

議事日程(第2号)

令和8年3月4日 午前9時30分開議

日程第1 一般質問

通告1番 庵原 伸一 議員 1) 職員の安全確保とカスタマーハラスメント対策
について

通告2番 横大路 政之 議員 1) 公共資産の最適管理と組織改革に向けた取り組
みを

通告3番 西 健太郎 議員 1) 官民協働にふるさと寄附金の活用を

本日の会議に付した事件

日程第1 一般質問

通告1番 庵原 伸一 議員 1) 職員の安全確保とカスタマーハラスメント対策
について

通告2番 横大路 政之 議員 1) 公共資産の最適管理と組織改革に向けた取り組
みを

通告3番 西 健太郎 議員 1) 官民協働にふるさと寄附金の活用を

出席議員(12名)

1番 江口 正明君	2番 片岡 誠治君
3番 温水 眞君	4番 安武久美子君
5番 庵原 伸一君	6番 西 健太郎君
7番 大牟田直人君	8番 横大路政之君
9番 北崎 和博君	10番 牧野真紀子君
11番 上畝地白馬君	12番 松井 和行君

欠席議員(なし)

欠 員 (なし)

事務局出席職員職氏名

議会事務局長 …………… 井上 美和君 議会事務局主幹 …………… 上野 将司君
議会事務局主査 …………… 須崎 陽平君

説明のため出席した者の職氏名

町長 …………… 桐島 光昭君 副町長 …………… 財間 輔君
教育長 …………… 小川 隆弘君
総務課長 …………… 森 和也君 政策経営課長 …………… 高木 昭典君
税務課長 …………… 末永富士美君 住民課長 …………… 藤 由香君
健康福祉課長 …………… 尾田 繁男君 子育て支援課長 …………… 山口 望美君
産業振興課長 …………… 森 真二君 環境課長 …………… 片山 勇二君
都市整備課長 …………… 稲光 豊君 会計管理者 …………… 桐島 聡君
学校教育課長 …………… 桐島 貴幸君 社会教育課長 …………… 井上 和広君
地域協働課課長補佐 …… 大賀 純治君 上下水道課課長補佐 …… 道脇 繁君

午前9時30分開会

- 議会事務局長（井上 美和君） 起立。礼。おはようございます。ご着席ください。
○議長（松井 和行君） 配付の日程表により、直ちに本日の会議を開きます。

-
- 議長（松井 和行君） 日程第1、一般質問を行います。通告順に許可いたします。

通告1番、庵原伸一議員。

- 議員（5番 庵原 伸一君） おはようございます。5番の庵原伸一です。昨週以降、少雨により筑後川水系のダムの貯水量が著しく低下しています。福岡県は2月10日、20年ぶりに冬場の渇水対策本部を立ち上げました。2月11日の報道によれば、このまま少雨が続けば、3月中旬には主要ダムが枯渇する可能性があるとの見通しも示されています。近頃は少し雨が降っているようですが、ダムにたまるような雨量ではないのじゃないかなと思っております。一方、今年の長期予報では、春の訪れが早く猛暑と多雨という、活動的かつ苛酷な天気予想されています。特に、梅雨の時期には、地盤の緩みによる土砂災害や短時間による集中豪雨による河川の急激な増水、氾濫が懸念されます。こうした状況を踏まえ、町としての早期避難体制の整備や住民への情報提供の強化が急務と考えます。

それでは、一般質問を行います。職員の安全確保とカスタマーハラスメント対策について。働き方改革が叫ばれる今日、町職員が健康で、かつ安心して職務に邁進できる環境づくりは、町民サービスの向上に直結する重要な課題である。そのために、職員の安全を脅かす要因を的確に把握し、組織として対策を強化していくことが不可欠である。顧客等の立場を利用した著しい迷惑行為を受ける、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を過去3年間で経験したと回答した職員は35パーセントに上っている。一方、厚生労働省が令和6年5月公表した「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」における民間企業の同様の数値は10.8パーセントであり、自治体職員が民間企業と比較して、顕著に高い割合でカスハラを経験している実態が明らかとなっている。この結果は、自治体職員が日常的に高いリスクにさらされている現状を示すものである。

当町におけるカスハラ対策について、次の4点をお伺いします。

- 1、当町におけるカスハラに該当する事例は発生しているのか、その実態について伺う。
- 2、職員向けの研修やカスハラ発生時の初期対応マニュアルは整備されているのか。また、職員が迷わず行動できる体制は構築されているのか伺う。
- 3 点目。カスハラ対策の一環として、職員の名札をフルネームから名字のみの表記に変更する自治体が増えているが、当町における導入の考えを伺う。
- 4 点目、町として職員を守るため、今後どのような方針でカスハラ対策を進めていくのか、町長の見解を伺う。よろしく申し上げます。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。お答えいたします。まず、議員がご質問のメインテーマでございますカスタマーハラスメントについてでございますが、その定義につきましては昨年6月に法律が改正されております。労働政策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律という法律が、昨年6月に改正されておまして、その法律の中ではカスタマーハラスメントとは、「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他の当該事業主の行う事業に関係する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質、その他の事情に照らして、社会通念上、許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境を害すること」とされており、具体的には、継続的、必要な言動、威圧的な行動、不当な要求、精神的・肉体的攻撃、長電話などが該当するものと考えております。当該法律の改正で、ハラスメント対策の強化等が図られておまして、事業主の責務といたしましては、相談体制の整備など必要な措置を講ずることのほか、職場における顧客や取引の相手方、施設利用者、そのほか事業の関係者についても、カスハラに対する関心と理解を深め、労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うよう努めなければ

ならないとされておるところでございます。

それでは、1 番目のご質問の本町におけるカスタマーハラスメントの発生状況についてでございますが、具体的な統計調査等を庁舎内で行っているわけではございませんので、職員から総務課等に寄せられる意見の中では、本年度3件ほど、そういった相談等の報告がっております。1 件目といたしましては、役場の窓口で大きな声で、また強い口調で職員に要望を伝え、その対応を迫るといったもの。もう1件は、対応した特定の職員に対しまして窓口やメールでの問合せを複数回、長時間にわたり繰り返し、窓口業務の運営に影響を及ぼしたケース。最後の1件は、庁舎内に長時間滞在し、継続的に執拗な言動を繰り返すことによって、当該窓口の運営に影響を及ぼしたケースとなっております。

次に、2 番目の職員向け研修や初期対応マニュアルの整備、組織的な体制の構築に関するご質問ですが、先ほど申しました昨年6月の法改正では事業主が講ずべき措置として、雇用する労働者に対する研修の実施や必要な配慮をすることが規定をされております。議員が述べられました総務省の実態調査の結果によりますと、カスハラに発展した原因の1つとして、窓口対応における職員のコミュニケーション不足もきっかけになっている場合もあるようでございます。このため、研修の実施等によりまして、職員のカスハラに対する理解を深めるとともに、窓口対応能力の向上についてもあわせて図ってまいりたいと考えております。また、初期対応マニュアルの作成につきましては、議員からもご指摘がありましたとおり、職員が迷わず対応できる体制の構築につながる取組と思いますので、厚生労働省やほかの自治体が策定しておられますマニュアルなどを参考に、その作成の検討をしてみたいと考えております。

3 番目のカスハラ対策の一環として、職員の名札表記を名字のみに変更することにつきましては、周辺の市町村においても名字のみ、フルネームプラスローマ字表記をしている自治体もあると伺っておりますので、そういったもの全体も聞きながら、また庁内の職員の意見を聞きながら実行していければというふうに考えております。

最後に、4 番目のご質問の今後の町のカスハラ対策、方針につきましては、町としましても職員が働きやすい環境を整備する必要があるということは当然のことでございますので、これまで申しましたように、職員向けの研修の実施や組織体制の構築などを図りますとともに、住民の皆様への啓発も同時に行い、理解を深めていただくことで、いわゆるカスハラのない職場環境づくりを推進していきたいと考えているところでございます。

以上でございます。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） 1 点目のカスハラの事例ですけど、町長の回答にするとやっぱ

り窓口が多いように思います。それで、総務省の全国の調査でみますと、これについては新宮町の職員としては実態調査がっておりますけど、この総務省のほうにはアンケート、職員アンケートとか何かとってですね、そういうふうに回答されたらどうかというのが1点お伺いしたいのと、いわゆる、それに対して今度こういうふうな実態調査が出ておりますけども、どのような今後対応をそういうふうな形でとられたのか。1つ、この中で自治省のほうの35パーセントの内容で広く発生した部分というのが出ておりますので、町長も実態調査をご覧になってあると思いますけど、広報部分が66.3パーセント、それから年金保険が61.5パーセント、そして福祉事務所が61.5パーセント、戸籍窓口が59.9パーセント、税務が55.5パーセント。そして、年代別に言うと30代が44.5パーセント、20代以下が40パーセント。ほとんど30代と20代の方が、カスハラを受けているという報告があって、今、町長が言われたように、大きなこの中で出されているのが、利用者の不満のはけ口、嫌がらせが72.5パーセント、ただし、職員の対応の一因というのが17.5パーセントという結果を受けて、この民間の調査と比較して、3人に1人が自治体の職員、カスハラを受けたというふうな実態報告を受けておるわけですけど、新宮町はこの実態調査について、報告書をわざわざ出されたのかどうか。その実態とかいうのは、どういうふうに調査をされたのか。まず、そのあたりをご回答をお願いいたします。

○議長（松井 和行君） 総務課長。

○総務課長（森 和也君） はい。お答えさせていただきます。全庁的なアンケート調査などの実施は行っておりませんが、先ほど町長が申しましたように、各課のほうから上がった事例については、総務省のほうに報告書はさせていただいております。そして、各課のほうから総務課のほうに報告が上がってきた場合には、一緒に対応を検討したいということで、必要があれば町長などにも相談しながら、その対応を行って、今までは対応してきた状況でございます。今後についても、必要があれば顧問弁護士さんあたりにも相談しながら対応していければというふうに考えております。

以上です。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） 私は1点目が大事なことじゃないかなと思ってますよ。今回初めて実態調査がされたということで、この結果、3人に1人というふうなことがあれば、私は新宮町もそういうふうな形で経験された方がもっとあったかもしれませんし、この実態調査については、総務課としてアンケートなどをちゃんと調査か何かとって、本当にこういうことが経験があったというのは、しっかりした上で把握して報告し、これについて今後どういうふうに対応していくかというのは、私は検討されてもよかったんじゃないかなという

ふうに思います。私は今、町長が言われた3件の内容について、そういう嫌がらせとか職員が受けた後、いわゆる新宮町として、その職員を受けて、その後、やはり業務に支障がなかったのか。その後、何もなく業務に遂行されていたのか、私はそういうところが非常に気になるんですけども、そういうことについて1点目、そういうふうな事例があった後、新宮町の担当課の総務課としては、職員にどういうふうな心のケアとか、そういうようなことについてはどういう対応をされたのか、お伺いします。

○議長（松井 和行君） 総務課長。

○総務課長（森 和也君） はい。個々の案件について具体的に述べるのは難しいんですけども、当事者の職員とは話をさせていただいておりますし、相談があれば、その都度、対応もしております。本人の体調面も、今、確認などもさせていただきながら、必要があれば産業医などの面談のほうを対応させていただくようなこともしておりますので、対応に当たった職員についてのケアは、十分かどうかははっきり分かりませんが、対応はさせていただいているというふうには感じております。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） はっきり対応をしてるというふうなことで受け止めとっていいんですかね。私は、そういうことで後から窓口で、いろんな嫌がらせ等を受けた職員が窓口に出たくないとか、そういうことがないようにやはりしっかり現実を見てやっていただきたいという、それです。この大きなカスハラの方については、昨年、ある自治体で新聞、いわゆるテレビに出た事例が全国的に有名になっておるといのは、ご存じですかね。ある自治体の実際に報道とか新聞に出た内容で、業務の対応をめぐる、役場の対応に不安を持った男性が職員に対して必要に苦情や言いがかりを付けたり、威圧的な態度をとるなど、だんだん暴言がエスカレート、その後、職員と上司を自宅に呼びつけ、翌日未明まで約8時間、暴言を浴びせる事案が発生した。その後、2か月に渡り執拗な脅しや強要をしたため、職員は過度なストレスにより体調を崩し、退職したというようなことが新聞報道されて、テレビの報道については必要な内容については証拠になったんでしょうけど、録音テープをとられて、それが証拠になって書類送検されたということで、今でもこれユーチューブで流れて全国的に有名になっております。この業務の内容は何かっていうと、自治体が公用車を貸出していると。公用車を借りて、その中でどっかに行かれたんでしょう。公用車の管理が悪かったかどうか知りませんが、ガスのにおいがしたということでクレームから起こって、最終的にこういうふうな事例が起こって、録音テープを聞きますと本当に大変な録音テープが記録に残っていましたが、そういうふうな事例等が起こらないように、やっぱりやっていかないと、今言われましたように新宮町もあっているということであれば、今後そのようなこと

については十分配慮していただきたいなというふうに思います。

それで、2点目についてですけど、職員向けの研修のことについてマニュアル整備ということですが、既に町長が言いましたけど6月ですけど、総務省から令和7年4月25日付で通知が出てると思うんですけど、総務課長、その通知の内容はご存じですかね。今後、実態調査が出たので、今後、自治体についてはどういうふうに取り組みなさいとかいうような具体的な内容等が自治省から通知が出ていると思いますけど、どのように把握してありますか。

○議長（松井 和行君） 総務課長。

○総務課長（森 和也君） はい。お答えさせていただきます。法が改正になった後に、厚生労働省のほうから通知が出された部分について把握しておりまして、その内容について今検討させていただいているところでございます。先ほど町長が申しましたように、相談体制であったり、マニュアルの作成について今検討しているところでございまして、いろんな自治体さんのマニュアルなどを今拝見させていただきながら、県などにも相談をさせていただいて、今後、対応マニュアルなどが作成できたらいいのかなというふうに思っております。あと、自治体によりましては条例など整備をされているところもあるみたいですので、そういったところも参考にしながら、今はまず職員からの相談体制の整備が1番重要なのかなというところで、先日もハラスメントについての相談のマニュアルなども、要綱などもつくらせていただいておりますので、そういったものを今後、具体的な運用をしっかりと考えていかないといけないのかなというふうには考えております。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） マニュアル等について、多分、総務省のほうからいろんなことについて取り組んでいきなさいというふうな形で通知が来ておるんじゃないかなと思います。それで、これについては町長、言われましたように、マニュアル、指針等について、今後整備、検討していきたいというふうなことですけども、隣の古賀市の自治体では今年の4月からカスタマーハラスメントの定義、指針については整備されて、それについて運営されております。それで先ほども言いましたように、カスハラがあったときについてはこういうことで、書類などをあげて対応していくし、今後職員から月に1回とか、いろんなことについて研修会をやっていきたいと思いますというふうなことをしっかり出してありますので、私は、今後検討しますというように、もう早急に新宮町としてはカスハラの実例があれば、指針等を早急に作成すべきではないかなというふうに考えますけど、町長、そのあたりはどうですかね。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。今、総務課長が申しましたように、国のほうから、そういった

マニュアル等を出されておるのであれば、早急に周辺の事例も参考にしながら、新宮町に合った形のマニュアル、あるいは指針を作成するべきだろうというふうに思います。庵原議員、ご心配していただいておりますように、そういったことによって職員に欠員が生じることが1番新宮町にとっての戦力ダウンとなりますので、そういったことにならないように、そういうふうになる前に、何らかの対応ができるような体制づくりが必要だというふうに考えておりますので、早急に総務課長が申しましたように対応していきたいというふうに考えます。以上でございます。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） マニュアルを早急に策定されて、やはり私が記憶するのはやはり長時間の電話等で業務に支障が出たということであれば、この古賀市の指針マニュアルを見る限り、ある一定程度、15分なら15分というふうなことで、電話等が長くなれば、そのあたりについては、今後、そのあとの分になってきましようけど、ある程度の分についてはもうこのことについては打ち切りますよとか、そういうふうな指針をはっきり出した上で対応していかないと、1時間も2時間もそういうふうな形で業務に支障が出るというふうなことは、もう本当、今後の労働環境に悪影響を及ぼすんじゃないかなと、そういうふうに考えております。また、ちょっと職員の研修についてですけど、職員の研修というのは、今どういう形で実施されているのか、お伺いします。

○議長（松井 和行君） 総務課長。

○総務課長（森 和也君） はい。お答えさせていただきます。いわゆるカスハラに特化したような研修というのは特別行っておりませんが、接遇であったり、人権の中でのハラスメントの問題であったりということでの研修は行わせていただいております。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） こういうのは実態的に起こったということであれば、皆さん方いろいろ協議をされて、今後こういうふうなところについては、こういうふうに対応したいとか、そういうふうなことでやっぱり一丸的に取り組んでいかないと、1人の職員が長時間に渡って業務ができないとか、そういうのはよろしくないし、私はまだ新宮町のほうとして実態的にカスハラについては、いろんな事例等があるんじゃないかなというふうに思って心配をしているところです。それで、この件については職員としてはカスハラとかいろいろありますけど、町としては何か大野城市とかいうふうにありますけど、そういうふうなところに研修なんか行って、こういうふうなことの受け手対応とか、そういうふうなことについては、職員とかいうようなことの知識とかいうのは、研修会など行ってから、こういうことについて、こういうふうにし対応しなさいというのは受講してないんですかね。

○議長（松井 和行君） 総務課長。

○総務課長（森 和也君） はい。大野城の市町村研修所のほうで、専門研修という形でハラスメントの対応についての研修がございます。そちらについては、希望する職員については参加をしているような状況になっています。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） そういうことであれば、そういうところを研修なんかを参考にされて、いろんなことについて取り組んでいってほしいというふうに思います。

それでは、3点目の名札にいきますけども、ちょっと考えていこうかなというぐらいの答弁かなと思っておりますけども、実際、総務省のほうに町長たちも総務課長も見られると思っておりますけど、実態的に名札については、こういう事例等があったので、こういうふうな名札に変えましたという事例等が多いんじゃないかなというふうに思っています。1つが、この中でいろいろ出ております名札については、いきなり窓口で今、新宮町の職員も顔写真が入っているような、どここの所属課でフルネームまで入っておりますけど、いきなり写真を撮られてネット上でSNSで誹謗中傷とか、何か知らないうちに流されとるとか、結局、対応はいいか悪いかどうか知りませんが、職員の住所、氏名、どげな子ね、遅いねとか、そういうふうな実際的な事例が起こっておるし、そういうふうな実態等を踏まえて、今度、総務省の分もありますけど、古賀市の分についてもすぐではないですけど、この指針については名札についても検討したいというふうなことが入っております。それで、先ほど言いましたように、名札について、例えばもう姓だけ、例えば庵原伸一っていうのを庵原、何々の庵原と顔写真がなく、いわゆるそういうところに変えているという自治体が多くなってます。やはりそこについては、個人プライバシー、個人情報にもありましようけど、やはりそのあたりについては窓口、ここにあの全部とかいうふうに申しあげませんが、必要であれば顔写真というのは、それはもう誰が見ても分かるでしょうけど、窓口の一環として、そういう顔写真のない名札というのは早急に検討されて対応されたほうがいいんじゃないかなと思いますけど、そのあたりはどうですかね。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） お答えいたします。以前は、新宮町も名字だけの名札でございます。それがいつからか、職員証を兼ねて、経費削減のためかどうか、私もよく覚えておりませんが、兼ねてそういったフルネームの顔写真つきの職員証を名札代わりに使おうということで使っておりますので、時代の流れに沿って、そういうふうに変えたほうがいいっていうのであれば、職員の意見を聞きながら変えていきますし、どうせ変えるなら私はもう漢字じゃなく平仮名だけの表記でしたほうが、漢字で書けば、それだけまた個人も特定されやす

いので、そういったことも検討する。あるいは、もう名札をつけない。窓口で職員に必ず名前を名乗れというふうな形で接客サービスを進めるのか、そういったものを含めて検討していきたいと思います。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） 名札については、やはりそういうところでご配慮をお願いしたいなというふうに思っておりますし、いわゆる名札を今言ったようにフルネームから書いたところであると、意外と、ある市ですけど、苗字のみとか平仮名で漢字でなく表示したことによって、町民や職員から親しみを持って接していただけるようになったとかいうようなことも、結果も出ておりますので、必ず名札写真入りのものについては必要ではなく、そういうふうなことも実態として事例が出てきておりますので、やはりそういうことについては、ある程度早急に検討されて、せめて窓口等については早急に検討していただきたいかなというふうに思いますけど、いかがですかね。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） 先ほどお答えしたとおりでございます。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） では、名札についてはよろしくお願ひします。

4番目の分についてですけど、今後どういうふうな形で取り組んでいかれるかなあというふうなことですけども、いろいろ実態的に見てみますと、実際にカスハラが起こった自治体については、防止条例をつくって防犯カメラを設置して、それについて対応しているということで、早急にそういう措置がとられたようです。それで、古賀市のほうも対応をされた分については、東京の防止条例、いわゆる罰則がない規定の条例。沖縄県のうるま市は罰則がある条例というふうな形でとられた中で、いろいろ自治体としては、そういうのを参考にされているようですけども、その中でいろいろやってみますとやはりカスハラが受けた内容については、こういうことでカスハラというふうなことで、ホームページとかチラシとかですね、いろんなことについて町長、啓発をやっていくというふうなことを言ってありますけど、新宮町としてもやはりカスハラこういうことで行き過ぎたカスハラとかいう、こういうチラシ、厚労省はこれが厚労省が出してるカスハラのストップ（資料提示）こういうチラシがあるわけですけど、こういうのは有効に使っていいですよというふうな形ではできておりますけど、やはりそういうところについて、こういう事例等があれば、カスハラについて周知、こういうのがカスハラとか、いろんな形で広報とか、そういうような形でやっぱり少し啓発していったって、住民の皆さん方に聞いて知ってもらおうというふうなことも必要じゃないかなというふうに思っておりますけど、どう考えるのか、ご回答をお願いします。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。1 番最初にお答えしましたように、そういった指針等を作った後は、そういったことも町民の皆様には当然、お知らせ、周知していかなければならないと思いますので、そういったチラシをつくるのか、広報に記事で書くのかということはやっていきたいというふうに思います。カスタマーハラスメントというのは、ここ数年そういった言葉が出てきて特に取り上げられています、もうそれは昭和の時代から似たようなことはあってきておるわけで、ここ数年でポッと発生したわけではございません。それは庵原議員も元新宮町の職員として、ご経験されていらっしゃるのだらうと思います。私も若い頃は、当然、窓口で当然近いですので、20 代、30 代の頃は課長職よりは多く、そういった罵声も浴びてきましたし、出てこいと言われて2 時間でも3 時間でも家に呼びつけられてお話を聞かされたこともあります。先ほど申されましたように、長電話は先ほど当初に申しましたカスハラに当たるんだというふうな認識ではありますけれども、普通に相談を受けて1 時間ぐらい電話することも健康福祉課においては、当然のように毎日にあっておりますことでもありますから、16 分になったからカスハラだというわけにもまいりません。私ども公務員は、公共のために働く公僕として働いておりますので、どこまでがカスハラで、どこまでが仕事なんだという、その線引きが非常に難しいです。町民の人にとっては、普通に相談しているだけでちょっと長くなった、それがカスハラと言われるのかということも、町民の皆様からしたら、言われることであろうと思いますので、あまり早々に簡単にはカスハラというものも定義も難しゅうございますし、ケースバイケースです。5 分でもカスハラ的な電話もあるし、1 時間でもカスハラ的な電話ではないと職員が感じるケースも多々ありますので、その辺を見極めながら進めていけたらというふうに思っております。

以上です。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5 番 庵原 伸一君） 啓発については、その点よろしく申し上げます。それで今回、最初に申しました事例の中で、報道で証拠になったっていうのが、録音テープが結局証拠になって告発というふうな形になっておりますので、今度、庁舎改修をされるに当たって、町長のほうから電話機の交換ということがあっておりますので、電話機の交換をされるに当たっては録音というのは、私は検討されてもいいんじゃないかなあというふうにも思っておりますが、どうですかね。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。予算査定の際に、総務課のほうと協議いたしまして、今回入れる電話は録音機能つきで入れるように予定をいたしております。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） 録音付きについては庁舎ですけど、それ以外の出先機関というのは、どういうふうになるのかなというふうに思っておりますが、そのあたりは庁舎だけ録音というようなことですか。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） 今回の予算措置をしているのは、あくまで本庁舎のみですので、シーオーレ、そぴあ、福祉センター、ふれあい館、そういった出先、福祉センターは録音機能があるということですので、個別についてはまた必要であれば、個別に電話の交換機を変えるまでもなく、後づけ、外づけでできる機能があるやつもありますので、そういったものを設置を検討していきたいと思えます。

○議長（松井 和行君） 庵原議員。

○議員（5番 庵原 伸一君） ぜひ、録音付き機能の電話をお願いしたいというのと、今回テレビ報道等に出ておりましたけど、録音機をちゃんと職員が持参して、その分についてはテープにとっておるわけですけど、いわゆる録音するに当たって、あらかじめ今から録音しますよと。それについて OK と言われて、OK で録音される場合と、録音しますよって言って、それで何も言わないで返答がないというふうなことについていろいろあると思えますけど、録音については OK であっても、承諾がなくても、それについては何も違法性がないというふうなことになっておりますので、そこのあたりについてはどこの出先機関であったとしても、いろいろあればやはり録音っていうのは大事な証拠になっていきますので、ぜひそのあたりについては付けていただきたいというふうに思えます。それと、防犯カメラについては、ある自治体が去年の9月の新聞に載っておりますけども、職員アンケートをとったら45パーセントがカスハラを受けたというようなことで、去年の9月に防犯カメラの設置に伴う議会の予算案を上程したら、議決されておりますので、職員については、新宮町もよくアンケートをとって本当にどれぐらいの、過去、今町長が言われましたように、我々のときもいろいろあったなというふうには思っておりますので、ぜひそのあたりについてはご検討をよろしくお願ひします。

最後になりますが、クレームとカスハラの線引きがまだできていないような感じもしていた以上、公務員が先ほど言われましたように、町民のクレームにどんな場合でも平身低頭というふうな形で対応するのが、公務員である姿と私も捉えております。カスハラの事案については、現在新宮町は不当要求行為等の防止に関する要綱で、ひよっとしたら対応されているのかなということで思っておりますけど、この要綱はカスハラとはちょっと違うようなところで見ております。庁舎内に座り込むとか、庁舎内の備品を破壊するとかいうのが不

当行為だというふうに理解しております。また、カスハラに対応により深刻度が増すと考えられます。職員の精神的負担を軽減し、安心して業務に当たられる環境整備、トラブル発生時の客観的な証拠として録音データを活用し、迅速かつ公平な対応ができるよう、新宮町カスタマーハラスメントの対応マニュアルを作成することを早期に作成することを願ひまして、一般質問を終わります。どうもありがとうございました。

○議長（松井 和行君） 通告2番、横大路政之議員。

○議員（8番 横大路 政之君） おはようございます。横大路政之でございます。今日は、公共資産の最適管理と組織改革に向けた取り組みについて質問をさせていただきますが、新宮町におけるアセットマネジメントの位置づけとその実践について、重要な役割を担うであろう管財部門の在り方を中心に質問をさせていただきます。

自治体におけるアセットマネジメントは、資産経営と訳すことが一般的ですが、重要な部分を占めるのが公有財産でございます。公有財産は、地方自治法上では行政財産と普通財産に区分されますが、いずれも住民全体の共有財産であることから、管財行政には高度な公共性と、それから説明責任が求められております。当然ながら、公有財産の取得や処分は住民のニーズと利益に沿ったものでなければなりません。地方自治法第96条には、財産の取得または処分に関する規定がありまして、その種類及び金額について、政令で定める基準に従い、条例で定める財産の取得または処分については、議会がこれを議決しなければならないという定めがあります。これは議会に、住民全体の利益を守る防波堤の役割を果たすことを求める規定だろうというふうに私は思っております。そこで、最近、遭遇したいくつかの事例をもとに、町長の見解を伺いたいと思います。広報の関係がありますので、通告書を朗読いたします。

本町の公共施設や公用車・土地等の主な財産管理は総務課、その他各々の担当課が所管の施設や土地等の財産管理や計画は各々が担っているが、老朽化対策や未利用地の有効活用など、業務は高度化・複雑化している。資産は単に維持する「管理」から、価値を最大化し財政基盤を強化する「経営（アセットマネジメント）」へ転換すべき時期にある。より専門性を高め、全庁的な効率化を推進する組織づくりについて、町長の見解を伺う。

1、財産管理における法的リスク対応と専門性の確保について。町の財産管理には、法的契約や外部団体との折衝が伴う。昨年9月に、補正予算に計上された「公用車カーナビのNHK受信料」に関し、支払い交渉において他自治体との対応の相違が生じた事例に鑑み、組織として統一された交渉方針や法的妥当性をいかに担保しているのか見解を伺います。また、複雑化する事案に対し、現在の体制で町益を守る専門性は十分なのか認識を伺います。あわせて、維持コストのみを要する未利用資産の整理状況と、財政健全化に向けた活用・処分方針を伺

います。

2、「管財課」の新設と業務集約による効率化について。資産経営の司令塔となる「管財課」を新設して、各課が個別に行っている備品管理や修繕事務を専門部署に一括集約すべきではないか。スケールメリットによるコスト削減と、現場部署が住民サービスに専念できる体制構築について、町長の見解を伺いたいと思います。

よろしく申し上げます。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。お答えいたします。まず、議員のご質問にありましたアセットマネジメントについてでございますが、所有する不動産や設備などの資産を適切に管理・運用し、効率化や収益向上を図るものと私、理解をいたしております。

本町の財産管理につきましては現在、役場庁舎及び普通財産は総務課におきまして、その他の行政財産、施設の維持管理及びそれに付随する備品管理等は、各所管課において行っているところでございます。町の公共施設等総合管理計画におきまして、施設管理の基本的な方針といたしましては、新たな施設整備を行う際には複合化や集約化をまずは検討し、既存施設や土地の有効活用を図ること、また、施設の保全に関しては、事後保全、壊れてから修理という考え方から予防保全、壊れる前へ改修・修繕等を行うという考え方へ転換を行いつつ、施設の長寿命化及び財政負担の平準化を図ること、コスト面では、維持管理コストの適正化などにより、効率的な施設管理を推進することといたしております。

その中で、1番目のご質問の組織としての統一的な交渉方法や法的妥当性の担保についてでございますが、基本的には案件ごとに関係法令を確認しながら事務をそれぞれの所管において進めております。また、困難事例につきましては、県の同じような担当になっている部署への相談をさせていただいているほか、顧問弁護士さんへの相談もあわせて行っておりますので、ベストとは申せないかもしれませんが、一定程度の法的妥当性の担保は確保できていると考えております。ご指摘のございました、町益を守る専門性が現状で十分であるかにつきましては、複雑な案件が発生した場合には、関係各課でいろいろ情報共有し相談しながら、類似の事案を参考に、必要に応じて、また顧問弁護士さんへの相談等を活用しながら方針を決定しているところでございます。公有財産のうち、維持、いわゆるコストばかりかかっている未活用の普通財産につきましては、可能な限り処分する方針で事務を執り行っておりますが、現在も公募をしている物件がございますけれども、申込みがなかったために処分に時間がかかっている案件もございます。今後も引き続き利活用が可能な財産は、適正かつ効率的な運用を推進しますとともに、活用予定のない普通財産につきましては、売却などを進めてまいりたいと考えております。

次に、2 番目の管財課の設置によるコスト削減や業務効率化についてでございますが、管財課を設置している自治体が周辺では古賀市さんや福津市さん、宇美町さんなどで設置されておるようでございます。その所管業務につきましては、契約事務や入札の執行、公有財産の取得や維持管理、処分、公用車や備品管理の統括、公営住宅の運営管理などを所管しているところでもございます。一部の自治体においては、議員のご質問にありますように、施設管理の一元化を進めているところもあるようですが、町長部局と教育委員会部局で部局化の問題や建築など技術専門職の不足などの課題があるようでございます。技術職につきましては、本年度、新宮町も募集して1人決定いたしておりましたが、最終的にはご本人さんからお断りをされたことによって、また建築の専門職は今年も来年度もない状況でございます。しかしながら、議員ご提案がございましたように、管財課の設置は業務の集約化によるコスト削減と業務負担の軽減が図られることが見込まれる、また必要となる財源の平準化など効果が期待される点もあるかと考えますので、組織体制の問題や専門職の人材の確保などとあわせて、今後検討していきたいと考えております。

以上でございます。

○議長（松井 和行君） 横大路議員。

○議員（8番 横大路 政之君） 質問の趣旨はよく理解できました。ただ、細かく事例を提示しながら、もう一度確認をさせていただきたいと思っております。

まず1番目に、先ほど申しましたけども、公用車に積載されたカーナビのNHK受信料に関する一連の対応についてお尋ねをしたいと思うんですが、まずカーナビのワンセグ機能というのは、放送法第64条でNHK受信料の支払いの対象となる受信設備であることは、最高裁判例により確定しており、なおかつ、その後の各地の地裁で起こされた受信契約不存在や既払受信料の返還訴訟などはことごとく退けられたという事例から言ってみれば、確定しているということは言える。したがって、自治体といえども例外ではなく、新宮町も受信料未払の請求を受けること自体は、至極正当性があることだろうというふうに私も思っております。そんな中で、昨年9月定例議会の中で補正予算、未払い分と合わせて158万4,000円が計上されましたが、その中で私がお尋ねしたのは、まずNHKは車両導入時まで遡って遡及請求できるのか。これは、当時の総務課長の答弁で、時効は対象とならないので、全額支払義務があるんだという答弁でした。それから、請求ができるし、時効の対象にはならないという答弁の仕方だったというふうに私は理解します。だから、全額支払いの責務を負うんだということで答弁をされました。しかし、私が近隣自治体の状況調査をほかの議員さんをお願いして調べたところによると、まず1市はですね、市って言うていいのかな。ある市は、NHKに対し該当車両はないと回答したそうです。それから、別の自治体は該当車両は1台として対応した。そ

れから、これらの言ってみれば、そういう自治体があった、こういう自治体にとっては公用車にカーナビの必要性はないんでしょう、多分。だから、設置されてないだろうと。新宮町は必要だからつけていたということだろうと思うんですね。また、別の自治体では、該当車両のうち導入から5年以上経過した遡及請求については、時効の援用を主張したということで、支払いはしていませんと、5年以上経過した分については支払いしないという対応をしたそうです。これはそれら全てですね、新宮町の対応とは違っておりました。自治体として、社会通念上どういう対応が正しかったのか、もしくは、いいのか。これは私が判断するつもりはありませんが、これは考える必要性があるんじゃないかなというふうに思っています。ですから、どれが新宮町の対応として1番正しかったのか、これは検証の必要性が私はあると思っています。しかも、ナビについては行政職員や消防団、消防分団の車にもついていますからね。団員さんは、公用車で仕事にNHKの放送を視聴する意味、必要性があったのかどうか、またこれからあるのかどうか。これは、テーブルに乗せてきちんと検証し、結論を出す必要性があると思います。私も今回のと当初予算、計上された当初予算を見ましたけれども、年間8万円の分の受信料が計上されているようですが、受信料の支払いをし続けるんでしょうか。必要性があるのかどうかということを知りたいと思います。不要な設備であれば、受信機能であるナビのアンテナを外せばいいだけの話ですね。これは僕、ディーラーで調べたんですが、撤去するだけ数千円で終わるんだそうです。だから、年間8万円の受信料を払うぐらいなら、もう以後、受信する必要性ありませんと。だから、アンテナを外して、これは単なるカーナビで受信機ではありませんという処置が必要んじゃないかなと私は思っています。それと同時に、今度は先ほど言いました、未払分の支払いをした段階で、受信料の未払自治体って全国にたくさんあるんですね、ご存じだと思いますが。それらの多くの自治体は、ホームページで公表しておるんですよ。こういう事実が発覚しました。よって、こういう支払いをしました。住民の皆さん、申し訳ありませんでした。謝罪広告がホームページに載せられております。新宮町はそれはされてない。じゃ、その必要性がないのかどうか。この一連の事象は、NHKと交渉に当たった管財部門そのものの法的や技術的な、そしてガバナンスの脆弱者を示しているんじゃないかという気が私はしています。これは職員の個別の能力の話をしていてではなくて、組織としての能力の話をさせてもらっています。その辺を一連のこの受信料についての対応について、町長の見解をお聞きしたいと思います。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。お答えいたします。NHK受信料未払問題につきましては、先ほど横大路議員おっしゃいましたように放送法で規定をされておって、テレビ受信機を設置したら、設置したものが払うようにしなければならないと、こちらからNHKに対してお支払いを

しますというふうなことが法的に義務づけられておりますので、その辺を調べまして未払分があったら、それはきちんと支払わなければならないだろうという判断のもと、補正をさせていただいて支払いを行っております。ですので、またカーナビにつきましては、別にテレビ受信機能は要らないんですけども、ナビシステムの機能が欲しいがためにつけております。ですので、そのとき僕はちょっと総務課の職員だったと思うんですけども、テレビ受信機能がないカーナビはないのかというふうに聞いたら、今のところそういったものはないんですよねと、カーナビをつけたらあわせて機能的にもう既にテレビ受信機能がついているから、あるいはNHKだけを受信しない機能とかですね、今そういったテレビも売り出されているようなんですけれども、そういったことでしたので、それじゃ支払うのは致し方ないかなというふうに考えて、補正予算を編成したものでございます。ですので、今後ナビ機能は残しながらテレビ受信機能がないカーナビ、あるいはそういった改修ができるのであれば、私もテレビを見る必要は公用車はないと思っておりますので、そういったことができれば調査して、できればそういった対応も考えてまいりたいと思います。また、消防団の車については待機の間とかいろいろありまして、今後の災害の状況も消防団、出先でテレビで情報を得ることもありうるかと思っておりますので、消防団の車、あるいは公用車も一定程度の車は情報を得るという手段の確保を考えると、一定程度残しておくのも1つの考え方としてあるかなというふうに思います。

以上です。

○議長（松井 和行君） 横大路議員。

○議員（8番 横大路 政之君） テレビの受信機能が必要か否かなんていうのは、担当部局で検討して結論出されればいいことで、それ自体がなされていないことのほうが問題だろうと思うんですね。町長言われたように、消防団の車には、あるべき、もしくはあったほうがいいということであれば、それは当然つけていいわけですから、問題は必要ないところには外せということで検討するのが、本来の在り方だろうというふうに思いますので、それは今後検討していただきたいというふうに思っております。

2点目は、今度公有地についてお尋ねをしたいと思っております。新宮町の普通財産は、6年度決算によると、73,743平米、約22,300坪、普通財産があるというふうに決算報告には出されております。この中には、20年近く前だったと思うんですが、開発公社の経営健全化のために、塩漬け土地を特例債を使って膨大な面積の土地を町有地に、町に買上げたということもあります。これが、そのまんま残されてる部分もたくさんあるんだろうと思うんですね。だから、町が結局今までやってきた公有地拡大政策の中で、結果として開発公社の塩漬け土地が、言ってみれば町の塩漬け土地になったという状態に私はなってるんだろうというふうに思いま

す。それから、なおかつ行政財産の中にも未利用地、使い道のない土地っていうのはあるんじゃないかなというふうに思っています。そこで、公有地管理の実態の1例として、町道整備の折に発生した残地の例を示したいと思います。ちょっと書画カメラを。(資料投影) これは、湊坂6丁目にある町道の残地なんですけど、これは地域の皆さんがご提案されて、町と協定を締結して、花壇として利用していただいている土地でございます。これ有志の方々が草花を植え、雑草を抜くなど管理をされているため、四季折々の花が周囲に潤いをもたらしています。また、花壇の管理を通して、地域コミュニティが形成されていると。もともと、売却も賃料収入も得られるような土地でもありませんが、こうすることで町の管理費はかからず、地域にも貢献するという小さな道路残地が貨幣価値には換算できない大きな成果をもたらしている一例ではないでしょうか。それから、今度は一方で、これなんですけど、これは新宮東にある、同じ町道の残地ですね。ここには、普通財産と行政財産が混在というかね、隣接してあります。なぜそうなったか私も理由は分かりません。ただ、行政財産内にはですね、とがったほうですね。角地には、多分これ携帯電話の基地局だろうと思うんですが、設置されています。普通財産の中には、地域の皆さんが利用するゴミですね。焼却ごみの集約場所として、町が許可をしています。簡単に言うと、切り刻まれた状態ですね。これは、この状態で有効活用、それ自体はもうそれ以外使い道がないんじゃないかと。また、町道からの出入口はほとんど隣地との境界部分に僅か人が1人通れるぐらいの入り口しかありません。要するに、こんな状態で町有地が存在しておると。これが、なぜこんな状態になったのか私は分かりませんが、少なくとも公有地管理を一元してやっていたら、こんな使い方はしていなかったんじゃないかと。当然、行政財産部分は担当課が許可した、普通財産は総務課が許可したということになるんでしょうから、こういう事例があるということを町長、ご存じかどうか、他にも私は存在するんじゃないかなと思うんですが、実態は把握されていますか。(資料投影中止)

○議長(松井 和行君) 町長。

○町長(桐島 光昭君) はい。お答えいたします。私自身、今の土地がどこで、何でそういう形になったかというのは存じておりません。分かっておりません。

以上です。

○議長(松井 和行君) 横大路議員。

○議員(8番 横大路 政之君) それで結構でございます。要するに、結局その担当課が町長にどのように今の実態を報告し、今後どうしていくかという方向性をやっぱりきちんと整理しておく必要性は私はあるんだろうと思うんですね。今日は、NHKの受信料とか、公有地の問題から入りましたが、その主眼は全庁で永続的な財政健全化に向けた取組の中の一環である

ことが必要だろうというふうに思っています。その手法の一つが、冒頭に申しあげましたアセットマネジメントの取り組みであり、その役割の中心を担う管財部門の充実の必要性を訴えるために、この事例を提示したんですけどもね。自治体は道路、橋梁、上下水道や庁舎、学校、文化、スポーツ施設など、多くのインフラをはじめとして、多くの公共施設を保有していますが、それらの老朽化は町長、先ほどもおっしゃったように、年を追うごとに加速していくことは明々白々でございます。さらに、そう遠くない時期に、人口は減少傾向をたどり、自治体経営は厳しさを増していくでしょう。近い将来、既存施設を施設単位で改修を繰り返していくことは、財政的にも厳しくなることはもう火を見るより明らかでございます。ですから、今後は公共施設の更新や改修の優先順位を明確にし、いずれ再配置や複合化を含めた総合管理の検討をすることで、投資を平準化していくことが不可欠となるというふうに思っています。これは、先ほど冒頭の答弁で町長もおっしゃいましたので、認識は共有しているものだろうというふうに思います。これがアセットマネジメントに基づく手法ですが、これからの自治体にとっては積極的に取り組む、要するに実働をしないと意味がないというふうに私は思っております。もう一度、アセットマネジメントの必要性や重要性について、町長の見解を再度、ここで申し述べていただきたいというふうに思います。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。先ほど申しましたように、アセットマネジメントの考え方、その運用は非常に有効なものであろうとは思いますが、新宮町の今の行政組織に管財課をつくってするかというと、なかなかスタッフの数等もございますので、なかなか難しいかなというふうには思います。ただ、管財課をつくってもこの土地だけを持たせるのではなく、先ほど申しましたように公営住宅とかですね、その他の建築物、物件、あるいは契約関係の業務、そういったものを結果的には何か所掌としてはさせてしまうようになるのかなというふうに思うと、今の総務課の1係と同じような業務となりますので、その辺もまたよく協議しながら職員とも相談し合いながら検討していくのが重要だと思います。管財課をつくったからといってアセットマネジメントだけをさせるのは、今の新宮町の行政組織上は無理というふうに考えております。

以上です。

○議長（松井 和行君） 横大路議員。

○議員（8番 横大路 政之君） なかなか先を越した答弁になってしまってね。私が言おうとしたことが先に回答で出てしまうとね、非常にストーリーの組立てが難しくなってくるんですが、要するに町長おっしゃるとおりなんですよ。ですから、アセットマネジメントの推進にはやっぱり所管課、要するに所管の枠を超えた大きな枠取りの中で取り組む必要性が私は

あると思っています。それは、もう町長の答弁のとおりなんですよ。これからの事業計画の中には、PPP/PFI の検討であるとか、場合によっては公共施設の包括管理を委託するとか、様々な取組、方法、手法が私は検討されていくべきだろうというふうに思っています。そのときに、所管ごとに検討をするなんていう非効率的なやり方っていうのは、私は現実的にはないと思っているんですよね。ですから、例えば今の民間施設の管理、そびあしんぐうは社会教育課、それからシーオーレ新宮は子育て支援課、福祉センターは健康福祉課、それぞれ簡単に言うと同じ業務を同じようにやると。しかしながら、そこにはやはりルールとして、一元化されたルールの中でやっていくべき、同じ公共施設ですから管理されていくべきだろうと思いますし、これをやっぱり今の現状の中で、どう集約していくのかということを考えてると同時に、アセットマネジメントの総括部門として管財課を検討していくという取組が、私は必要だろうというふうに思っています。今日明日、何とかせいという話をしているわけじゃなくて、将来ビジョンとしてやはりそれを早く検討にかかる、取り組んでいくということが求められているんだろうというふうに思います。そこで、この司令塔の役割を担う管財課は、町長はまだ早いみたいな答弁を先ほどされましたけれども、これはいつかどこでやるかって言ったら、何かコマーシャルの一言になりそうなんではいけません、やらないと私は手後れ状態。先ほど庵原議員のほうで水の話が出ましたけれども、ある人に言わせると、洪水のときに渇水のことを考えろ、渇水のために洪水のことを考えろっていう人がいます。それと同じで、早く取り組んでいかないと、結局これは気づいたときにはもう手後れという状態が考えられますので、その辺の管財課の取り組み方の設置の方向性だとか取り組み方について、もう一度、町長の話をお聞かせください。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。そうですね。特に、例えば建築関係で申しますと、当然、今の新宮町の職員の中では建築士、建築関係の資格、そういった知識を持った者がおりませんので、まずはそういった人を私は雇用することができたら雇用して、一つはまだ言ったこともありませんが教育委員会部門はちょっとそれでまとめたいなというふうには思っておりました。今、学校教育課の中で、学校の維持管理、新設、そういったものを担っておりますけれども、そこはちょっと学校教育課に持たせるのはちょっと大き過ぎるかなと思っていましたので、その辺は教育関係部局だけでも建設、建築、そういったものは集約してつくったほうがいいのかというふうに思っておりましたが、先ほど申しましたように建築関係の技術者の方の確保ができませんでしたので、まだそれはちょっとやることはできないなというふうに思っているところです。ですので、それに合わせて、先ほど最初の答弁で町長部局と教育委員会部局の両方とも建築等、そういった施設に関しては大きなボリュームがありますので、

一体化してやることができれば、それは横大路議員がおっしゃるような、おっしゃっている部分の半分ぐらいはできるのかなというふうに思っておりますので、私の頭の中の構想としてはございますが、なかなかそれを実現せいと言われると、物理的にマンパワー的にもちょっと今難しいというふうに判断しているところでございます。

以上です。

○議長（松井 和行君） 横大路議員。

○議員（8番 横大路 政之君） はい。それでは、同じ話を繰り返すことになりますので、この辺であります。自治体におけるアセットマネジメントっていうのは、施設を守る管理からサービスを持続させる取り組みであるわけですから、限られた財源と資産を最適化し将来にわたって公共サービスの持続性を担保するための取組であることは間違いないですね。私たちに問われているのは、今のすばらしい新宮町を先人の方々が築いてこられた、これをいかにして将来の人たちにつないでいくのかという、この役割が今の我々に課された課題の大きなテーマだろうというふうに思っています。今日は、年間8万円の小さな経費の話から、町長も見たこともないような町有地の僅かな町道の残地の話、こんな小さな話を例に出しましたけれども、決して私は小さな問題ではないだろうというふうに思っています。ですから、これからまずその組織の能力の強化とそれから今後、アセットマネジメントの中心的役割、司令塔の役割を担うであろう管財課をいつの日か言っていかん、早い時期に実現できる組織体制づくりをぜひ目指していただきたいというふうに思っています。最後に、その辺について同じ話になりますけどね。何か一言。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。先ほど横大路議員おっしゃいましたように、今後、新宮町、今からまた少し人口が伸びるかとは思いますが、将来的には当然、人口減少の中でやっていかなきゃいけない。また、人口減少が起きますと、役場のスタッフもそれに応じて減らせというふうな話にも当然なってくるでしょうから、そういったときにも町民サービスを落とすことなく、持続可能な行政運営をやっていく上では、そういったスペシャリストがおるところで業務をやるのが1番効率的であろうと考えますので、できるだけそういった方向に進むよう、常に前向きに考えていきたいと思っております。

以上です。

○議長（松井 和行君） ここで11時まで休憩といたします。

午前10時47分休憩

.....
午前11時00分再開

○議長（松井 和行君） 休憩前に引き続き会議を開きます。通告3番、西健太郎議員。

○議員（6番 西 健太郎君） 通告3番、6番議員の西健太郎です。本日は、官民協働にふるさと寄附金の活用をという質問事項で質問させていただきます。昨日の町長の施政方針の中で、第6次新宮町総合計画の基本計画の主要施策の説明がありました。その中で、7番目にみんなの力でつくる持続可能なまちで協働のまちづくりということで、町民、活動団体、企業、行政がそれぞれの主体性と自主性を尊重し、まちづくりを推進していくということを挙げられております。その一助となるような形になればというふうな思いで、今回質問させていただきます。まず、質問に入る前にちょっと1点、通告書の内容に一部誤りがございました。13行目の事例紹介についてですが、「目標未達」とあるのは、「目標達成」の誤りです。ここに訂正の上、質問を続けさせていただきます。では、通告の内容に従いまして質問いたします。

近年、新たな潮流として、地域で解決したい課題を明示し、共感を得て寄附を募る「クラウドファンディング型ふるさと寄附金（以下「CF型ふるさと寄附金」といいます）」制度が注目されています。その理由に、令和7年10月に、ふるさと寄附金ポータルサイトを通じたポイント付与が禁止されるなど、ふるさと寄附金制度が転換期を迎え、「返礼品の魅力」だけで寄附先を選ぶ傾向に変化の兆しが見られるようになったことが挙げられます。西日本新聞の令和7年12月12日の記事によれば、CF型ふるさと寄附金を導入する自治体は、令和6年度に451団体に達し、令和元年度の約2.2倍に増加したといます。全国では、福井県鯖江市の「新成人を祝う“めがねのまち”プロジェクト」のような成功例や和歌山県和歌山市の「動物愛護センター建設プロジェクト」のように、目標達成の事例もあります。福岡県内でも、八女市や田川市が地域課題に即したプロジェクトを展開し、糟屋郡内では篠栗町が森林保全を目的とした「篠栗の森を未来につなぐプロジェクト」という社会的意義のあるテーマを設定し、一定の寄附を集めました。本町では、CF型ふるさと寄附金の実施実績はありませんが、今後のまちづくり、なかでも官民協働のまちづくりを進めるにあたり、CF型ふるさと寄附金制度の導入は検討に値すると考えます。

そこで、次の3点を伺います。

1、本町におけるふるさと寄附金の使途の振り分けは、どのようなプロセスや基準に基づいて決定されているのか。

2、CF型ふるさと寄附金制度の導入は、本町の魅力や地域課題を全国に発信し、共感を得ることで「本町のファン」を増やす絶好の機会となり得ると考えるが、見解は。

3、東京都府中市では、CF型ふるさと寄附金を活用した公益活動支援事業補助金「ファンファーレ」を創設し、官民協働による地域課題の解決に取り組んでいる。本町においても、府

中市のように、CF 型ふるさと寄附金制度の導入で、ふるさと寄附金の一部を公益活動団体の提案事業への補助金に振り向けてはどうかと考えるが、見解は。

以上、お伺いいたします。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。お答えいたします。まず、クラウドファンディング等は一般的にインターネットを介して個人や法人、団体などが実現したいことを発信することで、それに共感した新宮町の町内町外における不特定多数の人々からの寄附や融資などにより、資金を調達することと理解をいたしております。また、クラウドファンディング型ふるさと寄附金につきましては、ふるさと納税事業で活用されるポータルサイト上にクラウドファンディング専用のプラットフォームを設け、各自治体が地域の課題解決や取組などをプロジェクトとして掲載し、寄附を募る手法と理解をいたしております。

まず、1 番目のご質問のふるさと寄附金の使途の振り分けは、どのようなプロセスや基準に基づいて決定されているのかについてでございますが、本町におきますふるさと応援寄附金の使途につきましては、寄附者の指定がある場合は、それを尊重しつつ、新宮町ふるさと応援基金条例施行規則第2条の規定にのっとりまして、経常経費、いわゆるランニングコストよりもイニシャルコスト、臨時的経費に充てることを基本と考えており、町の将来発展や地域課題の解決に資する事業へ効果的に活用することといたしております。事業選択のプロセスにつきましては、本町におきます実施計画の策定及び財政シミュレーションに関する規定に基づき、事業に係る財源や財政調整基金及び地方債の状況を勘案し、最終的には政策経営課と執行部との協議において、ふるさと応援基金の活用事業を決定しているところでございます。なお、ふるさと応援基金の具体的な充当先につきましては、当初予算あるいは補正予算、決算の際に議会にはお示しをしておるとおりでございます。

次に、2 番目のご質問のクラウドファンディング型ふるさと寄附金制度の導入についてでございますが、寄附者にとって寄附の使途がより明確に選択できることから、ご自身の思いが直接的に事業に反映できるというメリットがあるものと考えております。現在、本町がふるさと納税事業で利用しているポータルサイトの中でも、クラウドファンディング用のプラットフォームが準備されているということは確認いたしておりますので、本町においても実施できる状況にはあると考えております。他方で、いただいたご寄附を最大限、事業に充当することができるよう、町で返礼品を準備するかどうかを検討することやポータルサイト運営会社に支払う経費、コスト面と考慮する必要があると考えておりますので、地域課題として設定するプロジェクトの内容も含め、事業化が可能か検討してまいりたいと考えております。

最後に、3 番目のご質問のクラウドファンディング型ふるさと寄附金制度を導入することで、

ふるさと寄附金の一部を公益活動団体の補助金に振り向けることについてでございますが、新宮町におきましてはまちづくり活動支援要綱に基づいて、NPO 法人やまちづくり活動団体への活動資金や助成金の交付を既に行っておるところでございます。本町における地域課題の解決や地域の活性化に向け、自ら企画し、自主的に取り組む活動を対象に、通年3か年ではございますが、支援をやっておる状況でございます。その財源といたしまして、既にふるさと応援基金を充てさせていただいておりますので、既にふるさと寄附金の一部は活用させていただいている状況にあります。

回答は以上でございます。

○議長（松井 和行君） 西議員。

○議員（6番 西 健太郎君） 1番目の部分ですよね、指定がある場合はイニシャルコストということで事業選択を実施していくということですけども、政策経営課と執行部で決めるということですけども、今回私が提案しているのは、民間からやっぱり募集をかけて、その事業に対して採用してやっていくということですから、その行政だけで考えるとアイデアが出ない場合もあるかもしれないですけども、民間の自由な発想も取り入れてやるっていう、そういう意味合いもあるのかなと思うんですけども、なぜそういうことが必要かと考えたときに、先ほど来、PPP っていう話も出ていますけど、パブリック・プライベート・パートナーシップという PPP で、官と民が役割を分担して公共サービスの価値を最大化する仕組み、新宮町でもこれは進めていくという方向だと思います。そう考えたときに、CF 型ふるさと寄附金制度というものを導入するということは、この PPP を進めるっていうのにすごくマッチしていると、合致しているというふうに考えます。それはなぜかという、3つが主な背景があるんじゃないかなというふうに考えているんです。ちょっと書画カメラをお願いします。（資料投影）まず、寄附者のマインドの変化がありまして、「モノ」から「コト」へということで1つ社会貢献の実感をとりたいた。寄附金が具体的な社会課題に使われることで、寄附者は満足感を得られやすくなったということとか、あと震災コロナ禍での応援消費っていうのが広がってきて、災害やコロナ禍での応援消費がクラウドファンディング形式とマッチしたということがあって、透明性の追及ということで使い道が明確なクラウドファンディング型寄附金に関心を持つ寄附者が増加したと。こういうような新しい潮流の中には、1つ目として挙げられると私は考えています。2点目に、自治体の切実な戦略っていうのもあって、課題解決の財源確保として、限られた予算の中では手が回らない課題に対し、共感を呼ぶことで新たな財源を生み出せるようになった。あとは、観光人口の創出で、プロジェクトを通じて地域のファンを増やし、将来的な移住や観光につなげる継続的なつながりを創出できる。あと PR とかマーケティングですね。プロジェクターと立ち上げが地域の魅力を全国に発信する

強力な広報ツールとか、あと先ほど町長も答弁の中でありましたけれども、プラットフォームの制度の整備というのが進んでまいりまして、専用サイトの普及ということで、ちょっと具体例を挙げますとふるさとチョイスやレディーフォーなどの大手サイトが専用ページを設け、手軽にプロジェクトを支援できる環境が整っている。税制メリットは、そのまま実質自己負担2,000円で寄附できるというお得感があるため、通常のクラウドファンディングよりも支援のハードルが圧倒的に多いと。こういうような背景があるわけですね。で、ここら辺のことを考えると、こうした民間の活力を活かしてやっていくということであれば、1番目の部分ですね、そういう寄附金の使途の振り分けを行政内だけで終わらせるんじゃなくて、民間からも応募をして、政策経営課と執行部で決めるところの中に、その中にもアイデアとして取り入れるというような、そういうようなことができたらいんじゃないかなと私は思います。令和3年6月に大牟田議員が、ガバメントクラウドファンディングということで、クラウドファンディングの私の今回の質問と結構重なるような質問をされたときに、当時の長崎町長がやっぱりいろいろアイデアを出していただいたらしいんですね、そういう形も活かして何かやっていきたいみたいなこと、検討していきたいというふうなことをおっしゃってんですけど、そこら辺のことはちょっとこの間、庁内の中で検討されたのかどうかというのをちょっとお伺いしたいんですが、どんな感じでしょうか。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。今、西議員がご質問されました1番目については、現在のふるさと寄附金の使途の振り分けについてのご質問だと思っておりますので、現在は民間のそういったものが入る余地はございませんので、寄附者が子育てに使ってほしい、高齢者福祉に使ってほしいとかいう項目でチェックを入れたものを尊重しながら、割り振りにどういった事業にふるさと寄附金を充当しようかということは、財政担当である政策経営課と執行部のほうで決めておるという回答でございます。最後のほうに言われた3つ目のCF型ふるさと寄附金ですね。それが前回の大牟田議員のご質問から、どういったふうに検討が進んできたかということでございますが、それはあまりなかなか検討は進んでいないと思います。2、3年前までは普通のふるさと寄附金が好調であったため、そういったものの検討はあまりなされていないというふうに、私としては考えております。ただ今回、東京都府中市のこのファンファーレですか、西議員からご提案をいただいておりますけれども、参考にご提案をいただいておりますけれども、この制度はなかなか中身、私見せてもらって面白い制度だなというふうには関心を持っているところでございます。

以上です。

○議長（松井 和行君） 西議員。

○議員（6番 西 健太郎君） クラウドファンディングの寄附先が明確化になるということで、クラファン自身が効果を最大化して返礼品とかポータルサイトのコストとか、そういうものがあるので検討したいっていうことだったんですけども、確かに時間とかコストとか、そういうものがかかってくるかと思うんですけども、クラウドファンディング型ってというのは、単なる財源確保の手段にとどまらず、やはりその地域の魅力や課題を全国に発信して共感を得ることで、観光人口の創出や地域のファンづくりにもつながっていく重要なツールだと思っております。クラウドファンディング型のプロジェクトは、プロジェクト単位での応募になってきますので、寄附募集であるため、通常のふるさと寄附金とは異なって、町長もおっしゃったように寄附者の関心や共感を直接に引き出すことができ返礼品にそれほど依存しないような、持続可能な寄附の形として注目されると思っています。ちょっと前後しちゃって申し訳ないんですけど、ファンファーレの場合、そういうプロジェクトを提案される団体さんが返礼品を考えるっていうようなこともされているようでして、そこまでうちの町にちょっと合うのか、どうなのかというのがありますが、もちろんおもてなし協会さんが開発されている部分もあるので、なんですけれども、例えば検討されたいっていうことであれば、そのクラウドファンディング型の効果を検証するためにも、まずは小規模なモデル事業からでも一部、そういうのを取り入れて、試行的に実施して段階的なクラウドファンディング型ふるさと寄附金制度を導入していくというようなことは検討できないでしょうかということをちょっとお尋ねいたします。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。例えば、例にとってファンファーレのようなやり方をするのは検討に値すると思っておりますので、いきなりそんな大きな事業をするという思いもなく、言われている試行的に、トライアル的にやってみるのは十二分にありうるだろうと思いますので、それに伴った、いわゆる町民の人等の中からこういった事業をCF型、このクラウドファンディングを活用してやりたいんだという申出があれば、当然前向きに町としてはやってもいいんじゃないかなというふうに私は思っております。ファンファーレの要綱を見ますと、なかなかもう事業実施に対して強い意思をお持ちの方たちが手を上げるような制度であるというふうに認識しておりますので、そういったふうにもうやりたいというふうな、非常にかたい、また計画もきっちりちゃんとなされているような事業であれば、町としては応援したいなというふうに考えます。

以上です。

○議長（松井 和行君） 西議員。

○議員（6番 西 健太郎君） はい。ファンファーレ自体が、私もちょっと調べたところでは

100万円以上の事業みたいな形で、新宮町の先ほど言ってたまちづくりの自主活動団体の助成事業は3年間で合計60万円ということですから、もう全然規模が違ってくるし、実際寄附が集まらなかった場合も何らかの形で事業を実施してくださいという、そういう部分がありますので、結構ハードルが高いかなというのはあるんですが、ファンファーレの中で特徴的なのは、特にNPO法人だけでなく企業にも主体として関わってもらいたいということも想定していますので、公益を担うのがビジネスの手法で解決するということもあり得るってようなとらえ方もされているようなので、そこら辺も含めて本町でそういう主体がいるのかとか、そういうアイデアがあるのかってことであれば、やっぱりヒアリングっていうか、そういうものも必要かとは思っています。個人的には、やっぱりそういう部分を引き出すっていうか、育てるって言い方したらちょっと協働とは違うので育つような形で、事業主体が育っていて、協働のパートナーシップとしてなるような制度っていうのをやっぱり必要だなと思っていて、その一助になるっていうことにやっぱりふるさと寄附、このクラウドファンディングという形がいいんじゃないかなと思ってまして、町長がおっしゃったようにアイデアがあればということであれば、アイデアのある団体は一応、私がヒアリングした感じでは、求められれば出すけど求められないからねとかってような話あるんですよ。だから、まずこういうことを町がやってみようと思うけどどうですかっていう、例えばクラウドファンディング型寄附金、ふるさと納税を、ふるさと寄附金をやってみようと思うんだけどどうですかっていうようなことをまず投げかけてみて、それで反応があるかどうかっていうのを調査すると。実施主体としては、例えば社会福祉法人の社協さんとか、あるいは社会福祉法人の団体、法人は町内にありますし、いろいろNPO法人も何団体かありますし、そういうところに働きかけていくっていうことが、まずは町としても考えてみたいということをお伝えするというのはどうかなと思うんですが、そこら辺はいかがでしょう。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。私、先ほどからファンファーレを例に出しておりますけれども、ファンファーレの場合は、多分町民の市民の中から出てくるアイデアだろうと思います。今、西議員がおっしゃいましたように、町からこういったことをやりたいんだけどって働きかけると、もうそれは町の事業として受けるほうで捉えてしまうので、ちょっと趣旨からは離れてしまうんじゃないかなというふうに思います。ですので、町の年間20万円、3年に限った補助金ですけれども、そういったものを使いながら、例えばその活動団体さんのほうで、3年間で足腰を強くしていただいて、その次はファンファーレみたいなものを作って事業を拡大していただくというのが、私は1番理想的かなというふうに思います。町が声をかけると、もうそれはその時点でもう町の事業、町から頼まれてやっているというふうな考え方になり

得ますので、それはまたボランティアでもないし、町民活動団体の活動にはちょっとそぐわない。町から委託を受けて、受託者的なものの考え方になると、どうしてももう資金ショートすると、町にまた相談されるということになりうるようになりますので、できるだけ私の思いとしては町民の皆様から発意で、それがなれば応援したいというふうに考えております。

○議長（松井 和行君） 西議員。

○議員（6番 西 健太郎君） ちょっと私の言葉足らずだったんですけど、私が意図していたのはファンファーレのような制度があったらいいでしょうかっていう、そういう問いかけですね。要は、こういう制度をつくれますけど、何か応募する、応募しようとか、やりたいっていうような、つくったら手を挙げるかっていうだけで、結局やってくださいじゃなくて、こういう制度は必要としているかどうかっていうことです。要は、私もこのファンファーレをつくりたいという思いはあるんですが、そこまで新宮町の団体さんが成熟しているのかというのもあるので、別にこれをやりたいんでやってくださいじゃなくて、こういう制度で土俵はつくりましたよ、あとは乗ってきますか、乗りませんかという部分をちょっとサウンディング調査みたいな形で、そういう意味合いでちょっと今、質問させていただいています。そういうことなんですけど、そこはいかがでしょう。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） はい。サウンディング調査的なものをやるのは、やぶさかではございませんが、誰をどこを対象にしてやるかっていう話もありますし、広報に載せて手が挙がらなかったから、もうないから駄目だということでもいいのかどうかということもありますし、またこの3年間の補助金が終わった団体さんに限ることにはなるかと思いますが、そういったところにそういった意向あるかというのは可能かというふうに思います。

以上です。

○議長（松井 和行君） 西議員。

○議員（6番 西 健太郎君） そうですね。私は、町長今おっしゃったように3年間の助成で、やっぱりひとり立ちしてくださいよというステップアップした後に、やっぱりフォローですね。フォローというか、そのあとのつながりですよ、そのあとどうなっているのかっていうところを、やっぱり町としてはやっぱり対等とはいのは難しいかもしれないですけど、パートナーとして同じ、何かその目的を共通する部分を同じくやれるっていうような部分の担い手が育つ、育つっていうか、あるいは、そういうような形でフォローをしていくっていう部分をちょっと弱いかなというのがあって、それがふるさと寄附金のクラウドファンディング型でやることでフォローできるんじゃないかなと思うんですけど。分かりました。はい。そしたら、検討されるということで理解するんですが、検討するに当たって町長はどかが1番

課題となると思われているのかっていう、ちょっとお尋ねしたいんですが。財源的なものなのかとか、人的な配備、配置であるかどうか、何かいろいろあるかと思います。何か前向きに導入に向けてやりたいと思っているのか、検討するのか、あるいはそういうところがちょっと壁になっているんだっていうのを何かありましたら、ちょっとお尋ねいたします。

○議長（松井 和行君） 町長。

○町長（桐島 光昭君） 今のご質問の1番壁になっているのは、手が挙がってくるかなというのが1番私にとっては壁です。

以上です。

○議長（松井 和行君） 西議員。

○議員（6番 西 健太郎君） 分かりました。そうですね、手が挙がるか挙がらないかというのは、やってみないと分からない部分があると思いますので、今後やっぱりまちづくりをするに当たって、担い手が多様な担い手がしっかりとまちづくりに関わっていくということが私は大切だと思います。その上で、このクラウドファンディング型ふるさと寄附金というのは、一助になるというのは再三述べていますけども、そういう形で検討いただければと思います。今後のまちづくりにおいて、地域の多様な主体と連携しながら共感と参加を促す新たな仕組みとして、このクラウドファンディング型ふるさと寄附金による補助制度の導入を前向きに検討いただくよう強く要望しまして、再度要望しまして、私の一般質問を終わります。ありがとうございました。

○議長（松井 和行君） 以上で、一般質問を終わります。

○議長（松井 和行君） お諮りいたします。本会議の会議中、誤読などによる字句、数字等の整理訂正につきましては、会議規則第44条の規定により、議長に委任していただきたいと思いますが、ご異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○議長（松井 和行君） ご異議なしと認めます。よって、誤読などによる字句、数字の整理訂正は、議長に委任していただくことに決定いたしました。これをもちまして、本日の日程を終了し散会いたします。お疲れさまでした。

午前11時30分散会
