

議長

休憩前に続き、議会を再開いたします。

次に、質問順位4番 3番議員 嘉屋富公君

議長

嘉屋富公君

嘉屋議員

おはようございます。

通告に従い質問させていただきます。

質問内容は、和木学園構想に掲げている「挨拶運動」について質問させていただきます。

園、小、中学生に挨拶運動を謳っていますが、見本となる大人はどうなのでしょう、町職員の挨拶、その辺の指導、徹底はどうなっているのか。また文化会館内にある教育委員会では、常に窓、戸は閉まっています。来訪者にも気付きにくい状態となっています。役場に於いても、職務に追われて来訪者に気付き難く、挨拶ができていない状態となっています。

最近、私用で岩国市役所と社会保険事務所等を訪問しました。岩国市役所には総合案内所が設けてあり、高齢者や障がい者等にも温かくお出迎えができていました。双方とも挨拶の後に「どういったご用件でしょうか」と声を掛けていました。そうしたことで、来訪者にも不快感を与えることなく、不審者には迅速に対応できると感じました。

そこで質問させていただきます。

役場や教育委員会を訪ねた際、職員の対応が手本になってるとはとても思えません。挨拶運動を奨励している和木町のスタイルとも思いません。今後の指導や対応が大切と考えます。町民からも多くの声があがっています。今後の取り組み方はどういうふうに考えているのか、そういった指摘に対してどう対応できるのか、お聞きしたいと思います。

議長

田中企画総務課長

田中企画  
総務課長

役場に来られた方などから、一步役場に踏み入れた際に一斉に視線が向けられて入りづらい、とのご意見をいただくことが

ありますので、受付カウンターに近づかれた際にあいさつ、お声掛けをするようにしています。職員の窓口対応については、役場内での接遇研修の開催や外部研修などへ派遣するとともに、毎日の朝礼やそれぞれの現場でのOJTにより指導を行っており、今後も継続的に行って参ります。

議 長 嘉屋富公君

嘉屋議員 現段階で、人手不足は十分にわかりますが、和木町役場においても入口に案内所、または受付を設けることはできないでしょうか。文化会館においては、自動ドアが開いて、センサーで例えば音、光等を用いて来訪者に対応できないでしょうか。

今後、年度末を迎え、確定申告や進学の手続き等に忙しくなるのはわかっているからこそ、おもてなし対応が必要と考えるが検討出来ないでしょうか。

議 長 田中企画総務課長

田中企画総務課長 県や市ほど来庁者数が多くありませんので、総合窓口の設置は考えておりません。住民サービス課窓口にお声掛けいただければ、ご案内いたします。

議 長 嘉屋富公君

嘉屋議員 今の回答で、案内所、受付は設けないというふうにありました。じゃあ文化会館の方ではどういうふうになっているのでしょうか。

議 長 渡邊教育委員会事務局長

渡邊教育委員会事務局長 先程議員さんが、常に窓と扉が閉まっているというご指摘ございましたけど、年中閉まっている訳でもないんですね、そこはちょっと訂正をさせていただきたいと思います。

センサーとかいうお話もありましたが、文化会館で今そのような工事を行う事も現在のところ予定はございません。

議 長 嘉屋富公君

嘉屋議員 というのは最近はですね、不審者等多く、そういったとこでちょっと隠れて入ろうと思えば入れる文化会館なんです。そういうとこに対応ができないとまずいし、自動切換えで音、光等のセンサー、今のご時世ですからありますので十分対応できると思うのですがいかがでしょうか。

議 長 渡邊教育委員会事務局長

渡邊教育委員会事務局長 先程の繰り返しになるんですが、現在そのような改修計画はございません。

議 長 嘉屋富公君

嘉屋議員 今後はですね、町民から声を掛けられるのではなく職員の方から声を掛ける体制を築いてマニュアル化し、町民全ての見本となれるよう明るく活性のある和木町を目指しては如何と考えますが、町長・教育長はどういうふうに考えていますか。

議 長 田中企画総務課長

田中企画総務課長 私の方から答弁させていただきます。

マニュアル化は考えておりません。職員に対し、引き続き必要な研修、指導をおこなって参ります。以上です。

議 長 嘉屋富公君

- 嘉屋議員 全ての町職員、いろんな人に対して徹底、周知するのが大切だと思います。私もスクールガードを10年やってきて、やっと今では学生も通勤の人も向こうからも声を掛けてくれます。私の方も必ず声を掛けます。そういった事で、少しずつの積み重ねが大切だと思います。まずは先程言ったように受付等ですね、またそういった来訪者に気付くことがまず第一と考えます。その辺をちょっと今後対応するのは出来ないかということで、ちょっと町長と教育長の方に聞きたいんですが、いかがでしょうか。
- 議長 どうしますか。 米本町長
- 米本町長 今、嘉屋議員のご質問でございます。対応の方、どのようにかできないのだろうか。私自身は職員が窓口対応で皆さんから言われるほどのことをしているという感覚は持っておりません。ですからこれからも指導はきちっと続けて行きたいとは思いますが、マニュアル化をしたりということを考えてはおりません。
- 議長 嘉屋富公君
- 嘉屋議員 まあ今後徹底した指導の方よろしく願いして私の質問を終わりたいと思います。
- 議長 再質問ございませんか。
- 議長 再質問がないようですので、嘉屋富公君の一般質問を終わります。
- 議長 以上で、嘉屋富公君の一般質問を終わります。