

議事録

主題：令和５年度 第３回大津町振興総合計画等評価委員会

日時：令和５年１２月１８日（月）１０：００～１２：００

場所：大津町役場 ３階 会議室 ３０２

出席者	評価委員会	黄在南委員長、甲斐徹也副委員長、松本光行委員、小西悦子委員、吉田和信委員、山形侑子委員、池田雅一委員、吉武千鶴委員、山下和貴委員、津留武芳委員、劔持智哲委員、西田典正委員、大石顕寛委員、石原龍二委員、宇野馨委員、河津美砂委員、嶋田純委員、藤本雅夫委員
	大津町役場	藤本総務部長、村山産業振興部長 総務部（総務課、財政課、防災交通課、人権推進課） 住民生活部（住民課、税務課） 会計課、議会事務局 事務局：総合政策課
欠席者	評価委員会	古庄寿治委員

1. 議事内容

1. 開会

事務局より発言

2. 委員長挨拶

黄委員長よりあいさつ

3. 議事

＜振興総合計画等評価委員会の設置目的・役割＞（委員からの質問により事務局から説明）

- ・町を取り巻く情勢が大きく変化している。Ｒ４年度の評価はもちろん、変化へのすり合わせを行う必要があると思う。（委員）
- ・おっしゃる通り振興総合計画を策定した時とは情勢が変わっています。今の状況を踏まえながら評価に活かせるような意見を賜れればと思っております。（総務部）
- ・評価はフィードバックの意味がある。前年の結果を評価すると同時に、こういった点をフィードバックし来年度はどこに重点を置いて欲しいのか、という意見もあって構わないと思う。（委員）

＜第 2 回評価委員会で保留になっていた事項への回答＞

・委員より、「資料 9 ページの地域学校協働活動の実施件数が 25 件となっているが、自身が東小学校で 13 回開催している。残り 12 回では少ないと感じているため、地域へ取組を広げていただきたい。」とご意見をいただいておりますが、地域学校協働活動につきましては、新型コロナウイルス感染症も縮小傾向にあったため R4 年より活動が活発化しております。25 件の内訳としましては、各小中学校が行う地域学校協働活動の 9 件と放課後子ども教室を行っている大津東小、護川小の 2 件、地域主動の 14 件が行われたところです。ただし、活動内容別の回数では 98 回の地域学校協働活動が令和 4 年度に実施されております。今後につきましても、地域学校協働活動を推進するにあたり、学校と連携を取りながら多くの地域や団体に参画していただけるよう計画してまいります。

・委員より、「メガソーラーの建設によって失われた森林や田畑の面積はどれほどか伺いたい。」とご質問をいただいておりますが、町内でのメガソーラー開発面積は、約 253ha で内訳は、山林約 84ha、原野約 161ha、宅地約 2ha、畑約 6ha となっております。

・北側復旧道路が整備されて、山林原野等を開拓してメガソーラーの設置がされている。それに伴って下流の平川が整備されているが、古城・米山地区の住民は水害への不安が大きい。近年は想定外の雨量となることもあるため、町が主導して住民の不安を取り除くよう進めていただきたい。（委員）

＜大綱「5. 町民活動・町政運営」分野について＞

・国は来年秋にも現行の保険証を廃止して原則マイナ保険証とするようだ。今後は運転免許証など様々な情報がマイナンバーカードに集約されることが予想されるが、個人情報漏洩の心配はないのか。（委員）

・マイナンバーカード自体には 4 項目（氏名・生年月日・住所・性別）のみ搭載されており、IC チップの情報を故意に閲覧しようすると破損する仕組みです。なお、マイナンバー制度は個人情報を一か所に集めて管理せず、それぞれのデータにアクセスする仕組みとなっているため、個人情報の流出はないと国から安全性について説明がされています。（住民生活部）

・マイナ保険証への変更は強制なのか。（委員）

・強制ではありません。マイナ保険証をお持ちでない方へは資格確認証が届くことになっています。（住民生活部）

・制度に対する疑問や悩みを相談できる窓口はあるのか。（委員）

・住民課はマイナンバーカード交付申請を担当しており、手続きの際に疑問や不安があれば伺っています。（住民生活部）

・人権を尊重するまちづくりや男女共同参画の推進については、一緒に考えていけば良いのではないかなと思う。また、外国からの移住者が増加しており、人権に対する意識レベルを上げていかなければならない時期だと実感している。町民アンケートの結果をみると、外国語や国際交流への関心を持つ人は少な

いようだ。TSMC ができて良いことがないと思う町民もいるので、外国から移住してきた人たちの人権を大切に考えながら取り組んでもらいたい。（委員）

- ・今後人権に関する事案が増えることが予想されるなかで啓蒙をどのように展開していくのか。（委員）
- ・町民アンケートの結果では「どちらともいえない」と感じる人が半数近くいらっしゃるの、そういった方に関心を持って頂けるよう様々な大会などで啓発事業を行っております。「人権が尊重されている」と感じる方はあまり増えていませんが、「人権があまり尊重されていない」と感じる方は減ってきており、少しずつ暮らしやすい社会になっているのではと感じています。インターネットや LGBTQ、外国の人への差別など、新しい差別問題の解消にも目を向けて、今後も引き続き人権に配慮したまちづくりを行ってまいります。（総務部）
- ・継続した内容だけでなく、抜本的なやり方をお願いしたいと思います（委員）

- ・水水ポイントについて、参加する個人や団体にとっても良い取り組みと思うが、町民への周知が不足していると感じている。現状はどのような広報活動を行っているのかを伺いたい。ボランティア団体の資金にもなるので、水水ポイントを通して町からの補助があればボランティア活動もスムーズに行える。10 月に申請した分の認可がまだ下りていないと聞が、スピーディーな認可が登録人数の増加にも繋がると思う。（委員）

- ・水水ポイントは環境活動・防犯活動・健康づくり活動などのボランティア活動に対してポイントを交付しているものです。町の広報誌に年 1 回掲載しておりますが、おっしゃる通り広報活動に不十分な点もありますので、今後さらに周知を深めていきたいと思っております。登録が滞っているというご指摘については、基本的にはスムーズな認可を行うことになっておりますので、内部で確認させていただきます。（総務部）

- ・目標指標の窓口対応の満足 85%の数値はとはどのように求めているのか。金融機関と違って役場職員の机の配置は窓口に向いておらず、お客様が窓口に立っても職員が顔を上げてくれないことがある。番号札があるのは住民課だけで、どの課に行っているのか分からない方にも職員はあまり声をかけてくれないと聞く。（委員）

- ・窓口対応向上のため研修を行っておりますが、啓発を継続していきます。また課長会議などで実態の検証をしながら窓口対応の向上に努めてまいります。（総務部）

- ・窓口の対応の満足度の数値は住民課窓口で一定期間行ったアンケートの結果です。アンケートの内容は、要件のある課はすぐわかったか・職員の説明はわかりやすかったか・待ち時間についてなどで、その総評として窓口サービスの満足度をアンケートの最後に伺っており、満足・まあまあ満足の割合から数値を求めています。（住民生活部）

- ・当行では年 2 回のお客様アンケートを行い、お客様満足度の他にも他者に紹介できるのか、推奨度合について意見を頂いている。窓口対応の満足度は従前値よりも落ちている状況で職員の人材育成・人材確保についての評価が A 評価であることがミスマッチだと感じる。研修や啓蒙活動を行ったとしてもお客様への対応は一過性で終わるものではないので、どのように改善するかを含めて内部評価することも大切ではないか。（委員）

- ・銀行では窓口の外で要件を伺う案内係を配置するなどしており、ノウハウが詰まっていると思う。委員からの指摘について実質的に効果のある対策を工夫してほしい。（委員）
 - ・この評価委員会でも最初と最後に挨拶運動の一環として挨拶を行っているが、日頃はどのようなかたちで行っているのか伺いたい。役場職員の大変さは承知しており、職員自身も大切だと思うと同時に町民のために頑張ってもらいたいと思う。職員の人材育成も大切だが、上からの押し付けにならないようにしてほしい。（委員）
 - ・形式化しすぎると内容が伴わなくなる。挨拶運動が、ただ挨拶するだけでなく職員の心や気持ちに具現化され表れるような方針や運動が必要ではないか。（委員）
 - ・挨拶の不足は認識しております。挨拶と笑顔はお客様に安心して手続きをして頂ける入口になることを踏まえ、昨年に挨拶強化月間を設けて取り組んでおりました。ご指摘を頂き、挨拶の不足を再認識いたしましたので改めて啓発を進めてまいります。（総務部）
 - ・役場職員の従業員満足度についてのデータを取ったことはあるのか伺いたい。（委員）
 - ・今の業務に対する満足・不満足といった具体的なアンケートは取っていませんが、自己申告調書で自由意見を頂く機会を設けております。意見欄を活用しながら職員の満足度調査の充実を図りたいと思います。（総務部）
 - ・働いている職員の満足が町民の満足につながる。給与や労働時間だけでなく、満足感やワクワク感、働きがいや所属意識など、大津町が大きく発展するチャンスに各部署がやりがいを持って働ける環境づくりや組織づくりも大切だと思う。（委員）
 - ・「挨拶をしましょう」と言うだけでなく、職員の満足度を高めることが挨拶の啓発につながるということ。間で培っている研究や尺度は多くあるので、ぜひ相談してみてもどうか。（委員）
 - ・挨拶の啓発として、来庁者の多い時間帯に短い時間でも職員が挨拶に立つことを1つの方法として提案したい。（委員）
-
- ・男女共同参画の推進について、全国的に男性の育児休暇の取得率は低い状況。また、病児施設などを利用することにためらいを感じる方もいる。大津町として実際の取得者・利用者の声を広めることで育児休暇が取りやすい町、育児サービスを利用しやすい町という印象をつくり、女性が働きやすい環境づくりにつながる。啓発だけでなく実績の報告を取り入れて頂きたい。（委員）
 - ・おっしゃる通り、男性が育児休暇を取りづらい環境はまだ残っていると思います。企業連絡協議会等との連携を強めるなど、男性が育児休暇を取りやすい環境をつくって頂けるよう進めていきたいと思っております。（総務部）
 - ・大津町役場では女性はもちろん、近頃はほとんどの男性が2週間から1か月程度の育児休暇を取得しており、町としては高い取得率だと感じています。休暇時に給料相当額の10割補償をすすめるような国の動きもあるので、男性の育児休暇取得率は増加していく予想です。育休情報の公開によって民間への波及を促すよう意見を頂いたので、広報誌で特集するなど参考にさせていただきます。（総務部）

- ・資料に“適正な課税に基づき”という言葉があるが、以前に固定資産税の取りすぎが発覚し還付があった。再発防止のためにどのようなことをしているのか伺いたい。また、転勤など短期間の居住によって、大津町へ住民票を移さずに暮らし、住民サービスを受けている人について把握はしているのか。（委員）
 - ・昨年度に土地の特例の誤りに関して還付させて頂いた件について、他市町村で同様の問題が報道され、それに基づき調査を行ったところミスが発覚いたしました。再発防止のために研修を増やすなど税や法に対する職員の知識の向上に努めるとともに、課内・係内での情報共有を図っております。短期間大津町で暮らす方について、課税の対象は基準日に大津町に住所がある方に対してです。基準日に大津町に住所がない方への課税は行っておりません。（住民生活部）
 - ・企業に対して住民票を移すよう促してもらうなど、はたらきかける必要があるのでは。（委員）
 - ・課税は基準日に基づくものになります。住民票があるかどうかではなく実際に居住している住所地での課税となりますので、短期間大津町で暮らす方はそもそも居住しているという判断にはならないため、住民票を移す必要はありません。住民税は二つの自治体から課税はできませんので、主に居住している住所地での課税となります。（住民生活部）
-
- ・役場は企画立案、課題解決のための業務が肝要であり、日々の業務はできるだけ自動化するなど効率化を図り、仕事内容を変えていく必要があると思っている。例えばこの振興総合計画について、近隣市町村のものと比較すると似たような言い回しがされており、外部に作成を任せているのではないかと予想している。振興総合計画は外部委託せず役場内の職員で作り上げてはどうか。（委員）
 - ・振興総合計画の策定については、コンサルが入っているものの職員の手で推敲を重ねてきたものです。他市町村と代り映えない内容であるご指摘を頂きましたので、次回の策定時には十分に気を付けてまいります。（総務部）
 - ・業務の効率化について、R3・4年度に職員の業務量調査を行いました。そのなかで ICT やアウトソーシングの活用、事業縮小などの提案があり、各課へ調査・ヒアリングを行いながら業務の効率化を進めております。DX 推進計画も策定しており、ICT の活用によって生まれた余力は住民サービスに活かせるように取り組みたいと考えております。（総務部）
-
- ・大津町公式 LINE の登録人数を伺いたい。情報を速く届けられることが LINE の良い所。ホームページなどで自発的に調べるよりも気軽に情報を得るきっかけになる。広報や生涯学習誌はリアルタイムの情報提供が難しい。LINE の強みを活かし、広報等に掲載されていない情報やお得情報などを配信すれば登録人数の増加にもつながるのでは。また、調べものをする際に自分の求める情報がどの項目に当てはまるのかが分かりづらいため、検索機能の強化もお願いしたい。町民が何を求められているのかを調査・反映し、より使いやすく改善してほしい。（委員）
 - ・ライン登録者数は今現在 7,613 人です。登録人数を増やせるよう周知を深めていきたいと思っております。より使いやすくご利用頂けるよう今後も検討してまいります。（総務部）
 - ・町民の求める情報など調査する予定はあるのか（委員）
 - ・何らかの形で意見を賜る場を設けられればと思っております。（総務部）

＜全体を通しての質問＞

- ・町民アンケートの結果から、満足度が低いけれど重要度が高いと町民が感じているのが道路網の充実と公共交通の充実。町としてまず着手するべきなのは公共交通の充実と思っている。資料内にある“まちなかエリアにおける公共交通の実現に向けた実施計画”とはどのような計画なのか。高齢人口が増えると個人の移動手段の確保が難しくなるため早い段階で公共交通の充実を図る必要があると思う。実施計画の進捗と今後の方向性を伺いたい。（委員）
- ・実施計画について、R5 年 10 月からまちなかエリアにおいてバスの実証運行を行っております。公共交通では乗合タクシーのエリア拡大と、乗合タクシーでまちなかに来た後の横移動が課題となっていました。今回は既存のバス路線を活用して横移動を実現するための実証運行となっております。今後はタクシーの人材不足の現状を鑑みながら乗合タクシーのエリア拡大・見直しを検討してまいります。（総務部）
- ・町外や工業団地など、車でしか行けない場所が多いことが渋滞問題の深刻化につながっている。町内だけでなく周辺地域を含めた広域エリアの巡回バスなど、県とも連携して実施する必要があるのでは。移動範囲だけでなく、朝昼晩さまざまな時間帯の運行によっても新たなビジネスチャンスが生まれたりする。利便性だけでなく経済効果も含めて広域エリアでの運行を検討してほしい。（委員）
- ・ゾロ像の来訪者数を前回の評価委員会で質問したが、その後人数調査は行ったか。（委員）
- ・適切な時期を見極めて、防犯カメラの映像から来訪者数を確認しようとしているところです。（総務部）
- ・子育て・健診センターの入り口付近に、ワンピースについての問い合わせには答えられない旨が日本語・英語で記載された張り紙がある。問い合わせに訪れる観光客が多いことが伺えるので商業観光課と横の連携があってもよいのではと感じた。また、アパートの建設など農地の転用が多く見受けられるが、高齢化が進む中で大津町内に高齢者施設等を将来的につくるとなったとき、利便性の良い土地はなくなっているのではないかと心配している。高齢者施設はいずれ必要になってくる。民間施設と行政に関りがあるのかを含めて伺いたい。（委員）
- ・張り紙については横の連絡がなく存じ上げませんでした。観光に来られたお客様へ親切な対応ができるよう連携していきます。（産業振興部）
- ・土地利用については様々な検討を行っております。町として取り組むべきところは住民の要望は高いけれど満足度が低い部分だと思っています。こういった政策を重点的に行っていくかは振興総合計画に基づくもので、次回の策定にむけて評価委員の皆様にご意見を頂いております。早急に取り組むべき課題については当然取り組んでいく必要がありますが中長期的取り組みについては振興総合計画の見直しの際に頂いたご意見を踏まえて次のステップへ進めていきたいと思っております。（総務部）
- ・大津駅には飲料の自動販売機しかないのでお土産などを販売できるスペースがあればよいのでは、と以前提案した際、シルバー人材センターの方に管理をお願いしているため金銭が絡むやり取りができないと聞いたことがある。町の窓口にあたる場所なので人材を配置してゾロ像のフィギュアや、町の特産品など大津駅でしか買えないものを販売することで特色を出せば大津町の観光客も増えるのでは。金銭の扱

いが難しいのであれば自動販売機による商品販売を取り入れるなどしてはどうか。駅のスペースの利便性を高め、有益なものに変えられるよう見直しを検討していただきたい。（委員）

- ・ビジターセンターができた当初から同じ思いがあります。お客様からお土産類の販売について要望があることは伺っており、大津町のお土産が販売できれば PR にもつながるので、できることを検討しながらどのように実現していくのかを考えていきたいと思っております。（産業振興部）

- ・職員の人事について、自分は 3 年間農業委員会に参加しているが毎年局長が変わっている。専門的な知識を持っていないとスピード感のある対応ができないため数年は在籍するべきだと提案したい。また、議員への要望として積極的に一般質問を行うなど意識の高揚を図っていただきたい。（委員）

- ・人事異動については 3 年を目途に定期的な異動をしております。より専門性の高い職員が求められる時期に来ていますので、定期的な異動というだけでなく、いろいろな専門性を持った職員を育てたいと思っております。民間企業で経験を積んでいる方の中途採用などでも職員の育成を進めていきたいと思っております。（総務部）

- ・一般質問については議員それぞれの立場や都合などあると思いますが、ご意見があったことはお伝えしたいと思います。（議会事務局）

- ・議会の内容について事務局から年 4 回の報告はされているが、議会の様子をホームページや携帯電話などで知れる機会があればいいと思う。（委員）

- ・資料の評価一覧について、前年度評価との比較や、評価の変更理由も記載できないか。（委員）

- ・そういった記載ができないか検討させていただきます。（総務部）