

○議長（茅沼隆文）

日程第2 一般質問を行います。質問の順序は通告順に行いたいと思いますが、御異議ございませんか。

（「異議なし」という者多数）

○議長（茅沼隆文）

御異議なしと認めます。よって、一般質問は通告順に行うことに決まりました。それでは、一般質問に入りますが、質問、答弁は簡潔にお願いいたします。それでは、2番、山田貴弘議員、どうぞ。

○2番（山田貴弘）

皆様、こんにちは。2番議員、山田貴弘です。先に通告しました1項目の競い合える地方自治体の行政運営とは、について質問させていただきます。

行政機能の充実を図るには、庁舎建設に伴う施設の充実はもとより、職員の能力質の向上・組織間の連携強化により構築されます。

地域主権改革によって自治体の自己決定権の拡充が進められている中、上司の指示に頼らない、職員が自らの判断により、機動的に住民に対するおもてなしができる人材の育成が大変重要であると考えているところであります。「自らが機動的に相手をおもてなしすること」ができる環境を整えることで、非常時における対応力に期待ができる人材になるのではないのでしょうか。

そこで、「ホスピタリティ」の推進を推奨し、断続的なサービスの差別化を図るための機構改革として次の項目を提案したいと思います。

①開成町では、部長制の導入を図っていますが、町民に対しスケールメリットが見えない。

②部長制を廃止し、副町長の複数の導入を検討し統括しては。

③町民のニーズや社会情勢の変化に迅速かつ的確に対応するため、行政需要を的確に備えた企画政策課（行政推進部）を上層とした、組織・機構の運営を図っては。

④町民本位のサービス業務の充実を図るため、専門職部門に指定管理者及び民間委託の導入を。

⑤指定管理者制度導入に伴う指定管理者等が行う、業務に対する行政職員の管理及び対応策は万全か。

以上、登壇からの質問とさせていただきます。よろしく申し上げます。

○議長（茅沼隆文）

町長。

○町長（府川裕一）

それでは、山田議員の御質問にお答えをいたします。

競い合える地方自治体として、行政機能の充実を図るためには、職員の人材育成と機構体制を強化することが重要であります。

機構体制については、個別に順次説明をいたします。まず、職員の人材育成の考

え方について、お答えをいたします。

少子高齢化の進行、環境への関心の高まり、情報化、国際化の進展等、社会情勢が変動する中で、地方自治体は多様化・高度化する町民の行政ニーズへの対応がせまられております。

一方、地方分権の推進により、地方自治体は自らの責任に基づいた自治体経営が求められるようになりました。

時代が求める行政サービスを提供していくために、個々の職員は、困難な課題を解決する能力を従来以上に必要とされております。

開成町においても、政策形成の担い手である職員の質向上のため、人材育成推進体制の整備に取り組んでいくことを重要課題として位置付けをし、その指針として、平成19年6月に、開成町人材育成基本方針を策定をいたしました。その中で、「住民とともに考え、ともに行動し、課題を解決できる職員」を求められる職員像として掲げ、職員の目指すべき方向性を示してきました。

さらに平成25年4月には、平成25年度から平成30年度までの第五次開成町総合計画の前期基本期間にあわせ、さらなる職員の能力及び意欲の向上を目指して、開成町人材育成基本方針を改定し、求められる職員像を新たに地方分権の時代に対応できる積極性を持ち、町民とともに町政を担っていくことができる職員といたしました。

御指摘のとおり、おもてなしやホスピタリティを意識し、推進することは重要であります。これらの考え方を含め、職員が町民の皆さんと信頼関係を築くために、常に町民目線に立ち、ともにまちづくりに臨む姿勢、いわゆる協働の意識を持ってそれぞれの事業に取り組むことが大変重要と考えます。

それでは、個別の一つ目の御質問にお答えをいたします。

人材育成基本方針では、部長は「町行政の運営者」として、一つ、町政全般に対する政策評価と政策議論に参画し、町政方針を実現する。

二つ目、町政の長期的視点から、自部門の政策課題を実現するため、進むべき方向性を打ち出すことができる者と位置付けております。

また、課長は「町政運営の政策立案・執行の責任者」として、課の目的や使命を明確に示し、業務の計画的な遂行と進行管理を行うことができる者と位置付けております。

平成15年4月より、町民の立場に立ったサービスの提供、組織の効率化・意思決定のスピードアップを図ること等を趣旨として部制を導入し、4部13課に体制を整備いたしました。

その後、町民福祉ニーズへの高まりや健康づくり等へきめ細かなサービスを一体的に行うことを目的として、平成18年4月に保健福祉部を加えた後、平成22年4月には、全体的な組織の見直しにより、教育部や生涯学習課の廃止に伴う部の廃止をいたしました。現在は、4部2局1室の体制となっております。

平成15年度から部制導入を含む現行の組織体制として以来、14年が経過しよ

うとしておりますが、見直した際の狙いとした「町民サービスの向上」、「ワンストップサービスの実施」、「組織のフラット化」等については、ある程度の成果が出ていると考えております。

全体の機能面としては、担当の業務執行や取り組みにおいて、以前の縦割り意識が薄れ、関係部署における協議、調整を経た横断的な対応がとれ、町民ニーズに対する迅速なサービスの提供ができており、また、課を超えた部内間での人事配置を行うことによる硬直性の打破や課長の裁量による担当者間の事務量の格差是正などの点で一定の効果があると評価をしております。

二つ目の御質問にお答えをいたします。

平成19年「地方自治法」の一部改正に伴い、副町長の定数を条例で定めることができることとなり、条例改正の手続きにより副町長2人体制をとることが可能となりました。

副町長の2人体制については、多様な住民ニーズや政策課題に的確かつスピーディーに対応するための有効手段であると考えられますが、小規模な町村業務においての明確な分担は実務的に困難であるとも考えられます。

一方、部制についての、県内自治体の状況は、19市では全てが、町村では14町村のうち7町村が部制を採用しておりますが、足柄上郡においては行政のスリム化等の目的から、部制は廃止をしております。

地方分権のさらなる進展により、今後ますます市町村の権限も拡大され、より高度な行政サービスや町民の価値観の多様化に伴うきめ細かなサービスが求められております。

町民にとって、一番身近な行政組織である町役場は、分かりやすく、利用しやすい組織でなければならないと思います。

今後、庁舎建設に並行して平成31年4月の実施を目標として、組織・機構の見直しについて、検討協議を進めておりますが、現状では、副町長及び部長を中心とした強固な組織体制をさらに充実させていきたいと考えております。

三問目の御質問にお答えをいたします。

第五次開成町総合計画において、町民のニーズや社会情勢の変化に迅速かつ的確に対応するため、行政需要を的確に捉えた組織・機構の見直しを進めていくことを計画内容に挙げております。

また、第五次開成町行政改革大綱においても、適切な組織体制を整備をし、地域主権改革を踏まえた質の高い住民サービスの提供を目指して組織・機構の見直しを進めることを掲げております。

総合計画や行政改革大綱の進行管理において、組織・機構の見直しの目的である質の高い、きめ細かな行政サービスを提供できる体制構築の達成について、年度ごとにチェックすることから、組織・機構の運営について、適切な管理を行っております。

御提案のように、一定の部署において、横断的に多種多様な町民ニーズに対応す

ることには限界があることから、体制運営に対する適正な管理を行うとともに、人材育成を積極的に推進することで、組織全体のレベルアップを図り、住民の満足度向上につなげていきたいと考えております。

状況に応じて臨機応変な対応のできる職員を育成をし、縦割りによるサービス低下等が生じることのないよう住民目線での組織・機構のあり方をさらに研究する等、総合計画などに掲げた内容の実現に向け、積極的に取り組んでいきたいと思っております。

四問目の質問にお答えをいたします。

平成15年6月に地方自治法の一部が改正され、従来の地方公共団体が出資をした法人、公共団体及び公共的団体に限定されていた「公の施設」の管理を委託する制度から、出資法人以外の民間事業者を含む地方公共団体が指定するものが管理を行う「指定管理者制度」が創設がされました。

開成町では、平成16年度に開成町グリーンリサイクルセンター、平成18年度に地域集会施設、開成町自転車等駐車場、開成町福祉会館、平成22年度に開成水辺スポーツ公園に指定管理者制度を導入をしています。

指定管理者の選定にあたっては、民間事業者を含む団体を幅広く公募をし、施設の効率的な運用、稼働率の向上、経費の縮減が図れるような管理を実施できる体制づくりに努めております。

また、利用者の満足度を向上させ、より多くの利用者確保しようとする民間事業者の発想を取り入れることで、利用者に対するサービスの向上が期待できるとともに、民間への市場開放にもつながるものと考えております。

民間事業者等のノウハウや経営手法を活用することにより、利用者のニーズに対応したきめ細かなサービスの提供や官民の協働が期待できる制度であり、今後、この制度を導入していない公の施設についても、導入の可能性を探る必要があると考えております。

最後に五つ目の質問、指定管理者制度導入に伴う、指定管理者等が行う業務に対する行政職員の管理及び対応策は万全かについて。

「開成町公の施設に係る指定管理者制度に関する基本方針」に基づき、適正な管理を確保しております。

指定管理者による施設管理について、条例、規則、協定等に従い適正かつ確実なサービスの提供の確保がなされているか、また、指定管理者が安定的に施設管理を実施することが可能であるかを監視をし、必要に応じて改善の指示や業務停止、指定の取り消しを行うことで、適正な管理水準を確保しております。

また、施設利用者の満足度の向上を図る仕組みとして、モニタリングを実施しております。このモニタリングの具体的な内容及び方法については、施設の状況に応じて、指定管理者の意見等を踏まえ、その詳細を協定等において定めております。

指定管理者は、施設管理に関して、施設の清掃・点検、施設の利用状況、施設許可件数、料金の収納状況等について、日報・月報等に記録し、自己評価を付した事

業報告書を提出させております。

また、施設利用者の意見等を把握するために、協定等に基づき、施設利用者のアンケートやモニター調査を実施をしております。

町は、指定管理者から提出された事業報告書の内容が業務仕様書等の基準を満たしているか確認するとともに、現地調査や利用者アンケートの結果報告等により、報告書の内容そのものが事実行為として行われているかを確認をしております。

また、指定管理者の経営状況について確認をし、サービス水準の維持向上の評価や、施設管理の安定性を評価し、結果を指定管理者に通知をいたします。

以上とおおり、各指定管理者、管理施設については、適正に管理されていることを確認をしております。

以上であります。よろしくお願ひいたします。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

それでは、再質問を順次させていただきたいと思ひます。

このたびの題目である、競い合える地方自治体の行政運営とは、ということで、競争社会になった中で、自治体が残っていくためには、どうしたらいいかというのを切実に考えた上で、いい方向性に向かうという、双方が。部分で質問をしていくというところで、決して今現状で起きている組織を批判するという意味でこのたびの質問に至っていないということは、まず最初に御了承をいただきたいというふうにお願ひしたいと思ひます。

まず、1番、2番というのは、総括的に似たような問題なので、重なる部分はあるかと思ひますので、まず、今、町長答弁の中で、平成15年度から部長制の導入を含む現行の組織体制としてやってきたという、それ以来、14年度経過するというので、そのときの見直しの際の狙いとして、町民サービスの向上、ワンストップサービスの実施、組織のフラット化等についてということで三つ挙げられました。その狙いの部分については、ある程度の成果が出ていると考えているという答弁をいただいたところであります。

平成15年という、自分は議員となったのは平成19年なので、既に部長制が敷かれた状態の中で参入していく。参入というのですか。議員となって、議場で討論したり、政策打ち合わせをしたりとか、そういう中で、いろいろ部長とはかかわってきたという部分では、立場的にはいろいろなところで見ているんですが、その中の算定の中で、成果が出ているというような表現をされたんですが、私から見た目をまず述べさせてもらおうと、組織のフラット化については、これ自分から見ると、確かにこれは部制を敷いたことによるメリットという部分では、垣根を越えた政策が打っているなということで、まず最初に評価という部分を述べさせていただきたいと思ひます。

それにかえて、あと二つですね。町民サービスの向上とワンストップサービスの

実施という部分については、まだまだいいところまでいっていないのかなと感じているところで、特にワンストップサービスについては、答弁で返ってくると思うのですが、町役場の規模、要は大きさですね。その関係上からという答弁が恐らく返ってくると思うんですが、そこら辺で答弁をされるとナンセンスと思いますので、ここの部分で、できるワンストップサービス、町民サービスの向上というのがあると思うんですよ。いろいろな機構改革の部分というのは、今までの議員さんもいろいろと言ってきたと思います。その中で自分が見た私見の中で今、言葉を吐いているのですが、そんな変わっていないというところで、ちょっとこれは評価が下がるなと感じたところです。

そのような中で、先ほど町長答弁するにあたって、ここら辺の成果を述べたと思うのですが、この成果を上げるにあたって、制度そのものが、要するに行政と議会とか、行政と行政の中での評価ではなくて、町民に対しての評価が、この3点に対して、言葉があったのか。評価がされているのか。そういうチェック体制を、今、現在ひかれています中で、今回の答弁をしているのかどうか。要するに手前みそで評価をしてもしょうがないと思うんですよ。実際、役場に来るのは町民であるわけですから、その町民サービスの充実を図るためには、町民からの意見というのはものすごく大事で、それに基づいた中で評価というのをすべきであると思っているところであり、また、今日の質問するにあたっては、そういう意見が、質問に至るまでの意見というものを踏まえた中で壇上に上がり、質問を述べていると思えますので、そこら辺どういう評価がされているのかというのをお聞きしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

町長。

○町長（府川裕一）

今、町民の皆様からの評価ということの中でありましたけれども、私はちょっと自分が感じていることで少し話をさせていただきたいと思いますがけれども、今、部制の中で、部の中には、大体3課が含まれて、それぞれの課を部長が総括しながら、それは縦割り行政の中でワンストップができるような形でやっておりますけれども、今、役場の業態の中で、部制以外のこととして、この施設の大きさを含めて、これから建て直しの中で、ワンストップサービスをやっていこうというのは、部制の中で今できていない部分がありますので、そういう中のワンストップサービスをもっともって町民の目線の中で変えていこうという中で今進めております。

今ある部制の中で、やはり全てがいいというわけではなくて、課題がたくさんありますので、山田議員が言われるように、様々な課題を変えながら、この庁舎整備にあわせて、機構改革もこれは部制でやっていく方針で決まっておりますけれども、そういう中で、さらに町民目線の中でそのサービスができるような体制構築をこれからも考えていく必要があると考えております。

○議長（茅沼隆文）

山田議員、そうしたら、もう一度質問を簡潔にお願いします。

○2番（山田貴弘）

このたびの答弁にあたる評価ですね。評価をされていると思うんですが、そのチェックというのは、どういう方式の中に基づいた中で評価をし、今回の答弁に至っているのかというのを聞いています。よろしくをお願いします。

○議長（茅沼隆文）

今回の答弁に係るチェック方法について聞いているわけですね。

企画政策課長。

○企画政策課長（岩本浩二）

それでは、お答えをさせていただきたいと思います。町民の皆様から評価というように御質問でございますけれども、評価の把握方法ということにつきましては、様々あるかと考えますけれども、基本的に町民満足度調査というようなことで、総合計画等策定する際には、そのようなアンケート形式のものをとらせていただいて、町民の皆さんの行政に対する満足度の調査というものを公式にやらせていただいているということがございますが、常日頃からやっているということではございません。

ただ、部制云々という話だけでなく、常日頃、役場の中で住民の皆様が役場に来られたときには、窓口の対応、そういうものを直接対応させていただいているというようなことはございますし、そういうことの中で、対応が悪ければ、住民の皆様からいろいろな御意見なり、御指摘なりをいただくというような状況はございます。そういうものも踏まえて、町民サービスの向上というようなことの観点も含めて、町民の皆様からの評価、常にいただいている評価をよりサービスの向上につなげていくというような姿勢ですね。臨んでいくというようなことで対応をさせていただいているというようなことでございます。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

今、課長答弁の中を理解した中で考えますと、要するに窓口等で、また現場に出て対応している行政職員の皆様の主観というのですか。感じたことによって、今回の答弁に至っているという結論でいいのですか。

○議長（茅沼隆文）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

お答えします。山田議員さんがおっしゃられる、今回の答弁にあたって、何か住民からの声を吸い上げたかということ、そこまではやってはおりません。これまでの業務の中で、今、先ほど課長が申しましたように、窓口へ来られた住民のお客の方の御意見、あるいはメールでいただく御意見、それらを勘案しながら、普段、職員が感じている部分、町民の皆様からいただいている御意見について感じている部

分を総合して、今回の答弁に結びつけているということで、今回の答弁にあたって、改めて確認をしたということはありません。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

今回の質問に対して、わざわざ町民にヒアリングをするというのは、そこまではしなくてもいいんですが、しかし、行政需要は今、多岐にわたる中で、変わる中で、やはり町民の目線というものがどこへ向かっているのかというのは常に把握をしていかなければいけないというのは、これは当たり前のことだと思うんですよ。そのようなデータに基づいた中で、施策の運営をしているというところで、要は感じたことだけを、そのまま政策に続けていくと、失敗も起きる場合もあるし、また成功する場合もあるかもしれないですけども、そこら辺はきちんとデータに基づいた中で、こういう町民の声が出ているという、では意識として、職員も変わらなきゃいけないという、職員の目から見た、ワンストップサービスになっている町民サービスの向上になっているといっても、やはり町民からはそれが受けてないんであれば、どこかいけないところがあるんだというところで修正はしていかなければいけないという、これは確実なこういう町民意見を聞くためのデータ蓄積というのはしておいて、機構改革に臨んでいただきたいなというところを感じたところがあります。これをずっと言っていると、時間もなくなるので、気になるところ、次にいきたいと思うんですが。

町長答弁では、部長と課長の仕事の役割というものを、答弁されました。その中でちょっと気になったのは、部長の仕事の内容ということで、町行政の運営者として答弁をいただいているところであります。これは自分の認識なんですけれども、自分はどっちかという、町長を初めとした、副町長が補佐をした中で、町の運営をしていると考えていたんです。その中で部長がリーダーシップをとって、組織を動かしているという位置付けとして考えていたんですが、そこら辺で部長に運営者として考えろやと言っているような、ちょっとニュアンスに聞こえたんで、そこら辺、もう少し部長の役割というもの、また、活躍の場所というものがあるんであれば、今の体制でもオーケーなんですけど、そこら辺が部長の位置付けというものが、今まで議論したりとかしている中で、課長とはよくやるんですよ、政策だとか、そういう打ち合わせだとか、やるんですけども、部長というのが、なかなか我々とも接点しない中で、どこで活躍されているのかなど。当然、これ、やりとりをする中では、能力のある方が部長になっているというのは分かっているんですが、これが町民に対して、また、我々に対して、どのような位置付けの中で対応しているのか。いまいち、運営者という部分でひとくくりにしていたみたいなんで、そこら辺確認したいと思います。

○議長（茅沼隆文）

副町長。

○副町長（小澤 均）

町行政の運営者というのと、ちょっと大げさかもしれないですけど、基本的には、いわゆる町長がいて、副町長がいて、政策の議論等、自分の所管する部署以外を、町政運営ですとか、そういう様々なテーマに沿って、例えば、開成町の高齢化が進んでいるというふうな状況というのは、当然、データを見れば分かるわけですけども、そういったことに対する対処法ですとか、施策方針ですとか、そういうものについては、様々な部署の中で影響が出てくるという面もありますので、それは同じような目線の中で、課題解決、問題解決に向かい合うと。それを所管する、業務の中に生かしていくということは当然であって、あとそういうふうな役割とは別に、運営者というような、意識の中で、自分たちで町を動かしていくんだというような意識付けの部分も踏まえて、役割を明確化しているというように考えていただきたい。それは実態としてどうなのかというのは、他の評価によると思いますけれど。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

ただいま副町長の答弁で理解はするところなんですけど、部長の位置付けというのは分かります。今回、提案の中では、部長制を廃止した中で、副町長を複数制というのを提案しているところだと思います。やはり今、副町長の答弁の中でもあらわれるように、ある程度、副町長的な政策、補って、担っているという部分が見えますので、そこら辺で部長にかわる、補うために、副町長の二人制というものを今回、提案しているところなんですけど、どっちにもいかないような組織があっても、責任の所在というものははっきりしていけないと、行政運営って迷うと思うんですよ。最終的な判断は町長ですよ。町長ですけども、町長がいつでも責任をとっていたら、これは運営はやっていけませんので、やはりその中間の部分では、本来であれば、部でいう部長さんが責任をとるのか。課でいう課長さんがとるのか。という、そこら辺は曖昧なんですけど、そこら辺の部分で、責任の所在をはっきりとする部分では、位置付けがいまいち分からないという部分で、部長制を採用するのであれば、その部長制を格上げして、副町長を二人にしたらどうかという提案に至ったというところなんですけど、その点に対してどうでしょうか。部長制の明確性を。

○議長（茅沼隆文）

町長。

○町長（府川裕一）

これは最初の答弁にもお答えしましたけれども、今、私の考えとしては、部制を廃止して、副町長二人というふうには考えておりません。

これから、庁舎整備、建て直しの中で、機構改革も含めて見直しをしておりますけれども、基本は部制を維持しながら、今の体制で、今の体制の中で、山田議員が

言われるように、不備な点があれば、きちんと改善をしていくという部制の責任の部長制について、どのように続けるのかという話がありましたけれども、基本的には、私は選挙で4年間の公約を持ってきております。その4年間でこういうことをやりたい、やろうということを全職員、または部長、課長にも話をしながら、それを形づくっていただくのが、部、課の責任者であります。そういう中で、さらに1年ごとに今年の1年はこういうふうにやっていくんだと、予算のときの話になりますけれども、そのような形で、1年ずつ進みながら、この4年間をやっていくと。それで実現を目指していくという形で、そういう中で実際、町長の考え方だけで進むのがいいのか。副町長を含めて、部のそれぞれの担当の専門の中で、それぞれの責任において、一々考えて、一つ一つ考えていただいて意見をいただくという中で総合的に判断を町長が下して進めていくという形にこれからもやっていきたいと考えておりますので、それぞれの責任において、部長、課長の責任もありますけれども、最終的には、全て町長が責任をとるという形の中でこれからも進めていきたいと考えております。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

今の体制でやっていくということは、まだ最初の答弁の中でも理解はしているんですが、やはりどうしたらサービスがもっと充実していくのか。そういうレベルアップをしたような仕組みの中で、行革ってしていかなきゃいけないと思うんですよ。それに基づいて、大きな課題として、庁舎建設というふうな部分があると思います。やはりそういう部分では、部屋割りの部分の話になろうかと思いますが、ある程度、町長から、こういうやり方でやっていきたいんだという、やはり議論をしていかなきゃいけないと思うんですよ。そういうきっかけにもなればいいなということで、今回、提案をしたところでもありますけれども、庁舎建設については、基本設計の部分で、職員の部屋割りというのは出てくると思うんですけれども、そこら辺の仮に将来的に、部を廃止して、副町長が二人体制になるとか、そんなような組織機構があった場合の庁舎の部屋割りというのですか。そこら辺の柔軟性というのはあるのか、ないのか、そこはちょっと聞きたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

財務課長。

○財務課長（田中栄之）

それではお答えをさせていただきたいと思います。先般から申しあげており、現在、計画をしている新庁舎につきましては、フレキシブル、それから、サステイナブルという英語ですけれども、簡単に言いますと、汎用性とか、あるいはその後の転用性を考えた上で、柱と柱の間を広くとって、壁をなるべく設けないということ考えています。

1階部分については、大変大きいスペースをとりまして、その中に、いわゆる仕

切りのない形で部、課を配置していくということで現在考えていますので、先ほどの仮に副町長2名制ということになれば、恐らく2階部分に町長室、あるいは副町長室というのは存在しますので、会議室等、転用する形で、そういったものにも対応できるということで考えています。ということでございます。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

それでは、次の質問にいきたいのですが、ちょっと気になることが一つあるのですが、町長答弁で、19市では、全てが部長制をとっていて、町村では、14町村のうち、7町村が部制をとっているということで、上郡においては、部長制をとっているのは、当町だけという答弁をいただいているのが現状ですが、今後の県西地域における部分については、広域行政の充実及び強化が必要と考える中で、防災、観光、環境、福祉、教育と多岐にわたる部門が、議論が必要であると考えているのですが、その広域の部分、県西地域の広域の部分で考えた場合、情報共有の部分でいうと、開成町では、部制をとっていく。他の町では課長制をとっている。そういうときの会議というのは、どういうふうに意思疎通をされているのか。本来であれば、こっちが部長が出るような会議というのは、向こうでいうと、課長が出てくると思うんですよ。そこら辺の、当然、これは政策決定とか、そういう町長がいくまでもない、すり合わせとか、そういうのがあると思うんですよ。開成町では段階を追っているのに、向こうでは瞬時に回答が出てくるところに課長が行っては、これは一々持ち帰ってきて、部長の判断を仰ぐとか、そういう話になると思うので、そこら辺の会議の部分で、すんなりいっているのかどうか。要するに開成町ではいいよといっても、これが上郡として捉えたときに、ものを動かしていこうといったときに、弊害になるようでは、これは問題外になると思うので、そこら辺、広域の部分で聞きたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

山田議員おっしゃいますとおり、県西地区ということであれば、2市8町、特に8町の中では、開成と箱根は部制が残っている。部制を敷いているということで、残りの6町が課長ということで、基本的に、町レベルの会議であると課長会議が中心になります。もちろん開成、箱根がどうしているかといえば、課長会議で議題となったものを持ち帰って、部長に報告なり、さらに必要であれば、副町長、町長に報告をして、町としての方向性を出していくというようなことになります。なかなか課長会議の部分で、即決定ということは、広域の会議の中で即決定するというのは少ないですし、あったとすれば、それは課長の判断でできる範囲の内容になると考えておりますので、そういう意味では、課長制を敷いているところの課長さんも、

会議が終わった後、広域の方向性を決定するような部分部分については、恐らくその後、副町長、町長に報告の上で、町としての決定をしていると考えますので、部制を敷いていることよってのデメリットがあるとは考えてございません。

○議長（茅沼隆文）

副町長。

○副町長（小澤 均）

例えば、県西地域のそういった、いわゆるそれぞれの所管の中で開催される会議等について、課長が出るのか、部長が出るのかというふうな判断については、ケース・バイ・ケースというふうには捉えています。

例えば、町としての意見ですとか方針ですとか、例えば、広域行政等について、町の意見を求められたとか、というのは、通常ですと、執行者会議、いわゆる首長さんが集まって、最終決定をするような、最終判断をされるような場面もありますけれども、その前段で、例えば、町としての考え方ですとか、そういうものを求められる際には、いわゆる課長よりも部長が出席するということは当然求められるといったことがあるのかなと思います。

例えば、5町での会議。それと2市8町のそういった会議。そういった部分では、例えば、2市は2市で、部長さん等もいられますし、そういったことからすれば、開成町からは部長がいれば、部長が出ると。そういうふうなケース・バイ・ケースによって、それぞれ課長、部長が、うちの中では判断しながら出席をしているという状況です。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

状況というものがのみ込めました。要するに小田原を向いているときには、部長制というのは有効だと思うんですよ。向こうに部長がいるので、対等な立場の中で議論ができるということでは有効なのですが、やはり足柄地域というのを見たときに、どうなのかなというのがありましたので、そこを副町長が言われるように、臨機応変という部分で対応しているというところでは、政策決定が遅れるようでは、これはいけないと思うので、ぜひともそこら辺は注視しながら、もし今の体勢をやられていくのであれば、ちゃんとチェックした中でやっていっていただきたいというふうをお願いをします。

それでは、三番の部分について、再質問をしていきたいと思うのですが、このたびの質問の中では、企画政策課という、ここの課に特化したわけではなくて、企画政策課では、開成町まち・ひと・しごと創成総合戦略というものをやっている中で、重要な案件をやっているという部分では、情報収集能力等が欠けているという部分で、今回、企画政策課というものを挙げさせてもらったのですが、本音を言いますと、腹のうちですね。言いますと、本来であれば、自治活動応援課が主体となって、

リードしていかなければいけないのかなと思っているところなんです、やはりそこを収集能力、多種多様な町民ニーズに対応することができる窓口にしていくことによって、町民ニーズを受けられるのではないのかなとふうに思うところなんです、まだその部分ができていると自分を見る中で判断しているところなんです、ここの自治活動応援課のあり方というもの、ここを上層にしても構わないのですけれども、ここができるのであれば、ここがやはり窓口として上層に上がってもらいたいというところもありますので、そこら辺のこの課について、今後の位置付けというものをどのように考えているのか。将来に向かって、ワンストップサービスの実施をしていくについては、ここが一番ポイントになると思うんです。ここができないのであれば、ほかの課を持ってきて、対応していかなきゃいけないというところもありますので、そこら辺の位置付け、どのように考えているのか、お聞きしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

副町長。

○副町長（小澤 均）

そういう一番上層のところを御提案されるように、例えば、自治活動応援課が、町長が打ち出しをしている町民との協働ですとか、そういったものを、町行政の最大の目玉としているというふうな部分もありますけれども、例えば、一方では、総合計画というもので、現状では町が事業運営を執行しているというふうな状況があります。その進行管理、それから、そういった様々な窓口を行っているのが、企画政策課であるわけですから、企画政策課の中では、そういう事業執行、管理、様々な関係する部署の調整、それから、町民の方から所管する、下の例えば、自治活動応援課から自治会長さんからこういうふうな要望が出ているみたいな、そういうふうな情報が上がってくれば、それを取りまとめて政策に反映していくと。それは企画立案の部署としては、企画政策課が、存在意義があるのかなと思っています。

いずれにしても、様々な課、部署の中で職員が企画立案する能力というのは、これからどこの部署でも求められると。その集約、いわゆるまとめるのが大きな一番の町の計画をまとめる企画政策課で、政策的な取りまとめ。それから、自治体経営的な観点含めた中で行政運営をしていくといったところが、今、財政的なものを含めれば行政推進部の中で所管していると御理解いただきたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

企画政策課については理解したところなんです、その自治活動応援課についての期待度というのは、やはり当初、設立したときには大きかったという部分で、まだまだ対応能力という部分では、どこどこの課に、部署ですよという部分が出ていく中では、今後、自治活動応援課の位置付けですね。どのように考えているのかどうか、答弁願いたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

町長。

○町長（府川裕一）

名前からして、自治活動応援課というのは、開成町は自治会活動を重点的にサポート、自治会長さんを含めて、自治会活動をサポートしていきたいと。自治会の中には様々な部署があって、スポーツから防災からいろいろなものがある、そういう中で、一つの窓口として、自治活動応援課で、全ての、そこに行けば、自治会長さんがいろいろな課にいかなくてもいいような形で済むという形で進めてきたと私は認識しております。そういう中で、それは自治会だけではなくて、町民の皆さんだって、いろいろな問題について、いろいろな問い合わせがきたと。税務窓口とか、様々ありますけれども、そうしたときも同じような対応を、やはりしていく必要があると思う。その点が多分山田議員はまだ、できていないということの多分、御意見だと私は思います。そういった中で、今度は部長が、そこをどうやって取り仕切っていくのかと、他の課との関係の中で、自治活動応援課だけではなくて、その辺の部長も様々な課との調整をしながら、自治活動応援課に来た要望や意見を取りまとめ、伝えていくか、また調整をしていくかということのをこれからもきちんとやっていく必要があると思いますので、自治活動応援課というのは、やはりこれからの自治会活動を進めていく中で大切な課だと認識をしております。

○議長（茅沼隆文）

副町長。

○副町長（小澤 均）

今の自治活動応援課が設置された当初の意味合い、そういうものは、当然、今町長が申しあげたとおり、これから自治会の活動を中心に、自治活動を活発にしていこうと、そういうふうな意思表示の中で新たな部署を設けたといったことが一つ経緯的にはあります。

ただ、自治活動というのは、いわゆる自治会活動だけではなくて、様々なボランティア団体、NPO団体、横断的な活動、例えば、環境ですとか、美化ですとか、様々な横断的な活動をされている実態もございます。

庁舎建設に向けては、そういった際には、例えば、市レベルであれば、そういう共同の事業を展開しているような、例えば市民サポートセンターで、市民活動のサポートセンターですとか、そういうものを設けているような部署がありますので、町についても、そういう庁舎の建て替えの際には、町民活動のサポートセンター的な機能を一つの窓口に向けて、いわゆるワンストップ化して、さらに活性化していくというふうなことも、今考えている状況がありますので、今ある自治活動応援課が、庁舎建て替えの際に、どういうふうになっていくのかということは、まだ確定されていません。今後の検討課題としてはあるということで御承知おきいただきたいと思っております。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

自治活動応援課というのは、自治会だけが対象ではないよというのは、それは理解しているところで、また、今後についてですけれども、要するに自治会の促進という側面からすると、やはり庁舎にお客様が来ました。仮にこれはこのお客様は、開成町に入居の申請に来たというとなれば、これは自治会を活発化させるための、ある意味、勧誘じゃないですか。そうであれば、机に座って、机をたたかれるのを待つのではなくて、いらっしゃいませというような心構えの中で、こういう手続ですよと、率先して、住民サービスの充実をするというのが役目でもあると思いますので、ワンストップサービスというものを成功させるためには、ここの部署も鍵になるとと思いますので、ぜひ、これは今後の検討課題ということも、今、副町長からも言われましたので、そこら辺の認識を、ちょっと教育の中で訴えていてもらいたいというふうをお願いをします。

その中で、町長答弁の中でちょっと気になるところは、一定部署において、多種多様な町民ニーズに対応することに限界があると。当然そうだと思います。102%持っているわけではないので、やはり一人の職員としてのキャパもありますので、何でもかんでもさばけるといったら、それはなかなか難しいといった部分はある中で、臨機応変な対応ができる職員を育成していくという答弁をもらっている中で、行政運営というのは、法のもとに、条例規則等を制定し、運営するのは当然と考えているところではありますが、法というものは、日本全国を一律に対象とする、そのような中で、地域にあった条例規則等を制定し、町民サービスを行うための運営を図っていくところなんです。その法から下がった条例規則等の条文も、要するに開成町全体を考えた中で制定されるのが現状だと思います。職員というのは、まず最初に条例規則を守り、法を守りという、それがまず最低限度の宿命だと思うんですが、あまりにもそれにとらわれ、対応してしまうと、やはりトラブルが大きい、問題が大きい、サービスが低下しているという方面にいてしまいますので、できれば、臨機応変な対応のできる職員の育成の中に、どうしたら町民の要望にこたえることができるのかというものに立ってもらいたいんです。要するに町民から来た意見、要望を、条例とか、法律に基づいてこれは何々の条文にひっかかりますので、だめですよという言い方ではなくて、どうしたらそれを可能にすることができるのかという立場になって対応しないと、これは町民サービスの充実にもなりませんので、そこら辺の観点が最初の段階でずれてしまうと、臨機応変にやっている職員さんうんと多いんですよ。ただ、中には、こういう規則だとか、条例を持ってきて、これはできませんというような職員というのも、中にはいます。そういう一人の職員がやると、行政職員ってみんなそうだよねといゆふうに町民は思ってしまうので、そこは一番鍵になるところなので、まずは町民の意見が入ったら、どうしたらこれが可能になるのかという立場になって対応していただきたいと思うのですが、その点について、意見ありましたら、お答えください。

○議長（茅沼隆文）

副町長。

○副町長（小澤 均）

議員が御指摘されたとおり、職員には当然、広域自治体とは違いますし、国のそういうお役所とは違うわけで、市村町というのは、町民に一番身近な自治体であるわけですから、そういったところからすれば、町民の方の声をまず聞くということが一番大事だと思っています。

当然、いわゆる言葉は悪いですけども、従来型の公務員がよくたたかれたりする部分については、今、御指摘されたように、例えば規則でこういうふうになっています。条例でこうなっていますというふうな、聞かずに、その持論展開をするといったことは、まああったと思いますけれども、今、なかなかそういうふうなことが、窓口の中で許されない状況というのは、当然、職員も十分承知をしておりますので、これからさらにそういう部分についてはスキルアップをしなければいけませんけれども、様々な研修の中で接遇ですとか、そういったものを丁寧にしなが、議員がおっしゃられるように、おもてなしができるような姿勢を全職員が統一して身につけるように努力していきたいと思っています。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

ぜひよろしくお願いします。そういうところは、町民のためにもなりますので、ぜひそこはやっていていただきたいと思います。

時間限りがある中で、次、四番、指定管理者及び民間委託の導入の部分について、ちょっとお聞きをしたいと思います。これは五次総なんかでも、この指定管理者の現状数が報告されて、将来に向かっての指定管理者数も挙げられているところなんです。開成町については、指定管理者の導入については積極的にやっているとところで評価しているところなんです。その総合計画との整合性の中では、数字がうたわれているのですが、30年度、17施設ということで計画が挙げられているのですが、この17施設というのは、もうクリアしているのではないのかなと思うのですが、そこら辺の答えと、あと今後、このたびの9月の会議でも、指定管理者の条例が上がっているところなんです。今後の目標について、お聞きしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

財務課長。

○財務課長（田中栄之）

それでは、お答えをしたいと思います。先ほどの総合計画の目標値については、御承知のように、既に全自治会館、これだけでも既に14ございますので、当然、クリアをしているというところがございます。

それから、2点目については、まさにこの後、審議をされるものもございますし、

あとそれ以外の公共施設、仮にですけれども、町営住宅のようなものです。こういったものが、将来的に用途が変わって、例えば、高齢者住宅というようなときには、そういった指定管理等の力を借りながら、転用していくという可能性も十分考えられるということで、これからも研究はしてまいりたいと、このように思います。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

そのような中で、ちょっと提案したいのですが、中家村公園では、自分の責任で、自由に遊ぶプレイパークが開催され、大変好調であるという話を聞くのですが、各公園の管理を、指定管理者及び民間委託の導入性というのが可能なのか。これはいきなり聞いているので、答えられないとは思いますが、やはり民間を入れることによって、多様な遊びができていくというところでは、すごく今回、自由に遊ぶプレイパークというのを評価しているのですが、そういう可能性を指定管理者のもしくは委託としてできるのかどうか、お聞きしたいと思います。

○議長（茅沼隆文）

財務課長。

○財務課長（田中栄之）

それでは、お答えしたいと思います。大前提は、公の施設の管理ということになりますから、プレイパークは365日、24時間行われているのであればいいわけですが、ある期間において実施される事業だということになれば、事業そのものへの委託のほうが、やはり現実味があると考えてところであります。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

自分の言い方が悪かったんですけれども、公園管理も含めた中での、そういうイベントとして、そういうプレイパークがあるという認識で今言ったので、確かに事業ごとで言えば、そうではないんですが、管理も含めた中では、何か可能性があるのではないかなと感じたので、そこちょっとお聞きしたい。

○議長（茅沼隆文）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

公園も、今の状態では、恐らく手を挙げる業者がいないと。今の収益性、あるいは収益性を見込まなければいけませんから、今、例えば、遊具、小田原のわんぱくランドのように、ああやって遊具が豊富で、指定管理としても、そのまま経営が成り立つような部分、ある程度の経営が成り立つような目測が立てば、そういうこともあり得ると思います。現状ではちょっとなかなか厳しいのかなと思ってございますが、研究は外さないで、研究は続けていきたいと考えてございます。

○議長（茅沼隆文）

山田議員。

○2番（山田貴弘）

ぜひとも、民間でできるところは、民間にやってもらったほうがいいと思うので、そこら辺の研究は怠らないでやっていていただきたいと思います。

最後になりますが、そうやって指定管理者の可能性を探る一方、駅前の駐輪場なんかは、予算投じないで運営がされているじゃないですか。かねて町の管轄の部分に入るわけで、今後の見込みというのですか。要するにいつまでも町が入っているという、かかわっているというか、それが妥当であるかどうか。要するに民間で運営ができて、実費でできているわけですから、民間でできるということは、これはもうそろそろ手を離さなければいけない。今後は企業として育てていかなきゃいけないって、要するに応援の方向にいくという、シフトしなきゃいけないというところに来ているのかなと思います。そこら辺の計画を最後をお願いします。

○議長（茅沼隆文）

時間がきていますので、答弁は簡潔に一言でお願いいたします。

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

駐輪場ということについては、民間が出てきてくれるのであれば、町としては、それを応援するというのは、やぶさかではございませんが、今の町の施設をそのまま民間に渡すということは、その辺はまだ考えてはございません。

以上です。

○議長（茅沼隆文）

いいですか。これで山田議員の一般質問を終了いたします。