

〔2番 中田利昭 登壇〕

○2番（中田利昭）

おはようございます。議長のお許しを頂きましたので、私からの一般質問を始めたいと思います。

今回は大きく分けて2点、お伺いをいたします。まずは1点目、冬期生活環境の地域差と家庭用除雪機導入の支援についてということで、5点、お伺いをいたします。

飛騨市の市道や県道の除雪体制は、他自治体と比較しても非常に充実をしており、歩道を含め丁寧な除雪が行われていることは市民生活の安心・安全の確保という観点から高く評価されるべきものと考えております。通勤・通学時間帯に合わせた除雪が実施されている点も含め、全国的に見ても高い水準にあると私は感じております。一方、各家庭での除雪については、市街地では融雪装置や流雪溝の整備により除雪負担が軽減されている一方、中山間地域では住民自らが高額な家庭用除雪機を購入しなければ現代の生活においては成り立たず、早朝からの作業など生活上の負担が大きいとの声もよく聞かれます。同じ飛騨市内であっても、融雪装置や流雪溝がない地域では除雪労力などの年間を通じた生活コストが高く、雪の多さや生活負担が理由で市街地へ引っ越したり、または市外へ転出するという声も一定数見受けられるのではないのでしょうか。

また、人口減少が進む中、こうした冬期生活の生活環境の負担は、高齢者の生活や移住・定住施策を考える上でも重要な要素であると常々感じております。市内の中山間地に住まわれている方は既に家庭用除雪機を導入している方がほとんどですが、移住者の中には雪の多さを十分想定できていないケースもあり、住宅購入や生活準備に資金が集中することで、家庭用除雪機の購入まで予算が回らないという声もあります。特にシングルマザー世帯や女性の単身世帯、高齢者のみの世帯にとっては機械導入費用が大きな負担になり、導入を諦める方もいらっしゃるのではないのでしょうか。さらに、小型除雪機は私道や敷地内の除雪だけではなく、消火栓周辺やごみ集積所など地域共用部分の除雪にも使用されており、防災や生活衛生の維持にも一定の役割を果たしている現状があります。こうした実態を踏まえ、以下の点について市の見解を伺います。

まず1つ目でございます。各世帯での除雪と冬期生活環境に対する認識についてでございます。まず市として、各世帯での除雪体制をどのような水準にあると認識しているのか。また、冬期生活環境が市民の暮らしや定住意識に与える影響についてどのように評価をしているのか伺います。

2つ目でございます。雪国特有の生活コストと人口流出の関係についてということで、雪国特有の生活コストや除雪労力が理由となり、市外への転出につながるケースについて、市としてはどのように認識しているのか。また、人口減少対策との関連について見解を伺います。

3番目でございます。融雪側溝整備地域と未整備地域の生活負担の違いについてということでございます。融雪装置や流雪溝などの冬期インフラが整備された地域と未整備地域との間で、日常生活の負担に差が生じている現状について、市としてどのように認識しているのか伺います。

4番目です。小型除雪機の利用実態と地域安全への寄与について。家庭用ロータリー型除雪機が、私道や敷地内のみならず、消火栓周辺やごみ集積所など地域の共用部分の除雪にも使用されている実態について、市としてどの程度把握しているのか伺います。

5番目です。地域格差を踏まえた除雪機導入支援の考え方についてということですが、これが私の今回の質問の核心の部分でございます。小型除雪機は、冬期生活を維持するために重要な役割を果たしている家庭もあります。移住者やシングルマザー世帯、女性の単身世帯、高齢者世帯などへの配慮、また、人口減少対策、地域格差は正の観点から個人補助という枠組みにとどまらず、地域特性に応じた生活環境整備として、導入時の負担軽減や購入支援について検討する余地はあるのか、市の見解を伺います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

（「議長」との声あり） ※以下、この「議長」と呼ぶ声の表記は省略する。

◎議長（澤史朗）

都竹市長。 ※以下、この議長の発言者指名の表記は省略する。

〔市長 都竹淳也 登壇〕

△市長（都竹淳也）

おはようございます。除雪につきましてのお尋ねでございます。幅広い分野の質問でございます。雪国にあるってことは暮らしの前提なものですから、幅広く分野が分かれておりまして、実はまとまった答弁を担当する部局があるわけではございません。こういうときこそ市長の出番だということで、私がまとめて答弁をさせていただきたいと思っております。

まず、1点目の各世帯での除雪と冬期生活環境に対する認識、それから2点目の雪国特有の生活コストと人口流出の関係につきまして、まとめてお答えを申し上げます。

飛騨市は豪雪地帯でございまして、雪が降るってことは地域の風土の一部だというふうに考えております。これに伴う冬の寒さ、日常的な除雪作業ということが心理的・肉体的負担になるといことは、これは雪国に暮らす上では避けることができない現実だろうと認識しておるわけでございます。こうした冬の期間の生活環境とか、除雪の労力が市民の定住意識に影響を与えるかどうかということについては、確たる調査を実施していないということでございますけれども、参考になるデータというものがございます。令和6年の岐阜県人口動態統計はですね、転入転出のときに移動理由を聞いているんですね。これを見ると、1つの推測ってのは成り立ちます。飛騨市と他の自治体間の移動理由別転入転出データを見ますと、生活環境の利便性というのを理由にした市外への転出が76件98人おられます。逆に、生活環境の利便性を理由に入って来られる方が90件122人。24人の転入超過ということで、入って来る人のほうが多いということです。さらに、住宅事情では36人の転入超過、自然環境上の理由は4人の転入超過ということでございまして、数字を見るとですね、冬の厳しい環境が転出増加の直接的な要因になっているということはいえないというふうに捉えております。

一方で、市内の現状をどう認識しているかというお話なんですけれども、高齢化が進んでおりますし、担い手不足もございまして、したがって、自力での除雪が困難な世帯が増加しているという現状は十分に認識をいたしております。市としても継続的な支援に取り組んできたところでございます。代表的な施策として申し上げますと、平成29年に設置をいたしました雪下ろしサポートセンター、これが代表的な例でございます。これは吉城建設業協会と連携いたしまして、支援が必要な高齢者世帯、障害のある方の世帯、母子世帯等に対しまして、これは雪下ろし弱者世帯

というふうに言っているわけでありまして、この雪下ろし弱者世帯を対象に市内の登録事業者が作業を分担しまして、その費用の一部を市が補助する、こういう制度でございます。これは全国的にも珍しいというふうに言われております。この他にも雪下ろし代行業事業者の紹介でありますとか、屋根のアンカー設置の補助とか、多角的な支援策を展開しておるところでございます。

次に3点目、融雪側溝整備地域と未整備地域の生活負担の違いということでございます。消融雪設備や流雪溝の整備状況っていうのは、地域ごとの自然条件とか地形とか水理とか地下水の状況によって左右されておるわけでありまして、市内全域を述べてみますと、設備を設置できない地域の方が多数を占めるというのが実情でございます。飛騨市は非常に広大な市域を持ちますので、降雪量や居住環境、住宅事情などが地域によって大きく異なるわけでありまして、全市民が全く同一の生活環境の下で暮らすということは元来困難だというふうに考えております。こうした各地域における生活負担の差、これにつきましては、もともと地理的・環境的要因に起因するものですから、これはやむを得ないというふうに捉えざるを得ないのではないかと考えます。

市としては、そうした地域性を前提とした上で、より支援を必要とする方々に寄り添う対応が必要だというふうに認識をしております。先ほどの雪下ろし弱者世帯を対象とした支援も、そうした考え方に基づくものということでございます。こうしたことについては今後もいろいろ工夫を凝らしていきたいと考えております。市の自然条件や財政条件を十分に考慮しながら、市内全域における冬の期間の生活環境の改善に努めてまいりたいと考えておるところでございます。

それから4点目、小型除雪機械の利用実態と地域安全への寄与というお尋ねでございます。家庭用の小型除雪機を活用しまして、地域の共用部分の除雪が行われている事例があることは承知をいたしております。消火栓とかごみ集積所の維持管理と同様に、除雪作業につきましても行政区や町内会などの地域主体で実施していただいているものと認識をしております。市として各地域地区の具体的な除雪方法の調査をしているわけではありませんけれども、人力で行う地域や小型除雪機を利用する地域があるということはもちろん認識をいたしておりますし、作業の担い手についても区や組、あるいは近隣の御家庭同士など、実態は多様であるというふうに認識しておるところでございます。

続いて最後、5点目なんです、地域差格差を踏まえた除雪機導入支援の考え方ということでございます。ここが核心ということでございますが、あまりいい答えではございません。小型除雪機が豪雪地帯における冬期の生活維持に重要な役割を果たしているっていうことは、今ほど申し上げたように十分に認識をしております。しかし、全世帯を対象に導入補助を行うっていうことはもう多額の費用を要するということがございますし、さらに家族構成とか、住宅の立地状況とか、全ての家庭で小型除雪機が必要とは限らないという状況でございます。したがって、現時点において、個人宅向けの導入補助制度を設けるということは考えていないということでございます。

一方で、公共の用に供する道路、これにつきましては個人や地域がボランティアで除雪を行っていただく場合に、従来より道路除雪サポーター制度というものを通じた支援を行っております。この制度では、除雪路線以外の国・県・市道等の生活道路、私道を除くわけでありまして、これが1つの条件。それから当該路線に1戸以上の住居があること、それから除雪延長がおおむね50

メートル以上であることの3条件を満たす場合に、そこに公共性があるというふうに判断をいたしまして、燃料の支給でありますとか除雪機械購入費の補助、こうしたことを行っておりまして、これは積極的に支援しておるといってございまして、めり張りを利かせながら、この小型除雪機導入の支援というのは取り組んでおるといってございまして。

〔市長 都竹淳也 着席〕

○2番（中田利昭）

答弁ありがとうございます。それでは何点か再質問をさせていただきたいと思っております。

確かに中山間地で小型除雪機の導入というのは、ほぼ私道の中をするので、個人資産への補助ということになるので、私も非常にその辺は今回質問しようか悩んだところであるんですけども、市内全域において除雪機の補助っていうのは難しいと今答弁されたと思うんですけども、例えばまずは中山間地域、高齢者世帯とかそのように件数を絞って、例えば導入費用の3分の1、上限10万円とかですと、融雪装置を設置するよりは安いのかな。中山間地域で井戸を掘って融雪装置をつけるのは難しい話だと思うし、水の問題もありますのでないと思っておりますが、そういう市内全域の公平性ということを考えるのであれば、導入時に10万円っていうのは安上がりなんじゃないかなと思っておりますけども、その辺を今後考えていただくのはどうでしょうか。年間50件にしても10万円が500万円、30件なら300万円、可能な金額ではないのかと思っておりますけども、どうでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

求められている状況が全然違いますね。もちろん必要とする方に補助したいという気持ちはあるんですけど、どこかで線を引くというときに、つまりその公共性の部分で線を引いたということなんです。基本的に除雪って、除雪をする場所の状況が全く違いますよね。家の周りをしたいって方もあれば、自分の車庫の辺をやりたいという方があったり。うちの前をかくだけなら全然問題ないんですけども、ちょっとどっかへ行こうと思うとその部分をかかなければいけないとか、いろいろな事情があります。そうすると、その必要性をどこで引くのかっていうところが非常に難しいんですね。これが雪国であるということの、逆に帰結だと思うんですね。全部どこでも均等に雪が降りますので。そういうことなので、市としては先ほど申し上げました公共の用に供する道路というところで線を引いて、その部分を除雪しよう。それはもちろん皆さんのためにやるってこともあれば、自分の利便性でやっていることのほうが圧倒的に多いものですから、その部分をやる際に支援をしようというところで線を引いているということになります。

それから小型除雪機ですけども、使っておられる方は御存じかと思っておりますし、私事ですが私の家は販売店でしたので除雪機というのは普段ずっと見てきたんですが、なかなか使うのって簡単ではないですよ。しかも非常に高額で故障が発生しやすいので、メンテナンスをかなり丁寧にやらないと維持していくのが難しいです。それからガソリンですね、燃料を買ってきたりという手間がありますし、それからシーズンはどこにしまっておくのかという問題もありますので、小型除雪機って意外と広く使えるものではないというふうに認識しておりますので、そうした点も含め合わせて考えると、今のような取組のほうが妥当なのかなというふうに考えております。

○2番（中田利昭）

そこが非常に悩ましいところなんでございますけども、多分小さいとあまり機能しないということで新車で買うと100万円ぐらいはするんじゃないかと。100万円を負担するっていうのは、当然田舎に住んでいますと車も必要ですし、その他の生活コストっていうのもかなりかかるんですよ。そういう意味でちょっと負担をしていただけないかなという私の質問だったんですけども、何とかその辺の格差、本来は自助でやっぱり自分で買って自分でやるよと。市長の答弁の中でも、ほとんど私の敷地の中の除雪なので、そういうものに補助を出すっていうのはなかなか市としても難しいんじゃないかなとは考えております。

新潟県とか秋田県ですとか、お隣の長野県でもやっぱりそういう例があるんですね。大体上限10万円、3分の1の補助っていうのはあるので、何とか10万円、年間20件の補助というようなことをもうそろそろ考えていかないと、昨日の質問にもありましたけど地域コミュニティが崩壊しかねないと。私の住む地区でも同じ神岡でもそうなんですけども、口には出さないんですけども、やはり若い人たちはどんどんどんどん街中へ移住するんですね。そうすると田舎のほうのコミュニティがもうお年寄りばかりで崩壊しかねないと。もう今後10年もたないんじゃないかなという地区がたくさんあると。その中でやっぱり少しでも頑張ってもらって、市からも高齢者の方を支援していければ力強いんじゃないかなと。いわゆる自助、共助、公助の部分で何とか頑張ってもらえたら大変いいんじゃないかなと、飛騨市も見直されるんじゃないかと考えておりますけども、その辺の観点でもう一度お聞かせください。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

そうですね、年間例えば数十台で10万円くらい、20台で200万円、やってやれないことはないということもあろうかと思うんですけども、ただ、やっても20台。何件充足するんだという話があるし、買いたいけどそもそも買って使えないし、10万円出しても残りの90万円は出せないっていう方が圧倒的に多いだろうというふうに考えると、むしろ、多分小型除雪機は解ではないんじゃないかって気がするんですよ。それはやっぱり共助であったり、公共の用に供するところをやるということが、共通してやっていくということの1つじゃないかなというふうに思うんですね。なので、金額の問題、予算の問題というよりは、それが何のためにやってどういう効果をもたらすのかというところを考えていっても、なかなか踏み切るところまでちょっと熟度がいかないかなっていうのはすごく思います。

それから、先ほど雪が多いので口には出さないけども、もっと便利なところへ引っ越していかれる方があって話なんですけども、これも必ずしもそう言えないところがあって、私が住んでいるのもこの近くですけども、一番早く古川町でも融雪があるところですし、古川町の街中は側溝があるんですけども、わざわざそこから周囲へ引っ越されている方がたくさんおられまして、そうすると雪だけが判断条件じゃないんじゃないかというふうにも思えます。確かにそういった声もいろいろあって、市民でありながら不公平ではないかと。水が出るところと水が出ないところ、雪が多いところと少ないところ、違いがあるのは不公平ではないかっていう話はあるんですけども、これは長い歴史の中で培われてきた1つのインフラですし、しかも雪が降るか降らないかになりま

すと、これは風土ですので、これはもう前提として考えざるを得ないのではないかと思います。せめて側溝を掘ってくれみたいな話もあるんですけども、古川町の街中は側溝があって、うちの前は側溝がなくて不公平だと。しかし、歴史をひもとくと、江戸時代からの流れがあって明治時代に基ができた側溝なので、やっぱり歴史の遺産の一部だっというふうにと考えると、やっぱり不公平だっということはないかなこう言いづらいところがあるっというふうに思います。なので、これは風土なりの一部だというふうにと考えて、その中で特に支援が必要な方をどう支援するのかっというところに絞ってやっていくのが行政の1つの考えの筋道じゃないかなというふうには考えます。

○2番（中田利昭）

私も町中に関しては歴史遺産という考え方は非常に賛成なんですけども、かといって、私どもが住んでいます田舎のほう、私の住む地区はまだましなんですけども、私を支援していただいている地区なんかは、若者がみんな出て神岡町市街地に家を建てるという方が実際にいらっしゃいますし、それはやはり生活が不便だからっという理由もあるんですけども、その一つの中にはやっぱり雪かきが大変という方が結構いらっしゃるんですね。もう雪が降らない地区へ行きたいと。神岡町は特にそうだと思うんですけども、富山県、高山市へ出て行く方が非常に多いんですね。雪の負担が少ないということが第一の理由に述べられる方は大変多いです。ここから先、中山間地の支援を厚くしていただいて、何とか地域コミュニティを守っていききたいという、若者の定住の話も含めてそういう政策を考えていただければ、大変私は助かります。

それでは次の質問へまいります。今回、2つ目の質問もちょっと手厳しいというか、私を感じた話ではないので、その辺を考慮していただければと思います。

2つ目にいきます。市役所の窓口における初期対応の在り方についてということでございます。4点あります。

飛騨市役所の職員の皆様は、日頃から礼儀正しく丁寧な対応をされており、市民としても大変ありがたく感じております。窓口での説明や相談対応についても、親身になって対応していただいている場面が多く、市民サービスの質は高いものと認識をしております。一方で市役所内の受付カウンターにおいて、来庁者が近くにいっても職員側からの声がけがなく、こちらから声をかけないと対応が始まらないケースも部署によっては見受けられると相談を受けます。当然ですが、その時々業務状況によって手が離せないといったような事情もあるとは思いますが、初めて来庁される方や、たまにしか来ないという方、高齢者や移住者などにとってはどこに相談すればいいかわからず戸惑う場面にもつながっているのではないかと感じております。せっかく職員の皆様が丁寧で質の高い対応をされているからこそ、受付段階での第一印象や初期対応をさらに改善することで、市民満足度の向上につながるのではないかと考え、以下の点について市の見解を伺います。

1つ目でございます。現在の窓口対応に対する市の認識についてということでございますけども、市として、現在の窓口対応の状況をどのように評価しているのか。また、市民や来庁者からの声について、どのように把握しているのか伺います。

2つ目でございます。受付カウンターにおける初期対応の運用状況についてでございます。受付カウンター付近に来庁者が来られた際の初期対応や声がけについて、庁内で共通のルールや運

用基準があるのか伺います。

3つ目でございます。来庁者への声かけ・案内体制についてということですが、来庁者が迷わないよう、職員からの積極的な声かけや案内を行う体制について、市としてどのように考えているのか。また、部署間で対応に差が生じないよう取組があるのかを伺います。

4つ目でございます。市民サービス向上の観点からの改善策についてということですが、職員の丁寧な対応という強みをさらに生かすために、受付段階での初期対応の在り方について、庁内で意識共有や研修、運用改善などを検討する考えはあるのか、市の見解を伺います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

〔総務部長 岡田浩和 登壇〕

□総務部長（岡田浩和）

おはようございます。それでは窓口対応について一括してお答えいたします。

初めに1点目、市の認識についてでございますが、窓口対応は国や県などとは異なり、市民の皆様と直接接し行政サービスを提供する市にとっては重要な業務でありますし、来なくてもよい市役所を目指す中にあっても同様であるというふうに認識しております。

次に2点目、初期対応の運用状況と声かけ・案内体制についてお答えいたします。本市では、接遇マニュアルを備えまして、職員一人一人が市役所の代表であることを意識し、挨拶、要件を伺う、判断する、説明・処理する、改めて気持ちを込めて挨拶で見送るということを基本に、その対応に努めております。また、3点目の来庁者への声かけ・案内体制についてつきましても、お客様より先に、にこやかに、はっきりとを基本に、困っている方を見かけたときは「どのような御用件でしたか。」というようなお声かけをし、御案内ができるよう心がけております。次に、部署間の差をなくす取組としましては、統一的な研修を実施していない状況でありますので、今後、接遇マニュアルを基本に各部局の状況に応じた対応ができるよう、周知してまいりたいというふうに思っております。

これらの職員の心がけに加えまして、来庁者が多い市民保険課、税務課、ハートピア古川などでは、来庁者に向けた机の配置やフロントヤード業務とバックヤード業務に分けた運用を行い、職員から来庁者へ積極的に声かけができる体制を整えております。これにより、職員が窓口の方向を向いていることで、来庁者にすぐ気づき、対応できるようにしているところです。また、おくやみワンストップサービスや書かない窓口DXなども導入し、来庁者の皆様への利便性向上を図っております。

最後に4点目、サービス向上に向けた改善策につきましては、令和5年度から取り組んでおります。具体的には、職員が市民役となり、転入・転出や死亡届などの提出を模擬体験し、カウンターのレイアウトや机の配置などの改善点を指摘してもらい、その意見を検討し、現状の受付体制に反映しております。先ほど申し上げました机の配置の見直しも、その結果として行ったものでございます。また、これまでも取り組んできたどうやなボックスですとか、問合せメールなどにより、市民や来庁者からの声を反映する体制を継続してまいります。

このように人的な取組と物理的な改善の両面から、市役所に来庁される皆様がより来やすい環境づくりに努めて、今後も継続的に改善を進めてまいりたいというふうに考えております。

〔総務部長 岡田浩和 着席〕

○2番（中田利昭）

前向きな答弁ありがとうございます。私も議員になる前の仕事で、全国いろいろな会社を訪問して非常に思うところがあったわけですが、やはり統一したルールがないと、部署部署で私がカウンターに行っても誰も対応してくれないとか、こっちから声をかけてみてもいい顔されないという対応がやっぱりあるんですね。傾向として、大手の会社へ行けば行くほどそういう対応はしっかりしております。やっぱり駄目な会社はいつまでたっても駄目というような状況があるんですけども、今部長の答弁で例えば機の配置を変えたとか、効果が出たということでありましたけども、人が少ない中で専属のカウンター対応の人員を割くってというのは、これはなかなか難しいとは思いますが、来庁者が来られてカウンターに立ったら、誰かがさっと一言声がけしてくれると本当に気持ちのいいというか、せっかく皆さん丁寧な対応は本当にしていると思うんです。最初の部分で蹴つまずくと皆さんちょっと悪いイメージで帰って来られて、私のところにそういう話が届いてくるんだと思いますので、やっている部署はやっていると思うんですけど、その横の広がりってというのは今後どのように考えているのか、もう少し詳しくお聞かせください。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（岡田浩和）

やはり接遇マニュアルっていうものはありますが、十分に機能しているっていうふうには思っていないところがあります。議員御指摘のように、お客様がいらっしゃったときにすぐ立ち上がって、どのような御意見でしたかっていうふうに行くことがやっぱり一番気持ちのいい市役所になってくんだなというふうに思っております。

横にどう広げていくかっていうところになりますけど、ここは例えば総務課に御用件がある区長ですとか、あるいはハートピア古川に生活の相談にいらっしゃる方とか、いろいろいらっしゃる方に状況として差があるかと思っておりますので、その共通部分は共通部分でもっておきながら、その部局に合わせたどういう対応が一番いいのか。いきなり声をかけるのがいいっていうのが全てでもないかもしれませんので、そこは各部局の中でどういう体制がいいのかをいま一度確認しながら、来やすい市役所というのを目指していければなというふうに思っておりますので、まずはこの接遇マニュアルをもう一度各部局で共通認識で持って、それぞれの対応を検討してもらおうというようなことを進めていければいいなというふうに思っております。

○2番（中田利昭）

ぜひともよろしく願いいたします。またさらに欲を言いますと、来庁者がカウンター付近に来られたときに職員側から一言「こんにちは。」とかがあると、多分、初めて来られた来庁者ってカウンターの辺でうろちょろする方がいらっしゃると思うんですけど、「こんにちは。」とか「おはようございます。」って一言かけるだけでちょっとカウンターに向かって声がけしてみようかなというような気になると思うんです。カウンターで専属の対応をしてくれる職員、ほかの会社でもそうですけども本当によく教育されているところは、これは私の知っている会社の例なんですけども、カウンターに行くと事務員全員が立っていらっしゃいませと、そういう徹底した

会社もあるんですね。皆さんお忙しそうなので、そこまではしてほしいとは思いませんけど、「こんにちは。」なり何かそういうお声がけをしていただければ、私どもからこういう件で来たんですけどって声を一言かけやすいんじゃないかと思えますけども、その辺も何とか実行していただけないか、お願いします。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（岡田浩和）

やはりそういう対応ができれば、一番気持ちのいい市役所になっていくと思えますので、その辺を部長会議等で周知させていただきたいと思えます。

○2番（中田利昭）

ぜひともよろしく願いいたします。最後にですけども、例えば私はそういう経験がないのであれなんですけども、例えばどこへ行っていいか分からない方、多分ここなら一階へ来てまずその辺の方に声をかけると思うんですけども、その辺の対応っていうのも、誰がお声がけするとか、こちらですと案内してくれる人がいるとか、そういうことは現時点であるのかお聞かせください。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（岡田浩和）

以前は総合案内ということで、市役所の玄関に1人の職員を配置して対応しておったわけですけど、やはり業務の効率化ですとか、そういうこともありまして、総合案内というものを配置しないというふうになりました。その後どうするかっていうところは、各部局の中でそういう困っている方があれば、どちらに御用件がありますかっていうことを聞かせていただきながら、例えば総務課にも結構いらっしゃるんですけど、西庁舎が分かりにくいっていう場合に西庁舎までの階段の入口まで御案内して、こちらの3階に例えば基盤整備部がありますというような御案内をさせていただいておりますので、そのような対応を取らせていただいております。

○2番（中田利昭）

よろしく願いいたします。人手不足なので専属の方を置くっていうのは非現実的だと思いますので、ぜひとも今後そのような対応をお願いいたしまして、私からの一般質問は以上で終わりたいと思います。

〔2番 中田利昭 着席〕