

## ◇内 田 清 文 君

○議長（澁谷俊二君） 最初に、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いたします。

まず1つ目、新型コロナウイルス感染症をどのように捉えているか、についてです。

日本では、年明けから新型コロナウイルス感染症によって様々な活動が制限されてきています。美郷町でもラベンダーまつりや美郷フェスタなど恒例のイベントが中止となり、ある意味でつまらない日常を生きることになってしまいました。

秋田県内では、4月以降はしばらく感染者の報告はなく、収束に向かったように見えてましたが、7月下旬に入ってから再び感染者が確認されました。8月3日には、佐竹知事が「感染拡大が進む地域との往来に関する強い注意喚起について」というメッセージを出されています。その趣旨は、真にやむを得ない場合を除いて、首都圏をはじめとする大都市圏への往来を控えるようにという県民へのお願いです。町長はそのちょうど2日後の8月5日に上京予定だということを新聞報道で拝見しました。

そこでまず1点目の質問として、8月5日は予定どおり上京されたのでしょうか。また、その内容は真にやむを得ないものだったのでしょうか。

2つ目として、現時点で新型コロナウイルス感染症をどのように捉えているかを伺います。

感染拡大防止と経済活動という二項対立において、どちらを優先すべきと考えているかについてです。その理由も併せて伺います。

○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） おはようございます。ただいまのご質問にお答えいたします。

8月4日から5日にかけて、私は秋田県町村会用務のため上京いたしました。このことは地元紙の往来記事にあり、議員もご承知のところですが、立場としては、秋田県町村会副会長としての出張でした。この場は美郷町政をたずねる場ですので、県町村会用務に関しての答弁には是非がありますが、あえて言及いたします。

県内全町村総意の要望をできる限り来年度の国予算に反映させるため、通常は県町村会理事である全町村長が上京して要望を行うところ、今回は新型コロナウイルス感染症を勘案して会長と

副会長に要望活動が負託され、予算編成作業を見据えて事前に調整されていた日程で内閣及び省庁の要路の方と面会して要望活動を行い、負託に応えたという次第です。したがって、県町村会においては欠かせない活動であり、私の立場ではやむを得ない出張だったと認識しております。

また、言うまでもありませんが、県町村会事務局では感染防止対策に最大限留意した準備をし、会長並びに副会長の行動をサポートしております。

ご質問の2点目です。結論から言いますと、感染拡大防止と経済活動は、どちらかを優先するという二者択一ではなく、バランスを取って両立を目指すべきものであると認識しております。

理由は、感染拡大防止を優先して経済活動が縮小すれば、結果的に生活は不安定化の方向に向かい、経済活動を優先して感染が拡大すれば、これも結果的には経済活動が縮小し、ひいては生活の不安定化の方向に向かうからです。

私たちが最終的に求める生活の姿は持続的で安定感ある生活です。そのためには、適切に感染拡大防止を図りながら可能な範囲と内容で経済活動を展開する、つまり両者のバランスをとることであると私は考えております。

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）

次の質問に移ります。

○4番（内田清文君） 2問目、美郷町職員の接遇に関するアンケートについて質問いたします。

平成30年12月定例会において、職員の接遇マナー向上について一般質問いたしました。これに対して、窓口アンケートを来年1月より全課で実施するという答弁をいただいて始まった接遇アンケートは、1月、4月、7月、10月の3か月に1度、それぞれ10日間実施されました。今年の4月で計6回行われたこととなります。しかし、このたび一定の成果が出たことを理由にアンケートは中止するとのことでした。まず、その一定の成果とはどのような成果でしょうか。6回のアンケートで何がつかめたかを伺います。

アンケートが、既成事実をつくるために利用されるということはよくあることです。しかし、もし来庁者へよりよいサービスを提供したいと本気で思うのであれば、アンケートには現れない無数の声をすくい上げるようにすべきです。そのようにアンケートは日々ブラッシュアップされるべきだと思います。アンケートを行って、よい結果しか現れないのだとすれば、そのアンケートの問いが適切ではないと考えられます。町長は、このアンケートをご覧になって、来庁者の声を丁寧に拾い上げられると思いますか。私はアンケートの問いを変えるべきだと思いますが、見解を伺います。

3つ目として、アンケートを行うことによって得られる効果があると思います。定期的に一定期間アンケートを実施することによって、接遇の品質が向上するということがあると思います。アンケートが、サービス品質低下の抑止力になるということです。

もっとも、アンケートだけが全てではありません。来庁者から実際に聞いた話ですが、悪い対応をされて腹を立てている人は律義にアンケートなんて書きません。最終的に常によいサービスを提供できればそれに越したことはないですが、それが人間にはなかなか難しい。それをアンケートを取る期間を設けることで引き締める、日々の対応を改めることができると思います。以上のことから、これまでと同様のスケジュールでアンケートは行うべきと考えますが、これについて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。

職員の接遇アンケートについては、議員ご説明のとおり、計6回実施しております。その内容は、身だしなみ、挨拶、言葉遣いや態度、聴き取り方、説明の仕方、用件が済むまでの時間、庁舎内の案内表示、窓口の整理整頓の8項目についてで、5段階で評価してもらうものです。

ご質問の1点目の成果についてですが、アンケート調査6回の平均数値が満点5に対して4.72と高い評価であったこと、定期的なアンケート実施で職員の接遇に対する意識が向上したこと、寄せられた意見を元に業務改善等を図ったことが、私としては成果と捉えております。

特に、自由記載欄にある町民の声で、分かりやすい説明だった、思いやりのある対応だった、などの感想は対応職員の自信につながり、接遇に対する意識並びに意欲の向上に寄与したと考えておりますし、出張所の職員はもっと勉強してほしい、などの意見は、当該業務の担当職員の定期的な業務説明の実施につながり、アンケートを踏まえた成果であると考えております。

ご質問の2点目、よい結果しか現れないのであればアンケートの問いを変えるべきとのご質問ですが、当該アンケートは答えやすい設問か、恣意的な設問でないか、などに留意して項目設定し、回答を誘導するようなことがない形で公正に実施しております。したがって、アンケート実施者が既成事実をつくるために実施しているようなアンケートではありません。

また、よい結果しか現れないとのご認識ですが、先ほど申しましたとおり私どもの業務改善につながるご指摘もありますし、全てがよいわけではありません。したがって、アンケート結果には、ご協力いただいた来庁者のお気持ちが反映されていると私は認識しております。

一方、議員が3つ目のご質問で触れているように、対応が悪くてアンケートに協力する気にも

ならない方がいらっしゃることを否定はいたしません。現に当該アンケート以外の方法で、対応が悪い旨の苦情もいただいているところです。

しかしながら、だからといって、よい結果しか出ないとすれば問いが適切でない、とのご指摘はいかがなものでしょうか。お答えいただいた結果は、結果として受け止めるべきと存じます。ちなみに、議員のそうしたご認識は、アンケートに真摯にお答えいただいた来庁者のお気持ち、誠実に対応した職員の気持ちをないがしろにしていることとなります。

また、任意アンケートにおいて回収率100%はかなり難しく、そうなっていなければ問いが悪い、あるいはよい結果であれば問いが悪いということ自体、任意のアンケートに対する本質的な捉え方が違うのではないかと存じます。

なお、当該アンケートにお答えいただけても、町ではかねてより年3回、広報にご意見葉書きを同封するとともに、役場庁舎や各出張所へのご意見箱「みさとミミーちゃん」の設置、町ホームページへのお問合せメールの設置など、多様な手法で町民の声をいただく場を設けており、いただいた内容に応じて適切に対応してきているところです。

したがって、美郷町は、町長部局並びに町議会も含めて、全体として多様な手法で、多様な声をいただける体制となっております。当該アンケートについては、接遇における基本的項目で構成しておりますので、当面はこの項目で継続してまいりたいと存じます。

最後にご質問の3点目。これまでと同様のスケジュールでアンケートを実施すべきとのご提案ですが、役場全体で行うアンケートについては、4月に実施した後、新型コロナウイルス感染症の感染予防に伴う庁舎滞在時間の短縮等の観点で、中止ではなくて当面は休止しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の庁舎側の感染予防策も充実してきたことから、今後も接遇アンケートを実施してまいりたいと存じます。

接遇は、人対人の世界ですので、双方の公務に対する価値観や感情の揺らぎなどによって、受け止め方や評価に違いが生ずるものと存じますが、その違いの幅をできるだけ小さくしていくよう、サービス提供側として引き続き職員の意識向上並びに対応向上に努めてまいりたいと存じます。

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。