提出された案件は次のとおり

追加日程第一 会議録署名議員の追加指名

日程第1 一般質問

本日の会議に付した事件

追加日程第一 会議録署名議員の追加指名

日程第1 一般質問

出席議員 (10名)

1番 小林 孝昭	2番 安川 禎幸
3番 高橋 紳章	5番 平野 龍彦
6番 安川 繁典	8番 黒川 悟
9番 鳴海 圭矢	10番 白水 英至
11番 藤木 泰	12番 古賀ひろ子

欠席議員 (2名)

4番 丸山 康夫	7番 入江 政行
----------	----------

事務局出席職員職氏名

議会事務局長 太田 美和

書記 中山 直子

書記 松田 好弘

説明のため出席した者の職氏名

町長 ……………	安川 茂伸	副町長 ……………	原田 和幸
副町長 ……………	一木 孝敏	教育長 ……………	折居 邦成
総務課長 ……………	八島 勝行	地域コミュニティ課長 ……	太田 一男
シティプロモーション課長 ……	瓦田 浩一	企画財政課長 ……………	工藤 正人
税務課長 ……………	田口 嘉輝	会計課長 ……………	大神 隆史

住民課長	……………	野田 幸二	健康課長	……………	水野 治也
福祉課長	……………	佐伯 剛美	環境課長	……………	石川 和男
管財課長	……………	矢野 量久	都市整備課長	……………	藤木 義和
上下水道課長	……………	前田 友博	学校教育課長	……………	川畑 廣典
社会教育課長	……………	竹下 健一	こどもみらい課長	………	入江 和美

10時00分開議

○議会事務局長（太田美和）

起立願います。礼。おはようございます。着席願います。

本日の議事日程第3号を表示しておりますので、御確認ください。

○議長（古賀ひろ子）

改めまして、おはようございます。

本日の会議を開きます。

欠席届が4番、丸山議員及び7番、入江議員から出ておりますので、御報告します。

お諮りします。会議録署名議員の追加指名を日程に追加し、追加日程第一として議題にしたいと思いますが、御異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○議長（古賀ひろ子）

異議なしと認めます。会議録署名議員の追加指名を日程に追加し、追加日程第一として議題とすることに決定しました。

追加日程第一．会議録署名議員の追加指名

○議長（古賀ひろ子）

追加日程第一、会議録署名議員の追加指名を行います。

本定例会の会議録署名議員に、会議規則第125条の規定により、議長において、5番、平野議員を追加指名します。

日程第1．一般質問

○議長（古賀ひろ子）

日程第1、一般質問に入ります。

お知らせします。通告番号3番、議席番号4番、丸山議員の一般質問の通告につきましては、欠席届が出ておりますので、会議規則第61条第4項の規定により、丸山議員の一般質問は行い

ません。

では、通告に従って質問をお願いします。

通告番号1番。10番、白水議員。

○議員（10番 白水英至）

10番です。改めまして、皆さんおはようございます。少し前まで真夏だと思っていましたが、いつの間にか冬がやってきました。日本のいいところは四季があって美しい日本を世界に自慢できることでしたが、残念ながら日本は四季がなくなり、二季になろうとしています。今、インフルエンザがはやっています。皆さん、気をつけてください。

早速ですが、質問に入りたいと思います。

今回の質問は、未利用の町有地の有効活用は、であります。

本町には至るところに狭い町有地がたくさんあると思います。町の財政が厳しい中、未利用の町有地は草刈りや立入禁止柵などの管理経費が必要となり、町の財政を圧迫するのではと懸念しております。

未利用の町有地を売却・譲渡するなど活用することで、売払代金収入や固定資産税など計り知れない効果があると思われまます。

町有地の現状と活用を聞きたいと思います。

まず初めに、有効活用できる町有地の数と資産価値はどれくらいあるのかお尋ねします。

○議長（古賀ひろ子）

矢野管財課長。

○管財課長（矢野量久）

失礼いたします。町有地という表現での御質問となっておりますので、いわゆるちょっと総称した表現となりますので、まず、町有地とはどのような構成区分があるのかという点について事前に説明申し上げます。

まず、町有地と公有地こちらが同意語、同じ意味になります。公有地の内訳として、行政財産と普通財産に区分されます。行政財産とは、公用または公共用に供し、または供することと決定した財産を指しまして、公有地の中で行政財産に属さないその他の財産が普通財産となります。これを端的に申し上げますと、行政経営上必要な財産が行政財産、その他は普通財産となります。

御質問の有効活用できる財産、こちらにつきましてもそもそも行政財産につきましては道路であったり公園、役場庁舎であったり学校・社会教育施設の用地など既に機能を有している財産となりますので、普通財産に特化した形での御回答とさせていただきます。

また、その数についてですが、普通財産における小規模な財産は数多く点在しております。有効活用できる財産としましては、一団の土地で単独の利用が可能と見込まれる面積で言いますと

165平方メートル以上の土地として御回答をします。

結果としましては、件数は68件、総面積としましては9万9,118平方メートル、その資産価値につきましては、こちらも概算であります。これまでの処分実績を基に算出しますと約14億6,700万円となります。なお、この数字につきましては、現状で自治会または民間企業等に対しまして貸付けを行っております既に利活用している財産も含めたものとなります。そのうちになりますが、未利用財産に限定しますと件数は19件、総面積で申しますと3万7,386平方メートル、資産価値は約2億2,300万円となります。町域の面積で申しますと3,021ヘクタール、宇美町の面積がありますので、利活用財産も含めた有効活用できる普通財産の割合としては全体面積に対しまして約0.3%という程度です。潤沢に町が保有している状況とは言い難い数字という状況となっております。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

次に入ります。

未利用の町有地の年間管理経費はどうなっているのかお尋ねしたいと思います。

有効活用できる町有地の数と資産価値は分かりましたが、以前、宇美町にも土地開発公社がありました。今は解散してありませんが、土地開発公社の目的は地方自治体が必要とする土地を先行的に取得するため設立されました。土地開発公社は、必要とされていない土地まで買っていたのではないかと考えております。開発公社は、議会の議決は要らないので私たちは詳しくは分かりませんが、空き地から宅地、農地、山林まであらゆる土地を買っていました。

そんな中、利用価値のない土地がたくさんあるのではないかと考えております。未利用の町有地や価値のない町有地、また有効活用できる町有地も草刈りなど年間通してやらなければならないと思います。価値のない町有地でも住民からクレームの連絡があれば対応をしなければなりません。

昔、炭鉱があるとき、働く人のために長屋住宅を建てていました。既に老朽化でほとんど取り壊されております。その跡地を開発公社かどうかは分かりませんが、買い上げています。私の地元でも炭住跡地を町から借りて、住民の駐車場に利用して借地料を町に納めております。草刈りなども自治会で管理をしています。しかし、その跡地を駐車場にするには整備にはかなりの費用がかかっておりますが、それは自治会で補っております。

このように利活用している……すみません——活用されていないところもたくさんあるのではないかと考えておりますが、活用されていないところの公園、これは地域によってたくさんあると思いますが、ほとんど使っていない公園もあります。以前はラブアースのとき、自治会で草を

刈っていましたが、町の公園だから町に刈ってもらったらよいと、そんな話が出ます。未利用や有効活用の土地などを入れるとかなりの町有地があると思いますが、町有地の年間管理費はどのようなになっているのかお尋ねしたいと思います。

○議長（古賀ひろ子）

矢野管財課長。

○管財課長（矢野量久）

現在、既に有償で、お金を支払っていただいて貸付けを行っている箇所につきましては維持管理も貸借人負担となっているため、未利用地に対する維持管理費では、特段の維持管理費用が発生していない山林などを除きますと宅地・雑種地、こういったところの草刈り業務が中心となつてまいります。先ほどの対象地を基に算定しますと、年間約88万6,000円相当となります。そのほか、隣接地権者からの要望によりまして雑木林の剪定・伐採こういったものが一時的に生じているところです。

一方で、昨年となりますが、令和5年度の決算ベースでの草刈業務委託費用は年間約2,500万円となっております。その大半は行政財産の維持・保全に要する費用となっているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

次の質問に入ります。

ホームページ等を使った町有地の売却についてであります。

ホームページ等を利用して町有地を売却している近隣の町が幾つもあります。本町のホームページを見ても掲載されておりません。

近隣の町ですが、応募要領や応募申込書、物件番号まで詳しく載せていて分かりやすくできております。また、町が役場内で応募を受付もされております。

財政が苦しいと言い続けても地方交付税は増額にはなりません。例えばの話ですが、使わない土地をたくさん持っている地主さんが金がない金がないと言っていたら、土地を処分すればいいだろうと小学生だって言うと思います。未利用地を含む町有地の売払い処分を検討してはどうでしょうか。ホームページはどのような内容か見ておりませんが、誰もが分かりやすいように作成してはどうでしょうか、お尋ねしたいと思います。

○議長（古賀ひろ子）

矢野課長。

○管財課長（矢野量久）

現在、財産の処分におきましては、土地の評価額そして鑑定額が毎年価格変動しますので、適正な価格での処分が困難であることから、ホームページへの常に、常時掲載は行っていないというのが実態でございます。

しかし、公募による公売公告の際は、他の自治体と同様に案件ごとにホームページへ掲載し、募集しているところでございます。募集期間内でのホームページ掲載が中心となっておりますので、閲覧の時期によりましてはホームページ上に何も載っていない、掲載期間のときは載っていると、そのような状況でございます。

また、近年の財産処分では2つの方法が主体となっております。1つ目としましては、周辺地と一体的に利用したいとして事前に相談がある場合。2つ目は、周辺環境を踏まえ、町が計画的に処分を行っていく場合です。いずれの財産処分におきましても宇美町不動産審議委員会へ付議し、承認を受けた上で処分となっております。

実態としましては、後者の町が積極・計画的に処分を行う土地自体が事実上、乏しくなっておりまして、建築する上での接道の問題であったり、または農地や丘陵地であるなど諸問題を抱えている土地が大半となっております。そのため、町単独ではなく周辺の土地と一体で利活用に期待するという状況となっているところでございます。

町としましては、御質問の意向と全く同様です。事前相談物件を含め、当課では毎年計画的に処分可能な財産を処分しているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

次の質問に入ります。

個人宅に隣接している狭くていびつな形の町有地の売却や譲渡はできないでしょうか。よくあるのが個人宅に隣接している狭い土地を、以前は町有地と分かっているにもかかわらず草刈りをしていました。一部の住民から、ここは町有地だから町に刈ってもらいましょうとそういう話が出て、それ以来、自治会では刈っておりません。こんな狭くていびつな土地は誰も買いません。隣接しているその家の方が家庭菜園などをされていけば、草刈りもその方がされるのでいいと思いますが、そんな家庭菜園などに興味がない方は草を刈ってくれと町や自治会に言ってきます。

町全体を見れば、このような物件は数多くあるのかなと思います。こんな土地を隣接している方に買ってもらうのが一番いいと思いますが、こんな土地は誰も買わないとわかっているから、その人は買わないと思います。それだったら譲渡したらどうでしょうか。草は刈らなくていいし、固定資産税は入っていきます。どうでしょうか、お尋ねします。

○議長（古賀ひろ子）

矢野課長。

○管財課長（矢野量久）

財産の処分を行う上では、地方自治法などの各種法令を遵守した適正な価格で処分が必要となっていてまいります。基本的には、財産を処分する際は公募による公売広告という形が原則となります。ただし、隣接地権者が自己所有地と一体的に利用を行う場合、地形狭長、例えば細長いなどの単独利用困難地を除きまして165平方メートル未満かつ隣接地より小さい場合に限りましては、隣接者へ随意契約、個別の契約で処分することが可能というふうになります。

近年の傾向としましては、隣接者が建物を建て替える際、または土地の転売処分が行われる際、こういったケースに町に相談されるケースが大半となっております、年間数件の売却処分も毎年行っているというところでございます。

また、御質問の財産処分に対する、例えば減額であったり無償での譲渡につきましては、こちらは財産放棄などに該当しますので現状では全く行っていないのが実態です。そういった譲渡に関しましては、原則として地方自治法の96条に基づきまして、議会の議決が必要となってまいります。こちら特定の隣接者が優遇された形となりまして、公正・公平性を欠いたと疑義が生じる懸念も若干ございますので、こういった場合には、慎重な判断が必要になっていくんじゃないかというふうに考えているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

ちなみにですけど、売却できることも——できるはずですよ。例えば、一般の人から話があるまでもう担当課としては何もしないというか、私は営業といいますか、やっぱり1年に1回ぐらいはどうですかと、家を建てると言ってもそんなに毎回増改築とかなかなか頻繁にすることないんで、どうでしょうかもうあなたのところで買ってくれませんかとか、そういう話はされてはないでしょうか、ちょっとお願いします。

○議長（古賀ひろ子）

矢野課長。

○管財課長（矢野量久）

現状としましては、そのような個人さんの宅、個人——私有地の横に隣接する町有地に関して細長いもしくは小さいからといって処分の依頼、買ってくれませんかというお話まではしてないところです。といいますのも、そういう土地がかなり無数にあります。あるといっても、それが大半が例えばその横に道路があるとか、道路の斜面の一部だったとか、そういうことでそもそも

道路の行政財産の区域の中にある土地で容易に売れないとか、そういった側面もありますので町のほうから積極的にそういったところを買ってください、買ってくださいというようなお話はしていないのが実情です。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

分かりました。次の質問に入ります。

町有地の雑木林などを造成して宅地として売却をしたらどうかと、これも私の地元のことです。地元のことから気がつくというか情報が入ってくるわけですが、大雨が降ると裏山が土砂崩れしていると組長を通じて自治会に苦情が入ってきます。それには町も対応していると思いますが、雑木林は大きな山ではありません。住宅地と町道に挟まれた場所にあります。町の所有する土地もありますが、個人の土地もあります。町が個人の土地を買い上げ、宅地造成して売却したらどうでしょうか。大雨が降るたびに土砂崩れを起こして住民に迷惑をかけます。町は土砂の撤去などをしなくてはなりません。そんなことより、雑木林を宅地造成して有効活用したほうがいいと思います。本町にはこれと似たような土地もあるんじゃないかなと思います。お尋ねします。

○議長（古賀ひろ子）

矢野課長。

○管財課長（矢野量久）

まず、御質問の類似した土地はないかあるのかという点でございますが、町内には存在していると思います。当町におきましても、実は以前全く同じ思想で遊休地の活性化の観点から平成27年度に宇美東地区の普通財産の農地におきまして宅地分譲造成行為を行ったことがございます。町が3区画の分譲用地として造成工事を先行して行い、そして公募による公売公告の上処分したといったものです。

その後、その結果について収支などの検証を行いました。町が行う造成工事につきましては、結果として公共の土木工事となります。一般に市場で行われている民間造成工事に比べますとやはり費用面でちょっと大きくなるという点、それと町が作成した、例えば工作物、構築物そういったものの瑕疵に関する問題そういったところが懸念されることから、現状としては町が直接造成等を行うという形ではなく、現状有姿、現状のままの処分が適当・適切であるんじゃないかというふうに当時判断、ジャッジしたところでございます。

御質問の雑木林を例えば宅地造成して有効活用してはとのことですが、土地の活用方法にはそもそも何で造成するのか——目的ですね。そして市場の需要、なおかつそれらの採算性などが複数絡んだ上でそもそもこういった事業をやるのかやらないのかという事業決定されることから、

町が先行的に造成を行うことは適しているとは言い難いのかなというところです。

今後につきましても現状有姿、現状のこのままで処分を進めることが一番適当じゃなかろうかというふうに捉えているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

先ほどのホームページではありませんが、例えばそういう町が手放してもいいようなのがあれば、民間がするのが一番いいと思いますが、そういうのは民間にはこういうのは見る機会とか伝わっているのでしょうか。

○議長（古賀ひろ子）

矢野課長。

○管財課長（矢野量久）

当然そういう場合には公売公告でホームページに掲載します。掲載するときにおきましては、これまで実績のある、取引のある民間企業をはじめ開発事業者、そういったところにも声かけをして広く周知しているところです。こういう情報を上げていますのでどうぞ御検討くださいということで、その結果、処分価格の上昇につなげていきたいという意思があるということでございます。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

分かりました。次の質問に入ります。

昭和町町営住宅跡地利用はどうなっているのかお尋ねしたいと思います。

町営住宅があった昭和町の土地は売却するような——跡地ですね、売却するような話を以前聞いていたと思います。町営住宅が数がたくさんあったので跡地もかなりの広さがあると思われませんが、今はどうなっているのかお尋ねします。

○議長（古賀ひろ子）

矢野課長。

○管財課長（矢野量久）

現在、旧昭和町町営住宅の跡地につきましては、駐車場として整備をしたところを除きまして面積で言いますと約5,250平方メートルの跡地が存在しています。現在、その大半は資材置場として土地の貸付けを行っておりまして、一定の収入を得ているという状況でございます。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

資材置場、倉庫もあると思いますが、朝早くから作業員が出入りすると思われます。近所に迷惑はかかっていないのか心配ではありますが、苦情なんかは出ておりませんか。それと業者に貸していたほうがいいのか、売り払ったほうがいいのか、町としてはどっちにメリットがあるのかお尋ねしたいと思います。

○議長（古賀ひろ子）

矢野課長。

○管財課長（矢野量久）

先ほど答弁しましたとおり、大半は資材置場として貸し付けておりますが、今御質問があったように、近隣の方からの騒音の問題であったり様々な苦情関連がこれまで複数回起きているのも事実でございます。その他の土地について、何も使っていない未利用の用地も一部残っておりますので、そもそも資材置場の状況ではこの土地、跡地については周辺の環境の調和が非常に難しいなというところなんです。これまで地元自治会との協議も複数回重ねてきております。

御質問のどちらにメリットがあるのか、その点につきましては、例えば貸し付けるにしてもやはり周辺環境との調和が必要不可欠ではなかろうかというふうに考えております。以前はそれこそ公営の町営住宅でございましたので、こういったところを踏まえましても売却した上で活性化を図ることが適当、一番いい形じゃないのかなというふうに捉えているところです。

また、この跡地につきましては都市計画用途でいきますと第一種中高層住宅専用地域に該当します。財産処分した後においては、主に住宅系の利活用が図られるものと考えております。そのため令和7年、来年度から順次売却処分を行っていくという方向でございます。

また、財産の処分におきましては公募による公売公告となるわけですが、まさに単独で利用可能なまとまった土地です。町が積極的な処分を実施する土地でもあることから、広く情報発信に努めまして、公募期間を例えば長く取るとか、そういった工夫をしながら財産処分の価格の上昇につなげてまいりたいと思います。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

分かりました。最後になります。町長にお尋ねします。

町有財産の売払処分についてお尋ねします。財産売払収入や固定資産税の増額が見込まれるほか、草刈りや維持管理費が削減され、売払い後の土地利用による経済効果なども見込まれることから未利用となっている町有地については売払い処分を検討されたほうが良いと思いますが、町

長の見解をお尋ねします。

○議長（古賀ひろ子）

安川町長。

○町長（安川茂伸）

先ほど来、担当課から御説明申し上げましたが、結論から申し上げますと未利用となっている町有地は周辺環境に配慮した貸付けや売却処分をするなど何らかの利活用を促進することが望ましいと私も考えております。なぜならば、未利用の遊休地の場合、多少なりとも先ほど議員がおっしゃいましたように維持管理費が必要となってまいります。処分となれば多くの利点がありますし、また、町の活性化や人口減少の抑制にもつながる可能性も高まってまいりと思っております。町では、現在も毎年計画的な処分を行っているところでございますが、そもそも単独で活用できる町有地自体、大きさの問題になってこようかと思っておりますが、なかなかそういったところがございます。周辺の民有地と一体的な利活用がやはり必要になってくる、また、そういった動きに期待しているところでございます。

いずれにいたしましても、多方面にアンテナを張りつつ、適切な時期の処分につなげてまいりたいというふうに思っております。

○議長（古賀ひろ子）

白水議員。

○議員（10番 白水英至）

私も土地を塩漬けにするより、未利用の土地を売り払って経済効果を優先すべきと意見しまして、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（古賀ひろ子）

10番、白水議員の一般質問を終わります。

.....

○議長（古賀ひろ子）

通告番号2番。3番、高橋議員。

○議員（3番 高橋紳章）

3番、高橋紳章です。本日は、職員の笑顔あふれる窓口対応についての質問をしたいと思えます。

役場の窓口対応が明るく相談しやすければ、町民は安心して暮らせることができ、ひいては宇美町に住み続けたいと思うことにつながるのではないかと思います。また、明るい役場づくりには職員が生き生きと働くことができる環境も重要であり、今回は、町民に開かれた明るい窓口に対応するための取組について問いたいと思えます。

まず初めに、窓口対応の状況は、ということで感謝とか苦情等についてです。町民の方から宇美町役場の職員の笑顔がなく、挨拶もされないことがあると耳にしたり、相談する部署が違ったときに次の部署に引き継いでももらえないまま、もう一度はじめから相談内容を説明しないといけなかったなどの声をお聞きします。全ての職員の方がそのような対応をされているわけではないと思いますので、宇美町役場の印象が悪くなるのがとても残念に思います。

私のところには最近ちょっと残念な声が届くのですが、役場には窓口対応に対して感謝の声や苦情などが寄せられていると思いますが、現在の窓口の状況を聞かせてください。

○議長（古賀ひろ子）

八島総務課長。

○総務課長（八島勝行）

窓口は役場の顔と言われるように、町民と接する最前線であると考えております。窓口の対応が役場のイメージを決定すると言っても過言ではないと思っております。窓口に出る職員は、来庁された方の用件を正確に把握し、丁寧に、そしてスムーズに対応することを常に心がけられているものと思っております。

お尋ねの窓口の状況でございますが、総務課で受けた苦情の件数につきましては令和5年度は17件、令和6年度はこれまでに12件届いております。そのうち窓口対応に関する苦情は7件となっております。

また、各課の状況について確認をしたところ、制度に関するものや説明が分かりにくいといった苦情を受けているとのことでした。

一方で、迅速・的確な対応をしていただいたや、親切丁寧な説明をしていただきありがとうございましたなどの感謝の言葉も多数頂戴しているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

高橋議員。

○議員（3番 高橋紳章）

ありがとうございます。

続きまして、感謝や苦情のあったときの対応について聞きたいと思います。

感謝の情報は、好事例として職員全員に周知することで職員のモチベーションアップになると思います。ただ、苦情については本来、窓口で対応している職員が困っていそうだなというそのときに、周りの職員、特に上司が助けに入れば問題が大きくならなかったのかなと思いますが、そのタイミングを失ったときに後で苦情が役場に入るのでしょうけど、起きてしまった苦情にはどのような対応をされていますか、お聞かせください。

○議長（古賀ひろ子）

八島総務課長。

○総務課長（八島勝行）

町民の方から感謝のお言葉を受けることもございますが、その際には議員がおっしゃられましたように担当された職員のみならず好事例として全職員に対して周知をしているところでございます。

苦情やお叱りを受けた場合の対応についてでございますが、お電話の場合は通話の録音これを確認するなどしまして、どこに問題点があったのか説明は適切だったのかなどを検証し、次に生かせるよう情報を共有するようしております。

また、お電話以外の場合につきましては、事後に管理職を中心として課内での会議や朝礼、係内ミーティングの機会などを通じて改善策を話し合うようにしているところでございます。

また、他部署でも同様に起こり得るような苦情につきましては、注意喚起をするために全職員に周知し、情報を共有するようになっているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

高橋議員。

○議員（3番 高橋紳章）

ありがとうございます。情報共有や改善策などを話し合っておられるようなので、今後、それを生かした窓口対応に期待して、次の質問に入りたいと思います。

次は、窓口対応の指導とか教育はどのようにされているかというのを聞きたいと思います。

先ほどお話ししました相談する部署が違ったときに、次の部署に引き継いでもらえないまま、もう一度初めから相談内容を説明しないといけなかったという町民の方の話をしましたが、あっちの部署に行ってくださいと言われて終わると、初めに話を聞いた職員と一緒に担当部署に行っている程度伺った話を説明し次の職員に引き継ぐのでは、大きく印象が変わると思います。多くの職員の方がそのような丁寧な対応をされていると思いますが、中にはそのようなことを学ぶ機会がなく窓口対応をされている職員もいるかもしれません。先輩の姿を見て盗めばいいという内容かもしれませんが、もしかしたら、なかなかそのような機会に恵まれなかった職員の方もいるかもしれません。

そこで、窓口対応の指導並びに教育はどのようにされているのか、お聞かせください。

○議長（古賀ひろ子）

八島総務課長。

○総務課長（八島勝行）

議員が御紹介されたような事案がないように町独自のお知らせガイド、こういったものを活用しまして他部署へ引き継ぐよう、長い間、運用を続けておりところでございますが、今回一部で

丁寧な対応ができていないという御指摘を真摯に受け止めまして、改めて改善を行っていかねばならないと思っているところでございます。

窓口対応の指導・教育をどのように行っているかという御質問でございますが、主としてOJT——オン・ザ・ジョブ・トレーニングと呼ばれる職場の上司や先輩が部下や後輩に対して具体的な仕事を与え、その仕事を通じて仕事に必要な知識・技術などを指導し習得させる教育でございますが、これと庁外の研修の活用でございます。

具体的には、新規採用の職員に対しましては粕屋南部消防組合での規律訓練や市町村職員研修所での新規採用職員研修に参加させているところでございます。以前は外部講師による接遇研修なども実施したことがあるようでございますが、最近は行っておりませんので、この外部講師による研修の機会や教育についても有効な手段ではないかと考えているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

高橋議員。

○議員（3番 高橋紳章）

ありがとうございます。特に窓口対応に関する対処法については、先ほど言われたように外部講師による研修というものをぜひとも実施していただけることをお願いしたいと思います。

続きまして、町民の満足度を高めるための取組についてを聞きたいと思います。

役場の窓口は町の顔でもあります。そこに来られた町民の方は役場の対応をどのように感じているのでしょうか。

全国の自治体では、窓口満足度アンケートを実施し、業務改善などに活用されています。例えば、佐賀市のアンケートでは窓口の人数がスマートフォンなどで分かるサービスを知っていますかという質問の結果は、4分の3の方が知らなかったと回答しています。宇美町も窓口の混雑状況をホームページに掲載していますが、皆さん御存じないかもしれません。

アンケート以外にも窓口の業務の民間委託、これは篠栗町が実施していますが、フロアの動線の見直し、AIの導入——AIの導入は粕屋町が行っています——など受付時間の短縮など全国の自治体が窓口の満足度を上げるための取組を行っているところです。

そこで、宇美町では満足度を高めるための取組ではどのようなことをされているのか、また、される予定がありますか、お聞きしたいと思います。

○議長（古賀ひろ子）

八島総務課長。

○総務課長（八島勝行）

冒頭にも申し上げましたが、窓口は役場の顔であり、窓口での対応によって役場に対する心情がよくも悪くもなるものと考えております。

窓口におきまして町民の満足度を高めるためには、来庁された方の用件を正確に把握し、丁寧に、そしてスムーズに対応することが最も重要であると考えております。これを実現するために総合案内を設置して来庁された方のニーズをくみ取り、適切な窓口案内するよう進めているところでございます。

また、業務に関する専門知識を習得する研修にも積極的に参加させるなど、たらい回しにならないよう部署間の連携を行うこと、来庁者への挨拶の励行などを徹底するよう努めているところでございます。

そのほかにも令和2年1月に実施しました庁舎1階フロアの改修の際には、住民の動線を第一に考え福祉課や住民課などを配置するほか、窓口カウンターの数などの最適化、それと受付番号札の発券システムの導入など、町民の満足度を高める取組を行っているところではございますが、御指摘のとおり、窓口の混雑状況のホームページの掲載の周知や南館への案内が分かりづらいといった課題もございますので、引き続き、町民の満足度を高める取組を進めていきたいと考えているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

高橋議員。

○議員（3番 高橋紳章）

ぜひとも町民の満足度を高めるための取組をこれからも続けていただきたいというふうに思っております。

次に、質問に入りたいと思いますが、職員間のコミュニケーション、それから情報共有についてお伺いしたいと思います。

窓口対応を町民の方に分かりやすく丁寧に行うためには、受持ちの業務に精通していることは大切だと思います。でも、それよりも大切なのは日頃からの職員間のコミュニケーションだと思います。

町民の方から伺った話では、ある職員が一人で重たい荷物を運んでいるときに誰も手伝おうとしなかった、そのことに心を痛めたとおっしゃっていました。

先ほどの苦情の話でも、窓口で困っている職員がいれば、また誤った対応をしているなど気がついたときには、一緒に対応できる関係性があれば問題が大きくならずに済むのではないのでしょうか。また、自分の受持ちの業務でないから対応しないのではなく、町民の相談に耳を傾け担当職員に引き継ぐなどの職員間の情報共有も大切だと思いますが、職員間のコミュニケーションが円滑なるような取組をどのようにされているかお聞かせください。

○議長（古賀ひろ子）

八島総務課長。

○総務課長（八島勝行）

窓口対応に限らず質の高い行政サービスを提供するためには、部署間の連絡や職員間のコミュニケーションが極めて重要であると思っているところでございます。

庁舎の1階フロアの窓口におきましては、開庁中には打合せなどを行う時間をつくるのが難しい状況ではございますが、必要に応じて随時、窓口の調整会議——これは担当者間での打合せの会議でございますが、これを行うなど手続に来庁された方をスムーズに御案内できるよう情報の共有や事務のすり合わせを行っているところでございます。

また、南館についても業務系の部署を固めて配置するなど職員間のコミュニケーションが取りやすい環境を整備しております。

教育委員会につきましても定期的に3課合同の会議を行うなど、職員間のコミュニケーションの円滑化や情報共有を行っているところでございます。

○議長（古賀ひろ子）

高橋議員。

○議員（3番 高橋紳章）

ありがとうございます。このコミュニケーションというのが非常に重要であるとお考えであるならば、例えば外部講師による研修の中でロールプレイングなどのやり方を取り入れれば効果が上がるんじゃないかと考えております。ぜひ実施に向けてされることをお願いしたいと思います。

最後になりますが、町長が考える「笑顔あふれる役場づくり」について聞きたいと思います。

冒頭にもお話ししましたが、役場の窓口対応が明るく相談しやすければ町民は安心して暮らすことができ、ひいては宇美町に住み続けたいと思うことにつながるのではないかと思います。もっと話を大きくすると、役場の印象が住民の方から町外の方に広がれば、もちろんほかのいろいろな条件が必要でしょうが、宇美町へ住んでみようと思う一助になるかもしれません。コミュニケーションが上手な町長を筆頭に、明るい宇美町役場を目指していただきたいと思いますが、町長の思いをお聞かせください。

○議長（古賀ひろ子）

安川町長。

○町長（安川茂伸）

笑顔あふれる役場づくり、簡単なようですが実はとても奥の深い内容であろうというふうに思っています。まずは、町民の皆さんが笑顔になっていただくことが一番大切です。そして、働く職員同士も笑顔にならないと町民の皆さんが笑顔になるはずはございません。

役場職員の新規採用者の辞令交付式でお話した私の訓示の一文を紹介させていただきます。

「皆さんにお願いしたいのは、大きな声での挨拶をしてください。そんなことは言われなくても

分かっているかと思っているかもしれませんが、挨拶する声はいつの間にか小さくなっていきます。役場に来られている町民の皆さんや職場の同僚を見つけたら、自分から大きな声で挨拶をするように心がけてください。必ず相手も笑顔で挨拶を交わしてくれるはずですよ。皆さんのちょっとした行動が職場を変え、町を変えるきっかけになります。やってみてください。私も皆さんに負けたくないような大きな声で挨拶をしていきたいと思っております」と訓示をしております。

また、私が東京のとあるデパートに行ったとき、とても感心したことも職員に話したことがございます。そのデパートは8階建てぐらいなんですけれども、上から下まで降りてくると20人ぐらいから声をかけられます。おはようございます、こんにちは、何かお探しですかというふうに、もう会う人会う人と言っていい、すれ違う人すれ違う人と言っていいほど声を掛けられます。「こんにちは、何かお探しですか」と言われれば私たちも気持ちが非常にいいわけですが、素晴らしいホスピタリティであるというふうに思っています。

また、各課長には率先して挨拶をすることということ、また職員に徹底をしてほしいということ、これを課長会を通じて幾度となく話したところです。多分、課長の皆さんは何で町長はいつもこの挨拶の話ばかりするんだろうと思われるぐらい定期的にしてきたところです。

窓口の委託業者の皆さんにもこのことを共有していただきまして、来庁者からのお褒めの言葉をいただいているのも事実でございます。

先ほどから担当課長からの答弁もありましたが、役場の顔である窓口は100回のうち99回素晴らしい対応をしても、1回の間違いで不誠実な対応をしてしまうと役場に対する印象を非常に悪くしてしまうというふうに思います。職員一人一人がこのことを再認識いたしまして、日々の職務に当たってくれていると思っておりますが、さらにこの精度を上げていく必要があるというふうに思っております。

また、住民サービスを向上させていくためには優秀な人材の確保というのが大切であると思っております。そのために今年度は職員採用試験を前倒しし、前期募集を4月に開始いたしました。加えて、より多くの人に受験をしてもらえるようにパブリックコネクトという公務員の求人の特化した就職転職サイトに掲載した結果、269人の応募が全国からあっております。現在、3次試験の準備を進めておりまして、最終的には10名程度の採用を予定しております。

いずれにいたしましても、議員の御指摘のように笑顔がなく挨拶もしないということであれば、私の気持ちが職員一人一人に伝わっていないということでございますので、不徳のいたすところでございますが、冒頭に申し上げましたとおり、挨拶は職員である前に社会人としての基本であるというふうに思っておりますので、引き続き、指導を徹底してまいりたいというふうに思います。

○議長（古賀ひろ子）

高橋議員。

○議員（3番 高橋紳章）

ありがとうございます。

先ほども言いましたけれども、役場は町の顔でもあります。町民がすばらしいとうなずけるような役場づくりを町長に期待して、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（古賀ひろ子）

3番、高橋議員の一般質問を終わります。

.....

○議長（古賀ひろ子）

ただいまから11時5分まで休憩に入ります。

10時53分休憩

.....

11時05分再開

○議長（古賀ひろ子）

休憩前に引き続き会議を再開します。

通告番号4番。9番、鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

9番、日本共産党の鳴海圭矢です。早いもので本年も残りあと僅かとなってまいりました。思い起こしますと、今年は新年早々に能登の大地震が起こりまして、自然災害の恐ろしさと、そして防災と復興支援の大切さ、これについて改めて思い知らされました。また、10月の衆議院総選挙では与党が過半数を割りました。これは国民が新たな政治の在り方を模索した結果であると捉えております。地方議会としてもこの新たな政治の探求に伝えていく必要があるかと考えております。民意とは果たして何なのかと、選挙で選ばれたらもう終わりなのかと、そうではない、そうではないと思います。民意とは何なのかと常に問い続けていく姿勢こそが重要ではないかなというふうに考えております。

町内でも様々な印象深い出来事がありましたが、私はここで城カードの話について触れたいと思います。なぜ城カードの話なのかと言いますと、私がある機会に城カードとは一体何ですかと質問をしたところ、それ以降、職員の皆さんが私の顔を見るたびに「城カードは11月1日に民俗資料館で発売されます」と、「もう城カード買われましたか、城カード用意しましたよ」といっろいろ声を掛けてくださるようになりましたので買いました。11月1日、買わせていただきました。カードといえばポテトチップスのおまけぐらいしか買ったことなかったんですけど、このカードは非常にいい写真使って金色の文字が印刷されて、高級感もあって非常にいいカードだな

と思いました。あと大野城市と太宰府市でもこのカードをデザインが違うものを売っているということで、もう既に150枚売れたということは熱心なファンの方がおられるということじゃないかなと思うんですが、それ以外の方にもここを大きく強くアピールする必要があるんじゃないかなと思いました。正直言って一般の方々にこのことがちゃんと伝わっている、認知されているのかなというのは私はちょっと思いました。民俗資料館の外にものぼりとかポスターを出して、ここで城カードを売っていますと、もうちょっとPRしたほうがいいんじゃないかな。あるいは、太宰府や大野城市もこういうカードを売っているんだったらタイアップといいますか、コラボ企画すればもうちょっと外から人を集められるような企画とか考えられたんじゃないかなと思ったりもしました。

何にせよ、宇美町の大野城が日本100名城に選ばれるということは大変名誉あることなので、ぜひこの貴重な機会を積極的に生かして宇美町の魅力発信に努めていただきたいなと思います。

そこで、今日は城カードの話ではなくて、今回はA Iオンデマンドバスののり一とのことについて質問をしたいと思います。

第7次宇美町基本計画、地域公共交通の充実というところの中で、福祉巡回バスハピネス号は高齢者の通院や買物、子育て世代の外出時に利用されていますが、便数が少ない、待ち時間が長い、ちょっと中略します、こういった福祉巡回バスが抱えていた課題の解決のため、令和5年2月からA Iを活用したオンデマンドバスの実証運行を開始しましたというふうにあります。通信技術が発達していない昔だったらこういった運行は難しかったのではないかなと思いますが、今の時代に合わせた新しい形の地域交通ということで期待も大きく、運行開始から今1年以上経ったわけですが実際にどうだったのかと、私も何度か利用した立場から、より便利にしていくためにはどうしたらよいかと、このことについて質問していきたいと思います。

まず、のり一との直近の利用実績についてお尋ねいたします。運行を始めてから1年と少し、まだ日が浅いということもありますので、分かりやすくするために以前の福祉巡回バスハピネス号と比較してどうだったのか、まずこの点についてお尋ねをいたします。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田シティプロモーション課長。

○シティプロモーション課長（瓦田浩一）

失礼いたします。議員におかれましては通告にはございませんでしたけど、城カードの販売周知のことも取り上げていただいてありがとうございます。今後、周知に努めてまいりたいと思います。

それでは、回答をさせていただきます。

議員がお話しされましたように、のり一と宇美につきましては、福祉巡回バスハピネス号が長

年抱えてきた利便性の向上や効率的な移動の実現性、幅広い年代層への利用の拡大に向けた抜本的な解決のために導入をいたしました。

令和5年2月、のり一と宇美を導入いたしまして、現在までの利用者数の推移につきましては、令和5年度は1日当たりの平均利用者数が100人以下で推移をしておりましたけれども、令和6年度になりますと100人を超え、多い日は140人を超える利用状況となっております。

利用者数の年代は60代以上が85%だったハピネス号と比較いたしまして、未就学児から高齢者まで満遍ない利用となっており、特に20代以下の若い方にも約2割の利用が見られるところでございます。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

現在は140人を超える利用状況と、そしてお子さんからお年寄りまで幅広い年代で利用されているということですね。

私も例えば土曜日に中央公民館で町の行事があるといった場合には、駐車場がもういっぱいになるんです。川沿いもいっぱいになるし止めるところがない。そういった場合にのり一を予約すると、もう本当に予約してから10分、15分もしないうちにすぐ来てくれて、そういった意味では大変便利だなと思っております。

車内も外から見よりは十分広いし快適です、シートも清潔ですし。運転手さんも非常に接客いいと思います、親切にいろんなことを教えてくれたりしましたので。そういう意味では快適な公共交通機関だなという評価をしておりますが、100%完璧なのかと言われるとまたちょっといろいろここを直したほうがいいんじゃないかなんかというところがあって、予約を入れる時間と行き先、予約を入れる条件によって長時間の待ちが発生する、こういう場合があります。10分、20分というのはちょっと許容範囲でそれぐらいは我慢しなきゃいけないかなんかと思うんですけども、時には2時間待ちという状況が発生する場合があります。例えば、午前9時台に予約を入れて10時に役場に着くようにしたいと予定入れているんだけど、到着予定時間が11時台になっているという、こういう経験もありました。さすがに2時間待ちというのはちょっと厳しいなというふうには言わざるを得ないわけです。

この長時間の待ちが発生するという問題については、町民の皆さんからも大変不満も多いところでありまして、前のほうがよかったという人も中にはおられるようです。ただ、正確に言うといつもいつも予約が取れないというわけではなくて、予約が殺到する時間帯、場所によって条件があると、つまり多くの人移動する時間帯とか集まる場所での予約が取れない、長時間の待ち

が発生してしまうんだと、これは町のほうでもこういう苦情とか問題点は把握しているんじゃないかなというふうに思っております。

そこで、便数を増やすなり何なりしてこの長時間の待ちが発生するという問題を改善することはできないのかと、町のほうでも対応されているんじゃないかと思えますけど、こういった対応をされているのか、その点についてお尋ねをいたします。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シティプロモーション課長（瓦田浩一）

いろいろ逆に御説明をいろいろありがとうございます。

私のほうからの回答としましては、議員からも言われましたように皆様からの多数のお声というのが、いろいろ声が上がっております。

まず、もう一度、御紹介いたしますと、例えばバス停までが近くなって乗り換えがいらす目的地まで早くなったというようなお声や、予約をすれば自分の予定に合わせて外出ができる、子どもの塾や習い事に使えてとても便利になったというような声も上がっております。

しかし、御紹介もありましたように、導入した特に当初につきましては予約が面倒、無料のハピネス号のほうがよかったとか、乗りたいと希望する時間から、もう議員が言われたとおり、一、二時間待たされるといった御意見もございました。そういった声につきましては、丁寧に町民の方に寄り添った説明を当然いたしております。

運行開始後1年半以上が経ったわけでございますけれども、現在では、利用者の方も予約方法や乗車方法に慣れてこられて、のるーと宇美の特性もございますので、それが理解されてそうした大きな苦情というのはほとんどなくなってきております。

それと、今すぐ乗りたいというふうに議員がおっしゃいましたように、そのタイミングで予約をする場合、それがやはり言われたとおり午前中の運行開始時刻間際などであれば予約が集中しておりまして、やはり長時間お待ちいただくこともございます。その際には、予約は7日前から受付を開始しますので、それが分かり次第、早めに予約をされることを窓口や地域での出前講座にも行っておりますので、そういったところで御説明をさせていただいておるところでございます。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

以前に比べて苦情も少なくなったということですがけれども、例えば町とタクシー会社でこうい

ったのる一との運営について、運行について、話し合ったりとかそういったことをされてはいませんか、どうですか。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シティプロモーション課長（瓦田浩一）

ありがとうございます。当然のことながら、そういう苦情にしても良いことにしても、今おっしゃいました運業者と共有をいたしまして、これは月1回定例会というのをやっております、そこで共有して改善できるところを改善するというふうな工夫をしまっております。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

月に1回会議の場を持って改善に努力されているということですね。分かりました。

それで、日曜・祝日がのる一とが運休となっているんですけども、先ほども言いましたけども日曜日に中央公民館などで行事があった場合に、先ほども言いましたけども川沿いの駐車場も立体駐車場もし〜ず・うみも含めて、もう全て満車で止めることができないと、歩くにはちょっと遠いかな、そしてタクシー使うにはちょっと高いかなといった場合、こういった場合にのる一とが日曜日も運行していたらさぞや便利ではないかなと思うことがあります。

あるいは、この間、先月、四王寺の県民の森で紅葉のライトアップが行われましたが、ああいって夜間のイベントのときに合わせてのる一とを運行していたらちょっと便利ではないかなと思うこともあったわけですが、いつもいつもじゃないにせよ、町の行事に合わせて臨時で運行させる、そういったことはできないでしょうか。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シティプロモーション課長（瓦田浩一）

まず、のる一との特性というかそれからお話ししなければなりませんけれども、のる一と宇美につきましては町民の代表者や交通事業者、国、県の関係行政機関等で構成をいたします宇美町地域公共交通会議というものがございます。議員の方にも1名参加していただいておりますけれども、その場で協議を行いまして、その協議を経て承認された運行計画というものがございます。それによって運行をいたしております。

運行計画には、先ほど言われております運休日や運行時間帯のほか、乗降場所、車両、予約方法、運賃、割引などが定められております。町の行事が今現在運休日等に当たれば現状では運行

することができませんし、許可なく臨時的な運行をすることはできません。

しかしながら、今後、利用者の要望が増えてきた場合、運行計画の変更等についてはやはり先ほどから申しあげましたとおり、地域公共交通会議で協議を行うこととなります。とは言いながら、今現在、イベント等の大きな大規模なものにつきましては乗客数も少のうございますし、その輸送には馴染まないのかなというふうに思っております。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

その利用者の要望によっては運行計画の見直しの可能性もあり得るということですね。駐車場が不足しているという問題には、のる一とは不向きではないかなということでしたが、でしたら、また駐車場が不足する問題についてはまた別の形で解決する方法を今後ちょっと模索する必要があるのではないかなというふうに感じました。

次の質問なんですけども、スマホを持っている人がアプリをインストールすると800円の割引クーポンコードがもらえますね。あとほかに特典としては、月に2,000円使用すると200円割引してもらえたり、また、免許返納で1万円のクーポンがつくということなんですけれども、ちょっと確認ですけど、この月に2,000円使うと200円の割引、そして免許返納でのクーポン、これはアプリをダウンロードしている人もしていない人も両方もらえるということですか。まず、ちょっとその辺確認でお聞きします。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シティプロモーション課長（瓦田浩一）

失礼いたします。まず、今、逆に御紹介をいろいろしていただいておりますけれども、のる一と宇美の運行計画の中で割引としては3つございます。まず1つ目は、アプリに初回ダウンロード特典として800円分のクーポン、2つ目としましては、それも御紹介がありましたけど、1か月に2,000円を超えて利用された方に多頻度割引として2,000円利用ごとに200円、そして3つ目につきましては、運転免許返納者への1万円というクーポン付与でございますけれども、この分の2つ目、3つ目の割引につきましては、スマホ所有者に限らず割引をいたしております。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

今確認しましたけれども、アプリ限定の特典というのはインストールしたときの800円のクーポンということですね。こういった特典をスマホ持っていなかったり、電話予約をした人に対してもこういった特典あってもいいんじゃないかなと思うわけですが、こういった人にも特典をつけることはできないでしょうか。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シテプロモーション課長（瓦田浩一）

先ほど来から申し上げておりますけど、地域公共交通計画の中で割引の部分についても定めておりますけれども、先ほどの2つの部分については全ての方に与えておりますし、1つ目のアプリ初回限定ダウンロードの800円、これにつきましては今現在も町を挙げてといいますか、自治体のDX推進のために町民の皆様に行行政サービスをスマホで利用していただくことはやはり重要な取組の1つというふうに考えておりますので、その分だけにつきましてはやはりスマホにダウンロードしていただいたときにのみ付与するという形でいきたいと思っております。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

スマホも大分普及しているから、DXを推奨するというのを止めるというつもりはないんですけども、今やスマホを持っている人が圧倒的多数ではないかなと思います。しかし、中にはやっぱりいろいろ理由があって持っていない方もおられるわけです。そういった持っている人がマジョリティー、持っていない人がマイノリティーということになるかなと思いますけど、そういったマイノリティーの人たちの存在も私は忘れてはいけないんじゃないかなというふうに思っております。

では、次の質問なんですけど、現在のーとの支払いは現金、交通系のICカード、クレジットカードということになっておりますけれども、一般的に普及しているのはやっぱりQRコードとかバーコード決済、クレジットカードよりも今こっちのほうが多いんじゃないかなというふうに、これは個人の感想ですけど、そういったQRコード決済、バーコード決済というのは利用できないものかどうか、この点についてお尋ねをいたします。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シテプロモーション課長（瓦田浩一）

失礼いたします。まず参考までに、当然どういう利用をされているかというのを統計的なものでつかんでおりますので御紹介をいたしますと、令和6年10月の運賃収入の内訳につきましては、現金が41.2%、交通系ICカードが利用された方が55%、クレジットカードが3.8%というふうな割合になっております。

利用者からはQRコード決済やバーコード決済の導入についての要望というのは、直接はうちのほうは受けておりません。

導入に関しましては、当然、今議員が言われましたように、普及してきているというのは当然私たちもつかんでおりますけれども、今導入することについては別途費用が当然かかってくることなどから、決済手段の実績、利用者の御意見などを基に、これについても何度も登場いたしますけれども、地域公共交通会議の中で協議をしていきたいと思っております。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

確かにおっしゃったとおりQRコード決済、バーコード決済導入に当たってはいろいろコストもかかってまいりますし、手数料なんかも出てくるわけなので、利用者の需要なんかも見ながら検討してもらいたいというふうに思います。

次の質問です。

のる一とは自力で乗り降りできる人が利用の対象ということになってはいますが、視覚あるいは聴覚に障がいを持たれている方への対応というのはどうでしょうか。

視覚が不自由な方が電車やバスに乗るときには、車外放送であるとか周囲の人を頼りにするそうです。最近は音声入力でスマホを操作してタクシーを予約されるとか、そういった方もおられるということなので、予約までは何とかできたとして、ミーティングポイントの場所が確認できないという問題が発生するのではないかなと思うわけです。聴覚が不自由な方も予約までは多分できると思うんですけれども、例えば乗り込んだときに予約番号を聞かれたときの場合、運転手と何らかの形でコミュニケーションが取る必要があった場合には、これはどういうふうに対応していくのかという問題があるかと思えます。

このような視覚や聴覚に障がいを持たれている方へののる一への対応、どのようになっているのかこの点についてお尋ねをいたします。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シティブロモーション課長（瓦田浩一）

御回答いたします。

議員からも説明がございましたけれども、のる一と宇美につきましては、乗務員が利用者の乗降の介助をすることがお一人ですし、できません。障害手帳をお持ちで自力で乗降ができない場合につきましては、実際、介助者の同行をお願いしておるものでございます。ただし、その場合、運賃につきましてはお二人とも割引をするというようなこともさせていただいております。

これまでののる一の利用に当たりまして、個別具体的にお困りな状況を御相談いただくことも実際ございました。例えば、議員からもありましたけど、スマホを例えば所持しておらず、固定電話での通話も困難という障がいをお持ちの方の相談などもございましたし、その方の場合につきましては、ファックスによる予約を宇美町役場を介して行うことでの対応もできますというような回答をさせていただいております。ちなみに、実際にファックスでの御利用が今のところあってはいないんですけども、そういったことができますというような対応もさせていただいております。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

これはもうあくまで予測なんですけれども、そういった障がいを持たれた方がのる一との存在を知っていても、ちょっと自分には利用が難しいなということで利用する手前の段階でもう諦めていらっしゃる方の中にはおられるんじゃないかなと思う。これは確たる証拠がなくてのことではないので、ちょっとあまり強く言えないんですけれども。しかし、これから高齢化社会になっていきますと障がいとは言えないまでもやっぱり目がよく見えないとか耳が聞こえづらいついとか、そういった利用者の方が今後増えていくのではないかなという予測もあるわけで、そういった方への対応というのも今後はのる一とは迫られていくのではないかなというふうに考えております。

時代はもうバリアフリーですから、障がいを持たれている方、持たれていない方、やっぱり全ての町民に対して移動の自由が保障されるという、やっぱりそういう宇美町であってほしいなと願っております。

最後になりますけれども、将来的、長期的な視点も含めまして、今後ののる一をどのように位置づけて運用していくつもりなのか、このことについて答弁を求めます。

○議長（古賀ひろ子）

瓦田課長。

○シティプロモーション課長（瓦田浩一）

それでは、ちょっと幅広いあれで、適切な回答に努めたいと思いますけれども。

のる一と宇美につきましては、議員も御承知のとおり全ての町民を対象にしたものでございます。実際、やっぱり弱いというか高齢者、障がい者等、そこら辺のところを特に考えてほしいという御意見もあるとは思いますが、あくまで全ての方を町民としておるものですから、交通計画に定めたルールで今後もやっていくと。ただし、議員が言われましたように、私も回答しましたけど、月一度の定例会もしておりますし、その中でやはり実際に住民の声とかそういったものが上がってまいれば、計画の変更までいくところはちょっとなかなかすぐはいかないと思うんですけども、町と運行事業者とかで対応ができるようなことであれば、速やかに対応していきたいと考えております。

以上でございます。

○議長（古賀ひろ子）

鳴海議員。

○議員（9番 鳴海圭矢）

のる一とも運行間もないため、今後、長く運営していくにしたがって様々に仕様が変更されていくということも十分あり得ると思います。今後も気がついたことがあれば提案していきたいというふうに考えております。

それともう1つ、のる一とは、課長答弁の中に入っていなかったけど重要な役割があって、それは何かと言ったら、やっぱり二酸化炭素を削減するという大事な役割が1つあると思うんです。宇美町もカーボンゼロを目指していますから、私もなるべくマイカーの利用は極力控えて、できたら公共交通機関を利用するように心がけております。なかなかちょっとそれは生活の実態に合わせていくと難しいこともあるんですけど、やっぱり福祉という面でも非常に重要な役割を担っているのる一と、やっぱり二酸化炭素を減らす、自然環境を守る、こういった役割も担っている。様々な役割をのる一と担っているのではないかなと思います。

また、のる一とを運行しない日はお店の売上げが落ちるという話を私ちょっと聞いたことがあるんです。やっぱりお客さんの流れにもこれ影響を与えていると思うんです。地域経済にもものる一との運行は影響を与えるというふうに考えられますので、今後、利用者からのる一とが長く愛されていくこと、そしてまた宇美町の地域交通機関が今後充実していくことを願ひまして、私の一般質問を終わりたいと思います。

○議長（古賀ひろ子）

9番、鳴海議員の一般質問を終わります。

○議長（古賀ひろ子）

以上で、本日の日程は全部終了しました。

本日はこれで散会します。

○議会事務局長（太田美和）

起立願います。礼。お疲れさまでした。

11時35分散会