

---

◇ 氏 家 裕 治 君

○議長（山本浩平君） 6番、氏家裕治議員、登壇願います。

〔6番 氏家裕治君登壇〕

○6番（氏家裕治君） 6番、氏家裕治でございます。本日は、町民相談に対するまちの姿勢について、1項目2点について質問させていただきます。通告順に質問してまいりたいと思います。

まず、1点目、役場で扱う町民相談の内容の現状と傾向はどうなっているでしょうか。

2点目、職員の接遇向上に取り組んできた施策の検証と今後の考え方についてであります。

○議長（山本浩平君） 戸田町長。

〔町長 戸田安彦君登壇〕

○町長（戸田安彦君） 町民相談に対するまちの姿勢についてのご質問であります。

1項目めの町民相談の現状と傾向についてであります。平成28年度の実績では、町民生活相談、行政相談窓口を所管する生活環境課の相談件数は107件、そのうち消費生活相談に係るものが103件、町民相談に係るものが3件、DV相談が1件となっております。相談内容は、消費生活相談では電話勧誘販売、訪問販売に関する相談が多く、町民相談は3件とも近隣トラブルであります。相談者の年齢構成であります。消費生活相談、町民相談ともに60歳以上が半数以上を占めております。高齢者についての総合窓口である地域包括支援センターの相談件数は1万2,355件で、そのうち65歳以上の高齢者や家族からの相談は4,010件、地域住民などの相談は215件で、相談内容については介護申請や認知症、健康に関すること、権利擁護などとなっております。町立病院総合相談室の相談件数は5,271件であり、院内調整が3,320件で6割を占め、そのほか家族関係や経済状況などの個別相談が1,622件となっており、相談者は50代、60代の方が大半を占めております。

2項目めの職員の接遇向上の取り組みについてであります。これまで職員の接遇向上につきましては、心のマナーハンドブックの作成を初め、研修の実施、人材育成基本方針の改定や人事評価などに取り組んでまいりました。特に職員採用時には、東胆振1市4町の合同による接遇研修も行っております。こうした取り組みにより、私にも直接町民の皆様から職員の対応についてよい評価をいただくようになっております。しかし、対応の不手際により、お客様に不信感を与えてしまったことや、時にはご立腹されたことも一部報告を受けておりますが、これは職員全体の評価へとつながることからも、接遇の向上に努めていくことが必要であると考えております。今後の取り組みとしては、今までの取り組みはもちろんです。各職場において日ごろより相談内容をよく聞き、対応するための知識、機能を養い、職場内での共有を図ってまいります。また、ご相談の内容によっては、職場内の共有だけでなく、ナレッジマネジメントの活用や具体的な事例研修などを実施し、全庁的な共有も図るよう取り組んでまいります。

○議長（山本浩平君） 6番、氏家裕治議員。

〔6番 氏家裕治君登壇〕

○6番（氏家裕治君） 6番、氏家裕治です。まず、近年社会情勢の変化だとか、多様化する

高齢者を狙った悪質な知的犯罪等々が増加していると、これは町長が今答弁なされたとおりでと思います。役場で扱う町民からの相談内容もさまざまだと今聞いていて感じましたけれども、特に50代、60代の方々、60代以上でしょうね、そういった方々からの相談件数がふえているというのは私も想像がつくわけです。なぜかという、議員活動をしていますといろいろな方からの相談を受けるのですけれども、やはり60代以降の方々からの相談が随分多くなっているというのは身にしみて感じるわけです。今傾向については町長からの答弁がありましたので、高齢者の方々からの相談件数が多いというのはわかりましたけれども、そういった相談に対して職員が心がけるべき基本的な姿勢というのはどういったものなのか、どういった指導をされているのかをお伺いしたいと思います。

○議長（山本浩平君） 戸田町長。

○町長（戸田安彦君） 相談内容等々にもよるのですが、まず町民というか、お客様の立場に立って物事を考えるというのが第一優先ということで考えております。

○議長（山本浩平君） 6番、氏家裕治議員。

〔6番 氏家裕治君登壇〕

○6番（氏家裕治君） そのとおりでと思います。こういった多様化する町民からの相談に対応する職員も苦勞されていると思うのです。ただし、今まで町長が進めてこられた接遇に対するそういった研修等々を通して、職員の方々もいろいろ勉強して、そしてよりよい役場づくりを目指してきていると思うのです。でも、いざ実践になって町民と向き合ったときに、果たしてそれが今町長の言われたとおりに本当に町民の立場に立ってできているかどうかというところが大きな問題。私が議員になって14年目、平成15年に議員になってから役場内は随分変わったと思います。そして、町民からの役場は本当によくなったという声も随分聞かれるようになりました。ただし、町民相談を受ける中で、何点かいろいろな問題が耳に入ってくる。それは、どこかにやっぱり問題があるのだらうなと思うのです。そこで、私は、役場に町民の方々相談に来て、やっぱり役場に来てよかったと、そしてすっきりして帰ってもらえるということが一番、そこに対して、ではどういう対応が一番いいのかということをしっかり考えていかなければいけないと思っています。先ほど町長の答弁にもありましたけれども、幾ら誠意を持って対応したとしても、その職員のたった一つの言葉で憤慨して、そしてもう二度と役場になんか行くものかという、例えば先ほど町長の答弁にあったように、そういう町民の方々も実際いらっしゃるのです。そういう方々に対して、それで終わってしまうのかどうか。その後のフォローというのが私は必要だと思うのです。これは、僕は役場がサービス業かどうかはわからない。でも、あくまで町民に対応して、そういうふうにして町民が憤慨して帰ってしまったと、そこに何があるのだらうということはいささか追跡して、そこをちゃんと消化するというか、そういったところが大事だと思うのですけれども、今現在役場の対応というのはどうなっているのでしょうか、そういったことに対して。

○議長（山本浩平君） 山本生活環境課長。

○生活環境課長（山本康正君） 私ども生活環境課には、町民相談ということで、民民といいますが、いろんな民間同士の相談についても寄せられることがございます。それで、議員おつ

しゃるように、最終的に納得していただいで帰っていただければそれはそれで問題はないのですが、うちの職員の対応の不手際という部分で、例えば憤慨されるとか、そういったことがケースとして全くないということはありません。やはり実際問題ございます。そういった部分につきましては、原課だけでとどめるのではなくて、そういったものを他課といいますか、そちらのほうと情報共有を図って、そういったケースがあったということの情報共有を図るということ、それから解決に向けては、例えばそこで終わらせるのではなくて、何とかそこを最終的に解決できるように、ほかの課の応援といいますか、連携をしながら対応しているというところが現状でございます。

○議長（山本浩平君） 6番、氏家裕治議員。

〔6番 氏家裕治君登壇〕

○6番（氏家裕治君） 6番、氏家です。今課長が言われたとおり、これはあくまで生活環境課で相談窓口を設置しているということもありますし、健康福祉課は健康福祉課で高齢者のそういった対応もされていると思います。町立病院は町立病院で相談窓口がちゃんとあって、そこで高齢者の入院患者だとかの部分の相談はしっかり受けてくれているのだなと思っています。ただ、その中でも、俗に言うクレームというか、そういったものに発展してしまうことがある。そういったところは、町民が悪いのだと言ってしまえばそれで終わってしまうのだけれども、そこに一步、自分たちの足元を見詰めて、本当にこれでよかったのかということをしっかり考えながら、そして2度、3度足を運ぶことになるかもしれないけれども、そういった対応というのが今後の町民との信頼関係を築いていくことになるのだと私は考えるのです。ですから、決してクレームが起きたことがいいとか、悪いとかでなくて、その後の対応で町民との信頼関係、接遇というのは、あくまで庁舎内の接遇に関して言えば、これは町民との信頼関係を築くことにある。一元的なお客さんではないですから、町民というのはずっと白老町に住み続ける人だと思って接していかなければいけない。そうであれば、その後のフォローというのがやっぱり大事になってくると思うのです。ですから、今課長が言われるとおり、他の課との連携も必要でしょう。ただし、そこでミスを犯したという言い方はどうなのかわからないけれども、その根本の原因になった職員、その職員がしっかり課と連携しながら町民のもとに足を運ぶだとか、町民のもとに声を届けるだとか、そういうことをしていかないと、ほかの課に任せきりになってしまえば、これはどうしようもないのかもしれない。そう考えるのです。

それで、職員全体の割合というのは、例えば平成29年4月1日現在の在職員の内訳になりますけれども、正職員と再任用職員の数というのを合わせて大体267名、それから嘱託職員と臨時職員、これが合わせて167名ぐらい。割合からすると、正職員、再任用職員という部分では大体6割方を占める。あとの4割というのは、嘱託職員と臨時職員でこの役場内は賄われているのです。先ほど町長は、新任の採用時に研修を受けさせているのだという話がありました。でも、この研修もたしか二、三年ぐらい前で、毎年ではないのではなかったでしょうか。その辺考え方があれば、僕の思いではたしか3年ぐらい前でこの研修というのは終わっていたような気がしたのですけれども、毎年やっているというのであれば、それもちょっとお話を聞かせていただきたいと思います。嘱託職員、臨時職員に対しての研修も行われているのかどうか、ここに

ついてちょっとお話をお伺いしたいなと思います。

○議長（山本浩平君） 岡村総務課長。

○総務課長（岡村幸男君） 議員今おっしゃられたとおり、平成26年に集合研修を行って、これは全職員を対象に、正職員も臨時職員も、課に対して出席をお願いして、研修を行っているという状況ですが、その後3年ほど行ってないということですので、これについては引き続いて集合研修を行っていく必要があるのかなというふうに考えております。それと、特別にクレーム研修というものは、これは年度の中で二、三名になりますけれども、それは派遣研修、そういう専門的なところの研修を受けるということを行っています。それと、今町長のほうからも答弁ありましたとおり、採用時の合同での研修、新入の職員の場合は合同の研修を苦小牧のほうでやっけていまして、その中では必ず接遇の研修を受けていると、こういう状況になってございます。先ほど言いましたとおり、集合研修の中では嘱託も臨時も含めて研修の対象にしていますが、全てがそれに参加できているかという、それはそのようにはちょっとないかなというふうに認識しております。

○議長（山本浩平君） 6番、氏家裕治議員。

〔6番 氏家裕治君登壇〕

○6番（氏家裕治君） 6番、氏家です。私が言いたいのは、毎年この研修を受けろなんていうことを言っているわけではないのです。3年ぐらい前までは全職員を対象に接遇に関する研修を受けて、そして気持ちを新たに職場に戻ってこられている職員がたくさんいらっしゃるわけです。そういった方々がしっかり目配り、気配りをしながら、新しい職員の方、また職場が変わった方々に対してしっかり指導していけばいいだけの話だと思うのです。接遇改善と俗に言いますが、要は人間性の問題だと思うのです。幾らきれいな言葉で話をしたところで、通じないものは通じない。そして、自分の本当の気持ちで相手の気持ちになって話したときには、例えば言葉がどもろうが何しようが、相手に通じるものは通じるのです。ただ、そういうことで考えると、形式張った接遇の研修が果たしてそれに実践が伴うかどうかというのは、また別な問題なのだと私は思っているのです。ですから、課長職でいらっしゃる各課の課長が自分の部下というか、職員にしっかり目配りしながら、そして気配りしながら、そして指導していくことが私は大事なことはないのかなと、こう考えるのです。そうすることによって、職員の方々が例えば失敗したとしても次につながる、そういった接遇になっていくのではないのかと、職員を育てることになっていくのではないのかなと思うのです。私は、今まちに足りないもの、課で何をしなければいけないのかということは、課長が先頭になって、そして課長が自分で気がついたことは職員にしっかり話をしていくと、今の対応はちょっとあれだったのではないかと、どうだったのだということをしっかり言うことというのが大事になってくるのではないのかなと思うのです。

そういったことを考えたときに、先ほども山本課長が言っていましたけれども、自分たちの課だけで押さえるということではなくて各課と連携すると言っていました。職員全体の研修の話も今ありましたけれども、庁舎内にいる以上は臨時職員であれ、それから嘱託職員であれ、再任用の職員であれ、全て白老町の役場の人間なのです。町民からしてみれば、誰が正職員で

誰が臨時なのかなんて、そんなのはわかりません。ですから、そういったことでは臨時職員だからだとか、それから嘱託職員の方だからというものは、これは言いわけにはならないのだと思うのです。そういうことも考えていくと、今言ったとおり課長の役割というのはすごく大きくなっていくと思う。ここをしっかりとやることで町民との信頼関係がもし構築できるとすれば、僕はこれでできていると思っています。こういった積み重ねが町民との信頼関係を構築することになってくると思っていますから、そうすると役場内が変わります。職場の中の雰囲気も変わると思います。ですから、私は、そういったところを目指して課長職というのはあるべきだと思っております。これは、生活環境課だけではなくて全課です。全課にわたって。そして、一つの課で持ち上がった町民からのクレーム等々は全課で共有できるような、そういった仕組みをつくってもらいたいと思うのです。こんなことで職員が今悩んでいると、みんなももしこういったときがあったらどうするというような、そういった全課での取り組み、全課でそういったものを共有しながら、そして接遇向上につなげていくというような仕組みをぜひつくっていただきたいのですけれども、今の現状と私が今質問させていただいている部分について課長、もし何か考え方。ここで代表するのは、町立病院、それから健康福祉課、それから今課長が言われていた町民窓口もそうなのかな、大きく言うとそのぐらいですよね。課長あたりはどう考えますか。私はそういうふうにするのです。課長職のやり方というのはそう思うのですけれども。では、代表して総務課長。

○議長（山本浩平君） 岡村総務課長。

○総務課長（岡村幸男君） 職員全体の接遇の対応ということになりますので、私のほうからお答えをさせていただきます。

今までのお話の中はそのとおりだと思いますし、研修をやればいいということではないということもそのとおりだと思っています。嘱託職員、それから臨時職員も含めてという、そういうお話はそのとおりだと思います。ただ、嘱託職員、臨時職員の場合はそういう機会が、業務の関係上なかなか参加できないという実態もありますから、その辺は今回のお話の中ではきちっと前向きに考えていかなければならない部分かなというふうにも捉えました。

それと、課長が中心になってということでございます。それと、起きた問題、もしくは対応の不手際によって町民の皆さんに例えばご迷惑をおかけするようなことがあったときに、それは全体の問題として捉えられる環境をつくってはどうかという、こういうお話だと思います。例えば業務に何かの問題が起きた場合は、課長会議の中でそのことが周知され、改善に向けた徹底を理事者のほうからも指示をされながら取り組みをするという、そういうことはこれまでもあるわけですが、特にお客様との問題が生じた場合に具体的なことをそういう場面でお話することが少ないというのもございますが、お話の内容というのはそういう一つ一つが大事なことだということだと思いますので、町長のほうの答弁にありますとおり、全体の中で共有できる、そういう仕組みはやはり必要だなというふうに考えます。これまでも情報の共有化という中でナレッジマネジメントというところで取り組みを進めていきたいと思いますという、そういうことをしてございますが、今回の接遇の関係での問題点というのは、そこも一つの取り組みとして今後検討を進めていきたいというふうに思います。

○議長（山本浩平君） 6番、氏家裕治議員。

〔6番 氏家裕治君登壇〕

○6番（氏家裕治君） わかりました。町長、町民との信頼関係、先ほどから信頼関係と僕言いますけれども、町民との信頼関係の構築のために取り組んでこられた接遇の改善策というか、そういった施策だと思って、ずっといいことをやるなど、ただしお金もかかるのだなと思いつながら、そう考えていました。ある程度の効果は出ていると私も思います。今岡村課長が言われたように、全体の中で共有できる、庁舎内全体の中でそういった接遇の改善に関して全体的に情報共有、これは個人情報関係もありますから、そんなに具体的にどうのこうのではなくてもいいのです。ざっくりでいいから、こういうことがあったときにはどうだという話を全体の中で共有できるような協議の場ではなくても、どんな形でもいいのです。町長が課内を歩いているだけでもいいのです。副町長でもいいです。課内を歩いて、最近どうだというようなやり方でもいいと思うのです。いずれにしても、全体で共有するような、そしてしっかりと理事者側にもそういったことが耳に入るような仕組みをつくってもらいたいと思うのですけれども、それについての考え方をちょっとお伺いしておきたいと思います。

○議長（山本浩平君） 古俣副町長。

○副町長（古俣博之君） 職員の対応、それが直接的に町民との信頼関係を築く、そういうところの要素というのは非常に大きな問題だというふうな認識は、私たち理事者も含め、職員一体の中でその押さえは十分しているつもりでございます。ただ、なかなか現実的には100%それが達成されているかということ、そうではない部分が出てきていることも事実であります。私自身もこの立場になって、いろいろ役場の中を見る中で、確かに1つは接遇という、その研修の必要性は十分、町民とどういうふうにして向き合って、相談が来たらどういうふうな対応をするかということ、そういうところは1つあると思います。それと同時に、日々毎日役場の職員としての自覚だとか、それから緊張感だとか、それから仕事に対する感性だとか、そういったものを磨いていかなければ、本来の町民との信頼関係はできていかないのではないかなというふうに思っております。そういう中で、さまざまな機会において職員のほうには投げかけもしたり、それからまた指導もしたり、助言もしながらそれぞれの課長会議なり、課長から朝の打ち合わせの中で職員に対して、その日の状況だとか、その前の日の中での問題だとか、きょうの課題だとか、そういうふうなことを通して職員の育成といいますか、を図っていくことが非常に大事なことはないかと思っております。私が学校にいたときも、相談、それからクレームという形で入ってくるときには、しっかりと顔と顔を合わせてまずはお話を丁寧に聞き取る、聞く、そこからまず第一歩を初めていかなければ、本当の意味での理解、納得ということは得られないということだと思っております。ですから、今後今までも町長を中心にしながら、町民への職員の対応は進めてまいりましたけれども、改めてしっかりとそここのところをもう一度お互いに確認しながら、全課一斉に共通化を図りながら、悩みも含めましてしっかりと対応するような対策をとってまいりたいと思います。

○議長（山本浩平君） 6番、氏家裕治議員。

〔6番 氏家裕治君登壇〕

○6番（氏家裕治君） 6番、氏家です。副町長の言われるとおりでと思います。ただし、副町長、余り緊張感、緊張感と言うと、せっかく今庁舎内で出てきている笑顔が消えてしまうと何にもなりませんので、接遇というのはあくまでも相談に来た相手方と向き合うことだけが接遇ではなくて、廊下ですれ違うところから始まるわけですから、そういったところはしっかり職員の方々にもお話をさせていただければなと思っています。私は現場を知っていただくということがやっぱり一番大事なことだと思いますし、施策等々についての政策面については課長会議や何かでもって理事者のほうにはしっかりとした相談事が入ってくると思いますけれども、職員の悩みだとか、それから接遇の問題だとか、そういったことに対しての資質向上についての話というのはなかなか耳に届きづらいのではないのかなと思ったりもしておりますので、ぜひ一度そういった面に足をとめて考えていただける機会をつくっていただければなと思います。

最後になりますけれども、相談者の方々に対応すべく、基本姿勢、先ほど町長も言われていました。相手の立場に立って考えることが大事なのだと、これは当然なのです。私もそのとおりでと思います。高齢者の相談が多いということを考えますと、高齢者に限って言うてしまうとほかの人はどうでもいいのかという話にもなりますけれども、そうではなくて、高齢者に対してお話をすることができれば、どんな方に対してもしっかり話ができるのだと私は考えていますので、高齢者という話をしますけれども、まず親切に、また丁寧に、そして町長が言われる相談者の立場に立った、目線に立った考え方、そして助言、行動するというところがやはり一番大事だと考えるのです。そして、例えば職員の方々が自分はどうなにか誠意ある対応をしたと思っていたとしても、先ほども言いましたけれども、それが相手に伝わらなければ何の意味も持たなくなってしまうのです。ですから、ここが一番怖いところなのですけれども、そこで職員の方々も悩むのかもしれないし、そういったところを課長、それから理事者の中でもし気がつくことがあったら、しっかりとお話をしてやるのが大事だし、そういった相談の窓口も本来であれば必要になっているのかもしれない。

私が考えるには、役場という場所はそこで働く一人一人が、これは臨時職員も正職員も何も関係なく、一人一人が人間として成長できる最高の職場だと私は考えているのです。副町長も今言っていましたよね、例えば職場の中で人間性を磨くというか、こんなにいろんな方々が入り出す場所なんて余りないですから、いろいろな相談を持ち込む場所というか。ですから、そういうことで考えると、そこで働く一人一人というのが人間として成長できるのだと、最高の職場だと私は考える。ですから、この中に、庁舎内で働いている方々にそういう自覚を持ってもらいたいのです。その中で、一つの失敗が町民との信頼関係を築く上での必要な種であったとするならば、今後より一層町民対応を充実したものにしていただきたいと考えるのです。その積み重ねが、ですから失敗したことを一つ一つどうのこうのではなくて、そうしたことの積み重ねが町民との信頼関係を築いていくのだと、そして何かあったら役場に相談に行こう、何かあったら役場だというふうになれるような職員を育てていただきたいのです。

私の最後の質問ですけれども、町長、最後に今まで自分が進めてきた施策というか、町民との向き合い方だとか、そういう接遇に関しての施策を今まで進めてきましたけれども、これは

ただただ形だけではなくて、本当に今後より一層必要に、大事になってくる部分でありますので、町長の考え方をお伺いして、私の質問を終わらせていただきたいと思います。

○議長（山本浩平君） 戸田町長。

○町長（戸田安彦君） 職員の接遇等々に関するご質問でございます。

人材育成がイコールまちづくりにつながっていくと私も思っております。組織で考えると、やっぱり経験値のある職員が若い職員を育てていくというのはどの組織でもそうだと思いますので、これは非常に大切にしていきたいというふうに思っておりますし、接遇はこれでいい、100点だというものはないと思いますので、まちづくりと一緒にこれは永遠に続くものだと思います。先ほど氏家議員の言っていたように、今は町民のいろんな相談が多様化している中では、職員もその多様化にきちんと対応していかなければならないということでもありますので、町民って来る人は役場はプロだと思って来ますので、何でも知っていると思って来ますので、自分の職場だけではなく、他の職場のことも頭に入れながら町民にきちんと対応するということでは、情報共有をきちんとするとか、自分の職場だけでなく一歩外に出ているいろんな方とおつき合いをする。先ほど言った失敗から学ぶものはたくさんありますので、失敗するということが何かチャレンジするから失敗するということでもありますので、チャレンジをしないで何もしないことがいいことではなく、失敗することも恐れなくてチャレンジするということがまた人材育成につながっていくというふうに思っておりますので、接遇の研修も含めて、これは力をこれからも入れていきたいというふうに思います。それは、私も含めて人間的に成長することがまちの発展に、行く行くは職員の成長につながっていくと思いますので、先ほどいろんなアドバイスもいただきましたので、私も含めて理事者も襟を正して接遇にはきちんと対応していく、そして職員を育てていける環境づくりを行っていきたくと考えております。

○議長（山本浩平君） 以上で6番、氏家裕治議員の一般質問を終了いたします。