

次に、議席1番、斉藤哲生君。

〔1番 斉藤哲生君登壇〕

○1番（斉藤哲生君） 議席番号1番、斉藤哲生です。議長より発言の許可をいただきましたので、通告書に従い、平成18年2月に作成され、平成21年度の達成を目途に現在進行中であります「境町集中改革プラン」の進捗状況について、今回はその多岐にわたる計画の中から、初日、町長の行政報告の中にもありましたが、補助金の整理合理化について並びに組織機構の見直しについて、そしてまたホームページの活用についてと、以上三つの項目を取り上げ、お伺いさせていただきます。

まず、その内容に入る前に、この「境町集中改革プラン」、「住民と行政の協働によるまちづくりを目指して」というサブタイトルのついたこのプランについておさらいさせていただきます。

このプランは、この中の冒頭の部分にも記されておりますが、平成16年9月に実施しました住民投票の結果を尊重し、当面この境町は単独での行政運営を行うことになりましたが、その財政の実情は、歳入においては地方交付税、またその代替措置でありました臨時財政対策債が大幅に削減され、一方、歳出においては、医療福祉関係経費の増大が見込まれ、非常に厳しい状況に直面しており、それまでも当町は行政改革に取り組んできたものの、このままおのものが推移すると、近い将来深刻な状況に陥るおそれがあり、この危機的状況を乗り越えるためには、新合併特例法の期限内の合併を見据え、この間、町単独での行政運営ができるような施策を講じる必要があるとの観点から、行財政全般について原点から見直し、「第四次境町行政改革大綱」との整合性を図りながら、平成17年度を初年度として平成21年度までの5年間の具体的な実施計画としてその当時作成され、現在に至っているものであります。そこで、これを踏まえてお伺いさせていただきます。

まずは、補助金の整理合理化についてお伺いします。この補助金については、適正な運用を図るため、行政の責任分野、経費負担のあり方、費用対効果等を精査し、廃止、統合、削減等により整理合理化を図るものとして、平成17年度には35件を廃止し、また120件については一律20%が削減されました。その後さらに削減が可能なものや制度の改正により廃止できるものはこの限りとせず、事業実績報告書を提出いただき、事業評価を行い、補助金の効率的な運用を図るとのことですが、その現況についてお知らせください。

次に、組織機構の見直しについてお伺いします。これについては、周知のとおり、既に平成17年度に産業部と建設部を統合し産業建設部を設置、福祉課と介護保険課を統合し福祉課を設置、観光協会を商工観光課に編入、それとともに行政改革推進室を新設してまいりました。そして、その後平成18年度以降については、行政運営の硬直化を防ぎ、新たな行政課題や社会生活の高度化、多様化する行政需要に迅速に、的確に、かつ弾力的に対応するため、組織機構の見直しに当たっては、事務事業を円滑に遂行できる簡素で効率的な組織機構を構築すべく、グループ制の導入を検討するとあります。最近の行政需要は極めて多様化しており、内容も全体として複雑、高度なものとなっております。これらの行政需要は、事務処理の単位を部、課、係と階層的に定めた縦割りの組織にまたがって発生するものであり、しかも効率的な解決には、広い視野に立って協調や連帯の機能が必要になっております。今後町民の期待にこたえ得る行政を実施するために

は、柔軟性ある組織を築いていかなければなりません。そして、このような問題を解決するための一つの方策が、グループ制であると思います。このグループ制、またそれとともに総合窓口化、俗に言うワンストップサービスであります。実際どのような組織機構、行政サービスを意図するものなのか、またこの進捗状況についてお知らせください。

そしてもう一点、情報化社会に対応したホームページの今後の活用策についてお伺いします。このプランの中の施策の一つに、高度情報化社会に対応した住民サービスの向上を基本に、インターネットによる行政情報機能の充実及び一層の活用を図り、計画的な行政の情報化の推進が掲げられ、住民に適切な情報を提供するためには、担当を一元化し、広報内容の充実を図るとあります。現在境町のサイトについては、例えば近隣ですと、古河市、坂東市と比較してしまいますと、住民の方からは、境のホームページは見にくい、わかりづらい、データが不足しているなどの意見があるのも事実です。先ほどより出ておりますが、携帯またはインターネットの活用については、まちづくりを大きく変える可能性を持っていると思います。まちづくりに関するさまざまな情報を持っている自治体は、もっとホームページを有効に活用すべきであると考えます。そこで、お伺いさせていただきたいのですが、現在このサイトは、どのように運営されているのか、また今後どのような運営をお考えなのか、現状と今後の方針、展開について、まずはお聞かせください。

以上、大きく三つの項目についてご答弁願います。

○議長（齊藤政一君） ただいまの質問に対する答弁を求めます。

町長、野村康雄君。

〔町長 野村康雄君登壇〕

○町長（野村康雄君） 齊藤議員さんのご質問にお答えをさせていただきます。詳しいことは、後で行政改革推進室長の方から細かい今までの流れと今後の方向性を含めて答弁をさせていただきますけれども、基本的なことだけお答えさせていただきます。

ご存じのとおり、17年度から5年計画で見直しを図っております。先ほどいろんなことを申し上げましたけれども、そういう事情の中で、改革は確実に進めているつもりでございます。ただ、先ほど申し上げましたとおり、思わぬことが起きてくるということも事実ですので、そういう中で今後さらに見直しを図っていかなければいけないと思っております。

補助金の関係等は、今言った行革室の方からお答えをさせていただきます。

それと、ワンストップサービス、行革の組織機構のものは、ことしは実を言いますと、私ワンストップサービスを来年度から実施したいということで行革室に指示を出しておりました。最終的には経費の問題と、あと部課長でつくる研修会をやりましたところ、全員が反対に近い意見だったようであります。そういう中で、経費の面の問題もありましたので、来年度は見送ることにいたしました。総合窓口の制度そのものをもう一度、私の考えている制度とちょっと違ったような件もありますので、これらを含めてもう一年研究をしてまいりたいと考えております。

部課の統合等についても、現在進めている範囲内で行革室長の方から答弁をさせていただきたいと思っております。

ホームページでありますけれども、よその市町村はたしかコンサルタントを頼んで全部外部委

託で、大体安くても二、三百万毎年かかります、外部委託いたしますと。そういう制度でやっているところがほとんどだそうであります。境町もそうにしたら同じようなものができるわけですが、これらは私はやっぱり町のことは町でやりたい。お金をかけてみんな業者に委託するのであれば、職員は要らないのではないかという考え方持っていますので、できれば町でそういうものに負けないような方向づけをしてほしいということで、来年の行政改革の中で情報専門の部門を行革室と一緒に統合してやったらどうかと、こういう指示を行革の室長に出しております。境町ではコンピューターに詳しい人が四、五人はかなり詳しい人がおりますので、その中で情報発信を今度一元化して専門にやったらどうかという意見を今申し上げているところでありますので、今後の検討として来年度はそういう方向づけをして、ホームページももう一度見直して、やっぱり境町独自のホームページを作成できるような形にしていきたいと思います。

詳細につきましては、後ほど行革室の方から説明をさせますので、私からは単純に基本的なことだけお答えさせていただきました。ご了解をお願いします。

○議長（齊藤政一君） 次に、行政改革推進室長。

〔行政改革推進室長 齊藤 進君登壇〕

○行政改革推進室長（齊藤 進君） それでは、私の方からお答えを申し上げたいと思います。

冒頭申し上げますけれども、齊藤議員さんの質問の内容と、また町長の答弁と私の答弁が一部重複をする部分があるかと思っておりますけれども、ひとつご了承をお願いを申し上げたいと思います。

「境町集中改革プランの進捗状況について」、まず質問要旨第1点目の補助金等の整理合理化についてのご質問に対しお答えを申し上げます。現在の自治体を取り巻く極めて深刻な行財政状況は、国の三位一体の改革による地方交付税の大幅な減額により極めて厳しい状況に直面しております。この危機的な状況を乗り越えていくため、行財政全般にわたって、原点から見直しを行う具体的な取り組みとして、本年2月に「境町集中改革プラン」を策定し、現在行財政改革を推進しているところでございます。

ご質問の補助金等の整理合理化については事務事業の再編・整理・廃止、統合の項目といたしまして、各種補助金の適正な運用を図るため、町行政の責任分野、経費負担のあり方、費用対効果等を精査をいたしまして、廃止、統合、削減等により整理合理化を図るものとしてこの間取り組んでまいりました。

現在までの取り組み状況でございますが、対平成16年度対比で廃止をした補助金が35件、一律20%削減した補助金120件、削減金額につきましては、合計で8,976万円となっております。

また、現在助役を委員長といたしまして、関係部課長で構成をいたします「補助金検討委員会」において、各団体より提出をされました事業実績報告書等をさまざまな角度から精査をいたしまして、来年度への予算査定に反映させる見直しを現在行ってきております。今後につきましては、これら一連の見直し作業の結果を踏まえまして、各種補助金のさらなる適正かつ効率的な運用を図っていく考えでございます。

続きまして、第2点目の組織機構の見直しにつきましては、簡素で効率的な組織機構の構築を図るため、部課等の統合・再編について検討を行っております。内容といたしましては、各部長と関連課長で構成をいたします「組織検討委員会」におきまして、基本的には第三次境町定員適

正化計画に基づきまして、平成22年度には目標といたしまして、職員数50名削減になることから、住民サービスの低下を招かない組織・機構づくりの検討を現在行っております。本年中には決定をする予定となっております。今後は団塊世代の退職者が多く見込まれることから、この作業につきましては、年度ごとの組織機構の適正な見直しを図っていく考えでございますので、ひとつよろしくお願いを申し上げたいと存じます。

また、先ほどご質問のグループ制につきましては、集中改革プランに記載のとおりでございますが、現在茨城県内におきましては、8市町におきましてグループ制を採用をしております。この問題につきましても、組織機構の見直しとともに、今後検討委員会等々も踏まえまして、具体的な検討を行っていくというふうな考えでございますので、ひとつご理解のほどをよろしくお願いを申し上げたいと思います。

続きまして、第3点目のホームページの活用についてでございますが、現在の町ホームページは各種情報を速やかに提供する媒体といたしまして、全国の自治体において現在ホームページの活用の取り組みがなされているところでございます。先ほど町長の答弁にもありましたように、このホームページに対する自治体の取り組み状況というのは、実際予算の問題も含めまして、かなり温度差があるというのもまた実情でございます。本町におきましては、現在主管の課であります企画公聴課において一応その取りまとめを行ってきておりますけれども、課題も多いことから、具体的なその取り組みといたしまして、先ほど町長も申し上げましたが、来年度の組織機構の見直しの中におきまして、情報政策部門の一元化を図っていく観点から、電算関係経験者の職員、これらを中心にいたしました情報管理室、これを新たに行政改革推進室内に設置すべく現在検討を行っている、こういう予定でございますので、ひとつご理解のほどをよろしくお願いを申し上げたいと思います。

以上でございます。

○議長（齊藤政一君） ただいまの答弁に対し再質問ありますか。

1番、齊藤哲生君。

○1番（齊藤哲生君） それでは、3点についてそれぞれ再質問ということでさせていただきます。

まず、補助金の整理統合についてでございますけれども、この補助金につきましては、これは所期の目的を達成したものと認められる補助金については廃止とともに、継続が必要であると認められる補助金についても、ゼロベースの視点に立って事業の見直しなどを徹底するということですが、このゼロベースの視点というのは、もう本当に慣例、またマンネリ化したものを是正することに本当に重要なポイントだと私は思います。また、他方、各種補助金を受け取り、または利用する側に対しても、やはり補助金カット、また削減については、十分な説明が必要です。

しかし、補助金も私もいろいろ調べさせていただきましたけれども、本当補助金というものが、多種多様にわたっています。ですので、一概に廃止とか削減とか、それはなかなか本当現場サイドでは難しい問題であるというのは私も勉強させていただきました。今実際どのような現場では検討課題、または実際の実例としてもしその辺先に進めないものがありましたら、今ここでお示しいただければ、ますます私も今後この問題に対して打ち込んでいくためにも糧になりますので、

お示しください。

また、その中、今後検討する上において、そのそれぞれの補助金に対しての事業実績報告書を精査すると、それを見て今後については検討していきたいということでもありますけれども、こちらの扱い、またこちらの出ている、出ていないところあるようなことも聞いていますけれども、この精査についてはどのようなランクで、レベルでお考えなのでしょうか。

この2点、まず補助金についてはお聞かせください。

続きまして、組織機構の見直しのことについて再質問させていただきますが、こちらについても本当その都度その都度私もまだまだ未熟なものでして、グループ制、自分なりに調べさせていただきました。また、総合窓口、ワンストップサービスでございますけれども、そちらについてもいろいろ資料を取りそろえまして、考えさせていただいたところによりますと、グループ制に期待されるもの、グループ制、確かに全国を見ても、平成10年ぐらいからもう既に着々と行っている自治体もあるようです。このグループ制により期待される効果、三つ取り上げられていました。まず一つ目、縦割り、細分化された体制から脱却し、柔軟な組織運営を行えるため、限られた人員の効率的活用ができ、多様な行政需要にスピーディーに、かつ的確に対応することができる。二つ目、組織のフラット化により、職員同士の連携を促すとともに、意思決定の迅速化や総合行政の推進を図ることができる。現係制より業務範囲が広がるため、新たな視点から業務検討が行え、また職員が幅広い知識を得られ、他業務との連携を考えた総合的な業務遂行も可能となる。そして、三つ目、各職員の自立を基本とした組織運営により、職員一人一人が担当業務の実質的な責任者であると自覚を持ち、各業務に取り組む姿勢を助成し、個々の意識改革を促す等の三つの効果が想定されるそうです。

また、総合窓口、ワンストップサービスでございますけれども、各種行政サービスを一貫して受け取られる窓口のことでありまして、従来行政サービスを受け取る側には、役所の窓口や電話など、そのサービスごとに使い分けることが多かったのですけれども、住民サービス向上の観点から、一つの窓口で複数の手続が行えるようにする自治体がふえているということです。これだけを見ますと、住民サービスの向上にとって、または行政改革にとっても必要なことと私は理解しますが、しかし、現実は違うというご答弁をいただきました。行政というのは、住民サービスを向上させる。そして、住民に一つでも、二つでも喜んでいただけるものを仕事するのが行政であり、それを遂行するのが職員の皆様、私もその片翼を担うように頑張りたいと思いますけれども、そのように感じております。現場の方がすべて反対、どうして反対なのか、ぜひそれをきわめる必要があります。組織として言われてやるよりも、納得してやること、いいことはやるべきだと思えます。しかし、自分のまだまだ勉強不足でまだ弱点があるかもしれませんが、あればあるで、それを打開して、一つでも、一歩でも二歩でも前進していただきたいと思えます。この見解について一度私の意見ですけれども、それに対していかが思うか、ご答弁ください。

そして、三つ目、ホームページについて改めて再質問ということとさせていただきます。一つのデータがございます。総務省平成14年通信利用動向調査によれば、2002年、平成14年度末の段階で60代の前半の人の4人に1人、60代後半で7人に1人がインターネットを利用しています。利用率の低い70代、80代を含めましても、60歳以上のインターネットの利用率は、12.2%だそう

です。これから高齢化となりますけれども、今職場でIT利用経験を経て60代を迎え、定年を迎える方もおりますけれども、そういう方がますますインターネットを職場で経験、そして学んだ知識をもとにインターネットを利用する機会が定年を迎えてからもふえてくる。この12.2%もますますふえてくることと思います。高齢者とともに障害者、なかなか自由に動けない方、そういう方にもこのインターネットというのは大変重要なツールになってくるのは事実ではないかと思えます。しかし、まだまだ利用に不便な、不都合なものがあるのも現実であります。

また、ホームページを見る人がさまざまな状況にあります。古いパソコンで見ている人、通信回線速度が遅い人、ノートパソコンの小さな画面で見ている人、白黒の画面で見ている人、テキストブラウザ、これは画像が処理されないブラウザのことですけれども、そのようなものを見ている人、音を鳴らさないで見ている人、視力が弱くて画面を拡大している人、目が見えなくて、音声だけを聞いている人、マウスが使えずにキーボードで操作している人、初心者、主婦、サラリーマン、いろいろな人がやはりこれからインターネットを利用することになると思います。そういう方について配慮もこれからは必要なこととなります。

また、いろんな方が見ているのですけれども、インターネットでまた違ったページを見ますと、ホームページ、ランキングが今つけられているそうです。例えば1番目に、情報公開度、どのような情報が載っているか、どれだけ充実した情報が載っているか。2番目に、利用のしやすさ、先ほどもいろんな方が見ているというふうに申し上げさせていただきましたけれども、利用のしやすさ、そして住民がどれだけ参加できるか。それによってランキングがつけられているホームページ、私も見させていただきました。本当にインターネットには奥深い利用価値があるのだなというものを私まざまざと知り得た機会なのですけれども、本当配慮ぜひお願いします。

茨城県でもひたちなか市、ホームページございますけれども、あちらでは大きくすべて今まで申し上げたところと重複しますけれども、ホームページをつくる基本姿勢というか、基本的な考えが1ページ添えられていました。これは私必要なことだろうと思いますので、ここでもこれについても触れさせていただきますけれども、その基本の考えには、7点出ています。一つ、業務を担当している部署の職員が作成し、できるだけ最新で詳細な情報提供を目指す。二つ目、市民の立場に立って、わかりやすいページを考える。三つ目、各ページは同じレイアウトを使用して、共通の操作性に努める。四つ目、多くの方々が利用しやすいホームページをつくる。そして、心がける。五つ目、障害者や高齢者に配慮して、シンプルかつ読みやすいページを考える。六つ目、通信速度が遅い回線でも、ストレスなく表示できるように画像の使用を最小限にして、入るサイトを小さくするよう心がける。そして、七つ目、どのような環境でも情報が伝わるようにブラウザに依存しないページにするというふうなこの七つの項目です。何気ないことかもしれませんが、これが一つ基本に考え方であるというのは、すごく大切なことであり、必要なことだと私はやはり同感しておる次第であります。

そこで、お伺いします。先ほど町長の方は庁内で運営するよというということで財政面につきましてもやるべきだというふうなご答弁でありましたけれども、実際今、企画公聴課が担当ということで、どのような形で例えばソフト、また運営方法、それについてもう少々詳しくお知らせください。

また、最近では、CMSというコンテンツマネジメントシステムという、また新しいソフトですけれども、こちらが画期的なシステムとして、今だんだん自治体にも取り入れられているようです。これについてご存じでしょうか、あわせてお伺いさせていただきたいと思いますので、ご答弁よろしくお願ひいたします。

○議長（齊藤政一君） ただいまの再質問に対し答弁を求めます。

町長，野村康雄君。

○町長（野村康雄君） 再質問にお答えをさせていただきます。

補助金については、今の助役が検討委員会の委員長になっているのです。助役の方から補助金の件についてはお答えをさせていただきます。

機構の見直しですけれども、議員さんおっしゃるとおり、私ことしの冒頭に指示したのは、グループ制とワンストップサービスの総合窓口、これを実現してほしいということで行革室の方へお願いをしました。ただ、現在の人員構成あるいはよその研究も大分してきたようですけれども、今の時点では、まだちょっと時期尚早という感じがしたものですから、19年度に実施は正直言って今のところ難航しているところです。これは議員さんと私全く考え同じで、総合窓口と、やっぱりもう一つは、グループ制を敷くことによって業務の幅を広げて、少人数でできるようになるという、これメリット間違いなくあるのですけれども、今の人数でそれをやっていきますと、またその人数を確保しなければならないという弊害も逆に出る可能性もあるのです。それも含めまして、徐々に統合していく中で、やはり将来的にはこのグループ制を敷いていきたいと、このように考えておりますので、早急というわけには、来年度というわけにはいかなくなってしまいました。実は私自身は来年度からこれ目指していたのですけれども、行革室と部課長さんで構成する検討委員会でいろいろ検討したのですけれども、なかなか今の段階で来年やるということは、これは何よりも職員のやる気がないとできないものですから、これをやる気をそぐようなことになってはいけないという観点もございますので、もうちょっと時間をいただいて、議員さんの考え方は私は全く同じでございますので、ご理解をいただきたいと思ひます。

それと、ホームページにつきましては、企画公聴課の方で現在の状況ですから答弁させますので、よろしくご理解いただきたいと思ひます。

○議長（齊藤政一君） それでは、今の再質問については、まず補助金等のゼロベースの視点、実績報告書等について助役から、それから②の組織機構の中のグループ制の実態については行革推進室長、そしてホームページの住民に対する配慮等も含めた現在の担当者の仕組み、そして新機種についてのどう認識を持っているか、そういうのを各担当者から答弁をさせます。

まず、助役の方から。

○助役（古谷 功君） それでは、私の方から補助金の整理合理化につきましてご答弁申し上げたいと思ひます。

先ほど室長の方からご答弁がありましたように、平成16年度におきまして、それぞれ35件の廃止、さらには120件の20%の削減というようなことで、さきの行政改革推進協議会からの答申をいただいているとおりでございます。これらに基づきまして、今後の補助金のあり方等につきまして検討してまいったわけでございます。今回各部課長の方からそれぞれの団体から実績報告を提

出ささせていただいております。これらに基づきまして、審査、精査させていただきました。なかなかもう目的の達成されたものということで、16年度ですか、35件廃止されているというようなことで、これらの中からさらに廃止するというようなことも検討してまいったわけでございますけれども、なかなか各種団体の要望、さらには担当事務局でも、これは廃止していいというようなものはなかなか上がってこなかったというような状況でございます。ただ、中の細かい歳出、それぞれ検討させていただきましたけれども、非常に多いのが研修費というようなことで、各種団体とも研修費が非常に大きな比重を占めておるといようなことでございました。そういう中で、町の補助金をいただいている中から研修費を負担されているといようなことも見受けられますので、これらの補助金の差、補助金といいますか、研修費の各種団体、個人の負担金それぞれめいめいでございますので、これらの研修費に対する参加、個人の負担金、これらはある程度統一した方がいいのではないかなというふうな気がしております。区長さん等につきましては、とりあえずは研修費5,000円とかといようなものもでございます。さらに統計調査関係では、負担金を100%といような団体もあります。こういうまちまちな研修の個人負担金、これらにつきましては、当然ある程度各それぞれの団体同じぐらいにした方がいいのではないかなといようなことで、これらにつきまして今検討しておるところでございます。廃止するということにつきましては、非常に難しい現実であるといふふうなことでございます。

いずれにいたしましても、一度精査しておりますので、今後これらの補助金を削減するということになりますと、前回は実施いたしましたように、ある程度各種団体等が一律何%といような削減方法が一番いいのではないかなといようなところで考えておるところでございます。非常にこの実績報告、中見ますと、そういうことで、特に最初の補助金の額、それぞれ出されておりますけれども、これらのいきさつ等につきましては、ちょっとわかりませんが、その中から削減していくといようなことは難しい現実ではないかなといように考えております。

以上でございます。

○議長（齊藤政一君） 次に、行政改革推進室長。

○行政改革推進室長（齊藤 進君） それでは、齊藤議員さんの再質問に対しお答えを申し上げます。

先ほど町長の方からもグループ制のことにつきましては、若干触れられておりますけれども、基本的には齊藤議員さんご指摘のとおり、このグループ制につきましては、縦割りの弊害の問題、それからフラット化を図っていく、それから職員の自立の精神といふふうな三つの効果という点でご指摘をいただきましたこと、私ももう同感でございます。本町におきまして、このグループ制を実は問題提起を私ども行政改革推進室がした一番の原因は、やはりこの5年間で50人退職者のいわゆるその不補充であります。人数の問題を見たときに、現在の係制度においては、極めて限界があるのではないかと。極めて住民からさまざまな要求が出てまいりますので、それらに対応する組織機構づくりとなりますと、やはり先進の自治体で取り組んでいるこのグループ制以外にはないのでないかと、こういうことで実は問題提起を行ってきたわけでございます。いろんな問題を境町の場合に当てはめると、いろんな問題があるといふのも職員の方からもさまざまな点でご指摘をいただいておりますけれども、今後につきましては、齊藤議員さんご指摘のその三つ



の効果というものを大切にいたしまして、私もまるっきり同感でございますので、そういうことで行政改革推進室としては、ひるまず今後も職員との対話を重ねながら、ぜひともグループ制の実施について具体的な検討を今後も職員間と十二分な話し合いをしながら実施をしていきたい、こういうことで考えておりますので、ひとつご理解のほどをよろしくお願い申し上げたいと思います。

以上でございます。

〔「ワンストップサービスがだめになった理由ということ」と言う者あり〕

○行政改革推進室長（齊藤 進君） ワンストップサービスにつきまして、なかなか職員の理解が得られないという原因はどうしてなのかと、こういうことでございますけれども、私どもが提供したのは、まず一つ目には、先進自治体であります守谷市、それから牛久市等を視察をしてまいりました。大体パターンといたしましては、フロアマネジャーという係がおりまして、境町で言えば総合窓口でございます。一番利用者の多い1階のところに、大体円卓のところでフロアマネジャーがおりまして、一番先に来た住民の方はまずそちらに参ります。そのフロアマネジャーの方が内容をお聞きしながら、何々課ですよというふうなことで指示をするということでした。

それと、もう一点は、極力その証明関係の窓口が1カ所で済むようにというふうなことでございました。牛久市の場合は、円卓でございまして、大体八つの課ぐらいがすべてそこで時計回りに行けば済むような窓口になっております。標示も極めて簡素、わかりやすい、課の標示ではなくて、証明は証明の窓口というふうになってございます。極めてわかりやすい標示でございます。課の標示ではございません。証明書の標示というふうなことになっております。したがって、住民の方は、この証明が欲しいと言ったときには、その証明のところに行けるという仕組みになってございます。

それと、順番をいわゆるスムーズにするために、銀行と同じでございまして、発券機をとりまして、順番の差をなくすというふうなこと、この3点が主な総合窓口でございましたけれども、これらについて境町におきましても、では1階のフロアの中でやろうではないかというふうなことでちょっと問題提起はしたわけですが、現在境の庁舎の状況は、ご存じのようにL字になってございます。正面から入ってまいりますと、交通防災課と総合案内がございまして、L字を曲がって住民課からというふうなことになってございまして、ちょっと物理的にも動線上極めて難しいというふうな問題が職員の方から提起をされておりました。

あと、同時に、現在境でも総合窓口の係がおりますので、それで十分なのではないかと、こういう、この新庁舎が始まった当初は、いろいろわからない点もございましたけれども、その辺についてもほぼ定着をしたのではないかと、こういう点がございました。

それと、証明関係について、例えば税務課の証明、軽自動車の証明、課税証明等と住民票の証明を一緒のところで行うわけでございますので、その場合は、やはり電算関係で現在委託をしております茨城計算センターについて、ソフトの今度はあるというふうなことがございまして、経費が若干かかると、こういうことがございましたので、それらを職員間で協議をしたところ、余りお金をかけても問題なのではないかと、こういうことがございましたので、大半が

反対と、現状のままでもいいのではないかというふうなことになりましたので、行革室としましては、余り職員が反対をする以上、それを押し切ってこのワンストップサービスというのをやっていくのはまだ早い時期なのではないかと、こういって町長の方に報告を申し上げてきたところでございますので、ひとつご理解のほどをよろしくお願い申し上げたいと思います。

以上でございます。

○議長（齊藤政一君） 次に、企画公聴課長。

〔「議長、時間じゃないの。時間設定になっているんじゃないの」  
と言う者あり〕

○議長（齊藤政一君） いや、質問と答弁の時間で、これは質問の時間の残時間になっていますので。

〔「60分やると決めているんじゃないの。それは決まりじゃないの」  
と言う者あり〕

○議長（齊藤政一君） いや、続行します。

企画公聴課長。

○企画公聴課長（鈴木 孝君） ホームページの運営方針、具体的にはどのような形でまず運営をしているかということについてお答え申し上げます。

企画公聴課の職員が広報2名と私と補佐が企画業務と広報業務を行っておりますけれども、実際その担当する者が4月の異動でおりませんので、実は驚きでしょうけれども、私が現場をやっております。そういうことで、庁議でも申し上げましたけれども、いろいろその不足なところは私がやっておりますので、スキルも十分ではありません。いろいろなご批判もあるのですが、抜本的にリニューアルとかできませんので、その辺は現状ではご理解をいただくという以外ないということをご理解いただきたいと思います。

実はホームページの最近のその運営方法は大きく変わりました、目の前に橋本議員が実はちょっと前まで企画でホームページを担当されておりましたけれども、その当時は実はホームページビルダーというソフトでつくっておりましたが、1ページ、1ページ値段を決めてつくると、現在はそういうシステムではなくて、例えば境町では500ページぐらいになると思いますけれども、通常1,000ページから2,000ページです。市レベルで大きくなりますと5,000ページぐらいになります。それから、県レベルでいきますと1万ページを超えます。そのデータを管理する、あるいはわかりやすくするという工夫が最近データベースでやっております、そのデータをすべて階層化するという作業がまず必要になってきます。その辺についての実は研修を私担当ですので、先週日本広報協会の研修に参加してまいりまして、いろいろ話を聞かせていただきました。齊藤議員さんがおっしゃられるCMSといえますのは、ウェブ上にそのソフトを入れて運営するという方針でございます。コンテンツマネジメントシステム、これはホームページ上でもいろいろ出ておりますけれども、現在国内40社ぐらいがしのぎを削ってシステムを販売しております。その基礎となる考え方は、今度CSSというカスケードスタイルシートという、これはパソコン上にソフトを入れて、やはりデータ化をして、階層化をするという、そういうシステムでございます、それを基本にいろいろほとんどの自治体がそれで取り組んでいるということでございます。

当町においてもそのような仕組みを入れるということで検討をしているのですけれども、なかなか悪戦苦闘しておりまして、先ほど町長がおっしゃいましたように、財源的な問題等々ございまして、情報の専門家が入っておりますので、そちらの方にできましたらその運営をお任せしたいというふうに今考えているところでございます。ただ、情報担当というのは、あくまでも情報担当のスキルしか持っておりません。ホームページはあくまでも広報ですから、町から情報を発信したり、必要な情報を開示していくということになりますけれども、そのようなスキルを情報担当はまた持ち合わせておりませんので、その辺は両者が補い合いながら、相乗効果を出すような形で運営していきませんと、なかなかいいものはできません。そういうことで、最近の自治体はいろいろな工夫をしているということでございました。

それから、先ほどひたちなか市の例がございましたけれども、実は先週の研修でようやくわかったのですけれども、平成16年のJ I S規格で、その辺例えば一目でトップページで何が上っているかわかるかどうか、あるいは使い勝手とか、迷子にならないか、それから先ほど出ていましたけれども、高齢者の方あるいは障害者の方がわかるようになっているかどうか、その辺をポイントに実はJ I S規格で定めておりまして、公共施設のサイトはその辺のところはクリアするのが大前提だということでございました。そういう意味では、私も一担当として大変耳が痛かったのですけれども、そのような方針が出ている以上は、それにのっとって的確にサイトを運営しながら、よりよきものをつくっていきたい、そのように考えております。そういうことでご理解をいただきたいと思っております。よろしくどうぞお願いします。

○議長（齊藤政一君） ただいまの答弁に対し再々質問ありますか。

1番、齊藤哲生君。

○1番（齊藤哲生君） すべては需要と供給と同じような感じに私は受けております。サービスを提供する側、そしてサービスを受ける側、そして仕事をする側、そしてその仕事に恩恵を受ける側、それぞれの立場はありますが、やはりまず必要なのは、お互いそれぞれの方々の同意、そして意見の一致です。いいと思うことはどんどんやるべきであり、また何がいけないのか、どんどん精査するべきです。そして、ぜひお互い両方の立場が納得し、了解した上で、一つ一つ施策なり、方策なりを進めていっていただきたいと思います。その原点になるのは、町、行政の指針であります。その確かな指針、それをどんどん突っぱね、突っぱねるのではないですが、主張なり、意識を持って、そして進めていっていただければよりありがたいと思っておりますので、ぜひこちらについては私の意見でございますけれども、含みおきいただければありがたいと思っております。

また、最初にちょっと戻るところもあつたのですけれども、すべてにおいて言えることで、特にホームページ等については言えることなつたのですけれども、この集中改革プランのサブテーマ、先ほど述べさせていいただきましたけれども、サブテーマとして、「住民と行政の協働によるまちづくりを目指して」というサブテーマが記されております。真の地方分権の時代に住民の皆さんがさまざまな形で主体的に参加していただき、住民と行政が力を合わせてこそ住みよい地域はつくられるとの意見が伝えているものです。これからの時代は、真の地方分権の時代に向けて住民の皆さんに情報を供給し、住民の皆さんにさまざまな形で主体的に参加していただき、住民と行政が力を合わせてこそ、やはり住みよい地域はつくられていく、そのように思います。そのために

は、情報発信の中核、また大きな役割担うと思えますけれども、ホームページ、大切なものとなってくると思えます。ぜひそれを利用していただき、リアルタイムな情報、先ほど来何度も出てきておりますけれども、行財政の計画なり、情報なり、今どうなっているのだと、リアルタイムな情報をどんどん住民に、地域に発信していただきたいと思えます。それを住民は望んでいます。いろいろ知りたがっています。いいかげんな情報ではいけませんけれども、先ほどまだ確定しないで行政というのは1年単位ということでわからないというふうなご答弁も先ほど来ありましたけれども、今の実情、今こうなっている、この後はこうなる、それはちゃんとわきまえないと、間違った情報なり、誤解なりされてしまいますのでいけません、どんどん住民に発してあげていただきたいと思えます。そして、一緒に、住民の方と一緒にこの時代を乗り越えていければ、また違ったアイデア、違ったステップが見えてくるのではないかと私は思いますので、ぜひその辺についても町側としてご意見ございましたらお聞かせいただき、私の質問とさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

○議長（齊藤政一君） ただいまの再々質問に対し答弁を求めます。

町長、野村康雄君。

○町長（野村康雄君） いろいろ貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。確かに情報というのは何度も申しますけれども、細かく出せば出すほどいいものかということになりますと、これはまた別の意味がございます。今の地方自治体というのは、代議員制度をとっております。長が直接選挙で選ばれる。議会がやはり直接選挙で選ばれる。住民の意思が二つあるわけですが、ある意味では、ですから、町が、長が執行権を持つ、議会がその監視とチェック機関という二つの役割を持っております。そういう中で、やはり議会の皆さんもこれは住民の代表としてのやはり自覚、これは議員の皆さんからどんどん発信できるものはしていただく、町から直接発信できるものはもちろん広報とか、お知らせ版を通じて、これ毎月発信をさせていただいています。ホームページの件ではちょっとおくらしているかと私も実は思っておりますけれども、これから改革をして、できる限りの町の情報は発信していきたいと、このように考えているところでございます。皆さん方にもぜひそういう意味ではひとつ住民が不安にならないようなまちづくりをまず目指していかなければ一番いけないと思えますので、その辺を踏まえて議会の皆さんとともにこれはやはり正しい情報を出していきたいと考えております。

ここで私が言っていることは、うそ隠しなく全部本当のことを述べているわけでありまして、皆さんにもぜひご理解をいただきまして、やはりともに住民と一体となる。かといまして、職員も町の執行者も住民といつも話し合うわけにはいきませんから、できる限り発信はしてまいりたい。私自身も月に数回は少なくともいろんな方々と機会あるごとに話をさせていただいています。町民号なんかバスの中で1時間ずつ全部町の勉強とか、そういうものについてもご報告をさせていただいているのですけれども、できるだけ正しい情報をしっかりと発信していきたいと思っておりますので、議会の皆さんもともにひとつその辺のところを一緒にやっていただきたいと、このように考えておりますので、よろしくご協力をお願いしたいと存じます。

以上でございます。

○議長（齊藤政一君） これで齊藤哲生君の一般質問を終わります。