

- 議長(中田文夫君) ただいまの出席議員数は8人です。定足数に達しておりますので、休憩前に引き続き会議を開きます。

2番 前原英石君。

- 2番(前原英石君) 今回の質問は通告しております、これからの舟橋村の住民サービスのあり方についてということで村長に質問をいたします。

近年、住民に対する負担は重くなり、逆に住民サービスの低下が感じられてきています。住民に対する負担は年々増加する一方で、金銭的な面での負担は増税や公共料金の値上げ、保育料の値上げなど、またそれ以外にも住民への人的負担としては、自治会や各種団体への負担などが挙げられます。そして毎年のように削減されている各種団体への補助金なども、単純に考えれば削減された分は間接的に住民サービスの低下につながっているのではないのでしょうか。

国や県からの補助金や交付金などは、舟橋村だけではなく、全国的に年々削減されてきている今、負担やサービスの低下はいた仕方ない部分も多々あると思います。

箱物の建設や道路整備等に多額の予算をつぎ込めることのできた時代では、それらが目に見える住民サービスの主役のように考えられていたのではないかと思うわけですが、そのようなことが容易にできない今は、知恵を絞り汗をかき、多方面においてきめ細やかな住民サービスが必要と考えます。そんなにお金をかけなくてもできるサービスもたくさんあるのではないのでしょうか。

予算の獲得、予算がつけば予算の消化、当たり前のことですが、目に見える大きな金額の予算だけを重視するのではなく、紙一枚分の予算でも使い方一つで住民サービスにつながるのではないかと思います。

一例ですが、先日ある高齢者の人から、「舟橋村にインフルエンザの証明書の紙をもらいに行ったんだけど、どこでもらえばいいのか、だれに聞けばいいのか全然わからんし、ちょうどそのとき入り口におられた人に聞いたら、奥のほうで受付をしています」と対応してもらったとのことでした。それはそれで問題ないと言えば問題ないわけですが、たまたま私自身も、その証明書を両親のかわりに役場にもらいに行ったときにも、その高齢者の方と同じようなことを感じたもので、ある職員にもっとだれもがわかりやすく、係のところに行かれるようにならないのかと、そのような不便な状況を話したところ、早速翌日には、庁舎内に案内の張り紙がしてあり、担当の係のカウンターの前に立て看板も設置してあるなどして、迅速な対応で非常にわかりやすく表示してあり、び

っくりしました。

ちょうどその時、たまたま証明書をもらいに来ておられた少し腰の曲がったおばあちゃんは、何のためらいもなく、その看板に引かれるように担当の受付にスムーズに足を運んでおられました。ほんのちょっとの改善をするだけでも、住民に対するサービスとなるのではないのでしょうか。

私も含めてですが、反面、何でこんなことにもっと早く気がつかなかったのか。毎日多くの住民に接している職員の皆さんが、住民は何を望んでいるのか、何を不自由に感じているのかがわかるのではないかと思います。

入り口にある案内の紙一枚と順路さえわかれば、すべてとは言いませんが、多くのお客さんがスムーズにその受付に行けるのではないのでしょうか。それによって担当以外の職員にとっても、他の用件で大事な仕事の手をとめることも減少し、住民にとっても職員にとってもむだが省け、ひいてはそれが住民サービスとなるのではないのでしょうか。

一例を挙げたわけですが、このほかにも、ちょっと改善をすることで使いやすくなったり、わかりやすくなったり、訪れやすくなったりするのです。

これからの住民サービスのあり方と、村長が描いておられる住民サービスというものについてお聞きいたします。

質問を終わります。

○議長（中田文夫君） 金森村長。

○村長（金森勝雄君） 2 番前原英石議員の御質問にお答えいたします。

近年、自治体の財政難から健全財政堅持のために税率アップや事務事業の見直しなどによる各種団体への補助金削減、公共料金の値上げなど、住民への負担が大きくなってきております。今後とも箱物の建設や、道路の整備など、お金をかけたサービスの提供が難しくなっている状況につきまして述べられたわけでございまして、そのとおりだと私は思っております。

これからは、住民と行政がともに協力し合っていくというか、それが協働社会だと思っておりますし、そういったむらづくりを行うためのサービスに変えていかなければならないと考えております。

そういうことから、今年4月には、住民福祉課と産業建設課を統合いたしまして、生活環境課を新設いたしました。これは、従来の縦割り型のスタイルを改めまして、職員が幅広く住民への窓口サービスを展開するため、ワンストップサービスを展開するとい

ったことでございます。

また、現在作成中の総合計画後期基本計画におきましても、行政情報をできるだけ詳しく公表いたしまして、村民が何を求めているかを情報収集することによりまして、住民と職員のまちづくり情報の共有化を進めまして、さらには、住民と職員によるワークショップを開催いたしまして、幅広い住民の意見を村の施策に反映できるよう、職員のプロジェクト・マネジメント能力の向上など、地域活動の活性化を図ってまいりたいと考えております。

これは、これからの住民サービスは、住民要望に対して行政が応えるというものではありません。行政が住民に一方的に押しつけるものではありません。お互いの共通意識、そして理解を図ることによりまして、住民と行政の協働に基づくサービスを提供することが肝要と思っておりますし、そのように努めてまいりたいと考えております。

今後とも、地域と住民、そして行政の連携するむらづくりを目指しまして、さらなる努力をしてまいります。

今後とも、議員各位の協力、御支援をお願い申し上げまして、私の答弁とさせていただきます。

今後ともよろしくお願い申し上げます。