

◇内 田 清 文 君

○議長（澁谷俊二君） 次に、4番、内田清文君の一般質問を許可いたします。

内田清文君、登壇願います。

（4番 内田清文君 登壇）

○4番（内田清文君） おはようございます。通告に基づき一般質問を行います。

まず、初めに総合案内についてです。

大仙市の市役所庁舎には総合案内が玄関に入ってすぐのところに設置されていますが、美郷町にはありません。この美郷町の庁舎にも以前は設置されていたようですが、総合案内に専門のスタッフを置くことはコストがかかることや案内板を整備したことにより利便性が向上したこと、また各職員の対応を強化したことによって不便さを解消できているために総合案内を廃止したとのことでした。

しかし、さまざまな人が利用する町役場には、やはり総合案内は必要だと考えます。課をまたぐような事柄には案内板では対応できないと考えられるからです。例えば、これは一例ですが、田植機から落ちる大きな土の塊が町道に落ちていて通行のさまたげになっている場合に、どの課に相談すればいいのかということがあると思います。住民生活課なのか建設課なのか、また農政課なのか、はたまた農業委員会の事務局なのか、このようなことは総合案内があれば解消できる問題だと思います。

また、玄関には、行き先がわからない方は近くの職員までお気軽に声をかけていただきますようお願いするという看板もありますが、職員の方が近くにいないこともあり、忙しそうに仕事をしている職員に声をかけるのは気が引けるということもあると思います。職員の側も集中して業務をこなしていれば住民からの問いかけに気づかないこともあるだろうと思います。そこで、総合案内を再び設置し、来庁者の窓口となれば利便性を向上することもでき、領域横断的な問題にも的確に対応できるのではないのでしょうか。

しかし、コストをかけたり各課の当番制にして職員の業務を大幅に増やしたりするのではなく、レイアウトを変更したり、例えば玄関から真正面にある住民生活課のカウンターに総合案内を設置し、担当させることにより、来庁者対応の責任を明確にするなど、ルールを定めることによって玄関付近でまごつく人を見ることはなくなると考えます。来庁者や住民と行政の橋渡しとして総合案内の設置をする必要があると考えますが、町長の見解を伺います。

○議長（澁谷俊二君） 答弁を求めます。

町長、登壇願います。

(町長 松田知己君 登壇)

○町長(松田知己君) ただいまのご質問にお答えいたします。

総合案内につきましては、平成22年1月に実施した庁舎統合に伴う取り扱いとして庁舎内の課配置に来庁者がなれるまでの当面の期間、町職員を配置して案内を行ってきておりました。

その後、来庁者が一定程度課の配置になれてきたとの判断で平成27年3月に総合案内を廃止するとともに庁舎内の誘導サインを一新し、目的とする課に従前より移動しやすいように案内表示などを整備してきたことは議員ご発言のとおりです。

庁舎内の誘導サインの導入に当たっては、議員ご指摘のレイアウトの変更についても検討してきており、企画財政課を庁舎1階に配置できないか、あるいは商工観光交流課を本庁舎に配置できないかなど検討しましたが、OA機器の配線やキャビネット配置などを含めた費用対効果なども総合的に勘案してレイアウト変更をしないこととし、現在に至るところです。

しかしながら、なれてきたとはいうものの案内を欲する来庁者もいらっしゃるだろうとの認識で玄関正面の住民生活課戸籍年金班の机配置は来庁者が声をかけやすいように対面式とし、来庁者がどの課に行けばいいのかわからない場合には住民生活課職員が案内を行うよう工夫をしてきてるところですので、ご理解をお願いいたします。

また、議員ご指摘のとおり大仙市には総合案内がありますが、その職務は本町と同様に大仙市市民課の職員が対応しているとのことでした。

さらに、本町を除く県内市町村の状況ですが、総合案内を設置している市町村は12市町村ありました。その中で専任職員を配置している市町村は7市と、現在のところ人口規模の小さい町村では専任職員を配置している自治体はありませんので、あわせてご理解をお願いいたします。

今後も引き続き総合案内がなくても来庁者が戸惑うことなく目的の課に足を運び、来庁目的を迅速に果たせますよう、そしてどこの課が対応する内容なのかわからない場合も、そうした問い合わせに的確に対応するよう来庁者の気持ちに立った対応に心がけてまいりますので、どうかご理解をお願いいたします。以上です。

○議長(澁谷俊二君) 再質問ありますか。(「はい」の声あり)

4番、内田清文君の再質問を許可いたします。

○4番(内田清文君) 再質問いたします。

先ほど住民生活課が正面にあるということで、そちらのカウンター等レイアウトを工夫して対応しているとのことでしたが、そちらがもしそういう役割を担っているのであれば、そこに総合案内の看板を一つ設置するだけでも、来庁者の方にどこに問い合わせというか、伺

えばいいのかというのが一目でわかると思いますので、そういった対応というのは検討できるものなのか、その辺のご意見をお伺いしたいと思います。以上です。

○議長（澁谷俊二君） 答弁を求めます。町長、自席でお願いします。

○町長（松田知己君） ただいまの再質問にお答えいたします。

総合案内としての看板が必要であるというご提案でしたが、総合案内として何を具備すべきかという定義を一つ整理しなきゃいけないんだろうと思います。ですので、住民生活課の看板に総合案内という看板を一つつけられただけではないと思いますので、改めて総合案内に具備すべき条件が何なのかを整理した上で、ご提案について検討してまいりたいと思います。以上です。

○議長（澁谷俊二君） 再々質問ありますか。（「ありません」の声あり）

次の質問に移ります。

○4番（内田清文君） 次に、防災行政無線について伺います。

季節的に、これから増えることが予想される竜巻注意情報は防災行政無線によって夜中に町内全域にわたって大音量で放送されることがあります。先日も午後10時半ごろに竜巻注意情報が放送されていたと思います。竜巻は狭い範囲で突発的に起こるものであり、予測精度も低く、発生後の移動速度も速いため対応が難しいものです。また、県北で発生が予想されたものも美郷町で放送されるとも伺いました。

このように竜巻発生確度が低いものに関しても深夜や皆さんの睡眠時に放送する必要はあるのでしょうか。アナウンスでは「空の様子に注意してください」と放送されますが、夜に空の様子を確認するのは難しく、夜中の竜巻注意情報は住民の不安をあおるだけになることもあるかもしれません。また、寝つきが悪い子供や不眠症で悩まれている方々の就寝を妨げることになり、体調を崩すことも懸念されます。

竜巻注意情報が有効なのは1時間であり、引き続き竜巻注意情報が出されている際には、そのたびごとに放送されるようです。その場合、夜中に1時間置きに竜巻注意情報が放送されることとなります。夜中の放送に関しては、回数を減らすか、確度の高いもののみ放送するなど関係機関と協議する必要があると考えますが、町長の見解を伺います。以上です。

○議長（澁谷俊二君） 答弁を求めます。

町長、登壇願います。

（町長 松田知己君 登壇）

○町長（松田知己君） ただいまのご質問にお答えいたします。

防災行政無線については、平成21年に設置・運用を開始し、改善を重ねて現在に至っております。

すが、その伝達情報の一つである竜巻注意情報については、気象庁が発表区分の細分化を行い、平成28年12月から、それまでの全県単位の発表から県内陸部と沿岸部に分けた発表となっております。そのため、竜巻注意情報の対象地域が狭まっており、県内陸部並びに沿岸部ともに情報の精度は以前より高まっているものと存じます。

また、平成27年に当町の大坂地区で発生した竜巻、及び昨年隣接市で発生した突風被害においても事前に竜巻注意情報が発表されており、その意味でも情報精度が低いとは言えないものと認識しておりますので、情報に対する認識について、まずはご理解をお願いいたします。

さて、その竜巻注意情報の取り扱いについては、情報の精度を論ずる以前に一切提供しないという選択肢もあるところです。しかし、先に述べましたとおり、既に当町において大きな被害が発生していることを鑑みますと、外れる可能性が高いので住民にお知らせしないという選択肢はとてとることができません。この点も危機管理にする要諦としてご理解をいただきたいと存じます。

次に、竜巻注意情報の雲の様子云々の文言についてですが、日中においては目視で雲の様子を確認できますので、大いに意味があるわけですが、確かに夜間、とりわけ月夜でない状況では雲の様子を確認することは困難かと存じます。

しかし、その文言はJアラートによって国からデジタル配信されているものであり、それを選択できるシステムにはなっておりませんので、現実的に時間によって変更することは私どもはできません。したがって、議員ご指摘の懸念は受けとめながらも、現時点においては、システム的に対応できないことにご理解をお願いいたします。

いずれ、「災害は忘れたころにやってくる」と言われております。今後も確率が低いことでなれたり、油断したりせず、日ごろから備えをしっかりとするとともに、緊急情報の発信や伝達についても「外れ」を恐れない姿勢で防災に取り組んでまいりたいと考えておりますので、あわせてご理解をお願いいたします。以上です。

○議長（澁谷俊二君） 再質問ありますか。（「ありません」の声あり）

これで、4番、内田清文君の一般質問を終わります。