

# 平成19年第2回定例会（6月）一般質問

## （1）広報及び広聴について

議長 吉田 義一 宮下裕美子君、ご発言願います。

○ 議員 宮下 裕美子 通告に基づき一般質問をさせていただきたいと思っております。第1点目は町の広報、広聴体制について今年4月の公共料金の値上げを例にとり町長に質問させていただきたいと思っております。

今年4月行財政改革の名の下に四つの公共料金（証明手数料・保育料・火葬場使用料・ゴミ料金）の改定がありました。そのうち証明手数料、保育料、火葬場使用料は、例え周知が不徹底だったとしても窓口で支払いの際に再度確認することが出来るものですが、ゴミ料金に対して周知が不十分だった場合は、対象者が全町民に渡るので、4月1日から全町一斉にスタートした場合に全てに知れ渡っていないと混乱も生じますし、実際に4月1日以降しばらくの間、各地区のゴミステーションで収集されないで置き去りにされているゴミ袋を多く見かけました。これら多くの原因は料金不足で公共料金の値上げが周知徹底されていないことがあるのではないかと考え、今回の公共料金の改定に関する広報はどのようになされているのか具体的にお聞きしたい、またその広報が十分であったのか、もし不十分と考えられるのであればどこに問題があったのか、お聞きいたします。

○ 議長 吉田 義一 町長。

○ 町長 櫻庭 誠二 お答えいたします。宮下議員の質問が公共料金に関する住民周知ということですのでその部分について説明させていただきますと、私たちの町での行財政改革に関する使用料・手数料の見直しに関する周知については、今四つの料金を言われましたが、その他に合併処理浄化槽と地下水滅菌装置に対する補助金見直しということもあり、この二つについては平成18年7月20日発行、9月20日発行、10月20日発行、11月20日発行のおしらせ号でお知らせしていますし、ただ今言われた公共料金（ゴミ料金・火葬場使用料・保育料・証明手数料）は平成18年10月5日発行の広報花の里つきがた、各地区で行われたまちづくり懇談会での説明、平成18年12月5日発行の広報花の里つきがたへの掲載、それから清掃手数料の改正ということで、これは料金の改正とゴミ券の取り扱いということで平成18年12月20日発行、平成19年1月20日発行のおしらせ号でお知らせしたところであり、その後、平成19年2月5日発行の広報花の里つきがたで各種公共料金の改定について周知していると

ころです。平成19年2月20日発行のおしらせ号でも同じように周知しており、平成19年3月5日発行の広報花の里つきがたでも周知していますし、平成19年4月わたしたちのまちづくりという冊子での周知、平成19年4月5日発行の広報花の里つきがたでの周知もやっているところですが、4月に入ってから部分については既に始まっていますが、おしらせ号で6回、広報花の里つきがたで5回、まちづくり懇談会1回、行政区長会議、わたしたちのまちづくり冊子ということでは、延べ14回に渡って広報活動をしたところですが、ただ、ご指摘の通りゴミ収集についての混乱があったというところで私たちが考えなければならないのはやはりゴミステーションに案内看板を設置するべきことだったのかなと考えております。

○ 議長 吉田 義一 宮下裕美子君。

○ 議員 宮下 裕美子 今、町長からご答弁いただきましたように町の広報は、広報花の里つきがたやおしらせ号と紙媒体を使ったものがほとんどであり、また行政区長に対しては一部の担当者だけに連絡したということで、その後末端にまで広がるかは別にして町からの広報は紙媒体か一部の町の者に対する物がほとんどであったと思います。

先ほど町長も申されたようにゴミステーションに案内があれば良かったのではないかと、今まで町からの広報体制は基本的には紙媒体を使うかまたは行政区長を通してということが多くて、実際に広報が届かない世帯が現実存在しますし、また広報がまわるのが遅くて実際にそれをなかなか見ないという人も現実問題としています。その時に広報でいくら回数を重ねて広報したとしても周知徹底は十分に出来ないし、その中で先ほど町長も言われたように実際にゴミを捨てる利用者のゴミステーションに案内があれば、やはりベストの方法だったのではなかったのかと考えますので、このように広報の体制が今までのような一方通行というか紙媒体を使った一通りの方法だけでなく、本当に利用者を対象にした全く別の例えばゴミステーションのようにそこに利用するというポイントを絞った広報の仕方があると考えます。

また別のルートということ言えば町のホームページをもう少し活用してほしいと考えます。現在、町にはホームページがありますが、それを町民が町の情報を引き出そうとして見た場合に中の検索システムが不十分で、どこをどのように探せばその情報にたどり着くのか分かりづらい現状です。町民に情報を提供するという立場で考えた場合にホームページは土曜、日曜、祭日でもそれから家に居てもどんな場所からでもその情報を受け取ることが出来ますし、紙媒体に比べて低コストで運用出来ます。そういう意味からより一層ホームページの充実を図って広報体制を充実して今まで広報や行政区長を通しての方向性では届かない人たちに対してより一層の広報活動を行っていただきたい

と考えますが、これらホームページの充実などに関してどのように考えるか、お聞きいたします。

○ 議長 吉田 義一 町長。

○ 町長 櫻庭 誠二 宮下議員の言われた紙媒体ではなくいわゆるホームページを活用してはどうかというご意見だったと思います。その中で町のホームページのアクセスの仕方として大変難しいのではないかとということで、もう少し簡潔にする部分もあるのではないかと理解しますが、過去においてはうちのホームページについては一課が担当して更新作業を行っていましたが、これではなかなか作業が進まないということで平成17年秋にリニューアルを行ったところでありまして、それからにおいては各課の情報を素早く町民の皆様へ届けるという手法を取っていたところですが、ご指摘の通りのような状況の中では更新内容が遅れた事実もあるということで、これについてはお詫びを申し上げる次第です。早速に内容更新についての作業を進めていきたいと考えているところであります。

もう一つ、見たい場面になかなかたどり着けないということでしたし、これらは今後、他の自治体のホームページなどを参考にしながらアクセスしやすい方法に努めてまいりたいと考えているところであります。

もう一点、紙媒体とホームページということですが、わたしたちのまちづくりを基本に考えたときにやはり町内会を中心とする住民自治という意識が整っていかない限りまちづくりについての前進はないものというふうに考えています。そういう意味でも私としては行政区再編を含めたところ、それから職員の地域担当制という中で、職員についても何回も住民のところに出て行くという姿勢を目指したいと思っておりますし、行政区長会議も過去においては2回でしたが各定例会の後には行うということで最低でも4回以上、これは区長会議ではなく行政区代表者会議と変えましたが、広い行政区は人数制限をしないということで住民自治というかたち、それから町民の皆様と行政が協働で助け合っていくまちづくりを目指したいと考えているところでありますので、ご理解をいただきながらご協力をお願いしたいと考えております。

○ 議長 吉田 義一 宮下裕美子君。

○ 議員 宮下 裕美子 町長のご意見了解いたしました。ただ今のご答弁の中で望むことは、ホームページの内容更新もさることながら、レイアウトが私たち町民が見づらくなっている原因なので、レイアウトの部分に関して特に改善を望みます。

先ほど住民自治を主にして紙やホームページだけでなく行政区代表者会議を充実させたいというお話でしたが、まだ新しい行政区が出来て住民自治というのが芽生えている

か種が蒔かれたような現実にはそういう状況であると思います。その時に先ほどゴミのお話に戻って申し訳ないのですが、実際にゴミの場面であればゴミステーションに直接張り紙をするという行政からのサポートがあることによって、より住民自治が分かり易く広がって伝えることが出来ると思いますので、そういうアイデアはそれぞれの行政区からあがるのではなくて全体を見据えた町行政の方からサポートするというかたちで別の新しいルートの補助的なそういう伝達方法を考えていただきたいと思います。

もう一つ、広聴体制について質問したいと思いますが、先ほど町長が協働のまちづくりとおっしゃっていましたが、私もこれからは協働のまちづくりが非常に重要であると考えます。その時に今までのような行政側から一方的な連絡や通達ではなく町民側からも要望するなり、一緒にやっていくというコミュニケーションが非常に重要であると考えますので、その際今まではまちづくり懇談会やそれぞれの窓口にお願いにあがる、または行政区を通して要望していましたが、コミュニケーションのツールのひとつとしてメールをより一層活用していただきたいと思います。今、住民の多くの人たちが個人的な伝達手段としてメールを多く使っていますので、役場に対してもメールで意志を伝えたり要望したりそれから情報を提供していただくことも可能なシステムが既に構築されています。その中で今、住民の方から町の方にメールなどを差上げた場合に対応が遅い場合もあって、実際の伝達手段としてはまだ活用されていないので、そういう意味でコミュニケーションをより迅速にするためにもメールをより活用していただいてそういう展開をしていただきたいと思いますと考えますが、いかがでしょうか。

○ 議長 吉田 義一 町長。

○ 町長 櫻庭 誠二 メールを活用については、今後の課題として考えていきたいと考えております。例えば全町民の方がメールでどんだんうちの町の職員に送信されてきた時に、それらの勤務対応が間に合うかどうかというのは実際問題として検討していないところでしたので、これについては今後に向かって検討していきたいというふうに考えますが、私が一番申し上げたいのはいわゆる意見、広聴として聞くと考えた時にはやはり地域の町内会・行政区の中で町民の皆さんがきちんと議論して、その中の結論を持って集まってきて全町としての意思統一をしていくという考え方が民主的ではないかと考えています。ですからそういうことではなく、問い合わせとしてのメールということに限定をさせてもらえれば、これから検討を加えたいというふうにお答えさせていただきます。