、また駐車場ができて、あのすばらしい道路の脇が、ほぼほぼ駐車場で埋まってしまうというような、ちょっといま一つ私にとっては、景観に配慮されていないような状況にあると思うのですが、このことについてはもう、先手、先手をとっていかなければ手遅れになってくるのではないかと思います。その辺のところに対してお考えがあればよろしくお願いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 市長。

○市長（松浦 正人君） 山頭火ふるさと館もようやく建設の運びとなってまいりました。いよいよ一両年中には、あのかいわいがまた一段とお客様の訪れることが多くなるのは必定でございます。そういう中で私どもも、今、鋭意、駐車場の確保と、そしてまち並みの保存と景観の面からさまざまな試行錯誤を繰り返しているところでございます。

議員御指摘のように、その萩往還、旧山陽道の空き地が全部駐車場になっていくというようなことでは情けないねと言われることも、理解をいたしております。そこら辺にちょっと木を植えたり、あるいはポケットパークのような、あるいはそのあたりの歴史について説明するような説明板を置いたりとか、そういうことも絶対に必要なことであると、このようにも思っております。先ほど申し上げましたとおり、両面から試行錯誤を繰り返しながら前に進めているところでございますので、御理解をいただきたいと存じます。

○議長（安藤 二郎君） 和田議員。

○1番（和田 敏明君） 以前、委員会の中でも発言させていただいたのですが、例えば私どもが観光に行って、ああ来たなとか、ああここいいなと思うところというのは、ごしゃごしゃしてないというか、道路があって、遊びの空間があって、それから要は観光資源

がそこにあるわけです。今の天満宮周りからすると、道路があつて駐車場があつて、観光資源という形になってくると。来たなというような感じが少ししてこないわけですが、最初の御答弁にもありましたし、私も感じておりますが、言うは易し行ふは難しということで、多くの市民の協力も当然必要となつてまいります、このまちづくりを本当にうまく実践していくことによって、今後の大いなる観光資源となり得ることですし、また歴史を活かしていくことによって、また先の未来につなげていくことができるというふうに考えておりますので、執行部の皆様には大変とは思いますが、どうぞ引き続きの努力をお願い申し上げて、私の質問を終わります。ありがとうございました。

○議長（安藤 二郎君） 以上で、和田議員の質問を終わります。

○議長（安藤 二郎君） 次は、16番、久保議員。

〔16番 久保 潤爾君 登壇〕

○16番（久保 潤爾君） おはようございます。「無所属の会」の久保潤爾でございます。

それでは、通告に従いまして、市民からの要望への対応について質問させていただきます。御答弁、どうぞよろしくお願いいたします。

市役所には、市民からの多岐にわたる要望が毎年寄せられています。中でも、市民の生活に直結する道路に関連する要望、また、豪雨災害の記憶もまだ新しいことから、水路、防災に関する要望は、特に、多いのではないかと考えます。

私も地域の方からの依頼で、口頭で道路の修繕や水路の改修について要望を行ったり、要望書を提出する事があります。その対応についてですが、軽微であると思われる事案については迅速に対応していただけることが多いと感じております。この点に関しては、市職員の皆さんに感謝しております。

しかし、予算と何らかの理由ですぐに着手することが難しい案件について、こういった案件は要望書を提出するケースがほとんどですが、そういった案件に関しては、その後の進捗状況がなかなか伝わってこないことが多いように感じます。

さきの9月議会で、山下議員が市道維持補修事業の質問をされた中で、この点について言及されていましたが、私も、要望書を出したがその後どうなっているのかの情報がないというような相談を受けることがよくあります。また、議会報告会においても、そのような趣旨の発言をされる市民の方もおられました。

こういったケースは冒頭触れましたように、要望が多数寄せられるであろう土木関連の部署、具体的には、道路課、河川港湾課に多いように思います。要望書を出した者にとつ

ては、地域の問題を一刻も早く解決したいわけで、その案件の進捗状況は最大の関心事であると思いますが、それがなかなか当事者に伝わっていないという現状があるように感じます。

そのようなナシのつぶてのような状況になりますと、本当に、自分の要望が伝わっているのか。役所がきちんと要望処理しようとしているのか、放置しているのじゃないかと、行政に対する不信感が増えていくのではないかと思います。

これは行政側にとっても、市民側にとっても不幸なことで、要望が放置されていると感じた当事者の方は、電話で、あるいは役所の窓口で、怒りの感情を持って、一体どうなっているんだと進捗状況を尋ねるようなことになりまして、対応する役所の方も感情的なものがあると、そこでいくら丁寧な説明をしたとしてもなかなかおさまらず、業務に支障を来すようなことも起こり得るでしょう。

私に、役所からの連絡がないということ相談された方のお話に共通するのは、すぐにやってくれということではなく、すぐにできないのならばその旨を伝え、今後どうしていくのか、あるいは、できないということなら、そのことを連絡、説明してくれればいいのかという、そういう趣旨でした。要は、自分が伝えた要望がどのように、今、扱われているのか、今後、どういう方針で進めていくのかという情報が欲しいということです。

先ほど申しましたが、さきの議会で、山下議員が、要望を出したが数年間積み残しになっている案件について、要望を出された方に中間報告をすべきではないかという提案に、何らかの形で説明を行いたいとの土木都市建設部長の御答弁がありました。

ぜひ、そういうことを行っていただきたいと思いますが、私はそういった案件に限らず、即時着手が難しい案件全てについて、提出者の方に、今後の方針や進捗状況、あるいは、実行不可能であれば、その合理的理由に関する情報を定期的に提供すべきではないかと思います。

市政なんでも相談課においては、市民からの要望への対応についてはルールが定められ、要望を出された方に対しての返答も行われるようになっていきます。要望の多い部署である道路課、河川港湾課においても、市政なんでも相談課のように、要望を処理する際のルールを定める、特に、要望提出者への処理状況の連絡について、ルールを定めて対応すべきではないでしょうか。

市役所の業務に対する理解と、市民と行政が互いに善後策を前向きに考える協働の観点からも、こうした情報提供は必要ですし、行政、市民ともに利益があると考えます。

そこで、お尋ねします。

1点目、直近3年の道路課、河川港湾課に寄せられた要望の件数は何件でしょうか。ま

た、それらの要望の中でまだ対応ができてない案件は何件でしょうか。

2点目、要望書を提出してもらったが、即時着手が難しい案件に対しての連絡はどのようにされているのでしょうか。例えば、定期的に文書で進捗状況の報告をするというようなことはされているのでしょうか。

以上、御答弁、よろしくお願いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 久保議員の質問に対する答弁を求めます。市長。

〔市長 松浦 正人君 登壇〕

○市長（松浦 正人君） 御質問にお答えいたします。

市には、市民の皆様から市民生活に直結したいろいろな御要望、御相談がさまざまな形で寄せられております。

これらの御要望、御相談に対しまして、私は、迅速に対応する、また、親切に対応していく必要性を痛感いたしましたことから、平成19年4月に、市政なんでも相談課を設置しまして、現在、課長以下6名体制で市民の皆様の御要望、御相談に対応させていただいております。また、各部局間の調整を円滑に進めるため、各部の部次長に市政なんでも相談課担当の兼務辞令も、そのころから、もう、既に出しておりまして、毎年、兼務辞令の交付式も行っております。したがって、市民の皆様の総合的な相談窓口として活動をいたさせている機関でございます。

この市政なんでも相談課の窓口では、直近3年間で、平成24年度が50件、平成25年度が72件、平成26年度が70件、合計192件の要望と相談を承っております。また、市政なんでも相談課の窓口で受けた要望、御相談などとは別に、広く市民の皆様から御要望を御提出いただける市政なんでも相談課の中のホームページに、「市長への提言箱」を設置しまして、直近3年間のこの相談箱への要望件数は、平成24年度が85件、平成25年度が42件、平成26年度が55件、計182件となっております。さらに、これとは、また別に、公民館をはじめとする市内の19カ所に、「私の提言箱」なる提言を入れる箱を設置しまして、要望件数は、平成24年度が61件、平成25年度が30件、平成26年度が47件で、計138件。したがって、これらの総合計が320件ということになっております。

これら3つの形で出てくる御要望につきましては、受付後、3日以内に、担当部次長から依頼者へ要望を承りましたということについての確認の電話連絡を行い、原則30日以内に、依頼者へ直接文書で、できるだけ速やかに回答させていただいており、これらの御要望のうち、「公表の了解を得たもの」については、回答後、その内容を市政なんでも相談課のホームページに、個人情報に十分配慮した上で公開し、広く市民の皆様にも周知いた

しております。さらに、「検討します」と回答したものにつきましては、回答後1年をめぐりに、その後の状況や検討結果を、同様にホームページに公表しております。

一方、御要望の中には、市民の皆様が直接、道路課、河川港湾課のみならず、他の部局へ提出される意見を述べられる場合もございますので、今後は、これらの部門も含めて、これらの要望も含めて、市政なんでも相談課に集約をしまして、担当部局には迅速かつ適切な対応をするように指示をしたところでございます。ここでは責任をもって、後々の御連絡等も含めて対応させていただき所存でございます。

なお、御質問のありました道路課、河川港湾課における件数、あるいは、対応できていない件数の数、あるいは、難しい案件について、その後、どうしておるかということにつきましては、担当の部長から詳しく答弁を続けていたさせたいと思います。よろしくお願いたします。

○議長（安藤 二郎君） 土木都市建設部長。

○土木都市建設部長（山根 亮君） 引き続きまして、土木都市建設部よりお答えをいたします。

御質問の道路課及び河川港湾課におきましては、市民の皆様から直接寄せられました御要望につきまして、防災上、緊急を要するものや市民の皆様の安全を確保するため必要なものなどにつきましては、その都度、早急に対応いたしておりますが、継続して実施していく必要のある市道拡幅事業や河川改修事業等を多数行っている場合などには、やむを得ず、翌年度以降の事業着手になるものがございます。

議員お尋ねの、直近3年間に市民の皆様から寄せられた要望書への対応状況の件数でございますが、平成24年度に寄せられた要望書は44件で、そのうち、現在、未着手となっているものは10件、平成25年度に寄せられました要望書は62件で、そのうち、現在、未着手となっているものは19件です。平成26年度に寄せられました要望書は70件で、そのうち、現在、未着手となっているものは37件で、計176件の御要望のうち、66件が現在まで未着手となっております。この未着手の御要望の中には、公平性、また、公共性に欠けるものや事業の採択基準に適合していないものも含まれており、実現に至っていないものも相当数ございます。

次に、着手が難しい案件に関して、その状況を要望の提出者の皆さんに定期的に知らせているのかとの御質問ですが、要望書をお受けいたしますと、まず、現地を確認をし、事業としての取り組みの必要性を検討した後に、御要望をいただいた市民の皆様に対し、事業実施に向けた今後の見通しなどについて御回答申し上げておりますが、解決方法の検討などに相当の期間を要するものにつきましては、その後の報告が十分でなかったものもご

ございました。

今後は、新年度ごとの早い時期に、要望書を提出していただいた方に対しまして、書面にて事業着手の状況を御報告するとともに、先ほど市長が申し上げましたように、市政なんでも相談課に要望を集約し、迅速かつ適切に対応を行ってまいりたいと考えております。

以上、御答弁申し上げます。

○議長（安藤 二郎君） 久保議員。

○16番（久保 潤爾君） 御答弁、どうもありがとうございます。

ただいまの御答弁で、該当部署に、ですから、市政なんでも相談課に直接じゃなく、今まで該当部署に直接提出された要望についても、市政なんでも相談課に集約し、担当部局に迅速かつ適切な対応をするようにということを示されたということでもございました。私が今回質問いたしました内容に対して、問題意識を持って取り組まなければならないということは市長もお感じになっておられるようで、大変心強く思っております。

やはり、市民にとって必要な情報はしっかりと提供していくことが行政の透明化、信頼性の向上につながり、そのことが行政の仕事の理解の一助になり、長い目で見れば協働につながっていくことになると思います。よりよい市政のために、ぜひ、改善を進めていただけたらと思います。

また、土木都市建設部長より、書面にて定期的に、要望書への対応状況を報告していくという御答弁をいただきました。どうもありがとうございます。しっかりと取り組んでいただくようお願いいたします。

それでは、再質問させていただきます。

まず、1つ、質問の1点目で、要望の件数についてお伺いしました。直近3年間で、176件の案件に対して66件の未着手の案件があるということでしたが、この要望の件数は、これは河川港湾課と道路課の合計の件数ということでしょうか。

○議長（安藤 二郎君） 土木都市建設部長。

○土木都市建設部長（山根 亮君） これは両課の合計件数でございます。

○議長（安藤 二郎君） 久保議員。

○16番（久保 潤爾君） ありがとうございます。

もう少し多いのかなと思っていましたが、思ったより、私が想定したよりちょっと少ないということで、このことをちょっと後の質問のところでつなげたいと思いますのでよろしく申し上げます。

それでは、2点目の、私が今回の趣旨でありました定期的に報告していただけないかという趣旨のことに関しては前向きな、やっていただけるという回答いただきましたので、

今度は、その先に、将来的な観点から再質問させていただきたいと思います。

これまでのことですが、要望書について、いつ、どこの地域からこのような要望があったということ。そういった要望の内容、処理状況などは、これまで市役所内で記録されておられたのでしょうか。まず、そこをお伺いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 土木都市建設部長。

○土木都市建設部長（山根 亮君） 各課でいただきました御要望書の内容について、要点につきましては、庁内、パスワード等は必要ではございますけれども、庁内で共有できるデータベースに地区などを入力しております、情報の共有はこれまでもいたしております。

以上でございます。

○議長（安藤 二郎君） 久保議員。

○16番（久保 潤爾君） 情報の共有はされていた。そして、要望については、その都度に、データベースですから入力をされておったわけでございますね。

その入力されているものですが、これは、パソコンだと思うんですけども、どのようなファイルを使われて入力されておられますか。

○議長（安藤 二郎君） 土木都市建設部長。

○土木都市建設部長（山根 亮君） 現在、市役所で使用しております、いわゆる、汎用性のあるウィンドウズのデータファイルソフトでございます。

以上です。

○議長（安藤 二郎君） 久保議員。

○16番（久保 潤爾君） ウィンドウズのデータファイルソフトということで、アクセスということよろしいですか。

アクセスを使われているということで、要望についてはちゃんと記録がされておるということは確認できました。

1つ、お尋ねいたしますが、私もアクセス、扱おうとしたことがあるんですけど、ちょっと、大変に難しいというか、取っつきにくいファイルじゃないかなと思っております。

皆さん、多分、エクセルはお使いになるんじゃないかと思うんですけど、エクセルは表計算ソフトであると同時に、データベースソフトでもございます。

エクセルソフトだと非常に扱いがいいと思うんですけど、提案として、そういったエクセルを使っていけばどうかということをお願いしたいんですが、まず、先に、そのアクセスで入力されておる、その記録について、これを、例えば、公開していくことは適している内容なのか、そこをお尋ねいたします。

○議長（安藤 二郎君） 総務部長。

○総務部長（原田 知昭君） お答えをいたします。

この道路課、河川港湾課、これは事業課になりますけど、そちらのほうでつくりました、アクセスでつくったものでございますけど、これは、実を申しますと、職員が、そういうふうな、パソコンにたけてる職員がつくりました一つの受付簿みたいなものでございます。ですから、市販とか、そういうパッケージとか、そういうものじゃなくて、市の職員が自分でつくったものを、今、各課でそれを利用しているということでございます。

したがいまして、いついつ受け付けて、いついつどうのこうのというようなことまでは、一応、メモを入れております。ただ、これは、なかなか、あくまで、その状況をメモ的なものでやっておりますので、これをちょっと公開ということになりますと、なかなか難しいのではないかと考えております。

○議長（安藤 二郎君） 久保議員。

○16番（久保 潤爾君） 公開していくことは難しいという御回答でございました。

じゃ、ちょっと変えて、そういった要望の内容、今、市政なんでも相談課はしっかりとルールを確立されて、公開できるものは公開されておるわけでございますけれど、そういった、今、陳情、要望を記録する内容を何らかの形で、この先、公開していくことの必要性はお感じになりますか。そこをお尋ねします。

○議長（安藤 二郎君） 総務部長。

○総務部長（原田 知昭君） まず、市政なんでも相談課におきまして、いろんな、要望案件につきましては、本人の御了解をいただいた上で公開させていただいております。

今、事業課のほうにおいて、こういう仕組みの中で、受け付けとかしております。この辺につきましては、将来的には、やはり、透明性、公平性を期したときには公開していくような形を研究していかなければならないというふうに考えております。

特に、市政なんでも相談課のほうに情報を一元化すると、そして、対応していくということになりますと、市の対応がそれぞれの所管課で違うということになれば、なかなか、これは、説明のしにくいものでございます。

したがいまして、今回、市政なんでも相談課のほうに、今あります要望の受付簿のようなものにつきましては、パスワードは、実を申しますと、どこかが一つ管理しなければいけませんので、これは市政なんでも相談課のほうで、毎年、職員にパスワードを付番しております。このパスワードがないと見れないということになっています。

したがいまして、今回は、もう、そういう情報も、市政なんでも相談課のほうにも一覧として集中させますので、ある意味、将来的には御希望に添えるような形も考えていかな

ければならないということになります。十分研究させていただきたいと考えております。

先ほどありましたアクセスでございますけど、やはり、職員でアクセスにたけてる職員、たけてない職員、私なんかアクセス、なかなか使い切ることができませんけど。エクセルとか、そういうことであれば、もう、ワード、エクセルにつきましても職員はほとんど使えますので、そういった利便性も考えた上で、ソフトのほうも、一応は検討していくことになると思います。両面につきまして、研究させていただこうと思います。

○議長（安藤 二郎君） 久保議員。

○16番（久保 潤爾君） どうもありがとうございます。

今言われたとおり、アクセスというのは、本当に、大変、ある程度専門性が必要なソフトでございます。エクセルでしたら、職員の皆さんも普段からさわられていますので、恐らく、データベース的なものもすぐに作成できるかと思えます。

パスワードの設定等で、いろいろと煩雑な面もあるんじゃないかなとは、お話をお聞きして思うところがございますので、もし、これをきっかけにさせていただけるのであれば、エクセルのほうで市政なんでも相談課にデータを集約していくというようなことに、ぜひ、取り組んでいただきたいということを、これは要望しておきますので、ぜひ、検討、研究していただきたいと思えます。

ちょっとちなみになんですけれど、今回の一般質問の中で、山根議員から、オープンデータのお話があったかと思えます。その後、私、流山市のホームページをちょっと見たんですけれど、オープンデータのところにCSV形式のファイルとエクセル形式のファイル、両方、置いてあります。

そこにあったエクセル形式のファイルは何があるかということ、AEDの設置場所が一覧でずらっと出てくるわけでございますが、そういった形でも、もう、これは出せるねっていうような形のファイルになれば、すぐアップできると思うんですね、ホームページに。もう、情報公開していいころだなと思ったときに。

先々で、そういうことも考えておられるということなので、そのときのために、データを蓄積しやすいということで、エクセルのほうで、ぜひ、やっていただきたいなと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、今回、皆さんのお手元に資料をお配りしとるかと思えます。

市民からの要望への対応状況の公開事例として、南砺市さんのホームページの資料を皆さんのお手元にお配りしております。5枚ほどありますので、ちょっとそちらを見ていただきながら説明させていただきます。今、お手元に、ちょっと大きく南砺市ふるさと寄附金というふうに出ておりますけれど、話の流れからおわかりでしょうけど、寄附金のこと

をやるんじゃないので御理解ください。

まず、1枚目の左のバナーのところの上から4つ目に、「どこまで出来たか！市民要望」というバナーがございます。そこをクリックすると、1枚めくっていただいて、このように市民要望に関して、新着情報、どこそこからの要望受け付けましたというのが、まず出てきます。そして、その下に各自治会の地図が出てまいりまして、どこからの要望を見るかということで選択することができます。一番下は要望書の総件数ですね、それが提示してあります。これは、南砺市さんは、全ての課に寄せられた要望件数を表示されておられます。

その地域を選びますと、一枚めくっていただいて、要望書検索というページになります。そこに対応状況というのが表示されます。要望を受け付けたのが何件、現場確認済が何件、対応中が何件、対応不可、対応完了というふうに表示がされて、その下に要望書のナンバーが付番されておって、要望の概要はそこで見れますが、要望書ナンバーの、ここではH26-096とありますが、これをクリックすると要望書が表示されます。1枚めくっていただいて、このように、どこの地域からこのような要望が送られてきていると。提出書類に要望書PDF形式とあると思います。で、このPDF形式のところをクリックしますと、要望書が表示されて、そこに写真等もずらっと出てくるわけですが、ちょっと、今回、資料が余りにも多くなり過ぎるのでここには入れておりませんが、そこに、どういう様子かということも全て出てまいります。

その下に、詳細確認のためには枝番をクリックしてくださいということで、この場合、一番下のH26-096003ということをクリックした場合はどうなるかということでも一枚めくっていただくと、地図が出てまいりまして、この場所だと。そして、この要望に対しての担当は、ここでは都市計画課都市整備係だと。対応状況はその下に、担当がどこ、連絡先はどこ、概算事業費は幾ら、対応状況は今こうですという、これは現場確認済という対応状況ですが。そして、その下に、対応履歴が出るわけですね。要望を受け付けてからこのようにやっておりますと。この、今例示されているものは、一応、応急処置的な処置をいたしましたということで、写真表示をして連絡するというような形になっております。

先で、公開の必要性は感じておられるということですので、一つの事例として御紹介したわけですが、この南砺市の、こういった要望をウェブ上で公開するに至った経緯については南砺市の市民協働課のホームページに、市では自治振興会や自治会、町内会などの皆様からいただきました要望書について、対応状況などをまとめた「どこまで出来たか！市民要望」の冊子を作成し、要望者に回答を行ってまいりましたが、年一回の発行

及び冊子での開示では対応状況が十分に情報を共有されているとは言い難い状況でありました。

そこで、ウェブ上に、要望の内容、場所、対応状況などを公開し、要望者をはじめとした市民誰もがいつでも情報を得られるようにシステム化を図ることにしました。これは、市のまちづくりの基本原則である情報の共有を図るとともに、市民と行政の協働のまちづくりを推進することにつながるためのものですとあります。そのような観点から南砺市さんは進められてきたわけでございます。

南砺市の担当の方にお聞きしたんですが、事務効率も、担当課への取り次ぎが大変スムーズになって事務効率も上がったと。担当課あるいは進捗状況などは今見られたように、随時、全て公開されるわけでございます。これはもうリアルタイムです。何かあったら市民協働課にそれを報告して、市民協働課はすぐ入力するという仕組みになっているので、それ、随時公開されるので、市民の方からは大変好評であり、好意的に受けとめられておると。それは市民サービスの向上につながっていると感じていますと、そういうことでございました。

防府市も、先ほど、もう、定期的に情報を提供していくということは言っていましたので、まず、一歩前進であると思っております。将来的には、このように南砺市さんと全く同じというふうには言いませんけれど、先ほど言ったようにデータを蓄積しておいて、何らかの形で、そういった情報公開できるような、そういう仕方を模索していただきたいと思います。

最後に、ちょっと、この質問の聞き取り等をする中で、以前にも、こういった陳情、要望に対するシステムの導入の話があったということをお聞きしました。そのときに、その導入費用が5,000万円かかるということで、費用対効果を考えて導入を見送って、今の、多分、アクセスの陳情・要望システムになっていると思うんですけど、この南砺市さんの、この要望対応システムは、一応、300万円だということでございます。

それでも、やっぱり、費用対効果とか考えなきゃいけないと思うんですけど、ただ、こういうIT系のものというのは、技術はどんどんよくなって行って、内容もよくなって行って、価格はどうも下がっていくという傾向があると思っておりますので、そういったところも、ぜひ、注視していただいて、導入に踏み切れることがあれば、ぜひ、考えていただきたいと思いますところであるなと思っておりますので、御紹介しておきます。

最初の質問に関しては、もう、私の今回のお願いしようと思っていたことに対して、まず、やるということで御回答いただきましたので、この先は、そういった市民への情報の公開、行政の透明性、信頼性の向上のために、また、一歩ずつ前進していただきた

いとお願いいたしまして、私の質問を終わります。どうもありがとうございました。

○議長（安藤 二郎君） 以上で、久保議員の質問を終わります。

○議長（安藤 二郎君） 次は、15番、中林議員。

〔15番 中林 堅造君 登壇〕

○15番（中林 堅造君） 失礼いたします。「和の会」の中林堅造でございます。今回、2つ質問を用意させていただきました。

1問目でございます。高齢者向けまちなか市営住宅の新築ということでお聞きをしてみたいと思います。

平成22年12月の一般質問におきまして、市民が希望している市営住宅は、入居率の高さなどから防府駅周辺であるだろうというふうに、私は申し上げました。

まちなか居住の促進につきまして、駅周辺に立地する市営住宅は亀塚住宅、勝間団地、緑町団地、桑山団地を挙げられまして、いずれにしても、公営住宅の整備はまちづくりと連動した効果的な整備が必要である。次期見直しに当たり、高齢者対応、定住促進の施策もあわせて整備、計画を検討したいと答えていただきました。

最初にお断りしておきたいのですが、私が申し上げる高齢者向けというのは、住宅そのものの環境、すなわち住み心地というものを言うのではなくて、周辺地域の住環境のことございまして、その建物から一步出れば買い物のしやすい商業施設があり、景観豊かで散歩もしやすく、病院、医療施設も近くにあり、高齢者等福祉施設の整備されたまちなかを前提としております。

こんなすばらしい地域があるのかなと思われるかもしれませんが、周辺でも防府駅から2、3キロ離れた場所の市営住宅でも、そこそこ、そういったよい住環境が見受けられるわけです。防府市公営住宅等長寿命化計画の団地カルテを見させてもらいますと、そのあたりは一目瞭然でございます。

その計画書に長期的な公営住宅の活用方針が示してあります。長寿命化を図るべき市営住宅の設定において、建て替え事業の実施方針の設定、維持管理計画の検討が示され、計画検討の流れが示されております。

実施方針の検討におきましては1から4まで記されておりますが、その1は、高齢者、身体障害者等への配慮。2番目、多様な居住ニーズへの対応。3番目、固有資産の有効活用と維持管理コストの効率化。4番目、地域のまちづくりへの貢献、でございます。

複数の住居タイプ、そして、多様な世帯が居住するものの整備、世代間のバランスが取れた良好なコミュニティ形成の促進とあります。このことにつきましては、私も大変理解

できるものだと思っております。

また、来年は、防府市公営住宅等長寿命化計画の見直しもあるというふうに伺っております。防府市は緩やかな人口減少で推移しておりますが、ゆっくりはできないと思っております。

そこでお聞きしていきたいんですが、私の意味する高齢者向けのまちなか市営住宅、世代間のバランスも視野に入れたものを新築できる場所、これを考えていただきたい。防府駅周辺、1,000メートル程度以内に新しく建てる場所として、空き家の多くなっている旧国道2号線以北も含めて、高齢者にとって買い物のしやすい、優しい条件をクリアした場所を見つけ出していただきたい。そう思っております。いかがでございましょうか。

○議長（安藤 二郎君） 中林議員の質問に対する答弁を求めます。市長。

〔市長 松浦 正人君 登壇〕

○市長（松浦 正人君） 御質問にお答えいたします。

高齢者向けまちなか市営住宅の新築についてでございましたが、現在、防府市には、市営住宅、市有住宅、県営住宅、合わせますと2,906戸の公営住宅がありまして、このうち、市営住宅の管理戸数は29住宅、2,018戸となっております。

また、まちなかの市営住宅といたしましては、亀塚住宅、勝間住宅、緑町住宅、桑山住宅がございます。少子高齢化や核家族化が進んでいる中で、交通機関、病院への通院、食料品等の買い物など利便性が高く、また、高齢者の方々が孤立することなく、子どもから高齢者まで多様な人々が共に支え合い、安心して暮らすことのできる市営住宅の供給も必要であると考えております。

本市では、市営住宅の安定的な供給を図ることを目的として、今後の公営住宅の活用方針を示す計画と位置づけております防府市公営住宅等長寿命化計画が策定後5年を経過しておりますことから、平成28年度に、来年度ですね、この計画を見直しすることとしております。

その見直しにおきましては、まちなかにおける民間の賃貸住宅や高齢者施設の入居状況なども参考にすると考えております。また、高齢期を迎える団塊世代の方などに対し、アンケートに御協力をいただくことも検討しておりまして、住居の供給戸数、住戸の形式、立地なども考慮して計画を策定し、高齢者の方にも安心して暮らしていただくことができるよう心がけてまいりたいと存じますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

以上、答弁申し上げます。

○議長（安藤 二郎君） 中林議員。

○15番（中林 堅造君） ありがとうございます。

市営住宅は、2つを1つにしたりとか、いろんな方法で防府市も対応してきていらっしゃると思っております。全体の戸数、あるいは、民間を圧迫することのないような、そういった考えでもって、市営住宅、これを運営をしていらっしゃるというふうに思います。

まちなかであれば費用対効果、いろんな面でもって建設をするのが困難であろうというふうには、私は思っておりますが、今のこの時代におきまして、やはり、高齢者の方、そして、若い方々、一緒になって、まちなかにその市営住宅というものがあれば、すぐにも買い物にも出られる。まちの中のにぎわいはしっかりとつくっていくことができる。そういった意味でもって、まちなかに何とか市営住宅を建てられるような場所があればいいなということでお聞きをしてみました。

なかなか、そういったことをクリアできるような場所というものは探しづらいというふうには思っております。民地であれば、それをお願いするにつきましては大変なお金もかかるわけでございますし、市が保有しておる所となれば、それもまたまた八王子の旧住宅があったあたりもいろんな面でもって、これからの事業について必要な土地であろうということもあり、難しいだろうなというふうには思っております。

そういったことでもって、先ほどからの市長の答弁では何とか検討していければというような思いも若干伺えたのかなというふうに思っております。ありがとうございます。

それで、再質問といたしますか、新しい質問といたしますか、第2の質問のような感じではあるんですが、建て替えの市営住宅の中で、上河原団地、坂本団地が上がっておるわけでございます。交通の利便性などを考えてみると、また、そこに建てるのがいいのかどうか、いろいろと意見の分かれるところでございます。

5年前、私は、将来、富海の市営住宅の建て替えについて、1戸建てが若年層の定住化を図るには有効であるというふうに、市長に答えてもらいました。富海地域をモデルにした地域創生のための取り組みの3世代住宅ということでお答えもありましたんですが、具体的にどういう建物なのかという、ちょっと、イメージを教えてくださいというふうに思っております。

定住促進に効果があれば、今後の市営住宅の跡地、先ほどの上河原、坂本団地につきましてもそうですが、1戸建ての住宅、あるいは、3世代住宅ということも視野に入れて考えることができるのではないかと思います。いかがでございますか。

○議長（安藤 二郎君） 土木都市建設部長。

○土木都市建設部長（山根 亮君） 土木都市建設部でございます。

公営住宅の建て替えにつきましては、来年度、計画策定を予定をしております。その中で、御質問にございました上河原、坂本。ほかに、大内など、耐用年数が来ている。これから、間近に来るものにつきましては建て替えも検討をしております。

やはり、まちなかに住むということは、高齢化する中で、歩いて暮らせるまちづくりといたしたところでも、御質問のように必要かというふうに考えておりますので、周辺の住宅の取り扱いにつきましては、現在、検討をいたしておるところでございます。

それと、富海地区の公営住宅でございますけれども、防府市が作成をいたしておりますまち・ひと・しごと、5つの柱の中にも、いわゆる、富海の活性化と申しますか、教育、そして、住宅という、富海をモデルにした施策がクローズアップというページの中に出てまいります。

富海も考えてみますと、防府市から周南市のほうへ働きに行かれる方も非常に多いということで、現在、国道2号の拡幅事業などを考えますと、非常に利便性もいいというふうに考えておりますし、市街化区域もございますので、現在、下水道の整備もなされるということで、バイパスなどを通りますと山口市、そして、防府市の西方面。地理的には非常に優位ではございますし、富海の文化施設も維新150年という、この維新にかかわる文化財も非常に多いということで、地域協力隊の皆様もおいでいただいているということで、富海は非常に今まで可能性を秘めていた地であるということで、子どもさんがだんだん少なくなるということで、小・中一貫ということに、政策がもう展開しておりますので、ここで住宅政策に力を入れていきたいということでございまして、3世代でお住まいになることは、実際には、非常に少なくなっておりますけれども、この3世代のよさ、3世代で住むことによる、家庭内で情操教育が進んでいくとか、高齢者にとっても、非常に、やりがいのある家庭環境があるということで、どのような環境があれば3世代で住んでいただけるのか、そういったことも検討しながら、住宅の新築について検討をいたしているところでございます。

以上でございます。

○議長（安藤 二郎君） 中林議員。

○15番（中林 堅造君） 今、部長にお答えをいただきました。

3世代住宅、我々、子どもの時代は、結構、そういう年寄りが一緒に住むということが多かったわけですが、富海の住環境、交通の利便性等々、いろいろとすばらしく魅力があると、可能性を秘めた地域であるというふうにお話をなさって、早く国道2号、大きく拡幅工事が終了すれば、まさに、そういった30分以内でもって、もうほかの所へ行くことができるわけで、ガソリンスタンドがなくても、そういった意味では、本当にい

い面はあろうかと思いますが、医療の面ではなかなか大変であろうかなとは思いますが、将来、そういう富海の地域に目が向けられ、そして、定住化されていけば、そういった面にも、お医者様もそちらへというようなこともあろうかとは思いますが。

我々、子どものころ、佐波地域の思い出は、本橋あるいは古祖原あたりに大きい桜の木があって、そこへ1戸建ての木造住宅があったということで、そういった懐かしさがあるわけですが、周辺地域にもそういった所がありながら、時代の流れによって費用対効果のよい4階建て、5階建ての市営住宅がどんどんできていき、もとのそういった跡地、そのままになっておるような所もあるわけですが、これからの市の方向といえますか、市営住宅に向けての考えをきょうは聞かせていただきました。ありがとうございます。

それでは、2番目の迫戸川の暗渠についてということでお聞きをいたします。

防府市は、まちなかをめぐる用水路をうまく生かしておるということではなく、むしろ、殺してしまっておるというような思いでございます。暗渠にしている用水路は、まちなかよりもより周辺地域にもたくさんあります。暗渠について、これはいつごろ整備されたのでしょうか。車社会になりつつあった時代までさかのぼると思われま。

防府市においては、流れが悪いために異臭がひどいという理由で暗渠にしたとは、私は思っておりません。佐波川の清い水を引いているのですから。今も、子どもたちは、夏には、迫戸川で泳いでいるということも聞いておりますし、その迫戸川、防府天満宮西側の大石段のたもとかららんかん橋まで暗渠になっておるわけです。その暗渠は迫戸川から分かれて、南のほうに用水路は流れていくわけですが、南に流れる用水路ははるか防府高校の正門の南のほうまで、指摘すれば大変な長さではあるわけです。

私の質問の要旨からすると、迫戸川の、天満宮の西側のたもとかららんかん橋まで、これを全開渠というようなふうに見えるわけですが、今回、その暗渠は、山頭火の小径かららんかん橋までの開渠ができないかという質問でござい。生活の基盤を置いていらっしゃる方たちには何を言い出すのかというふうにお思いだと思います。あえて、お許しをいただいて申し上げていきたいと思。

防府天満宮と防府駅を結ぶ道は防府市の命であろうと思っております。今までも、そして、これからもそうだと思います。昔ながらの用水路に沿って歩くことのできるすばらしさこそが、誰もが感じる郷愁というものを呼び起こしてくれるのです。近所に住んでいらっしゃる多くの方々の中にも、昔を懐かしむ方もいらっしゃると思。

開渠できればの話でござい。らんかん橋の工夫をしなければいけないと、私は思っております。らんかん橋という橋なのですから、橋のように、やはり、見えなければい

けない。東側は松崎小学校方面に流れる用水路、これが迫戸川がずっと続いているわけですが、本橋の円筒式の分水工から流れてくるその水の流れは大変いいものでございます。

西側は暗渠になって道路、あるいは、どういうふうが続いているかわからないんですが、池がしつらえてありますが、その下あたりかもわかりませんが、いいようであるわけですが、やはり、橋らしくない形を示しておるといふところでございます。

開渠にして、らんかん橋を橋らしく見せるということで、今現在、らんかん橋あたりでお店を出していらっしゃる方々は、本当に、頑張っているし、にぎわいが少しずつではあるんですが、出してくださっているというふうには思っております。

新しくできる予定の中にあるかもしれない駐車場、そして、山頭火ふるさと館、山頭火の小径、らんかん橋一帯、そして、立市を上げてうめてらす、防府天満宮といった流れをつくることに、その開渠したものが一役も二役も、私がかかわってくればいいと、人の流れができれば、昔の立市のにぎわいがきっと戻ってくるというふうには思います。

山頭火ふるさと館の建設にゴーサインが出ております。平成29年11月のころには、全国から山頭火ファンが足を運んできて、その観光客の皆様にも、昭和の景観を味わっていただき、感動を与えられるような、そういった整備が、私は、ぜひとも必要だといふふうに思います。山頭火ふるさと館から出てきた観光客が山頭火の小径を通り、迫戸川に出て来たときの印象は、暗渠と開渠では、これは雲泥の差があると思われまます。

想像していただければと思います。佐波川から入ってくる多種多様な川魚の群れを見ることのできる、そういった感動も、都会の方々には大変感動されると思いますし、これは、やっぱり、防府のもう一つの宝だと、私は思っております。間に合うことはないとは思いますが、昔のにぎわいを取り戻すことのできそうな施策の一つだと思いますが、いかがでございましょうか。

○議長（安藤 二郎君） 中林議員の質問に対する答弁を求めます。土木都市建設部長。

○土木都市建設部長（山根 亮君） 迫戸川暗渠の開渠についてお答えをいたします。

迫戸川は、防府総合堰を起点とし、松崎・牟礼地区を貫流している排水路を兼ねた用水路でございます。古くは、毛利氏統治以前の時代から防府市内には網の目のように張りめぐらされた水路が存在しており、中でも、迫戸川は当時の産業を支える重要な幹線用水路として活用されてきました。昨今では、排水路や用水路の役目だけでなく、水辺の安らぎや憩いの場として、市民に愛されているところでございます。

迫戸川は、昭和26年から33年までの間で改修工事が進み、防府総合堰かららんかん橋までの区間を防府土地改良区が山口県に工事委託し、用水改良事業として施工されました。

議員御指摘の暗渠部分につきましては、当時の市道名で申しますと瀬戸の土井線という名称でありまして、起点は、防府天満宮裏参道の三差路かららんかん橋までの間を、昭和33年から防府土地改良区の下承を得た後に、市の事業として蓋掛工事を行ってまいったところ です。

議員御提案の迫戸川暗渠の開渠化についてでございますが、当時の経緯では、この区間の道路は道幅も狭く、車社会の進展も予測され、市民の御要望も強かったことから迫戸川の蓋掛工事が進められたと聞いております。

現在では、市民の生活道路として安全に利用されておりますが、景観を損なっているという意見があることは事実でございます。

景観に配慮した整備を行う事業として、現在、都市計画課において、歴史を活かしたまちづくりを目標として進めております「宮市・三田尻地区都市再生整備計画事業」や河川港湾課におきまして、佐波川を活かしたまちづくりを目標として進めております「佐波川新橋地区都市再生整備計画事業」では、防府天満宮周辺や佐波川周辺のにぎわいの創出や景観に配慮した整備を推進していることから、迫戸川の暗渠を開渠にするという御提案は、水辺を取り戻し、景観や観光の点からも非常に参考となる御提案だと感じております。

この実現のためには車両の一方通行はもちろんのこと、場合によりましては若干の用地買収が発生すると予想されますので、地域住民の皆様の御協力が不可欠ではないかと考えております。

現在、都市計画課で進めております「宮市・三田尻地区都市再生整備計画事業」の中では、来訪者の回遊性の確保を目的として、山頭火の小径の修景整備を予定しておりますので、迫戸川と山頭火の小径が重なる部分の修景を行いますことにより、らんかん橋まで来訪者の誘導ができ、周辺の景観も改善するものと考えております。

以上、御答弁申し上げます。

○議長（安藤 二郎君） 中林議員。

○15番（中林 堅造君） ありがとうございます。

最初に申しましたように、部長さんにはいろいろと思いの中でもって話をさせていただきましたが、なかなか、元の天神様の西側の石段から交差点ですね。あのあたりにつきましては、やはり、難しいではあろうというふうには、私は思っておりますので、あえて、そのあたりのところは触れることのないようにしたわけでございますが、申しわけありません。

お話の中で、迫戸川、これは江戸時代ということで、以前、私はきょうも資料を持ってきたんですが、ここに、御国廻御行程記の絵図があるんですが、これを見ましても、やは

り、迫戸川の流りがきちっと出ておるわけでございます。

そして、ここに、250年前のあの場所へということがあるんですね。私、これは、一般、吉村議員も話があったんですが、白石呉服店、250年を迎えたということで、この絵図を思い出しまして確認をしましたら、この絵図が白石呉服店開業をなさる1年前の絵図でございます。

ですから、こういうものを何とか参考にというような思いで、以前、一般質問をさせていただきました。うめてらすにこの絵図を利用して、それぞれの写真を張りつけていただいて、そういう形のものをうめてらすの中に入れてやるわけでございます。

そういった面でも、いろんな意味でもって、防府市の白石呉服店というのは県内で4番目の古さということもあり、また、お店の側には遊児川が流れておるんですが、ここは大変いいことに開渠のままです。暗渠にはなっておりません。その雰囲気を見ますと、まさに、昭和というよりもそれ以前のような雰囲気を醸し出してくれるような、そういった景観を見せてくれております。

そういう面でもって、今回のこの迫戸川の暗渠を、どうにかして、山頭火の小径かららんかん橋までは何とか、時間がかかってもいいから、この20年先、30年先、防府市の100周年に向けてでもいいから、そういうしっかりとした歩みをもって事業に当たっていただけるような思いを市のほうには見せていただきたいし、そのことでもって、いろんな昔の写真を見ますと、立市あたりをしっかりと歩いてくださり、その両面にもお店がきちっとできておる。いろんな意味でもって懐かしさもあるわけではございますが、防府市の本当のにぎわいの最初の地点ではなかろうかなというような所ではございます。

そういった意味からも、この暗渠を何とかしていただきたいというのが、私の思いでございます。

時間余りましたが、これで終わりたいと思います。ありがとうございました。

○議長（安藤 二郎君） 以上で、中林議員の質問を終わります。

ちょっと早いですけれども、ここで1時まで昼食のため休憩いたします。

午前11時44分 休憩

午後 1時 開議

○議長（安藤 二郎君） 休憩を閉じて、会議を再開します。

午前中に引き続き、一般質問を続行いたします。

次は、23番、松村議員。

〔23番 松村 学君 登壇〕

○ 2 3 番（松村 学君） 「自由民主党一心会」の松村学でございます。

ことし最後の一般質問となります。「終わりよければ全てよし」と言いますが、ぜひともすばらしい答弁を期待しております。よろしく願いいたします。

まず、1点目として、生活交通について質問いたします。

平成19年10月に、地域の総意工夫ある自主的な取り組みを促進するため、地域公共交通の活性化及び再生に関する法律が施行されて以来、全国的にも地域に特化したさまざまな生活交通が整備され、交通弱者に優しい取り組みが各地でなされています。

この地域に特化したさまざまな生活交通とは、この法律が示す多様な車両・運行形態活用型の支援事業であり、従来のバス事業の継続が困難となっている場合に、コミュニティバス、乗合タクシー、デマンドバス、デマンドタクシー、スクールバス、福祉バス等の地域の実情に即した車両運行形態を活用して生活交通を再生する事業です。この手法が、全国でも抜本的な生活交通網の整備へと大きく好転させ、交通弱者や交通不便地域の住民にとって住みよいふるさとづくりを実現してまいりました。

この間、本市においては、これ以前からも交通弱者に対する生活交通のあり方に対して、議会等でも早くから議論がされており、担当部局ともやりとりがなされてきました。

その後、平成21年度から平成25年度の期間の生活交通の活性化に関する取り組みを実施するための中期的な指針を示した防府市生活交通活性化計画を策定し、昨年度見直しをかけ、平成26年度から平成32年度までの7年間の計画として、第二次防府市生活交通活性化計画が作成されたところです。

ここで、10年前の市議会での議論として、防府市の交通不便地区に新たな交通手段としてコミュニティバスを整備してほしいという議論が活発であり、8,000万円から1億円程度の財源が試算されますなど、答弁もあったところです。

しかし、平成25年までの前期計画では、既存バス事業者の利用増や路線の再編を行うことがメインであり、議会の議論とはほど遠い計画でしたが、現在の後期計画では、新たな交通サービス導入とその財源についても明記され、富海の石原・戸田山自治会、小野の奥畑・久兼自治会、大道の切畑自治会で試験的にデマンドタクシーの運行をする計画となり、現在では大道の切畑地域で運行を開始しております。

さて、11月9日に第3回総合交通体系調査特別委員会において、路線バス利用促進の取り組みや切畑デマンドタクシーの状況の報告がありましたが、このデマンドタクシーの運行ダイヤや乗降場所については、従前から特別委員会から異論が上がっておりますが、やはり予想どおり利用者が少ない結果で終わっています。

そこで、長期的に本市のデマンドタクシーや新たな交通サービスについて、どのように

考えているのか。私は以前から、生活交通の問題は医療機関への受診拒否などの温床になって、生命にかかわる問題と訴えてますが、抜本的にやり方を見直すべきではないかと。以上、お尋ねをいたします。よろしく御答弁お願いいたします。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員の質問に対する答弁を求めます。市長。

〔市長 松浦 正人君 登壇〕

○市長（松浦 正人君） 御質問にお答えします。

昨日の木村議員さんからのデマンドタクシーについての御質問への総合政策部長の答弁と重複する部分も若干ございますが、改めて私より答弁いたします。

マイカー利用の拡大や通勤形態の変化、あるいは少子化による通学児童の減少などに伴い、全国的に公共交通の利用の減少に歯どめがかからない状況になっております。

本市におきましても、同様に鉄道や路線バスをはじめ、タクシーといった市民の移動を担う生活交通の利用者の減少が続いている状況です。

一方で、御指摘のとおり、高齢者をはじめ、自家用車を運転できない方々の移動手段として、生活交通の重要性はますます増大しており、まちづくりと一体となった対策が喫緊の課題であることは私も十分に認識しております。

本市では、昨年3月に第二次防府市生活交通活性化計画を策定し、路線バスなどの生活交通の利便性向上や利用促進に引き続き取り組むとともに、新たに交通不便地域の解消に向けて、乗合タクシーやコミュニティバスなどの、地域の実情に即した生活交通の導入を進めていくこととしております。

また、10月末に策定いたしました「防府市まち・ひと・しごと創生総合戦略」において、人口減少時代に対応したコンパクトなまちの形成に向けた取り組みとして、「防府駅を中心とする活力ある都市核づくり」や「学校を核とした特色ある地域づくり」とともに、「都市核とそれぞれの地域を結ぶ、交通ネットワークの形成」を位置づけ、まちづくりと連携した生活交通施策を推進していくこととお示したところでもございます。

これに向けて、まちづくりの総合的な牽引役を担う市が先頭に立ちまして、幹線と枝線が有機的につながった、面的な生活交通のネットワークを再構築できるよう、市全体を見据えた生活交通の望ましい姿について、早急に市内部で検討に入りたいと存じます。

おくれればながら、本年度から運行を開始しました切畑デマンドタクシーにつきましては、初めてのことであり、十分な役割を果たせていないとの御指摘も数々ありますことから、その改善計画案を作成し、本議会におきまして、新年度からの運行に係る債務負担行為予算案の御提案もいたしているところでございますが、この新たな生活交通手段を効果的なものにするには、通院や買い物、交流など、日々の暮らしに密着した市民の生活を

支える移動手段としての観点が非常に重要であると認識しております。

今後はその重要性を十分に踏まえ、市内全域を対象とした新たな生活交通の導入を進めてまいります。

いずれにいたしましても、今後本格化する人口減少、少子高齢化社会を見据え、高齢者をはじめとする自家用車を運転できない方々が、日常の暮らしや社会参加の機会を奪われることなく生き生きと活動していただけるよう、本市における最適な交通ネットワークの確立に向けて取り組みを開始させてまいりますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

以上、答弁申し上げます。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） まずは、一般論的には前向きな答弁ということで受けとめはしております。

しかし、中身のほうは少し入っていかさせていただきたいと思います。といいますのは、私も木村議員と全く同じ主張でございまして、私は自由民主党で、木村さんは共産党ですが、そういう形でこの共通の問題を一緒に持つてるとするのは、やはりこれがすごい大切な問題であるんであろうというふうに私は思います。

市長の答弁でも、昨日の木村議員の答弁でも、15年口うるさく言っていると。事業者とは年1回の表敬挨拶ぐらい受けていると。とにかく前へ転べと、市長は強く言っておると。しかし、いましばらく猶予というような御答弁が昨日ありました。

確かに、木村議員も言っていました、今ようやく入り口に立ったというところは来たんじゃないかと思ってますが、しかし15年たって入り口にまだ立ったばかりというのも、我々としてはもどかしい気持ちでいっぱいです。

15年前から我々議会ではどういう議論があったのか、もっと、視察等も行きまして、どっちかという、今の単位自治会レベルじゃなくて、各地域にもっと広い広範囲な、たしかそういったコミュニティバスであるとか、コミュニティタクシーをとかいうような議論を、恐らくこの平成25年か6年ぐらいまではずっとやっておったんじゃないかなと。そして、このたび試行的にということ、比較的本当に交通網、そういった生活交通に本当に困っておるこの3自治会に限定して今回やったということです。

実際、開いてみますと、我々も防府駅にとか、例えば県の中央病院に直通のやっぱりデマンドタクシーをやるのであれば、そういう目的地を持ったほうがいいんじゃないのか。それはアンケート結果の数字に出てるんですね。

そういうアンケートもやったのかといたら、まあやってないと、ということでした。

やったら恐らく、そういうふうな要望かなり多かったんじゃないかなと思いますけども、実際は大道駅に行くということだとまってしまいました。

結局1日、その成果として8人ぐらいの利用者、8人ぐらいの利用者で終わっておるということですので。私は本当常々考えるんですが、切畑だけに限定せず、大道の北部地域はほとんどバス路線に困っておる。いや、南部のほうも困っておるんじゃないかと思えますけども、そういった形でデマンドタクシーを取り組むべきじゃったんじゃないかなというふうに思っております。

先ほど、次年度からは全地域を対象にした交通網を、ネットワークを整備したいというような答弁もありました。それは非常に期待しております。

そういったことももう一回確認したいんですけども、来年からそういった、例えば牟礼とか江泊地域にしても、かなりの要望が出ておりますけど、こういったところについても、もう実行に移す段階に来てるのかどうか。

それと、もう少し広範囲に次年度からは見直して、富海でも戸田山じゃなくて、ほかにも北地域のほうは、本当に坂で、とてもじゃありませんけど、上りは歩くにはとても歩行困難です、お年寄りには。

そういったところも、もっとデマンドを広げていくべきだと思いますし、久兼地域においても家と家の間がすごく離れてますし、奥畑なんかよいよもう山の中へずうっと入って行って、とてもじゃありませんけども、それ以外でも、間の奈美地区とか和字地区、和字地区はまあ近いかもしれませんが、結構広範囲でバス停まで遠いところたくさんあると思うんですが、そういうところも含めて私はデマンドを考えていただきたいと思えますけども、今の広範囲のコースの検討と他の地域のコースの検討について、もう少し詳しい答弁をお聞かせいただきたいと思えます。

○議長（安藤 二郎君） 市長。

○市長（松浦 正人君） 現段階でこの問題で少しでも詳しく答弁するとしたら、私しかないように私は思うんです。そこで私が申し上げるわけですが、まず言うまでもございませんが、おわかりいただいていると思えますけども、市民は皆さん平等でなければ、それはなりません。しかし、そうでないということも、客観的に絶対にやっぱり条件というものは出てくると思います。山の中に住んでおられる方も、まちの中に住んでいる人も、みんな平等に、瞬時に何でも賄えるようにしていくということは、これ行政の責任ではなかなかできないこととございます。それができれば、それ一番いいんですけども、なかなか難しゅうございます。経費が随分とかかってしまいます。

そんなような状況の中で、この生活交通の問題を考えていきますと、幹線、幹線という

のは、例えば小野なら小野から防府駅までたんとおりにくるような線とか牟礼の線とか、あるいは中浦の線とか向島の線とか、いろいろな大きい幹線が当然あります。それと、それに乗って、例えば向島に住んでおられる方が県立病院行きたい場合には、御不自由ですが、向島から県立病院まで直通でばしっと走れと言われても、これは無理です、と私は思います。防府駅で乗りかえるなり、あるいは今で言えば、例えば市役所でおりにて、そこから要するに枝線のものに乗るかえるとかというような御不自由をおかけするかもわかりませんが、それにかかるコストというものをいかに抑え込んでいけるかということが行政の知恵ではないかというふうに思っております。

ちなみに、私が平成10年に市長に就任いたしましたころは、防長交通さんに支払っておる、いわゆる徳山とか山口から走ってくるバスは関係なしにして、市内の中のバスにかけている補助金というものが千七、八百万円あったと私は記憶しております。それが年々わずかずつですけれども増えていって、今4,000万円を超えているのではないかなと私は思っております。もしかして間違いがあったら、それこそ専門が答えるはずですが、そういうふうにどんどん抑えて、御不自由をおかけしながらも増えていっているのが今の現実でありますので、もう副市長と頻繁にこの辺の話はしていますが、来年の9月ぐらいには補正予算を組んで出せるぐらいのスピードアップをして、幹線と枝線をくまなくつながっていく。

具体的に言いますと、図書館の移動図書館車が三十何カ所にステーションがあります。そのステーションがあるところは駐車場も広いんだから、そこを考えの中に入れて、そして、あるいは周辺のスーパーさんの駐車場とか、いろいろなところの御協力もいただきながら、縦横無尽にコミュニティバスなり、デマンドタクシーなりという体系のものが動いていけるようにやっていかなきゃいけないよというようなことまで既に話をしております。

億規模で金がかかりますねえということも副市長は私に言っておりますが、それでもやっていかなければ、この12万防府市民をさらに13万人に14万人にして防府市を発展させていこうという考え方で我々は施策をやっているわけですから、発展していく防府市を象徴していく足の確保ということは、もはや待ったなしであるということをして指令を発している段階でございますので、議会の皆様方のいろいろな御意見ももちろん参考にさせていただきながら、そして同時に、財政もしっかりと揺るぎのないものを堅持していきながら、そして市民の平等と公平の観点を可能な限り達成していく、そういう思いを持ちつつ対応してまいりたいと、このように考えているわけでありませう。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） まさに今市長がおっしゃったように、12万人、13万人と、

人口を増やしていく、これは本当に私も同感です。ぜひ市長にも頑張っていたいただきたいと思います。

しかし、そのためにも、やはりそういった、なかなかまちに行きたくても行けない、そして、まちに行ったら、自分たちも本当に活躍ができる機会も与えられる、まちへ出れば楽しめる、そういう機会をも、やはり交通不便地域の方々は味わってるわけですから、そういう方々にまさに平等に、しっかりまちへ出て活躍して楽しんで帰ってもらう。そして、しっかりケアもして帰ってもらう。これこそまさに市長が先ほどおっしゃるように、人口減少に対応した防府駅を中心とした都市核をつくる。それがまさに市長が今前段申し上げた13万、14万人にしていかなきゃいけない、これへつながると、私も同じ考えです。

ですからこそ、やはりこういった、ちょっとそういったぼんと防府駅に直結できるような、やっぱりデマンドタクシーのことだけ言いません。コミュニティバスとか、そういったことも今から考えていくかもしれません。

まさに、お金も今1億円ぐらいかかると言われたかもしれんけど、私個人としては1億円にこだわらず、まだ、そういう問題が一気に解消できるのであれば、2億円というような数字を出してもいいんじゃないかと思っております。

当初から、これはもう10年前から、コミュニティバスをつくるというときから、もう1億円の財源かかると、これ言われてたわけです。これプラス、今いろんな枝のところ、枝のところを手当てするのであれば、まだ当然、もう1億円ぐらいの金かかるんじゃないかと私は思っております。ぜひお願いしたいと思います。

幹線と枝線の話が出ました。私は、幹線というのは、もっともっと今から既存の事業者の方々が充実して、例えば便数を増やすとか、そうすれば今仕方なく免許を持っている75歳、80歳の方が免許を返して、まちなかじゃけど、バスに乗れば30分、15分置きぐらいに出ちよる。それじゃったらバスに乗ろうという発想になると思います、便数が増えれば。ただ、便数が少ないのでなかなか乗りづらいというものもあると思います。

そして、枝線については、まさに今市長がおっしゃったように、防府駅に直結するような新たな交通手段、デマンドであったり、コミュニティタクシーであったり、コミュニティバスであったり、そういったものが入ってくると、これがさらに放物線上のようになって、この防府市に来るわけです。

なぜ私がこういうことを言いますかといいますと、平成25年に行われた生活交通に関するアンケートというのがございます。これちょっと数字述べさせてもらいますと、勤務先に行きたいというのが82ですよね、何のためバスに乗るかということですけど、目的なんですけど、病院が479、公共施設が216、スーパー・大型店523、その他

46ということですが。

1位、2位、もう圧倒的に病院と大型店・スーパー。そして3位に、3位も多いんですが、圧倒的に多いんですけど、公共施設。ちなみに、この防府駅周辺に全てそろってます。

ですから、私としては、来年度から抜本的にこの考え方に立って、防府駅にせめて直結させるようなデマンドタクシーであったりというのをさせていただきたいというふうに思うんですけども、ぜひこの防府駅直通便、住民の皆さんもこのアンケートが出たら、必ずぜひこれがあるんだったら乗りたいと、必ず数字が私は出ると思ってますけども、ぜひその辺についての当局のお考えを教えてくださいたいと思います。

○議長（安藤 二郎君） 総合政策部長。

○総合政策部長（平生 光雄君） 御質問にお答えいたします。

昨日、御答弁申し上げましたように、私どもといたしましては、あくまでも幹となる部分については事業者様のほうに集約輸送を担っていただくと。枝の部分につきましては、その地域での買い物、通院、日常生活、交流というふうなものを今のデマンドないしで対応してまいりたいというふうに考えております。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） 事業者の方とよく話してほしいと思うんですよ。

例えば、不採算路線とかいいますけど、不採算区間というのもあると思うんですよね。だから、乗り手がないのが、まさに今デマンドタクシーやってる地域なんですよ。

だから、そこを外して、できればもっと密なところを回ってもらう。そして、きのうも木村議員がおっしゃいましたけど、総社市のように、逆に事業者の方に、その不採算路線にふさわしい交通手段を新たにつくっていただいて、同じ従業員の方でやっていただくというのもあるんじゃないかなと思うんですよ。

そういうことをこだわっていると一向に進みません。そういった意味でも、交通事業者の方とこの辺の話を来年は絶対やっていただきたいと思うんですよ。その辺ちょっとお願いしたいと思います。

○議長（安藤 二郎君） 総合政策部長。

○総合政策部長（平生 光雄君） 御質問にお答えいたします。

事業者の方とは、先ほど市長が申し上げましたように、市内全域を対象とした新たな生活交通の導入を進めるということでございますので、当然話してまいるというのはやってまいります。

それとあわせて、昨日の御答弁の中でも申し上げましたけれども、実際に職員が乗車して、この便がどういうふうな状態であるのかというのも、今まで調査したのは小田港

線1路線ぐらいしかないというふうに聞いておりますので、いろんな路線で実際の状況と
いうのを調査してまいりたいと考えております。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） 職員が乗車せんでも、事業者のデータがあるんじゃないです
かね。数字が出てるわけでしょ。料金払うわけじゃないですか。それは事業者の方、出し
ていただけないんでしょうかね。

やっぱりそういうことをまずオープンにしてから議論しないと、何も解決せんと。いた
ずらに時だけ食うんじゃないかなと思うんですよね。どうですか。

○議長（安藤 二郎君） 総合政策部長。

○総合政策部長（平生 光雄君） 御質問にお答えいたします。

乗車人員のみならず、どういう目的でとか、どこまで行かれるのかとか、そういうふう
なのを個別にいただきたいと、情報として。

ただ、バスに乗られた総人員、料金収入というのはわかりますけれども、この方がどこ
でおりられて、どういう用務で行かれたというのまで把握してまいりたいというふうに考
えております。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） そこまで細かくせんにゃいけないのかというのが、既にもう出
ていると思うんです、あらかたは。あらかたは今、私が述べたアンケート調査の結果が全
てじゃないかなと。これに少し上限があるぐらいのもんだろうと思います。

だから、そこに時間を割くよりも、もう新たな交通体系といいますか、どうやったらま
た今のデマンドのタクシーが、もっと乗ってもらう人の満足度が高まるんかとか、あとは
ほかの地域でも困っておるところあるんで、そろそろほかの地域も検討していくことを早
く考えてもらう。そっちのほうは私は大事じゃないかなというふうに思います。

それと、もう一つ、つけ加えますと、今の当局の考えでは駅へ、とにかく大道とか富海
は富海の駅に着けていくという、デマンドタクシーですけど。結局また駅におりて、また
電車やバスに乗って、また違う地域に行くと。結局2段階、3段階になっていく。これ利
用者にとって、とっても効率が悪いと思うんですよね。

今後の生活交通を考えていくときに、やはり、お金も時間もかかるようでは、結局は、
だんだんお金もなげんにゃ外にも出れませんし、時間もかかるようでは、1日に3つも
4つも用事が済ませるはずなのに、まあ1つか2つしか済ませれんというように、不経済、
不効率です。

そういうことからしますと、今後はもう原則的ワンストップで利用者の目的が果たせる

ようなコースを設定していただきたいというふうに思ってるんですけど、これについてのお考えもお聞きしたいと思います。

○議長（安藤 二郎君） 総合政策部長。

○総合政策部長（平生 光雄君） 御質問にお答えいたします。

今のところ、ドア・ツー・ドア的な考え方は持っておりません。あくまでも先ほどから申し上げておりますように、幹の部分は集約輸送の方が担っていただきまして、枝の部分はデマンド交通等で対応してまいりたいというふうなことでございます。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） 今やってるものに対してアンケートというのはとられるんですかね、これから先。今の結局、枝はデマンドで、幹はそういった形で、今の既存事業者を使うということですよ。これに対して、僕、市民の皆さんへアンケートとってほしいなと思いますね。多分、これ非常に乗りにくいと。

結局、だからバスの乗客数も伸びんというのは、やっぱりそういったところにあると思うんですよ。便利だったらみんな乗ると思います。なかなかいま一步、まだ市民のバスに乗る利用者の要望にかなってない部分があるんですね。そういうのもやっぱり調べるべきじゃないかなというふうに思うんですけども、いかがでしょうか。

○議長（安藤 二郎君） 総合政策部長。

○総合政策部長（平生 光雄君） 御質問にお答えいたします。

議員もお手元に計画、お持ちでございますので申し上げますと、この計画で掲げておりますのが、24ページにございますが、生活交通をみんなで守り育てていくと。みんなというのは、行政、それとあと交通輸送事業者、そして住民、三者で守り育てていくということでございますので、1つだけ突出してというようなことはございません。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） 確かに、今24ページ読みましたけど、そういうふう書いてありますけども、じゃあ実際書いてあるの、誰がチェックするかという話ですよ。そりゃ、我々もその一翼を担っていると思ってます。

その中で、まだまだちょっと、まだまだかみ合っていないんじゃないかなと思っているから、私はこの質問をしたわけでございまして、ぜひもう一回、ぜひ見直していただきたいなど。でもって、先ほど、いい答弁があったわけですから、全市域に広げていく交通網、これを来年からしっかり確立していただきたいと思います。

最後に、市長に改めてお尋ねいたします。市長も自身も15年前から生活交通に対してうるさく言ってきたということで、市長も先ほど、年に1回、事業者から表敬訪問を受け

る程度だということで、昨日も答弁されております。

ぜひちょっと市長からも手を入れていただいて、やはりトップが動かないと、これやっぱできんのやないかなど。市長もあれだけ口うるそう言ってきたんですから、もう口うるさく言いたくないでしょうから、ぜひとも来年バス事業者へ対して、もちろんバス事業者を切るという意味じゃなくて、バス事業者も育てていく、バス事業者に新たな門戸も開いていくという可能性も示しながら、ぜひお互いがよくなる、そういった提案を来年やっていただきたいと思うんですけど、その辺について思いをよろしくお願いします。

○議長（安藤 二郎君） 市長。

○市長（松浦 正人君） 先ほど来から、私は私の思いをしっかりと述べておるつもりで、担当部長は担当部長の範囲内の答弁に終始しているわけでありますが、ドア・ツー・ドアというものは理想の形で、ドア・ツー・ドアも含めた検討をしていかななくてはならないと、このように私は考えております。

ちょっとずれもあるんですけども、したがって今のバス事業者さんとの協議の中に、私ももちろん入ろうと思っております。

それで、私の思いと今までずうっとやってきた企画レベルの連中、連中と申しますか、もうみんな幹部職員になってきましたけども、その市の職員たちとのずれが随分とあるんです。そのずれを私も中におることによって埋めていくことがきっとできるだろうと思えますし、きのうも答弁いたしましたけども、総社の「雪舟くん」、あるいは姉妹都市の安芸高田のデマンドにしても、みんな私、市長とどういうやり方で、どういうふうなことできたのかもよく聞いておりますし、自分なりにはプランもありますので、そういうようなところを精査していきながら、さっきもちょっと言いましたけども、移動図書館ですね、わっしょい文庫、あれが停車しているところというのは、割合広さを持っているところですし、乗りかえてトイレが必要だとか、ちょっと雨宿りとか、寒さしのぎとかができるようなところもないと、乗りかえるということはなかなかできることじゃありませんので、そういうようなこともケアを考えながら、市内三十数カ所ぐらいはデマンドのいわゆる発信基地になっていけるようなことだっただけで考えられるんじゃないかなど。

あるいは、それに商いをしておられるスーパーさんの御協力をいただいて、そこで待ち時間の間、トイレを使うこともできるし、買い物をすることもできるわけですから、そういうような知恵を凝らしていけば、私は枝線と本線とが有機的につながることもできるし、場合によっては、多少200円ずつで400円で済んだものが、600円かかるけども、今までの2,000円よりははるかに安く、直接行きたいところへ直接行くことも可能になる方法も私はあると思いますので、ドア・ツー・ドアということのを排除する気は全くあ

りません。それもなければ困るわけですから、そういうような観点から、バス事業者との協議に私も入っていきたくと、このように思っております。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） ありがとうございます。

市長から、そういう力強い御答弁いただきました。来年に私は期待して、これについては終わりにしたいと思えますけど、最後に医師会の皆さんと以前意見交換した話をまた今回も言わせていただきますけども、交通弱者と言われる人が病院に行く足がなく、また交通費もかさみ、受診しない人が増え、その間に病気がひどくなり、死に至らしめる。そんな人が急増しておると。今でももっと急増しているかもしれません。

まさに行政の最大の役割は住民の生命を守ることです。こういう観点からも、この生活交通、デマンドタクシー等々につきましては、早急に真剣に取り組んでいただきたいということを強く要望いたしまして、この質問は終わります。

よろしいですか。続きます。

○議長（安藤 二郎君） はい。

○23番（松村 学君） 続きまして、窓口業務の民間委託について質問させていただきます。

国や地方の財政が厳しい状況になり、国は今までの行政部門の徹底した効率化、経費削減を通じた簡素で効率的な政府の実現に向けて、また民間のノウハウを活用したよりよいサービスの提供を目指して、「官から民へ」を合い言葉に民間委託を推進してきました。

その具体的手法として、2003年の構造改革特区制度や指定管理者制度、1999年のPFI法、2006年には競争の導入による公共サービスの改革に関する法律——公共サービス改革法が施行されています。

本市に至っては、現在までに指定管理、民間委託やPFIなど、さまざまな手法で「官から民へ」を実践してきました。最近では、コールセンター、地域包括支援センターの業務委託や図書館業務の指定管理など、多くの業務が委託されています。

さて、本市では、平成27年12月1日現在の窓口サービスの多い市民課の組織体制は、本職員21人、パート・臨時・嘱託職員は11人であり、マイナンバー制度移行時期でもあり、今後大幅にパート・臨時職員を増員すると聞いておりますが、本市の市民課や課税課の証明発行等の窓口サービスでは幾つかの問題があります。

1つ目、パート・臨時職員は短期間で交代であり、その都度、新規臨時職員の教育が必要となる。

2番目、定められた雇用期間、低賃金という状況から、優秀な人材は転職等により流出

してしまう。

3番目、年休、病休等により窓口が手薄になる場合がある。

4番目、3月、4月の繁忙期に弾力的な人員配置ができないなど挙げられると思います。そこで、このたび提案いたしますのが、この窓口業務等の一部を民間委託してはどうかと考えます。

そのメリットとして、1つ目、窓口業務に従事する職員は民間会社の社員となり、継続雇用が可能である。また、社員の教育は民間会社が責任を持って行うことになる。

2番目、社員として採用になるため、優秀な人材の確保が見込まれる。

3番目、窓口の人員数で契約することにより、民間職員の年休時なども仮の人員が補充可能となる。

4番目、繁忙期、通常時期で従事員の数を弾力的に調整できるなど考えられます。

ここで、デメリットとして、個人情報の保護はどうするのかという問題が出てくると思います。実際、窓口業務を民間委託している名護市では、個人情報を保護するための具体策として、1つ目、委託先と個人情報保護に関する特記事項にて明文化する。

2番目、民間社員が使用するパソコンには利用制限を設け、職員が使用するパソコンにはパスワードを設定し、民間社員が利用できないようにする。

3番目、端末ごとの操作履歴をとり、不正利用の抑制をします。

4番目、民間社員が業務を実施する場合には、常時職員を常駐させ管理体制をつくるなど、何重にもセキュリティーを実施し、完全な管理体制となっています。その結果、高品質なサービスの提供、安定した雇用機会の拡充、職員削減とコスト削減ができます。

本市においては、皆さんも一回は聞いたことがあるでしょうが、職員の対応が悪いとか、時間がかかるとか、窓口の対応の悪さを指摘されたことがあると思います。それは個人的な問題もあるでしょうが、現体制の制約などシステム的な課題もあり、対応が的確でないこともあると思います。ぜひ市民の満足度の高い窓口サービスができるよう、窓口業務の民間委託を検討いただきたいと思います。いかがでしょうか。

以上、質問いたします。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員の質問に対する答弁を求めます。市長。

〔市長 松浦 正人君 登壇〕

○市長（松浦 正人君） 御質問にお答えいたします。

市役所の窓口の中で最も多くのお客様が来られる市民課では、現在、課長以下21名の正職員と臨時・パート職員11名の体制で業務に臨んでおります。年間約8万人のお客様の利用があり、中でも住民票や戸籍などの交付につきましては、年間約6万人、1日平均

約250人の利用がございます。3月や4月の繁忙期には、御承知のとおり1日400人を超える来客の日もありまして、この時期には臨時・パート職員を増員して対応しているところでございます。

さて、これまで本市では、窓口サービスの向上に向けたさまざまな取り組みを進めてまいりました。

主なものとしては、平成19年4月から住民票などの電話予約サービスをスタートし、平成21年3月からは年度末、年度初めの住民異動の繁忙期における日曜日午前中の窓口開設、同年4月からは毎週木曜日の午後7時までの窓口延長、平成23年2月からは呼び出し時のプライバシー保護のため、番号案内表示板の導入、さらに平成25年4月からはフロアマネージャーの配置、また平成27年1月からは所得・課税証明書の一部を市民課の窓口においても交付するなど、窓口サービスの向上に努めているところでございます。

また、平成18年には接遇マニュアルを作成の上、それを実践するとともに、接遇向上推進委員、あるいは各職場の接遇主任が点検、評価し、改善を図るなど、全庁的な接遇向上の取り組みも行っているところでございます。

今後、さらなる市民サービスの向上を図るため、コンビニエンスストアで住民票、戸籍謄本、所得・課税証明書などの交付が受けられるコンビニ交付サービスの導入や、休日窓口の開設についても来年度、平成28年度中の実施に向けて準備を進めているところでございます。

私は、平成13年度に平成の大改革とも言うべき、第3次行政改革を立ち上げました。これは市民の皆様の御理解と御協力のもと、着実に取り組みを進めてきたものでございますが、その結果、平成14年度からその効果があらわれ始め、当初の3年間で10億円、そして平成26年度までの13年間累計の効果額は154億円を超える多大な財政効果を生み出すことができ、これにより図書館、体育館、焼却場等々、行政インフラの整備や小・中学校の体育館や校舎の耐震対策、あるいは小学生の医療費を無料化していくというような各種施策も実行してきているところでございます。

議員御案内のとおり、本市では民間でできることは可能な限り民間に委ねることを基本に、これまでも民間委託を積極的に推進してきておりますので、窓口業務の民間委託につきましても、民間委託等推進ガイドラインに基づき取り組んでいくべきことであると強く認識をいたしております。

今後、マイナンバー制度の動向などをしっかり把握、検証しながら、議員御提案の窓口業務の民間委託につきましても、一刻も早く実現できるよう進めていく必要があると考えておりますので、御理解のほどお願い申し上げます、答弁いたします。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） これもまた大変すばらしい答弁ありがとうございます。

早速前向きに実行に移していくような発言があったと思います。ぜひともすばらしい窓口サービスになるようにしていただきたいと思います。

1つだけお聞きいたしますが、現行の今の窓口業務で市民からのクレーム、苦情、その内容など、ちょっと詳しい御説明ができましたらよろしくお願ひしたいと思います。

○議長（安藤 二郎君） 市長。

○市長（松浦 正人君） 詳しい御説明は担当がいたすと思いますが、ワンストップでフロアが完璧に維持されていなくらいがあるんです。庁舎を新しくしたときには、間違いなくワンストップで、8課も10課もがワンストップで対応できるようなつくり方をしていくことが十分、十分というか、絶対に可能であります。

現在の4号館の中で、あるいは1号館の中でどれだけのことができるか、精いっぱいことはやってるつもりでございますが、まだまだ数々の問題点があることを詳しく説明をいたさせたいと思います。

○議長（安藤 二郎君） 生活環境部長。

○生活環境部長（福谷 真人君） 今、議員から御質問いただきました、市民課の中でのトラブル等がどういった種類のものが多いのかという御質問だと思いますが、今市民課で一番多いトラブルというのが、最近どこの窓口でも同じなんです、本人確認、本人が本人であるための確認の作業を必ずやらなければならないようになっております。

一昔前で言いますと、市民の方が窓口に来られて、本人が自分の住民票をとったり、戸籍をとったりするのに、何でそういう証明しなければならないのかと、そういう意識というものが、まだ今市民の方の一部では、そういうお気持ちの方もいらっしゃいます。

その中で、窓口の担当の者が、どうしても本人確認の窓口、何か身分証明書お持ちですか、車の免許証お持ちじゃないですかと、そういったことを御確認するときに、やはりちょっとトラブルといいますか、そういったことを、何でそういうことまで自分がしなければならないのかというような形で、トラブルになることが一番多うございます。

以上でございます。

○議長（安藤 二郎君） 松村議員。

○23番（松村 学君） ありがとうございました。

名護市では、この窓口業務を民間委託してから、クレームがゼロになったということだそうです。

確かに、今市長がおっしゃったように、ワンストップの問題もうちの市は抱えておりま

す。これはまあ庁舎が建設されたら、これについては解消されると思いますけども、やはりいろいろな対応等々で、なかなかやっぱりうまくいかない部分もあると思います。実際、この現場見に行きましたけども、こういった窓口業務をやられてる方がみんな笑顔で対応されておりました。非常に私も見ていて気持ちがよかったです。

まさに民間委託というのは、先ほど市長がおっしゃったような経費を節減していくという効果もありますが、やはり民間のノウハウを生かしてサービスを向上させていくというのがやはり本来のあり方であろうと思います。まさにこの窓口業務を民間委託するというのは、まさに市民の満足度を高めていくということであると思っております。

最後に、名護市長に再々寄せられる手紙が、この件に関しまして来てるんですけど、1つだけ御紹介させていただいて質問を終えたいと思います。

窓口にいる制服の方々、一部民営化の会社の方の対応がとても気持ちよいものでした。目が合っているのに対応してくれない、質問をしても曖昧に回答する、今までの市職員の対応とえらい違いにびっくりしました。常に窓口を意識して行動する姿勢に感動しました。このように気持ちのよい対応をしてくださるなら、民営化大賛成です。

以上で、私の質問を終えます。ありがとうございました。

○議長（安藤 二郎君） 以上で、松村議員の質問を終わります。

○議長（安藤 二郎君） これをもちまして、通告のありました一般質問は全て終了いたしました。

本日はこれにて散会いたします。

次の本会議は、12月22日午前10時から開催いたします。その間、各常任委員会におかれましては、よろしく御審査のほどお願いいたします。

お疲れさまでございました。

午後1時50分 散会

地方自治法第123条第2項の規定により署名する。

平成27年12月8日

防府市議会議長 安藤 二郎

防府市議会議員 山本 久江

防府市議会議員

田 中 敏 靖