

○議長（堀内春美さん）

続いて、通告2番、6番 秋山仁君の一般質問を行います。

6番 秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

それでは、通告に従いまして質問させていただきます。大きく分けて2問質問させていただきます。

最初はですね、樹木の倒木についてです。倒木などによって通行人が亡くなったり、怪我をしたりする事故が全国で相次いでいます。国土交通省の調査によりますと、国や県が管理する道路の街路樹のうち、この5年間で平均しておよそ5200本の倒木が確認されたそうです。そのうち、強風で約3700本、老朽化、根腐れなどで約1500本だそうです。町内を見ますと、危険樹木を見受けます。実際、危険かどうかは判断しにくいところもあります。倒木に巡っては、行政でなく土地を所有する個人についても、管理に問題がなかったか問われるケースもあります。

そこで（1）番ですけれども、本町の公園、道路などを対象として、樹木の倒木の可能性がある樹木をどのように把握しているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

土木整備課長 山形謙一郎君。

○土木整備課長（山形謙一郎君）

ただいまのご質問にお答えします。公園や道路における倒木の可能性がある樹木の状況につきましても、複数の方法で危険の把握に努めております。まず、職員による定期的なパトロールを実施し、現場の状況を確認しております。また、道路損傷通報システムを通じての通報も活用しております。さらに、施設を利用する皆さまからの貴重な情報提供も重要な手段となっております。これらの方法により、状況把握に努め、安全管理に取り組んでおります。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

そうしますとですね、定期的なパトロールの実施ですね、そして道路損傷通報システムでの活用、それから施設利用者の情報提供、この3つが把握しているということですが、再質問ですが、先ほどのご回答で職員によるパトロールとのことですが、どのくらいの頻度で行っているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

土木整備課長 山形謙一郎君。

○土木整備課長（山形謙一郎君）

ただいまのご質問にお答えします。職員によるパトロールは、公園については月1回、主要道路については月2回程度実施しております。この他、道路維持作業員が毎日作業現場へ向かう途中においても、確認をしているところであります。また、台風や大雨の後には、臨時のパトロールも必要に応じ行っております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

やはりですね、全ての樹木をしっかりと点検することは非常に難しいと思われます。パトロールしたとき、また道路維持作業員の方々にですね、やはり記録簿などの作成をしてですね、管理すべきと感じます。少なくとも、次のような木には注意すべきと思われます。傾き揺れ、幹がですね、不自然に傾いていて根元が揺れる樹木は倒れる可能性があります。二つ目に、空洞、幹が腐って大きな空洞になった樹木は、幹の強度が落ちています。それから三つ目です、枯れ枝、枯れ枝は折れやすい状態になっています。四つ目にですね、きのこ、根本にあるきのこは、幹の内部にきのこが侵入しているサインです。強度が落ちており倒木や枝折れの可能性があります。これらの状態を見つけたら、上位注意と思われます。ただこれはですね、危険かもしれない目安だと思われます。やはり、町民と行政がともに管理していくことが大事であると思われます。

再質問ですが、先ほど、道路損傷通報システムの利用状況はどのようになっているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

土木整備課長 山形謙一郎君。

○土木整備課長（山形謙一郎君）

ただいまのご質問にお答えします。道路損傷通報システムは町公式ホームページを通じて、写真付きで簡単に通報できるシステムであります。今年度、ここまでの利用件数は34件で、そのうち樹木関連は2件であります。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

道路損傷交通システムについては、昨年ですかね、依田議員が一般質問し実現したと承知してます。町の職員だけでは気づかない点を、町民目線で投稿してもらえることが大きなメリットだと思います。できるだけこのシステムの活用も行うべきと考えます。

続きまして、(2)番ですけれども、これはですね、県外で実際に起きた事故ですが、斜面から木が倒れですね、乗用車を直撃し運転していた方が死亡します。木の生えてない斜面は私有地で、道路を管理する行政側と土地の所有者に対し、管理を怠ったとして、損害賠償を求め提訴した件ですが、行政と土地の所有者に多額の賠償命令を命じ、最高裁判所で争う確定します。このような中でですね、重大事故に繋がるような樹木が町内に見受けられますが、どのように指導しているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

土木整備課長 山形謙一郎君。

○土木整備課長（山形謙一郎君）

ただいまのご質問にお答えします。樹木の倒木により重大事故の危険性が認められる場合、あるいは、通行等に支障をきたすと判断される場合には、まず当該樹木の所有者を特定し、

直接連絡を取ります。その上で、安全確保のため、適切な剪定や、必要に応じた伐採等の措置を講じていただくよう説明し、要請しております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

通行等にですね支障をきたす場合ですが、所有者が特定できればですね、直接連絡を取るとのことですが、中にはですね、相続が移ってないなどの問題があるとも想定されます。また、話に応じてくれないこともあると思われませんが、やはりそこは、粘り強く交渉するかなというふうに思われます。

再質問ですが、例えばですね、どうしても樹木の所有者が伐採等の要請に応じない場合、どのような対応をとっているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

土木整備課長 山形謙一郎君。

○土木整備課長（山形謙一郎君）

ただいまのご質問にお答えします。所有者が要請に応じない場合、再度の説明と協力要請を行います。これまでのところ、丁寧な説明と粘り強い交渉により、ほとんどのケースで所有者の協力が得られております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

先ほどですね、ほとんどのケースでですね、所有者のご協力を得られているということですが、得られないケースもあると承知しています。交渉事は何回となく訪問活動しですね、丁寧にしていく説明だと思われれます。やはり対応しないのはいかなものかというふうに思われます。やはり粘り強い交渉ですかね。

再質問ですが、そうしますと年間どのぐらいの件数の要請を行っているか、またその要請によって、実際に対策がとられているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

土木整備課長 山形謙一郎君。

○土木整備課長（山形謙一郎君）

ただいまのご質問にお答えします。町が管理する町道につきましては、本年度3件の要請を行いました。これらの案件につきましては、所有者のご理解とご協力を賜り、全ての案件において、伐採等の必要な対策が講じられたことを確認しております。また、富士川町内の国道および県道については、それぞれの道路管理者に確認したところ、国道では3件、県道では2件の管理要請を行ったとの回答を得ております。ただし、これらの案件の中には、現時点で改善が図られていない箇所があるとの報告を受けております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

管理要請をですね、5件行ったということですが、改善が図れない場所もあるとのことですが、越境竹木に関するルールが改正されましたが、これまでは、隣の土地から境界を越えて木の枝が伸びてきた場合、自分で切ることはできず、その木の所有者に切ってもらいか、訴えを起こして判決を得て、強制執行のお手続きを取る必要がありました。令和5年4月ですね、民法の改正によると、条件付きながらも大きく三つ改正されました。これらを有効活用し、重大事故に繋がるようにすべきと考えます。専門家によりますと、樹木には寿命がないとも言われます。自然環境では数百年という時も樹齢の樹木が存在しますが、環境ストレスが少ない、その樹木に適した環境が前提だそうです。しかし、町の環境は樹木にとっては非常に過酷な環境だそうです。それはですね、道路の舗装や夏場の高温ですね、夏の乾燥時の水分を得ることが厳しい山林などの環境に比べて、露出している土壌が少ないため、空気の湿度が低い、道路の周辺は土壌が硬く、根の生育できる範囲の土壌が少ない、だそうです。今後ですね、倒木になりにくい定植環境も町民と町とですね、一緒に考えるべきだと思います。これで1問目の質問を終了したいと思います。

続きまして、2問目の質問に入りたいと思います。書かない窓口についてです。書かない窓口のシステムは、マイナンバーカードや運転免許証の本人確認書を利用して手続きを行うものですが、書かない窓口を導入する効果は、住民のサービス向上、業務の効率化、業務の適正化の3つだと思われます。このうち、業務の適正化とはミスの軽減など、適切な対応が可能と思われます。窓口業務改革において、行政手続きは対面の紙申請から、非対面、オンラインシステムにシフトするとともに、対面でも書かない窓口が進み、窓口業務の改革が見受けられるようになりました。今後はですね、行かない、待たない、書かない、サービスの普及は一段と加速すると想定されます。この質問はですね、令和5年の9月の定例会で小林有紀子議員が質問しました。(1)番としまして、役場窓口での書かない窓口の進捗状況を伺います。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。町では、住民サービスの向上を図るため、書かない窓口の導入について研究してまいりました。具体的には、マイナンバーを活用したシステムの導入について、これまでに3回のデモンストレーションを実施しました。このデモを通じ、業務の効率化や住民の利便性向上の可能性について、庁舎内で検証した結果、費用対効果などの面で課題があるとの意見が出されました。導入にあたっては、導入コストと運用コストに対する費用対効果が見込めないことや、制度の構築に向けては慎重な検討が必要であると考えています。今後は、他自治体の導入事例を参考にしつつ、更なるコスト削減策や、運用改善策の検討を進め、住民サービスの向上と、行政の効率化のバランスを考慮し、導入について検討してまいりたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

県内でも山梨市、道志村ですかね、結構実施しているところもあるということで、本町におきましても、令和5年から3回のデモンストレーションを実施したとのことですが、結果はどのような状況でしたか、伺います。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。3回実施いたしましたその内容につきましては、それぞれ職員、または住民の方々に実際に使っていく中で、いくつか意見をいただきました。その中で、先ほど秋山議員の方から出されております、書かない窓口という形で、その書かない方法、これにつきまして住民の方々が持ってきた免許証などから、書かないような操作または申請をすることにつきまして、スムーズに事務がちょっと流れないようなこともございました。そのようなことで、今後も引き続き研究等が必要であると考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

そうしますと、導入にあたってはやっぱり、相当額の予算もかかると思われます。方向性を考えるということなんですけど、住民サービスの、先ほど言った方向性っていうのはどのように考えているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

再質問ですね。

○6番議員（秋山仁君）

再質問です。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。具体的な方向性といたしましては、現在の申請様式などを見直し、共有できるところを簡素化や効率化することも含めながら、書かない窓口のデジタル化を検討していきたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

再質問ですが、令和5年のですね、定例会においてですね、どのような形が望ましいか研究検討し、行政手続きのデジタル化、どのようなものが本町にとって良いのか研究する中で、具体的な、先ほどでましたけど方向が見えてきたところで考えていく、と答弁しています。あれからだいぶは経過もしてますから、その辺の進捗、デモンストレーション3回したとかっていろいろ出てますけども、この辺はいかがですか。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。具体的なこの方向性につきまして、現在町が受付事務等で行っているそのシステムのもとになっておりますのは、住民基本台帳のシステムがございまして、このシステム自体を今後どのように活用していくかというところで、引き続き研究する必要があると考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

住民基本台帳をベースに考えるかな、というふうに思われますけども、県内でも先ほど出ましたけども、いくつかの自治体が既にですね、書かない窓口導入を進めてますけども、これらの自治体にですね、これらの実際のもので、情報収集を行うことも大事なかなと思われまうけども、その辺はいかがですか。

○議長（堀内春美さん）

再質問ですね。

○6番議員（秋山仁君）

すいません、再質問です。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまの質問にお答えいたします。県内の市町村、また県外につきましても、今後も情報を集めていく中で、富士川町としてどのような形がよろしいのか、引き続き考えていきたいと思っております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

県外の例ですけど、先進事例では山形県の天童市ですね、ここは証明書等の交付はセルフサービスでもできる環境整備、兵庫県の伊丹市ではオンライン申請による事前申請などがあります。やはり、デジタル化の利便性を実感してもらいたいことだと考えますが、本町に適した書かない窓口をどのように実施するか、早急に検討すべきかなというふうに考えます。

次の質問に移ります。(2)番ですね、今後ですね、目指すべき窓口運用形態をどのように考えているか伺います。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまの質問にお答えいたします。本庁の窓口運用につきましては、住民の皆さまにとってわかりやすく、利用しやすい窓口を基本とし、利便性の向上と行政手続きの簡素化を図ることを目指しております。そのためには、まず申請手続きの負担軽減を進めることが重要

であると考えており、デジタル技術の活用や、事前記入などの仕組みについて検討しています。また従来の対面での窓口対応においても、職員の案内強化や相談対応の充実を図ることで、町民の皆さまがスムーズに手続きを進められると考えております。こうしたことから、今後も窓口の利便性向上に向けて、デジタルとアナログの双方の利点を生かした運用形態を模索していくとともに、より利用しやすい窓口対応に取り組んでまいります。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

再質問ですけれども、最初のときに住民基本台帳をですね、が整備されてるということですが、この基本台帳ですね、やはりベースにして聞き取りなどしてですね、申請書の仕組みについていいですか、それを作るように早めにした方がいいかなというふうに検討ですか、と思いますが、その辺はわかりやすいとかアナログとか、先ほど答えてましてその辺いかがですか。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。デジタルとアナログの双方の利点を生かしたということですが、現在富士川町で行っております、窓口の申請内容、特に住所、名前等を書く部分ですが、現時点ではいくつか様式が違うものを扱っております。これをそのまま書かない窓口の方向に向かって、デジタル化またはオンライン等を使う中で、より住民の方々にわかりやすくするためには、先ほど申し上げましたとおり、この仕組みにつきまして窓口の書き方です、その部分について、効率化、簡素化ということをまず考えながら、書かない窓口のこのデジタルの部分の活用につきまして、研究を進めたいと考えております。以上です。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

再質問ですけれども、来年の1月ですかね、国の指導により窓口での手続きの事務の統一化ですかね、これが実施されるということですが、方向性がやはり示されればですね、一気にデジタル化が進むかなと思われそうですが、そこを踏まえてですね、町民が利用しやすい窓口形態ですね、この辺はどのように考えるか伺います。

○議長（堀内春美さん）

政策秘書課長 中込浩司君。

○政策秘書課長（中込浩司君）

ただいまのご質問にお答えいたします。来年度、令和8年1月頃と聞いておりますが、国の方である程度、様式を統一していく動きの情報は町の方でも受けております。それに準備する形で現在、県内の各システム、こちらを調べていきますと、ほとんどの自治体が利用している、そのシステムをまず生かしていく方向で動くのではないかと考えております。

富士川町といたしましても、住民基本台帳、このシステムを全く新しいものではなく、今使っております、住民基本台帳のシステムを改良改修する中で、この国が統一の方向に示し

ていきます、その様式の標準化または統一化に向けまして、現段階で情報センター等で準備を行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）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

いずれにしても、令和5年9月の質問からだいぶ経ってますから、来年の1月がやっぱり一つの基準点かなと思われまますからですね、早めの検討が必要かなと思われまます。

続きまして（3）番のですね、書かない窓口の専門部署ですね、この新設の考えはないか伺います。

○議長（堀内春美さん）

財務課長 深澤千秋君。

○財務課長（深澤千秋君）

ただいまのご質問にお答えいたします。書かない窓口は、住民の利便性向上のため、住民が関連する複数の手続きを一括の窓口で集中して行うことができるようにするものでございます。現在の行政事務は、手続きごとに窓口がわかれており、地方公共団体特有の事情が大きくあるところでございまして、これは、条例または規則等に基づき、分類されることが背景にあると言われております。こうした状況ですけれども、先ほども話がございましたが、国においては職員数が削減する中で、高品質の行政窓口サービスを継続させていくためには、やはりデジタル化を推し進めていかなければならない。その中に書かない窓口に取り組む支援も国で行っているところでございます。書かない窓口の専門部署の配置でございまして、現状では人員配置上、非常に困難な上、費用対効果が見込めないということから、専門部署の配置は考えてございません。以上でございます。

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

再質問ですけれども、費用対効果が見込めないっていうふうなことのようなんですけれども、やっぱり町民のことを考えると、この辺のことも考えるべきではないかなと思われまます。国ではですね、人に優しいデジタル化の実現に向けてですね、積極的に進めようとしていますが、やはり今この時期が必要、新設すべきかなと思われまますけれども、先ほど課長答えたのが町長の答えかなと思われまますけれども、その辺町長いかがですかね。

○議長（堀内春美さん）

町長 望月利樹君。

○町長（望月利樹君）

まさに議員の質問、その後ろにはですね、町民の利便性、町民からの声というものが大きく議員の方に寄せられている、それで質問の起点になったというふうに思っております。一番大事なのは、町民サービスの利便性でございます。役場に来てこの窓口に行った、また次は隣の窓口で書く、また隣で書くというこういった部分をですね、いかに利便性をね保っていくか、そのワンストップでサービスが提供できるか、ここをまず主眼として動かなければ

いけないというところでございます。まさに申請手続きの負担軽減というところを、現在です。ね庁舎内ではですね、デジタル化のこの議論とともに、アナログでですね、できるだけワ
ンストップ化できないかという議論もやっているところでございます。そういったことをで
すね、できるだけ町民サービスの向上のためにいろいろな議論をしていきたい、デジタルと
アナログの融合、そしてそこでアナログでは足りない部分はですね、デジタルを補完してい
くというかたちで、進めていきたいというふうに思っているところでございます。

今、書かない窓口ということでございます。国の動向も見据えながら、こういうシステム
っていうのはですね、すぐに飛びついていいものとそうでないものとゆうのがあると思っ
ております。国が今後ですね、様々な様式の統一とかデジタル化に進んでいく中で、新しいも
のだからすぐやろうという、こういう政策も確かに必要です。ですが、こういうシステム上
のものはですね、しっかりシステムの成熟度をよく見ながら、費用対効果をよくよく確認し
ながら、導入したけど国の方式が変わったからまたシステム変えるよという、こういうこと
であったら本末転倒になってしまいます。できるだけ費用対効果を抑えながら、かつ住民サ
ービスを的確にできるような取り組みをですね、進めてまいりたいというふうに思ってお
ります。議員のご質問をいただいて、これを契機にですね、加速的にですね、住民サービスの
向上という観点の中で、庁舎内で早急に検討をしていきたいというふうに考えているところ
でございます。以上でございます

○議長（堀内春美さん）

秋山仁君。

○6番議員（秋山仁君）

町民のためにもですね、早めにこの辺は検討すべきかなと思われま。全国で初めて書か
ない窓口が始めたのは、昨年1月ですか、和歌山県の紀の川市だそうです。本庁でもです
ね、先ほど言いましたけども、今後ですね町民の利便性向上と、やはり業務の効率化、効率
化を図り、町民サービスの向上のためにも、早期の書かない窓口の実施が必要と、迅速な実
施等を考えます。

これをもちまして、質問を終わりたいと思います。