

○8 番（鈴木美香君）

おはようございます。8 番、立憲民主党の鈴木美香です。では、今回は 4 つ質問いたします。

まず 1 つ目、ファミリーサポートの設置を、1 年前の 6 月議会にも一般質問しました。その際は、平成 31 年のアンケート調査では、ほとんどニーズがなかった。そして、土庄町では受け手側会員のなり手が見つかりにくく困難との答弁でした。しかし、私のもとには、子育て支援には、ファミリーサポート制度が欠かせないとの声が届いています。

今どきは、専業主婦というかたちの人ほとんどいません。お母さんたちは皆さん働いている。子どもに熱が出たとき、学校が突然休みの日など、急な場合がある。どうしても手が離せない場合、本当に困り途方にくれるとおっしゃってます。親世代、隣近所など付き合いが薄く、そして移住者などでは知り合いがいないなど人間関係が薄くなっている現在、子どもを預かってもらうことがもちろんメインですが、それだけでなく、お母さんたちが気軽に相談できる場所としての機能も期待できます。

ファミリーサポート設置に前向きな団体もあります。委託などの検討をぜひお願いしたいのですが、担当課長の答弁をお願いします。

○議長（濱野良一君）

教育総務課長 堀康晴君。

○教育総務課長（堀康晴君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

ファミリーサポート事業は、地域の中で「子育ての援助をしたい人」と「子育ての援助をしてほしい人」が、一時的な子育てを助け合う有償ボランティア組織で、県内では 8 市町でファミリーサポートセンターが開設されております。

土庄町では、平成 24 年に隣保館子育て支援事業として実施した事例がございますが、「子育ての援助をしたい人」の応募が 1 名だけで、事業を継続することができませんでした。その後、平成 31 年に実施したアンケート調査では、ニーズが乏しく、また、受け手側のなり手が少ないという状況も続いているということを、昨年 6 月の定例議会でもご説明申し上げたところです。

土庄町におきましては、保育時間の延長、放課後こども教室、放課後児童クラブ、病児・病後児保育室などの子育て支援施策を推進するとともに、土庄保育園では、在籍していない子どもを対象とした一時預かりも実施しております。

こうしたファミリーサポート以外の子育て支援事業をご利用の方々も多いことと存じますが、もしファミリーサポート事業をコーディネートから運営まで、責任をもって安全かつ自立的に実施していただける民間団体があれば、子育て環境のさらなる充実のため、当該団体への支援等について検討してまいりたい

と考えておりますので、よろしくお願いいたします。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

課長の前向きな答弁をたいへんありがたく、期待したいと思います。

こういう小さなコミュニティで子どもさんを預かるというのは、多大なる責任が発生し、皆さんがすごく重荷に感じるのはすごく分かります。でも子育て、子どもが少なくて困るとおっしゃるんでしたら、お母さんたちの本当に困難を一つ一つ解決していただくと、子ども産んでも育てやすいだっという思いになると、お母さん方ももうちょっと考えることもあるのかなと思う気持ちが強いんです。ぜひ前向きな検討、先ほどありがたいお言葉いただきましたけども、重々努力していただいているのは分かっています。今後もよろしくお願いいたします。

では 2 つ目、勤務間インターバルの確保を、土庄町は同じ規模の小豆島町と比べても、職員の数が少ない。そのため、1 人の職員に対する仕事量が多いことが、過重労働になっているのではないのでしょうか。平日は 20 時ごろまで各階に電気がついているように見受けられます。22 時から 23 時ごろまでついているときも少なくないと、住民からの情報もあります。

1 つ目、なぜここまで職員が減ったのでしょうか。

○議長（濱野良一君）

総務課長 笹山恵子君。

○総務課長（笹山恵子君）

それでは、鈴木議員のご質問にお答えいたします。まず、1 点目のご質問についてでございます。

平成 17 年 3 月に国から、「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」が示され、「集中改革プラン」に基づき、全国の地方公共団体において行政改革が推し進められました。

本町においても厳しい財政状況の下、ごみ・し尿収集業務の民間委託や事務のシステム化、事務事業の見直しなどにより職員の削減が進められ、さらには、団塊の世代の職員が大量退職したことや民間企業の景気回復を背景に、公務員を希望する学生が減少し、退職者を補充できるだけの職員を採用できなかったことも職員の急激な減少に拍車をかける結果となりました。

これらの要因により、定員管理調査における一般行政部門の職員数は、平成 17 年度が 194 人のところ、31 年度には 66 人減の 128 人となりました。

社会情勢の変化や多様化・複雑化する住民ニーズに対応するため、現在は、採用試験の見直しなどの措置を講じながら、採用人数を増やしております。令和 4

年度の一般行政・教育部門の職員数は 140 人まで回復しております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

では 2 つ目、残業の多い課はどこでしょうか。また、それらの課は多いとき、週何時間残業していますか。

○議長（濱野良一君）

笹山課長。

○総務課長（笹山恵子君）

鈴木議員の 2 点目のご質問にお答えいたします。

昨年度、1 人当たりの平均時間外勤務が多かった所属は、商工観光課と総務課でございます。商工観光課においては、瀬戸内国際芸術祭や小豆島まつりの開催、新型コロナウイルス感染症対策に係る事業者支援などの業務が急増したこと、総務課においては、昨年度実施された参議院議員選挙、県知事選挙の選挙事務、台風の接近の対応などにより、時間外勤務が多くなっております。

週の時間外勤務につきましては、小豆島まつりや事業者支援を担当した商工観光課の職員の週 49 時間が最も多く、次いで、参議院議員選挙の投開票事務を担当した総務課の職員、週 45 時間となっております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

では、3 つ目です。特別の日だと思われませんが、日をまたぎ午前 1 時、2 時まで残業していたとする住民情報があります。そういった事実はあるのでしょうか。

○議長（濱野良一君）

笹山課長。

○総務課長（笹山恵子君）

昨年度は、職員 17 名が合計で延べ 20 日間、深夜の 1 時、2 時まで残業した実績がございます。20 日のうち、10 日は参議院議員選挙の投開票日で、総務課の全職員が深夜まで勤務しておりました。そのほか、企画財政課の財政担当が予算や交付税算定の時期に、議会事務局職員が議会対応のためなどに、一時的に長時間勤務しております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

管理者はこのような状況をどう考えていますでしょうか。仕事の管理だけではなく、職員の作業量、体調管理、育成まで管轄するのが管理者であると思います。

○議長（濱野良一君）

笹山課長。

○総務課長（笹山恵子君）

所属長は部下の勤務状況を当然に把握しており、年次有給休暇の取得や、翌日の定時退庁を勧めるなど、日ごろから職員の体調管理に努めております。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

では、5 つ目、ここ 5 年間の新規採用者の離職率はどうなってますでしょうか。

毎年、若い正職員が数人離職しているようですが、お伺いします。

○議長（濱野良一君）

笹山課長。

○総務課長（笹山恵子君）

平成 30 年度から令和 4 年度までの 5 年間に 40 名の職員を新規採用しております。そのうち、現在までに自己都合退職した職員は 2 名でございます。不本意な離職は当然避ける必要がありますので、職員組合との交渉や衛生委員会などで、組織的にも職場環境の改善に取り組んでいるところでございます。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

原因はさまざまでしょうが、せっかく入庁してくれた職員を大切に育ててほしいと思います。自治体の職員は土木分野を含め、ケアワーカーとの説明があります。地域社会で生きる人をケアするという共通の使命を持っているからだそうです。その役目を担う職員自体が残業続きで疲れ過ぎていけば、住民対応に支障が出るのではないのでしょうか。記憶に新しい電通の高橋まつりさんの長時間労働による自死の件は、決して他人事ではありません。忘れてはならないと思います。管理者は、若い人たちを預かっています。そして、育てるという使命を常に心に留めていただきたいと思います。

現在、地域雇用活性化推進事業を土庄町も受けています。土庄町役場の働き方を見直し、整えて、賃金、休暇、労働環境などで民間事業のお手本になるようにしてほしいです。そのためにも、まずは勤務間インターバル、11 時間の確保を

お願いします。働き改革により、9 時間から 11 時間が一つの目安となっています。いかがでしょうか。

○議長（濱野良一君）

笹山課長。

○総務課長（笹山恵子君）

鈴木議員の 5 つ目のご質問にお答えいたします。

鈴木議員もおっしゃるとおり、行政ニーズが多様化するとともに、ますます高度な行政サービスが求められるなど、職員の負担は増えこそすれ、なかなか減少しない実態がございます。しかしながら、そのような中でも、町職員としての自覚と誇りを持って住民サービスの向上に取り組んでいけるよう、業務の見直しや職員間の協力体制の構築などを進めていくとともに、勤務間インターバル制度の趣旨も踏まえながら、勤務環境の改善を図ってまいりたいと存じますので、ご理解、ご協力のほどお願い申し上げます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

皆さんが努力されてるのは本当は分かってるんですけども、やはり最終的には町民の方にご負担になるのかなと思っていて、ちょっとあえて質問させていただきました。

ある識者が公的なセクターが削除の対象となっている、世界的な風潮の中ではありますが、誇りと自信を持ちながら、地域社会にどうなって欲しいのか、一人一人考えながら働いて欲しい。

そのための創造力やクリエイティビティ戦略的な思考が生まれるような、余裕を持った公務であって欲しいと願っていると発言しています。

ぜひ、私もこのように、お一人お一人がやりがいのある、そして楽しい土庄町行政になるといいなと思っています。

では、3 つ目です。町役場の電話通話録音についてお伺いします。

町役場に電話をかけると、最初に録音アナウンスの対応になります。説明時間があり、急ぎのときは困ります。何より冷たい印象を持たれるのではないかと危惧します。アナウンス対応にしたのはなぜでしょうか。

○議長（濱野良一君）

総務課長 笹山恵子君。

○総務課長（笹山恵子君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

電話録音は、令和 3 年 7 月の新庁舎移転を機に、住民サービスの向上につなげることを目的として、総務課、税務課で試験的に導入いたしました。導入に先

立ち、同年6月の総務建設常任委員会でご説明し、7月町広報誌でも新庁舎開庁と合わせて電話録音についての紹介記事を掲載しました。

試験導入後、特段のご意見もなかったことから、再度、令和3年12月広報誌で周知した上で、翌年1月11日から議会事務局と商工観光課を除く外線番号での導入を開始し、現在に至ります。

町民の方からの電話での相談にお答えすることは、行政の基本業務です。電話録音は、町民の方からのお問い合わせ内容を正しく確認、理解し、町からのサービス提供に伴う情報をお伝えする補助として利用させていただいております。

職員からは、後で担当が回答する際に、複雑な事案等について内容整理ができ、必要な資料の準備や要点を押さえた回答ができるようになったという意見や、相談記録を残す必要がある場合に、録音された内容を確認しながら正確に記録を作成でき、次の対応が検討しやすくなったという意見を聞いております。録音機能があることで、聞き直しや再度の要点確認などを減らすことができ、さらには、業務と直接関係のない営業電話などが軽減される結果にもなっております。録音アナウンスの間は、お電話いただいた方をお待たせすることになりますが、録音していることをお断りする最小限のアナウンスとしております。

また、冷たい印象をもたれるとのご意見については、着信を受ける際には、まず、「お待たせしました」と申し上げてから、課と姓を名乗るようにしております。

住民の皆さまからのご用件を正しく理解し、必要なサービスの提供を行うことは、行政サービスの根幹を成すものであり、録音することにより、住民サービスの向上や職員の負担軽減といった効果がございますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

先ほどの総務課長のご説明で重々承知しました。しかし、やはりお年寄りなどが、お電話かけてくるときに、最初に機械というのがすごく冷たいかなあと思っていて、他の市町でも、あまりこういう対応をされてないという、香川県でもやってないということをお伺いしまして、現実には、私に、「こういうのは、いかなものか」というご意見がきたので、ちょっといつも質問させていただいてます。ということは、今のところ録音するのには、やぶさかないと思うんですが、やっぱり最初に機械が対応するっていうのに、どうしても私は抵抗があるんですが、そのあたりはもう変更するご意向はないのでしょうか。

○議長（濱野良一君）

笹山課長。

○総務課長（笹山恵子君）

鈴木議員の２点目のご質問にお答え申し上げます。

機械の今の自動音声の最初の着信を受けたときのアナウンスでございますが、今、人の声にも変えられる、職員の声にも変えられるということを確認できておりますので、今後その方向で検討してまいりたいと考えております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○８番（鈴木美香君）

では、ひとまず、そのようにお願いしたいと思います。

では最後の質問まいります。観光振興策について、この数年で宿泊施設の廃業、航路の廃止、減便が起こっています。

１つ目、先ほどの聞かれた方とちょっと少しかぶるかもわからないんですが、このことについて、どのように分析されていますでしょうか。

○議長（濱野良一君）

商工観光課長 蓮池幹生君。

○商工観光課長（蓮池幹生君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

４年間に及ぶコロナ禍による地域経済の停滞に加え、円安や原油価格・物価の高騰など、さまざまな社会環境の変化により、依然として島内経済は厳しい状況にあると言わざるを得ません。インバウンドの段階的な緩和や、全国旅行割・県民割などの観光経済施策により、ようやく観光業界にも動きが見え始め、2022年度の推定観光客数はコロナ前の７割程度まで回復しましたが、中堅ホテルの相次ぐ休業による宿泊可能客室数の減少、またスタッフ不足により稼働率を下げざるを得ない状況下で、宿泊者数は５割強までしか回復しておらず、日帰り観光客数は伸びてはいるものの、島内の旅行消費額は減少しているものと考えております。よろしく申し上げます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○８番（鈴木美香君）

２つ目は、答えいただいたと思いますので、では３つ目、４つ目を一つにしてお伺いします。

先ほどおっしゃいましたが、観光客が増加しても宿泊施設は足りません。船便が減っています。土庄町は観光重視の施策が多いと思いますが、そこはどう考えているのか。そして４つ目、滞在型観光について検討、計画はありますでしょうか。

○議長（濱野良一君）

蓮池課長。

○商工観光課長（蓮池幹生君）

鈴木議員の再質問にお答えいたします。

観光産業はすそ野が広く、1次産業から3次産業まで、多くの事業者や住民に恩恵をもたらす小豆島の基幹産業となっており、土庄町におきましても、観光に軸足を置いた施策を重視してきたところであり、観光振興は重要な施策の一つとして位置付けております。そうした中で、例えば、ホテルなど宿泊事業者は、国の高付加価値事業を活用し、それぞれの施設改修に取り組むなど、各事業者が各々に見合った補助制度を活用しながら、事業形態の変更、情報発信、あるいは販売促進活動などに取り組んでおり、町といたしましても、こうした意欲のある民間事業者の取り組みを全力で支援しているところであります。

それから、観光（滞在）型観光についてでございますが、現在、行政間、小豆島町との垣根を越えまして、小豆島町と連携しながら、小豆島観光ビジョンの策定に着手しており、ワークショップでの検討や調査、分析を行いながら、小豆島・豊島の資源を生かした、観光（滞在）型観光あるいは体験型観光などをビジョンの中に盛り込んでまいりたいと考えております。よろしくお願いします。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

今後の検討はたいへんありがたいと思うんですけど、現実たちまち泊まるところ全然足りないんですね。例えば、それを民泊をすとか、そのあたりがちょっとお伺いしたいかなあと思ってるんですけど。ホテルとか旅館が、もう圧倒的に足りないんですね。人手不足で、今おっしゃったように部屋はあるけど、空けない。そのあたりをちょっと、どうお考えなのかなあと思います。

○議長（濱野良一君）

蓮池課長。

○商工観光課長（蓮池幹生君）

鈴木議員の質問にお答えいたします。

おっしゃるとおりですね、中堅ホテルなどがかなり休業しましてですね、そのうえにスタッフも不足しておるという中で、稼働率も下がっているところが現状でございます。そういった中でですね、1つは、先ほど申し上げましたように、国の補助制度も多くありますので、そういった、例えば今回の高付加価値事業でしたら、ホテルの改修とかがありますから、そこで付加価値をつけて、いかにお客さんを来ていただくかということが1つあります。

それともう1点が、今、地域雇用活性化推進事業というのを両町でやってお

ります。そういった、観光業と雇用というのは、もう切っても切らさないものですから、そういったところでうまく企業さんの PR もしなきゃいけない。そして、人材育成もしなきゃいけない。それをうまくマッチングすることによって、宿泊事業者であったり、ホテル事業者だったり、そういうところに送り込んでいく、そういった施策も今やっておりますので、引き続き、小豆島一体となって、雇用面につきましても、鋭意取り組んでところでございます。よろしくお願いします。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

言うは易しで、なかなか本当に難しいというの私も重々承知しております。ただ、小豆島を世界的に見てもブランドですので、来られる方ががっかりしないようになあと思うのと、あと、やはり宿泊業が全然少なくなってしまうのを、誘致ではないですけど、民泊をあっせんするとか、その大型企業というのではなく、こまめな小さな対応っていうのもできるのかなと私は独自で考えています。雑ばくな意見になりましたけど、以上で私の質問は終わります。