

○議長（吉田敏郎）

続いて、一般質問を行います。

9番、石田史行議員、どうぞ。

○9番（石田史行）

9番、石田史行でございます。

通告に従いまして、一般質問をさせていただきます。行政改革の取り組みを問うということでございます。

本町は、現在、県内市町村の中でも人口増加率と人口に占める若い世代の割合が最も高いわけでございますが、人口増も今後10年以内には頭打ちとなることが見込まれてございます。一方、税収の大幅増が見込めない中で、国、県と同様に、社会保障関係費や公共施設の維持管理費、あるいは大規模事業の実施に伴う経費の増加が見込まれているところであります。

よって、令和元年度から令和6年度の6年間を計画期間として、5千万円の財政効果額を生み出すことを目標とする「第六次開成町行政改革大綱」及び「2019年度開成町行政改革取り組み項目」が本年3月に示されたところでございますが、この行政改革取り組み項目のうち、下記の点について現在の進捗状況を聞きたいと思っております。

1点目、組織・機構の見直しは、2点目、キエーロ設置補助事業の見直しは、3点目、給水装置開始・中止手数料の見直しは、そして4点目、窓口サービスの向上策は。

以上、壇上からの質問とさせていただきます。御答弁、よろしく申し上げます。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

それでは、石田議員の御質問にお答えをいたします。

本年4月からスタートした「第六次開成町行政改革大綱」は、コスト意識を持った行政運営や多様化・高度化する行政需要への対応の必要性を認識し、町民の皆さんに対して将来にわたり質の高い行政サービスを提供していく体制を整えることや、事務事業の見直しを全庁的に行うことを通じて職員の意識改革を進めること等を目的に策定をいたしました。

これまでの行政改革の取り組みにおいても、一定の効果は確認できるものの、今後、社会保障費の増大や老朽化したインフラの改修、駅前通り線の整備をはじめとする大型事業の推進など歳出の増加が見込まれており、改めて行政改革を全庁的な取り組みとして捉えるとともに、これまでの課題を踏まえ、より実効性の高い行政改革を推進してまいります。

1問目の組織・機構の見直しについて、お答えをいたします。

組織・機構の見直しにつきましては、多様化・高度化する行政課題に的確に対応した職員配置を目指し、限られた人的資源を重点的・効果的に配置するとともに執行体制の簡素化・効率化を図るため、新庁舎での業務開始にあわせて実施をしていきたいと考えております。新庁舎建設に伴いまして、各部署の配置等を含めた組織の根本的

な見直しが可能な機会であり、特に、これまで執務スペースが狭小であることなどの物理的な制約により解決が困難であった課の統廃合などを実施することから、窓口サービスの向上などを目指してまいります。

今回の組織・機構の見直しでは、今年度からスタートした第五次開成町総合計画後期基本計画に掲げた政策課題に対して迅速かつ柔軟に対応するための組織・機構であること、部や課の名称を分かりやすく親しみやすいものとするとともに、ワンストップサービスなどの窓口対応などを中心とした町民サービスの向上を推進できる組織・機構となること、また、多様化する町民ニーズに対応するため、職員一人一人が課題解決に向けて取り組むとともに、管理監督職によるマネジメント機能を充実・強化し、組織としての課題対応能力の向上を図ることなどの組織力強化等を目指してまいります。

組織・機構の見直し案につきましては、今後、関係機関である教育委員会からの意見聴取を経て、関連条例の改正案等とあわせて議会に上程する予定であることから、詳細説明は改めて実施をいたします。

組織・機構の概要として、迅速な政策決定や円滑な業務運営を行うために部制を継続することとしますが、限られた人員と財源を効率的に運用し簡素で活力ある組織を構築するために、町長部局を3部体制に再編し、現行4部15課2担当課から3部15課2担当課への再編を考えております。

次に、2問目のキエーロ設置補助事業の見直しについて、お答えをいたします。

現在、開成町では、一般家庭における生ごみの自家処理を進め、ごみの資源化及び減量化を図るため、電気を使わずエコな生ごみ処理器「キエーロ」の設置を普及する制度を実施しております。この制度は、費用の一部を個人負担していただき、残りの費用を町が負担するもので、平成23年度にモニター制度を実施し、平成24年度より本格的に実施してから今年度で9年目に入っております。最近のキエーロ設置基数は、平成28年度16基、平成29年度13基、平成30年度14基となっております。キエーロ導入以降の一般家庭における設置総数は、今年度、現時点で100基を超え、本制度はキエーロの普及に一定の役割を果たしているものと考えております。

本町は、現在も人口が増加していることから、燃えるごみの総量も増加しておりますが、町民一人当たりの一日の燃えるごみ排出量は、皆さんの御理解もあり、年々減少傾向にあります。また、町民の皆さんのごみの減量化や再資源化に対する意識は資源化率などを見ても向上しており、その一翼をキエーロが担ってきたものと考えております。

しかし、キエーロのニーズは、毎年ある程度あるものの、制度の開始から8年を経過していること等、勘案すると、今後は、制度の要綱を見直しつつ、キエーロを購入する際の相談や仲介を行うなどキエーロ普及のための取り組みを検討した上で、計画的に制度の改正ないし廃止を検討してまいりたいと考えております。

今後も、ごみの減量化と資源化を推進するため、町民の皆さんのごみ問題への関心を、より高め、ごみの発生を抑制することを目的に、リフューズ、不要なものは買わ

ない、使わない、リデュース、ごみになるものを減らす、リユース、ものを繰り返し使う再利用（リサイクル）、いわゆる4Rの取り組みをさらに推進してまいります。

続いて、3問目の給水装置開始・中止手数料の見直しについて、お答えをいたします。

給水装置開始及び中止に係る手数料は、開成町町営水道条例第29条第3号に規定され、水道の使用を開始または中止する場合に、給水装置を開閉する手数料として1回につき700円を徴収しております。給水装置開始及び中止に係る手数料は、昭和43年の開成町町営水道事業開始時から徴収しております。

近年の手数料の見直しについては、平成30年5月29日に開成町水道事業運営協議会に対して、「給水装置開始・中止に係る手数料のあり方について」諮問を行いました。開成町水道事業運営協議会から平成30年10月16日に、「給水装置開始・中止に係る手数料の廃止は、次回の水道料金改定時に水道事業会計への将来的な影響を勘案し、資金計画を立案した上で廃止することが望ましい。」との答申がありました。本年度事業執行している経営戦略策定業務委託において、中期的な水道事業の経営健全化に向け施設・設備に関する投資資産と財源資産を均衡させた収支計画を策定する中で、水道料金の改定時期や給水装置開始及び中止に係る手数料の廃止時期についても検討してまいります。

最後に、4問目の窓口サービスの向上策について、お答えをいたします。

まず、現在の窓口の状況です。現庁舎では、転出や転入などの手続を行う場合、町民の方に役場庁舎内だけではなく町民センターまで足を運び、複数の窓口を回ってもらわなければならない、町民の皆様には御不便をおかけしている状況があります。新庁舎は、ロビーも広くなりバリアフリー化されるなどハード面での不便さは解消されます。しかし、それだけではなく、新庁舎の供用開始を契機に、ソフト面でのさらなる窓口サービスの向上と事務効率化も図っていく必要があります。

その方法としては、ワンストップサービスを実施することとしております。平成30年度には、窓口担当課を中心に構成した庁内検討組織を設置し、新庁舎におけるワンストップサービスを実現するとともに、さらなる町民サービスの向上を図ることを目的に、開成町における窓口のあり方について調査研究、検討を進めてきたところであります。

ワンストップサービスといっても、単純に移動距離や所要時間を短くすれば良いというものではありません。お客様に、利用しやすく、分かりやすく、そして早くて親切的な窓口の実現が開成町のワンストップサービスの目指すべき姿であります。具体的には、新庁舎の1階には窓口部門を集約し、ライフイベント等の手続が多岐にわたるものについては、少ない時間、少ない移動で用件が済ませられるよう手続の内容や事務の流れを見直し、各担当職員間でスピーディーな連携の上、窓口サービスの向上を図るといったものになります。

また、その他のサービス向上策としては、「総合案内・証明書等発行窓口の配置」「申請書の様式の統合化」などが挙げられます。供用開始の来年5月まで、もう1年

を切っております。ワンストップサービスの内容は、引き続き庁内検討組織を中心に検討を重ね、新庁舎でのサービスの準備を進めてまいります。本町が目指すワンストップサービスを提供する上で柱となる担当職員間の連携、職員の交替でお客様の対応をする形式には、シミュレーションを重ね、現庁舎でも可能なものは9月中には試行に取り組み、その状況をしっかり検証の上、改善し、供用開始に臨んでまいります。

これまで述べてきたのは事務の流れになりますが、ワンストップサービスは事務的な流れの仕組みをつくるだけではなく、町民の皆様への対応、接遇が大切であることは、これまでも述べてきたところであります。町職員は、常に親切な窓口対応を心がけることが重要であり、その結果、来庁者の満足度が高まっていくものであります。全職員に意識啓発を促すための接遇研修を重点的に実施し、意識の醸成、スキルの向上を図っているところであります。

新庁舎供用開始で、この取り組みは終わりではありません。窓口の庁内検討組織の運用は継続し、町民の意見等を聞きながら、さらなる窓口サービス向上を目指し改善等を進めてまいります。

以上であります。よろしく願いいたします。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

御答弁ありがとうございました。長い応答をいただきまして、ありがとうございます。

まず、挙げた項目に入る前に、行政改革大綱のことについて、まず伺いたいと思います。

行革というのは、なぜやるのかということは、なぜかといえば、町長からも冒頭、お話がございましたように、コスト意識を持った行政運営を努めなくては行けないと。つまり、行政コストをいかに減らすのかというのが行革の目的であろうと思えるのです。

そういう中で、今回の取り組み項目というものが示されたわけですが、この中に惜しいかなペーパーレス化の推進が載っていないということでございます。このペーパーレス化の推進ということにつきまして、行革大綱の視点というものが載せられているわけですが、その中の視点3、事務の効率化、そして視点3-3の働き方改革の中で、新たなIC機器の導入、事務手順の見直し等によって事務の効率化が図れないかというものが示されていて、その中でペーパーレス化の推進ということが行革大綱の中に位置づけられているにもかかわらず、今回、ペーパーレス化の推進が取り組み項目に載せられなかったということ、この理由をまずお示しをいただきたいと思えます。

○議長（吉田敏郎）

総務課長。

○総務課長（山口哲也）

それでは、ただいまの石田議員の御質問にお答えいたします。

確かに、ペーパーレス化、時代の流れは、そのような流れになっているかと思いません。開成町につきまして、ペーパーレスの検討を行っていないというわけではございません。既に、政策決定会議等でペーパーレスオフィスの方向性というものは確認がされていると。

ただ、一方で、開成町、国や県と違いまして、大量に紙を印刷したりコピーを使用したり、また、それに携わる職員が深夜まで残業するというような状況では今現在はございません。そういった中で、ペーパーレスというものを進めた中で、果たして、行革で言うところの行政コストにどれだけ影響があるかというところは、まだ正直言って具体的な試算もございませんが、余り大きなコストダウンにはならないという見解を持っております。そういったことで、今回は、まだ、そういったことは位置づけをしていないという状況になっております。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

今の課長の答弁ですと、余りペーパーレス化を我が町では推進したところで、それほど行政コストの削減にはつながらないというようなお話で、今のところ考えていないということで、では、取り組み項目の中にペーパーレス化の推進ということをもう、では、位置づけないということでもよろしいのか。それとも、いや、やはり、もう少しきちんと数字的なものを出して、取り組み項目にしっかりと工程を、取り組み項目の工程を私は位置づけるべきだと思いますけれども、再度、御答弁をお願いしたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

先ほども総務課長が申しあげましたとおり、既に検討ははじめておりまして一応の方向性は出ておりますので、行政改革大綱に位置づけないからやらないということはありません。実際に行政改革に、もちろん全てを行革大綱に取りあげるものではございませんので、それは、行政改革大綱には位置づけないけれども、町としての方向性としては、そういう方向性は既に持って準備は進めてございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

ちょっと、よく分からないのですけれども。当然、内部で検討されていて、ペーパーレス化の推進をしていくという方向性は出しているのだけれども、この取り組み項目には載せないということ、行革大綱に載せないということのように私は受け取ったのですけれども、それで果たして良いのかなと。ちゃんと今回の取り組み項目のよう

に、年度ごとにきちんと位置づけてやるべきではないかなと私は思うのですけれども、そこをもう少し丁寧に御答弁いただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

行政推進部長、どうぞ。

○行政推進部長（秋谷 勉）

取り組み項目への位置づけですが、次の見直し、大綱も、今回は、基本的には、これまで3年で見直しをしていましたけれども、場合によっては1年で見直すこともするという事になっていますので、時期を見まして位置づけることもあるかと思いません。ただ、その前に具体的に進めるということも、決まれば、それは、もうどんどん進めて、項目にないから、位置づけてから実行するのではなく、位置づける前でも可能なものは取り組んでいきたいと考えてございます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

済みません。ちょっと部長と私の答弁が、かみ合っていないような感じがします。要するに、行革大綱には、もう載っているのです。載っているにもかかわらず、行革の本当に大事な視点として載っているにもかかわらず、この取り組み項目に載っていないことについて、何か別の理由があるのかなということなので、それについて、もう少し明確に御答弁いただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

企画政策課長。

○企画政策課長（岩本浩二）

済みません。お答えをさせていただきます。

議員御指摘のとおり、もう既に行政改革大綱には位置づけがあるということは承知しておりますので、先ほどいろいろ答弁の中で申しあげたとおり、具体的なものが明確になった時点で、見直しのタイミングを捉えつつ、今後、取り組み項目の中に表示をしていくということで考えていきたいと思えます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

はじめから、そのように答弁いただければ、私、こんなにしつこくは聞かないのですけれども。改めて一つお話をさせていただきますけれども、これから少子高齢化で社会を支える人手は減って負担は増えるばかりでありまして、行政サービスの質を落とさずに行政コストを下げるため、これは一つ、ペーパーレス化の推進というのは待ったなしの政策だと思いますので、明確に今、御答弁いただきましたから、速やかに取り組み項目に、具体化した上でですよ、取り組み項目にしっかりと明記をしていただきたいなと思うところでございます。

特に、部長はよく御存じだと思っておりますけれども、電子政府先進国としてエストニアという国がございます。人口130万人の小国ではありますがけれども。実は、日本も電子政府化ということについて2000年から動きはじめたわけでございますけれども、実際、どうかといえば、なかなか国のほうも進んでいないというのが現状でございます。一方のエストニアのほうは、日本と同じような、まさに電子政府先進国を目指して、やはり日本と同じように2000年ごろから20年間、しっかりと取り組んできたわけでございます。その結果として、この20年でエストニアでは行政手続の電子化というものがほぼ完了したそうございまして、ペーパー時代に比べて1年間で820年分の労働時間の削減につながったということでございます。また、行政コストは紙時代に比べて1%以下になったということでございます。実際、千葉県の市川市などは、エストニアの行政システムを導入しようという方向で動いているそうでございます。

こういった動きのある中で、国がなかなか進まない状況にありますので、ぜひとも我が町が電子化先進自治体を目指してほしいという思いを込めて、今回、改めて最初にはじめて伺ったところでございます。よろしく申し上げます。

では、具体の質問に入らせていただきたいと思います。再質問させていただきます。

まず、組織・機構の見直しのところに入らせていただきますけれども、今回、新庁舎の業務開始にあわせて組織・機構の見直しを実施するというところで、今回の取り組み項目の中でも、取り組みの背景、目的、そして取り組み内容、そして達成目標、実施計画というものが明確に示されているわけでございます。具体的な中身について、先ほどの町長の御答弁では、見直し案については関連条例の改正案とあわせて今後、議会に上程するため、詳細な説明は改めて行いたいということで、私は、もちろん詳細を伺うつもりは毛頭ないのですけれども、ただ、1点。

今回、新庁舎建設に伴って組織の抜本的な見直しが可能な最大のチャンスなのです。そういう中で、私は、かなり大胆な見直しがされるのではないかなという期待感があったのですけれども、先ほどのお話ですと、基本、部制は維持すると。その上で、現在の町長部局が4部のところを3部にするというところ、それから、部、課の名称を分かりやすく親しみやすいものにすると。方向性としては、そんなところなのかなというところで、ちょっとトーンダウンしてしまったのかなみたいな感じがしないわけでもないのですけれども。

私としては、部制を維持するという判断をされたということで、庁内で検討されたと思うのです。部制をやめるのか、それとも継続するのか。この辺のメリット、デメリット、当然あると思うのです。その辺の議論、どういう議論をされたのか、それを可能な範囲で結構ですからお示しをいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

もちろん、この機構の見直しの前に、以前の議会の中でも部制の存続についてとい

う質問も出たことがございました。平成28年当時だったと思いますけれども。その時点の判断としても、部制は基本、継続していくという答弁を差しあげたところでございます。

今回におきましても、当然、そこは一番大きな課題として検討はさせていただきました。いろいろメリット、デメリット、もちろんあると思います。メリットとしましては、やはり段階を追って、決裁権者と申しますけれども、決める段階が、よりスピーディーになるのであろうというところが一つあります。

それ以前は、部制をなくした場合に、そうしますと、町長、副町長の判断を仰ぐ場面が多分、大分増えるということがございます。そうしたときに、スピーディーに部長までは、部長は三役プラス部長ということで、経営側ということで経営判断ができるという体制をつくってございますので、部長のところでは速やかに判断して町民サービスに当たるという部分もございます。もちろん、重要なものは副町長、町長に上げていくわけですが、そういう面で、スピーディーな行政判断をしていくためにはやはり部長制は必要であらうということが、一番大きな理由としては、そういう部分で部長制は存続ということで、最終的にはそういう方向性を持ってございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

ただいま部長から、部制を維持するメリットということとしてスピーディーな行政判断が可能になるということでございますけれども、そうかな。逆に、私、この120人程度の組織で部制を維持することが果たして良いのかどうか、もう少し真剣に考えなくてはいけないのかなと思うのです。

例えば、私が考えたのですけれども、部制を維持するデメリット、デメリットを、ちょっと部長からお話がなかったので、私の個人的な見解ですけれども言わせていただければ、例えば、現場を一番知っているのは課長さんであり、そして、その下にいる主幹級の方ですよね。そういった方々が「こういうことをやりたい」と、例えばアイデアが一つ浮かんだときに、そういう部長さんは今の部長さんでいらっしやらないと思いますけれども、「ううん、どうかな、難しいんじゃないの」みたいなね、そういうふうにとめられるのが、私、一番あり得るのかなと。部制を維持していると。

逆に、部制がなくなれば、各課長、あるいは現場を一番よく知っている主幹級、副主幹級の方々が、直に副町長とつながって、そして、まさにスピーディーな行政判断というものが、私、可能になってくるのではないのかなと思うのですけれども、その辺のことはどうですか。今さら、もう部制にすると言われたので、あれなのですけれども、その辺のことも踏まえて議論されたのかどうか、お示しをいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）



副町長。

○副町長（加藤一男）

今の御質問にお答えします。

部制については、今回、4部から3部に減らしますけれども、これが永久的に続くわけではございません。庁舎が新しくなって課を統合したり併合したりするわけですが、そんな中で、いきなり今まで4の部長がいらっしやっただのが0になるというのは、非常にハンディが大きいのです、私からしてみると。それで、3部に減らして行政運営をうまくやっとうと。いずれ。毎年、見直しをしたいと思います。いきなりここで廃止というのは、かなり、大変失礼な言い方ですが、私の業務が増えてしまって、冷静な判断ができなくなるおそれがありましたので、当面、これでやらせていただければと思っております。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

ありがとうございました。当面は部制を維持するという、4部を3部に減らすというところで、ただ、行く行くは部制というものを廃止するという非常に副町長から重大な御発言をいただきました。私、毎年、見直しをかけていくということですから、ぜひ、その方向で進めていただきたいと思います。よろしくお願いします。

これについては、質問を終わります。

さて、次のキエーロ設置補助事業の見直しについて、再質問をさせていただきたいと思えます。

キエーロの設置基数が大体13基から16基程度で毎年推移をされているということで、今のところ100基を超えた程度ということでございまして、これ、うちの町は人口が増えているので単純な数字で恐縮なのですけれども、8月1日現在の開成町の6千765世帯で単純に割ると2%にもいかないのですよね、普及率として考えると。この普及率、私が申しあげた町民に普及した率というものを考えると、ほとんど普及していないに等しいなという感じに私は受けとめるのですけれども、この点、御担当課としてどのように普及率を評価されるのか、まず、御見解を伺いたしたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

環境防災課長。

○環境防災課長（石井直樹）

質問にお答えしたいと思います。

世帯数で割った場合、普及率としては2%以下ということで、数字的なものとしては低いものということと言えますかと思えますけれども、現在、取り組みをはじめ9年目ということで、町長答弁にありましたけれども、今後の方向性も考えた中では、現状では基数としては3カ年で約40数基ということですので、率としては低いのか

もしれないのですけれども、ニーズはあるというところを考えてございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

一定のニーズがあるのは、それは分かる、その「一定の」という意味合いがどうなのかというのを、私、ちょっと疑問視しているところではございます。なぜ、キエーロを推進しているのかといえば、それは言うまでもなく、ごみの資源化及び減量化を図るためではないですか。だけど、100基程度で、町民への普及率が2%を切る程度で、どの程度の、では、ごみの資源化、減量化が図られているのかといえば、甚だ心もとないと私は思うのです。

町民のごみの減量化の意識を高めるという意味では、先ほどの最初の町長の御答弁にありましたように、一定の役割を果たしたと思うのですけれども、私、その辺の具体的な資源化、減量化を図るために推進されている、一定の町民の税金が投入されている補助事業が、どうも。もちろん廃止をするという方向性ではあるようでありましてけれども、もう少し検証が必要かなと思うのですけれども、改めて御答弁をいただきたい。

○議長（吉田敏郎）

町民サービス部長。

○町民サービス部長（鳥海仁史）

ただいまの石田議員の御質問、やはり世帯で普及率というものを見ますと2%に満たない、1.5%前後ということになってこようかと思えます。8年間、続けてまいりまして、効果がどのくらいあったのかと問われますと、絶対的なごみの減量化にどれだけ効果があったかというところでは、議員おっしゃるとおり、微々たるものであったということは認めざるを得ないと思えます。ただ、町長答弁にもございましたように、やはり町民の意識啓発、皆さんにごみの減量化に対して御協力をいただくための意識啓発等の中では、それなりの効果があったと考えてございます。

8年間の中で100基程度の累計総数ということになってございますので、今後につきましては、やはり行政改革大綱でも廃止というものを打ち出させていただいておりますけれども、そういう中で、補助金をつけた上での普及ということではなくて、キエーロの意識啓発、町民の方のごみの減量化に対する意識を向上させていくところの中で、そういう意味合いの中で普及のためのサポート、そういうものも考えていったらどうかということで町長答弁ではお答えをさせていただいているところでございますので。

議員おっしゃるように、今後は、この辺のごみの減量化に対する方向性というものは、もうちょっと、また別の視点から考えていく必要があるかなと考えてございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

今の部長答弁の中でも触れられておられましたけれども、取り組み項目のキエーロ設置補助事業の見直しという項目をよく読ませていただきますと、まず、来年から、2020年からは、今、自己負担額、町民の自己負担額を引き上げるということでございます。これはやむを得ないのかなと思うのですけれども、最終的な事業廃止の年度が2024年度なのですよね。これが、私は、行革の取り組みのスピードとしてスピード感が足りない。私は、正直、意識啓発という意味では一定のニーズはあると思いますけれども、もっと別のやり方に取り組んでいくべきだと。キエーロは、ある意味、ここはぱったりやめていただいて、早目にですね、もっと別の方策を考えるべきだと私は思うのですけれども、2024年に事業廃止という理由をお示しいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

町民サービス部長。

○町民サービス部長（鳥海仁史）

今回の行政改革の大綱の中で、2024年度ということで設定はさせていただいております。これは、先ほども答弁させていただいた中にもございましたが、一定のニーズがある中で、ぱったりと切るということに対しての抵抗感と申しますか。今後、一定のニーズそのものがどのような推移をたどっていくのか、その辺も見ていく必要はあるかなと考えてございます。

そういう意味で、やはり、これが年間に例えば一桁台の基数になってくるということでもあります。もうほとんどないのかなとは考えるわけですが、これが徐々に増えてくるような傾向になった場合には、その辺も考えていく必要があるかなというところがございまして、そういうところで24年度まで、様子を見ると言うところ変なのですが、設定をさせていただいたというところでございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

ちょっとのんびりしてしまっているのかなという考えが、部長の答弁を聞いていると。

誤解しないでほしいのですけれども、キエーロの推進は、私は、やめたほうが良いと思っていますけれども、ごみの減量化の意識を高める、町民の意識を高めるための施策というのは、別途、キエーロではない別の手だてを考えなくてはいけないなと思っていますところなのです。そういう意味で一つ御提案なのですけれども、今、小田原市さんがやっています段ボールコンポストとあって、部長も御存じかと思うのですけれども、そういったお金をかけずに、段ボールがあれば御自分の家の生ごみを堆肥化することができるということで、小田原市さんが積極的に推進されているのです。だから、キエーロは、もう早目にやめていただいて、そちらの段ボールコンポストの普及にかじを切られてはどうかと私は思うのですけれども、御見解を伺いたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

町民サービス部長。

○町民サービス部長（鳥海仁史）

ただいま石田議員から段ボールコンポスト、より低いコストで対応が可能だというお話だと思います。こちらの段ボールコンポストにつきましても、たしかキエーロの導入を検討するときに、たしか平成23年ごろだったと思いますけれども、段ボールコンポストについても検討させていただきました。

その中では、装置そのものにかかる費用としてはキエーロのほうが高いというところではございますけれども、段ボールコンポストの効果的な部分、その部分においては、キエーロにつきましても、バクテリアが生ごみを分解することによって、ほとんど量が増えていかないというところではございますけれども、段ボールコンポストにつきましても堆肥化をしていくものになってくるというところで、維持管理の問題等も含めると、あるいは周囲への環境の負荷等、そういう部分も含めるとキエーロのほうが効果的であるということで、キエーロの補助をしてきた経過がございます。

そういう中では、今、石田議員の段ボールコンポスト、どうだということにつきましては、私は、それは否定するつもりはございません。ただ、いずれにしても、補助金投入ということは別にして考えますと、段ボールコンポストについても有効な手段かなとは考えるところでございます。

○議長（吉田敏郎）

企画政策課長。

○企画政策課長（岩本浩二）

済みません。取り組み項目の中で設定させていただいている内容がございますので、ちょっと話を整理させていただければと思うのですが、取り組み項目としてキエーロ設置補助事業の見直しというものを取りあげさせていただいて、一定程度、これまで答弁させていただいたとおり、ある程度、役割を果たしてきたのだろうという段階において、これまで負担金として自己負担額をいただいていた分を段階的に引き上げていって、最終的に2024年度のところで事業を廃止するというので、2020年度から自己負担額の引き上げを行うという基本的には計画になっておりますので。

基本的な考え方はそういうところから出発しているということで、キエーロ事業については、そういう流れの中で廃止の方向に向かっていくと行革の中では捉えています。二次的な話として、今、お話しされている段ボールコンポストの活用みたいな話が、今後、新規事業として、さまざまな面で調整した上、具体的になるか、ならないかというような結論がそれぞれ出されていくということなのだろうと思っておりますので、ちょっと、その前提だけ、きちんと御認識をいただければと思います。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

よくよく、その前提は私も踏まえた上で質問させていただいておるところでございますけれども、もう来年度から自己負担額を引き上げるということでございますから、見直しをかけて。ほぼほぼ、もうやめるという方向に動いていくわけでございますけれども、これ以上、聞いても仕方がないかと思っておりますので、あくまでも、また。キエーロ、ある意味、いつやめるかという、事業をいつ廃止するかという問題は、これは置いておきますけれども、その後、例えば、別に段ボールコンポストに私、こだわりませんけれども、やはり。

今のキエーロは、確かに頑丈ですよ。ただ、置き場所が、そもそもどこにあるのみたいなね、という御意見も私、具体的にいただいているのです。そういうことでは、段ボールで簡単につくって、それで、もし古くなれば、また別の段ボールでつくるといふ形のほうがとても合理的ではないかなと私は思うのですけれども、その辺にとどめておきます。一つ、よく調査研究していただいて、キエーロの後、ごみの堆肥化の町民の意識をどう高めていくのか、それは、いろいろ幅広く調査研究をしていただきたいと思いますけれども、再度、部長の御答弁をいただきたいと思っております。

○議長（吉田敏郎）

町民サービス部長。

○町民サービス部長（鳥海仁史）

今、石田議員から御提案等をいただいておりますが、今後、キエーロにかわるもの等を研究した中で町民の方に普及啓発をしていきたいと考えてございますので、キエーロあるいは段ボールコンポストにかかわらず、今後、ごみの減量化に資するようなのは考えて町民の皆様に広めていきたいと考えてございます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

では、これについては質問を終わらせていただきます。

次に、給水装置開始・中止手数料の見直しにつきまして、再質問させていただきます。

先ほどの御答弁からは、水道事業運営協議会から手数料の廃止は次回の水道料金改定時に廃止することが望ましいという答申があったということでございますけれども、それを踏まえて、本年度の事業でございますけれども、経営戦略策定業務委託において収支計画というものを策定する中で、水道料金の改定時期、そして手数料廃止時期について検討していくという御答弁でございました。

そうすると、改めて確認なのですが、協議会から出された答申のごとく、次回の水道料金の改定のときに今回の給水装置開始・中止手数料を廃止するというところで、それは、もう決まったということで、そういう認識でよろしいでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

まちづくり部長。

○まちづくり部長（井上 新）

石田議員の御質問にお答えをいたします。

そちらにつきましては、昨年10月の政策決定会議で機関決定をしております。

○議長（吉田敏郎）

行政推進部長。

○行政推進部長（秋谷 勉）

済みません。今の御質問を確認させていただきたいのですが、石田議員の御質問は、次回の水道料金の改定時に廃止をするのかということをお聞きになられたという質問でよろしいですか。

それに関しましては、政策決定会議で、今、まちづくり部長が政策決定会議で機関決定をしておりましたけれども、そこは、答申自体は、その時点の答申は次回の料金改定時ということでしたけれども、政策決定会議の中での決定は、料金改定にはとらわれずに、水道の運営の状況の中で廃止が可能であれば、それは廃止の方向もあると。水道料金改定の時期にとらわれずに開栓・閉栓の手数料の廃止もあり得るという内容での決定でございますので、そこは、ちょっと1点、時期が同時になるということが決まっているわけではないということだけは、ここで申しあげておきます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

何か、急にトーンダウンをしたような感じなのですが。確認ですけれども、運営協議会から、次回の水道料金改定時に廃止することが望ましいという答申があって、それを受け取られたわけですよ。ですから、基本、では、そういう方向になるのかなというところですが、いや、そういうわけではないみたいな御答弁で、ちょっと曖昧答弁になっているのですけれども、その辺、済みません、町長の御答弁をいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

今、曖昧というより、早目になる可能性があるということを部長は言いたかったと思うのです。今、ちょうど今年度、経営戦略会議の業務の委託をしているので、その中で決まれば、早ければ、そのときに決定をする考えでありますので。水道料金改定の時期がまだ決まっていますので、そこまで待つ必要があるのか、早ければ、この業務の中で決まれば、それにあわせて廃止をするというふうに考えております。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

石田史行です。失礼いたしました。

前回の改定は平成29年4月、16.76%の水道料金の値上げを実施されて、お

いおい。今回の取り組み項目にも、はっきり、下水道料金も合わせてですけれども、上下水道料金の改定を実施する方向、改定する、値上げすると、さらに値上げするというお話でありますので、町民サービスの観点から、手数料の廃止というのは、可能であれば早々にやっていただきたいなということを確認させていただきました。ありがとうございます。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

次の改定の際に値上げではなくて、そのときに見直しをするということで、値上げするかは決まっているわけではありませんので。ありきではなくて。据え置きもありますし、値下げもあるかもしれませんので。そういう意味で、次回の水道料金改定の際に値上げということではありませんので。見直しの時期のときに、あわせて、それが妥当かどうかということで判断をさせていただくというふうに御理解いただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

失礼いたしました。私の言葉足らずで。取り組み項目で上下水道料金を改定（引き上げ）するというのがあったものですから、そういうことなのかなと思って。当然、上げないで済むのであれば、私は、そちらのほうが、お願いしたいなと思ってはいますけれどもね。そういうことで、これについても質問を終わらせていただきます。

最後になります。窓口サービスの向上策はということで、ワンストップサービスについて、いろいろと御説明いただきました。今回、新庁舎の、なぜ、建設するのかと。それは、当然、防災拠点としてしっかりとしたものにはいけない、老朽化もしているということですが、町民満足度を高めるためにワンストップサービスを新庁舎ではやっていくのだというのは、これは一つの新庁舎建設の、まさに大義名分と言って良いと思うのです。そういう中で、では、ワンストップサービスとは一体何なの、具体的にどういうことなのという、結構、町民の方から聞かれるものですから、今回、伺ったところでございます。ちょっと傍聴席が。

○議長（吉田敏郎）

傍聴される方に申しあげます。私語を慎んでいただきたいと思いますので、お願いします。

○9番（石田史行）

議長、ありがとうございます。

今回、そういうことで、ちょっと細かい質問になるかもしれない、確認の意味も含めて改めて再質問させていただきますけれども、窓口サービスの向上だけではなくて事務の効率化も図る必要があるのだということですが、例えば、どのようなものが考えられるのか、御答弁いただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

議員の御質問にお答えいたします。

一例ということにはなってしまうのですが、実は、平成29年度からなのですが、申請書様式の一元化という取り組みを実施しております。こちらに関しましては、住民票、印鑑登録証明、戸籍証明の申請書、こちらをそれぞれの用紙に記入していただいていたというものを、1枚にすることでお客様の記入する手間を省くということができるといものがございます。それは、町民サービスの向上、利便性ということだけではなく、事務効率化の面でいきますと紙も削減できるということ。また、確認作業も1枚で行えますので、そういった面と、その後の保管というのも事務効率につながるということがございます。

今、行っている例ということになってしまうのですが、今後、ワンストップサービス、こちらを新庁舎で行っていく上で、町民サービスの面だけではなく、事務効率で図れるものはないかということは、そういう視点で検討していきたいと考えてございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

課長、もう少し簡潔に御答弁いただきたいなと思います。時間もないので。

ワンストップサービスを実施するということですがけれども、これは1カ所全てで手続を行うということ、お客さんは基本、動かないというイメージで良いのか、御説明いただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えします。

全く動かないということではございません。ワンストップサービスの考え方としましては、来ていただいた方に御満足いただくということが真の目的でございます。少ない時間、少ない移動をしていただくというところでサービスを考えてございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

庁舎内検討組織で検討されてきたということがございますけれども、調査研究はどのように行ってきたのか、モデルとした市町はあるのか、御説明いただきたいと思っております。



○議長（吉田敏郎）

税務窓口課長。

○税務窓口課長（遠藤直紀）

お答えいたします。

窓口の担当課の関係課、7課2室でございますけれども、そちらでプロジェクトチームということで組織をつくりまして会議を実施、また、視察等にも県内の市町村に行ったりということを行いました。ここをモデルにということに向けてということではなく、いろいろ先進的に取り組んでいる自治体さんがありますけれども、規模等が違いますので、開成町らしいものということをつくっていく、目指していくということとしてございます。

以上でございます。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

ぜひ、開成町らしいワンストップサービス、窓口を目指していただきたいと思えます。

最後になります。町民は、このワンストップサービスに大変期待をしていると私は思っているのです。ですから、ワンストップサービスの実施、そして窓口サービスの向上に対する考え、思いについて、最後、伺いたいと思えます。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

先ほど課長がちょっとニュアンスが違う言い方をしたのかなと感じたので言いますが、ワンストップサービスは、基本的には町民の皆さんは動かないで職員が動く。それが理想ですけれども、なかなかそうは全部いかないで、一部、最低限、動いてもらう部分があるかもしれないということで、基本はワンストップですので、町民の皆さんには動かなくて済むような、そういう体制をつくっていきたいというのがあります。そういう方向を目指して、町民の皆さんに満足してもらえそうな窓口にしていきたいと思っています。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

石田議員。

○9番（石田史行）

終わります。

○議長（吉田敏郎）

以上で石田史行議員の一般質問を終了といたします。