

○議長（堀内春美さん）

休憩を解いて再開します。

続いて通告3番、5番 小林和良君の一般質問を行います。

5番 小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

それでは、通告に従いまして質問をさせていただきます。今回大きく分けて2つの質問をさせていただきます。1つ目は、新庁舎の住民サービスに関すること。2つ目は、住民サービス向上を目的とする業務改善実施策について質問を行いたいと思います。

それでは、1つ目の新庁舎における住民サービスについての質問に入ります。建設中の新庁舎を覆っている囲いも外され、その姿を見せたときに町民から色々な声が私のところへ届きました。「こんな大きな、立派な庁舎を造ってこの町には不釣り合い」とか「こんなに小さくなくてもよかったのでは」とか、どちらかというところとあまり歓迎しない声がありました。一方、「分散していた各課が1か所になり、便利になるらしい」という声もありました。

そこで今回は、新庁舎が姿を見せたこのタイミングで、この庁舎が町民にとってどのような便利さを提供してくれるのか、改めて確認させていただきたいと思います。そして、まだ色々な声があることは事実ですが、今後はこの新庁舎を最大限活用して、町民にとって便利であり、住民サービスの実質的向上に役立つものになるように運用面で作り上げていく必要があるという思いから、質問させていただきます。

それでは、(1)の新庁舎は住民に対してどのような便利さを提供するのか、具体例から伺います。よろしくお願いいたします。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまの質問にお答えいたします。新庁舎につきましては「町民サービスと行政効率の向上を目指した機能的な庁舎」を基本方針に、町内6か所に分散していた出先機関を集約し、ワンストップフロアとして建設して参りました。

また、建設に当たっては、高齢者や障がい者など、すべての利用者に配慮したユニバーサルデザインの理念の元、開放感のあるエントランス、バリアフリー化や、分かり易い窓口配置により、すべての人に優しい庁舎としております。

こうしたことから、窓口手続きにおける住民サービスの利便性や、効率性が図られるものと考えております。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。ご説明のワンストップフロアというのは、あくまでハードで、建屋を基本としたものですが、いわゆる運用面でのワンストップ窓口を実現する予定はございますか。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。ワンストップ窓口と関係なく、既存庁舎においても、身体がご不自由の方が来庁された場合は、2階の職員であっても1階に降りて対応しております。

また、9月定例会において、お悔み等の手続きを相談室などを活用し、ワンストップの検討をする旨の答弁をした経緯がございますので、新庁舎の開庁後は、今後さらなる検討に入りたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

ワンストップ窓口への対応を検討されるということですので、よろしく願いいたします。それでは再質問です。いままで説明された以外で、町民が便利となったと実感できる場所がありましたら、具体的に説明していただけますでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。庁舎整備につきましては、利便性の向上を図るため、整備して参りましたので、今後は、新庁舎を使用させていただき、町の皆さまの声を傾聴して行きたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

わかりました。皆さんの声を聴いて、なお便利さを追求するというお答えですので、よろしくお願いいたします。それでは再質問です。新庁舎での業務スタート当初は、町民も実際にどこへ行ったらよいのか迷う場面が発生すると思います。便利にするために、この辺の対応はどのように考えているのかお聞きいたします。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。新庁舎開庁後の12月19日から、

1階フロアが開庁して参ります。当面の間、案内役を配置する予定になっております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

わかりました。それで十分案内ができると思います。再質問です。庁舎の計画当初から指摘があった、南側から庁舎を横断する道路については、どのような対応を考えられているのかお聞きします。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。新庁舎開庁後は、庁舎西側の大庇の下を歩行できる予定になっております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

わかりました。大庇の下を、車はダメだけれども歩いては渡れるというふう
に解釈いたしました。再質問です。新庁舎での業務を開始すると、当然当初計画したものから改善を行わなければならない部分が発生すると思われ
ます。やって見て初めて分かる部分も出てくると思います。

そこで、便利さのより向上を目指して、職員の意見と利用する町民の意見をどのように収集し、業務改善に反映するか教えてください。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。今後は、新庁舎となりワンストップ
フロアとなることから、業務を進めていく中で、改善すべき内容も発生してくると予想されますので、その都度対応して参りたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

私が聞いたかったのは、職員の意見と利用する町民の意見をどのように収集する
のかです。この部分について、お尋ねします。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えさせていただきます。具体的な収集方法は、今後検討していくこととなると思いますが、現状、職員の意見であれば担当課長から所属長へと伝達され、検討することになります。また、町民の意見につきましては、投書的なものであれば広聴広報担当が承り、関係課に伝達することになっておりますので、現行を踏襲するのであれば、このようなことが考えられますが、いま現在どういう方法で聴取するかということは、具体的に決まっておりませんので、今後検討させていただきたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

先ほどお答えをいただいた中に、町の皆さまの声を傾聴していきたいとお答えになっておりますので、ぜひここは積極的にアンケートまたはその他の方法で町民の声をスタート時が大事なので、町民が来て迷うこともあるだろうし、便利だと思ったら不便だったということも、きっとあるでしょう。その辺は、ぜひご検討をお願いします。

それでは再質問ですが、住民へのサービスの一環として、住民に開放するエリアがあると聞いていますが、その辺について教えてください。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。新庁舎では、1階北側に町民開放会議室と西側に町民ギャラリーを設けております。庁舎内であるため、セキュリティや管理面など制限が必要であると考えますので、運用のルールについては、現在検討中でございますので、ルール等が決まりましたら町民の皆さまにお知らせしたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

ワンストップフロアにより、庁舎はワンストップ窓口でそこに行けば全部の手続きが終わるという大変な窓口ですので、運用が可能ということなので期待します。進化した庁舎で、住民が建ててよかったと思えるようによろしく願いいたします。

それでは、(2)の質問に入ります。この庁舎のレイアウト構築には、各窓口の利用状況の把握から決まっていると考えます。そこで(2)の質問ですが、住民の庁舎利用目的で利用が多いのはどの窓口、業務と把握しているのか伺います。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。住民の庁舎利用が多い窓口業務につきましては、「富士川町新庁舎執務環境整備基本計画」において、調査・検討した結果、戸籍謄本、住民票および納税証明書の発行などの証明業務、児童手当や子ども医療費などの申請業務、福祉・子育て相談業務など生活に密接に関わるものが、住民利用の多い窓口業務であると把握しております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

このデータはどのようにして集計されたものか教えてください。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。執務環境整備基本計画では、策定にあたり、現況レイアウト調査、文書量調査、来庁者窓口利用実態調査、職員アンケート調査などを実施し、得られた客観的データを分析して策定したところであります。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

どの自治体も同様のデータのようです。例えば佐賀市では、やはり36%が戸籍、住民票、市税のための証明書の取得。次が出生・死亡届が16%というデータがあります。府中市では、なんと54%が戸籍、住民票、印鑑証明という、半分以上が手続き上のものです。2番目に国民健康保険、国民年金が16%となっていて、どこも戸籍、住民票等の証明書発行業務が多いようです。

それでは再質問ですけれども、これらのデータを今回の庁舎レイアウト、人員配置にどのように活かされているのか、お聞きします。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。執務環境整備基本計画では、住民の利用が多い窓口業務を1階に配置することとし、町民生活課、子育て支援課、税務課、福祉保健課、会計課を配置したところであります。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。人員配置を変更した部分がございますか。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。人員配置については、変更しておりません。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。今後、業務処理状況把握のために、新庁舎での業務処理データ収集を行う計画はございますか。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

ただいまのご質問にお答えいたします。データ収集までの実施はいたしません。が、新庁舎において窓口業務が開始になることから、来庁者の利用状況の把握のため、職員へのヒアリングなどを実施して参りたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

先ほど私が言った佐賀市とか府中市では、来庁された方々にアンケートを取って各窓口の状況を把握したようです。ですから、職員のアンケートのみならず、町民からのデータ収集もご検討をいただけるようお願いいたします。

○議長（堀内春美さん）

管財課長 渡辺成昭君。

○管財課長（渡辺成昭君）

先ほど（1）の質問でもありましたとおり、町民の意見を傾聴するということで、今後検討させていただきたいというようなお答えをさせていただきましたので、今後どのような方法で町民からも意見をいただくかという部分につきましては、検討させていただきたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

それでは、大きい2番の質問に入ります。業務改善についてです。一般に改善の意味は、大きく2つの捉え方があります。1つは、不具合があるところを改めて良くすること。要するに、問題があるから改善をするといった意味です。

見方を変えると、問題がなければ取って行かないということになります。2つ目は、より好ましい、望ましいものへ改めること。そのための創意工夫の取組みの意味です。これは、問題のある、ないに関わらず、業務の質、効率化を目指して常に考え、創意工夫を業務に取り込むことを意味しています。今回は、主にこの2つ目の意味の改善が重要と考え、質問させていただきます。

取り上げました理由は、先ほど申しましたように、多くの先進機能を取り入れた庁舎のハードは完成しました。今後は、このハードをいかに運用するかにかかっていると思われまます。そして、職員と町民の創意工夫で、全ての職員も町民も納得する、より進化した庁舎にする必要があると考えるからです。

それでは(1)の質問に入ります。住民サービス向上には、窓口業務、事務処理等の業務改善は不可欠ですが、現在どのような形で進められているのか伺います。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

それでは、ただいまのご質問にお答えさせていただきます。私たち職員の対応といたしましては、来庁される方がお求めになっているご用件について、速やかにお応えできるよう常に心がけているところでございます。

また、窓口対応の際には、誤りがないように、各担当において整備してある、事務マニュアルと言える業務手順書により、事務手続きを行っております。

なお、こうしたことから、日々の窓口業務におきましては、これまでに大きな問題となるような対応はなかったと理解しているところでございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

ここで聞きしたいのは、問題があったかどうかを聞きたいのではなく、改善はどのような形で進められているのかということなのですが、私の聞き違いがあったのかもしれませんが、よろしくお願いします。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。先ほどの答弁の中にもありましたが、私たちは業務手順書というもので業務を進めております。これを活用して、正確かつ誤りがないようにということで業務に当たっているところでございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

わかりました。それでは再質問ですけれども、改善が行なわれた場合に、その改善内容の記録は残されているのでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。改善ということですが、改善が起きた場合は、先ほどの業務手順書を見直すこととしてございます。そうしたことで、特に記録という形では残しているものはございません。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

記録が残されていないというようなことですが、どこからの提案で、いつ、どの形で改善を行なったのかということは重要な情報なのです。改善内容の有効活用と全課での情報共有化のために、今後はエビデンスをしっかりと残して、管理を行なう必要があると考えますが、いかがでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。業務手順書というものが第一段階で1番大事なマニュアルというようなもので、事務処理を行なっておりますけれども、議員のおっしゃるとおり、全体に関わるような改善提案がなされた場合は、全職員において情報共有をして参りたいというふうに考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

わかりました。それでは（2）の質問に入ります。現在まで、職員からどのような業務改善提案があり、住民サービスにどのように寄与したか、この辺について教えてください。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。これまでの提案につきましては、窓口業務における、証明書の発行手数料の支払いを、会計課窓口へ行くことなく、レジスターにより、その場でお支払いいただけるよう、来庁者の利便性を図っ

た例があります。

また、葬儀後の手続きが分かりやすく速やかに行えるように、「おくやみハンドブック」について作成した例もあります。

これらは、その一例ではありますが、職員におきましては、目立った提案とまではいかななくても、特に来庁者へのサービスの向上につながるような窓口手続きにつきましては、それぞれの担当ごとに対応しているところであります。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。職員からの改善提案は、年間どのくらい件数がありますでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。集計しているものがございませんので、把握はしてございません。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。職員からの提案は、どのような形で収集していますでしょうか。教えてください。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

先ほどと同じような回答になりますけれども、各課内で対応しておりますので、全体での収集ということはしてございません。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問ですけれども、職員からの提案が採用となった場合、職員への功績に対する評価はどのような形で行われていますでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。職員への功績に対する評価でございますが、業務改善等に関して評価するというものは特に用意しているものはあ

りませんが、職員につきましては、人事評価という評価制度によりまして、日ごろの業務全般において評価しているところでございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

いままで回答していただいた内容から、業務改善に対する重要性の認識度をもう少しアップしたほうがよいのではないかと感じました。改善の集計もしていない、各課ごとにやっているの全体としての把握もしていない。せっかくの改善ですので、非常に惜しい気がします。各課にまたがる改善もあるでしょうし、共通する改善もあるでしょう。各課のバラバラな点を線で結んで全庁でしっかり把握し、共有化を図ってはいかがでしょうか。もう1度言いますが、改善は問題が生じて、指摘されてから行なう改善もありますが、問題が発生しなくても、効率アップ、費用削減、住民サービス向上の改善もあるのです。よろしく願いいたします。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。住民サービスの向上、そして、事務処理の効率化を図ることが、私たち職員にとって1番大事なことだということは認識しているところでございます。これまで、改善すべき事案については、集計等を行なっている状態ではございませんでしたが、必要に応じては全課にまたがるような改善情報もあろうかと思っておりますので、今後は、全課にまたがるような情報については情報共有をしながら、引き続き職務をしっかりと対応して参りたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

わかりました。よろしく願います。それでは（3）の質問に入ります。現在まで、町民からの行政への改善提案については、どのような形で反映させてきたかを伺います。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。町民の皆様からの行政へのご意見やご提案などにつきましては、電話やメール、また、直接お会いしたときなど、様々な機会をとおして頂戴しているところでございます。こうしたご意見等につきましては、すぐに対応できるものは関係する担当におきまして、検討や実

行に移しているところであります。

また、予算が関係するような内容におきましては、庁内の関係課等で検討させていただき、その効果や有効性について判断しながら対応させていただいているところでございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。町民からの提案は、どのような形で収集されているのでしょうか。お伺いします。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。先ほどの答弁と重なりますが、電話やメール、また、直接お会いしたときに伺っております。こうしたことで対応しているのが現状でございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

先ほどの質問と被りますけれども、町民からの改善提案は、年間どのくらいの件数がございますか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。町民からの提案件数でございますが、内容をお聞きする中で、その都度対応しているという現状にありますので、現在は件数まで把握しているというものはございません。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

町民から提案された内容が適正で、採用可能かどうかの判断される仕組みはどのようになっていますか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。特に仕組みというような形を取っているものはございませんが、住民サービスに対して、また、事務処理が効率的であるかどうかについては、各担当課によりそれぞれ判断しているところでござ

ざいます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

その町民からの提案が採用となった場合、提案町民への提案に対する反映等の結果の連絡は、どのような形で行われていますか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。町民の皆さまからご提案やご意見をいただいたものにつきましては、その内容を対応させていただいた折、提案していただいた方のお名前や連絡先が分かる方につきましては、その結果について連絡をさせていただいております。

なお、匿名等のメール等もございます。こういった場合につきましては、内容によって対応させていただくような結果で結論を出しているわけですが、住民の方にわからないので、その結果を報告することはできない状態で進めているところでございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問ですが、町民からの行政への改善提案も、先ほどの職員からどのような改善策があったのかと同様に、全庁としてしっかりエビデンスを残して管理していただく必要があると考えます。非常に重要な情報になりますので、この辺いかがでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。新庁舎となりますので、ご提言いただいた内容等につきましては、検討するのは当然でございしますが、提案内容につきましても、しばらくの間は管理して参りたいというふうに考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

それでは（4）の質問に入ります。ここが私の1番言いたいところです。新庁舎の完成を機に、住民サービス向上を目的とした業務改善提案制度を確立して、職員・町民のアイディアで建屋のみではなく、内容もより進化した庁舎を

目指す考えはございますでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

町長 望月利樹君。

○町長（望月利樹君）

ただいまのご質問にお答えいたします。まさに議員ご指摘のとおり、建屋のみではなく、内容もより進化した庁舎を目指していかなければならないというふうに思っております。新庁舎が供用開始となる初期段階においては、様々な課題が発生してくると予想しているところでございます。

こうした問題の解決には、職員はもちろん、これまで同様に住民の皆さまからのご意見等をお伺いさせていただきながら、親しみやすく、利便性の高い庁舎となるよう、さらなる住民サービス向上に向け、対応して参りたいと考えているところでございます。進化した庁舎を目指していきたいと思っております。以上でございます。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。いまの質問は、住民サービス向上のための業務改善提案制度の確立について伺っているのです。これについて、ご回答をお願いいたします。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。業務改善提案制度というものにつきましては、多くの民間において取り入れている制度ということを知ってございます。行政事務におきましても、こうした民間の例を参考とさせていただき、制度化まで必要があるかどうかということも含めまして、検討して参りたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

制度化というと、規制をかけるようなイメージがあるかもしれませんが、ここで言う制度というのは、皆さんからの提案が出やすくする仕組みを作るといのが、制度ということになるのです。何々制度というとギチギチ固めて、なるべくそこから外れないようにする制度ではないのです。なるべく皆さんのアイデアを上手く収集して、活用するという仕組みをとという意味ですので、ご理解願います。

再質問ですけれども、他県や他市町村の自治体で行われている業務改善の情報は、収集されているのでしょうか。お伺いいたします。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。本町では、地方自治等の全国機関紙やインターネットといったものを活用させていただいて、先進地情報などの情報を得ている状況でございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

他県や他市町村で行われている業務改善を参考にして、改善を行なった事例はございますか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。一例となりますけれども、機関紙等で情報を得た中で改善した例といたしましては、庁舎内の案内板表示を多言語化したという例が、これらの情報から得て改善した1つの例でございます。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

再質問です。いま全国規模で改善情報の共有化を図り、それぞれの職場でより良い仕事をするための「気付き」になることを目的として、全国都市改善改革実施事例発表会というのをやっているのです。これは、各自治体がやっていることです。私は色々な企業にいたので、企業は改善提案制度をもう当たり前のことなのです。各企業は利益追求なので、たとえ1円でもその提案で差が出るのであれば、すぐ採用する。場合によっては、年間100万円の利益につながるということであれば、その提案した人に対しては10万円の報奨というような、そしてみんなで知恵を出し合って改善する。自治体でも同様にやっているところは、実はあるのです。平成18年から、発表会をもうやっている。全国の改善事例集というのも発行しているのです。中身を見たのですけれども、皆さんが見れば当たり前のことかもしれませんが、ノウハウがいっぱいありました。例えば、新任職員への業務指導状況の見える化、現金等払込書作成事務の自動化、これは本町でもやっているRPAです。あとは、必着日が決まっている書類の発送準備時間の短縮と発送忘れを防ぐ工夫とか、大きいものでは焼却炉の薬品の選択肢の拡大ですけれども、本町が焼却炉の管理をしているかわかりませんが、これも自治体なのです。年間5600万円の費用を削減したと

ということです。というふうに、いっぱい事例がございますので、私としては、こういうものに積極的に参加されて、まずは本町のレベルがもしかしたら他のところよりも上に位置しているかもしれない。そんなこと当たり前にやっていることかもしれませんが、参考にしてより高いところを目指すというふうに思うのですけれども、積極的に活用したらどうかと思うのですが、いかがでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。議員の貴重な情報として承りました。情報をありがとうございます。本発表会につきましては、参加できるものなのか確認が必要であるとは考えますが、たくさん事例については本町においても活用可能なことになる例もあろうと思います。参考にさせていただきたいというふうに考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

一応、私も確認させていただきます。そうすると事務局は、中野区役所内にあり、ここで統括しております。問い合わせをしてみたところ、どの市町も参加可能ということです。回覧のみ、行って見るだけでも可能だということです。令和4年度の全国都市改善改革実践事例発表会は、来年の3月に中野区でやるらしいです。より進んだ住民サービスの向上のために、ぜひ参加のご検討をお願いしたいと思います。

それでは再質問です。くどいようですけれども、庁舎のハードは完成しました。あとは、このハードをいかに活かすかに係っているのです。そこで、住民サービスの向上には、日々業務の改善は必要不可欠であります。ここを改善すれば、もっと業務の効率が上がる、やり方を少し変えれば経費が安くなる等のアイディアは皆さんの頭の中にきっとあると思うのです。そのアイディアを出しやすく、運用しやすくすれば良いのです。

各組織、各課の枠を超えた業務改善提案制度制定のプロジェクトチームを作って、住民サービスのために改善提案制度が定着するまでの間、取り組んではどうかと考えます。もし、プロジェクトという言葉が大袈裟であれば、委員会という形でも構いません。ここでは、各職員からの改善提案の収集方法、提案内容の審査方法、全庁発表会、表彰方法等の仕組みを決めて一斉に開始すれば良いのです。いかがでしょうか。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 樋口一也君。

○財務課長（樋口一也君）

ただいまのご質問にお答えいたします。先ほどの答弁と重なりますが、業務改善に対する制度化につきましては、検討する必要があります。それと、プロジェクト化ということであれば、なおさら組織を動かさなければならないこととなりますので、これについても庁舎内において検討する必要があるかというふうに感じております。ただ、議員がおっしゃったとおり、そういう重いものではなく、仕組み程度のものということであれば、住民サービスの向上に繋がるということとなりますので、これについては前向きに検討して参りたいというふうに考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

小林和良君。

○5番議員（小林和良君）

いままでに無いものを作るというのは、大変かもしれません。ただ、町民と職員の提案、創意工夫で他をリードする町にする手段の1つなのです。ですから、スタート時は誰もが考えつく当たり前の提案でも良いのです。さらなる住民サービス向上のために期待しています。ぜひとも、町長がトップで仕切っていただいております。以上で、私の質問を終わります。

○議長（堀内春美さん）

以上で通告3番 5番 小林和良君の一般質問を終わります。

ここで、暫時休憩します。

なお、再開は午後1時とします。

休憩 午前11時56分

再開 午後 1時