

藤元議員 3点について質問させていただきます。最初に職員の窓口・電話の対応についてであります。実は、先日、県内のある自治体に問い合わせたいことがあり電話をしたのですが、非常に不愉快な思い、自治体の対応としては大変不味いと思う体験をしましたのでご紹介します。総務課の仕事だと分かっていたので直接総務課に電話をしました。女性の方が出ました。そこで、私の名前と用件を伝えました。女性が担当者に代わりますと言いますのでしばらく待っていると男性が出ました。最初に出た女性に何も聞いていないようなので再度名前と用件を言いました。用件は簡単な内容なのですが、その方は話の途中で「私の担当ではないので、担当者に代わります」と言い、電話を代わりました。私は、その担当者という方に再度、名前と用件を伝えました。用件は簡単なことなのですぐに解答をいただきましたが、あまりに酷い対応なので、おそらく気の短い人だったら、「いい加減にせえ〜」と怒り出したかもしれません。私も、他の自治体のことだけだと思いますが、最後の出た方に、「いらんことを言うかもしれないけれど、電話の対応、もう少し考えた方が良いですよ。私は同じことを3回も言っているのですよ」と、そういう苦言を述べさせていただきました。普通家庭でも職場でも名前と用件を聞いて電話を代わる場合は、誰それさんから、こんな電話がかかっていますと言って代わるのは常識だと思いますが、そんな初歩的なことが出来ていない。そして、同じ課で机を並べて仕事をしている筈なのに誰がどんな仕事をしているのか把握していない。職員のみなさんは、自分の担当する仕事というのは当然あるわけでありすけども、課として今何に取り組んでいるのか、どんな問題があるのかなど、課として情報を共有しておくことは当然でありますし、簡単なことは担当がいなくても住民からの問い合わせなどには答えられるようにしておくべきであります。電話や窓口での対応は、住民のみなさんや町外のお客さんに直接接する大事な場であり、牟岐町が評価される場と言っても過言ではありません。「人のふりみて我がふり直せ」という言葉があります。他町のこのような実態を見せつけられ牟岐町は大丈夫なのかと心配になり今回、取り上げさせていただいたわけがあります。私自身、役場職員の電話・窓口対応に問題があると思ったことは、今まで一度もありません。ただ、私が、議員になってから住民のみなさんから数件、苦情があり、その本人と町長にこんな苦情がありましたよと伝えたことはありました。また、今回のことを牟岐町の住民の方にお話ししたところ、「牟岐町も同じや」と言う声もお聞きしました。そこで伺います。先ほども申しあげましたように電話・窓口の対応というのは牟岐町が評価される場でもあり、しっかりした対応が求められます。以前、窓口で無理難題を言う人に対応するマニュアルはあるとの話は伺ったことがあります。普段の電話・窓口対応についてのマニュアルはありますか、あるとすればどのように徹底されて

いるかお伺いたします。次に、小学校の遊具についてであります。地震津波対策の一環として保育所、小学校の移転が終了し、市宇ヶ丘学園として新たなスタートを切りました。確かに建物は綺麗になり津波時でも以前の所に比べれば避難が容易になったわけでありますので大変喜ばしいことであります。ただ、気になるのは遊具が少なくなったことです。幼少期の子どもにとって、心も体も健やかに成長するうえで遊びは非常に大切なことです。遊びの中で体力や運動能力を身につけるということだけではなく、ある時は友達と喧嘩をしながら、人としてやって良いこと、いけないこと。またある時は、みんなで協力して一つのことを成し遂げるなどして、人として大事な人間関係を学んでいきます。子どもたちの問題行動が報道される度に、幼少期に友達同士、遊ぶことが少なくなったのではないかと思います。私だけではないと思います。文部科学省も学習指導要領において、体力の低下と積極的に運動する子どもとそうでない子どもの二極化が進んでいるとし、低学年の体づくり運動、器械、器具を使つての運動遊びなどを重視しています。そこでお伺いたします。現在、牟岐小学校には、鉄棒、ジャングルジム、うんていの3種類の遊具が設置されています。子どもが少なくなっているのもそれで良いと判断されているのかもしれませんが、特に低学年の子どもたちには、とにかく遊びの中で体を動かす機会を出来るだけ増やしてあげることが非常に大切なことだと考えます。スペース的には少々余裕もありますので、滑り台やブランコなど、遊具をもっと増やしてはと思いますけども、そのような計画はあるのかということをお尋ねして次の質問に移ります。次に町民のみなさんの健康づくりについてであります。この件については、今まで何回も取り上げさせていただきましたけれども、誰もが健康で長生きしたいと願っていますが、なかなかそううまくは参りません。私の歳にもなれば、すでに亡くなった同級生もたくさんいますし、ガンの手術をした人、また現在ガンで療養中という人もおいでます。ガンだけではなく、本県は相変わらず糖尿病による死亡率ワーストワンを更新し続けており、牟岐町においても糖尿病との関わりで亡くなる人や心を病まれている人も増えているとお聞きしております。歳をとれば、人間も機械と同じで部品の交換もしなければなりませんし、修理もしなければなりません。不慮の事故は仕方がないにしても、大事なことは、病気が重症化しないうちに、早く病気を見つけ、早く手当をすることです。そのためにも定期的な健康診断が決定的に重要であります。健診は自分の体のことを客観的に知ることが出来、その状態により有効な手当をすることが可能となります。そしてそのことが医療費を抑えることにつながり国保の運営にも良い影響を与えることになるわけであります。逆に健診を受けていない場合は、症状が出て病院で診察を受けた時点ですでに手遅れと言うことになりますし、突然の心停止、脳溢血による死亡、半身不随

ということになるわけであります。医療費の負担も大きなものになりますし、本人はもちろん、ご家族にとっても大変辛い人生をおくらなければならないということになります。最初に誰もが健康で長生きしたいと願っていると述べました。若干、例外の人もおいでるかもしれませんが、体調が悪く病院に行ったら医師からタバコを止めないと死にますよ、酒を止めないと死にますよと言われたら大抵の人は止めます。また、ガンで手術をした人などは、退院後、生きるために必死になって医学書を読んだり、健康に関する情報を集め始めます。体調の良い時は体のことなど気にしませんが、病気になって初めて健康のありがたさ、命の大切さに気が付くということかもしれません。町長は、開会のあいさつの中で地域一丸となって「雇用と健康のまちづくり」に取り組みたいと決意を述べられました。それは誰もが望むことであり、是非実現させたいことだと思います。そこでお伺いいたします。先にも述べたように、健康のことを考えたとき、国保の運営のことを考えたとき、健診は大変重要であります。町もそのことは当然認識され、健診日を受けやすい日に設定したり、クーポン券を発行したりと受診率向上のため努力をされていることは知っています。ただ、受診率は相変わらず低迷を続けており、今まで以上の工夫と努力がいると思います。健診受診率は、町民のみなさんの健康と健康に対する関心度を計るバロメータでもあります。どうしても引き上げなければなりません。今後、どのような対策を考えているのかお伺いし、質問を終わります。

枅富議長 福井町長。

福井町長 藤元議員のご質問にお答えいたします。まず職員の窓口・電話対応についてでございますが、議員ご指摘のとおり、窓口対応と電話対応は、その組織の顔であり、一般企業であれば、その職員の対応や接客スペースの状態により、企業の業績が分かるとも言われております。先日、牟岐町ご出身の海産物卸会社を経営されている方のご講演を伺った時、この窓口対応がちゃんとできるかどうかで一流企業か二流企業かの違いが出る。ちゃんとしてできるようになってから急に業績が伸びたと言われておりました。これは、売上げが業績と直結しない役場も同様であり、社会のため、また、人のために仕事をする気持ちが仕事の質などにつながっているのだらうと思います。さて、牟岐町の接客マニュアルでございますが、現在、牟岐町独自のものはございません。これまで

接客方法は、徳島県で実施していただいている新規採用者の研修で教えられ、その時のテキストに基づき各人の努力義務として実践しております。前段でも申し上げましたように、接客は組織の顔でございますので、是非一度、接客マニュアルの作成について検討してまいりたいと考えております。つぎに小学校の遊具の件は教育長の方からお答えいたします。健康づくりについてでございますが、これは議員ご指摘のように町民の皆様が充実した人生を送るためにも、また、牟岐町の国民健康保険財政の安定運営のためにも極めて重要な課題だと考えております。健診受診率向上の具体策は、後で課長からお答えいたしますが、私は今後、牟岐町が活性化するためにも、『保養と健康』を牟岐町の皆様の大きな目標、課題として取り組んでいただきたいと考えております。定期健診だけでなく、適度な運動と健康食を皆で考え、互いに競い合っていただけるよう、今後、主要施策として実施してまいりたいと考えております。以上でございます。

枅富議長 峯野教育長

峯野教育長 藤元議員の小学校の遊具についてのご質問にお答えいたします。子どもは遊びを通して冒険や挑戦をし、身体的な面だけでなく、心の成長や社会面の面においても成長をするものであって、教育的にも大きな意味があると言えます。小学校においては、朝の活動の時間にこむぎっ子遊びや自由遊びを計画的に行うなど、子ども達の体力の向上を図るため、外遊びを積極的に進めております。遊具につきましては、現在、校舎南側の前庭に鉄棒、ジャングルジム、うんていを設置しておりますが、遊具を増やすことで外遊びの広がりや多様な遊びの機会を提供できて、子ども達の遊びがいつそう促進されることが期待できます。設置場所につきましては、現在、校舎北側の庭は、学級菜園として利用されており、遊具のある南側の庭は災害時の緊急車両の通路として確保しておく必要がございます。限られたスペースの中でどのような遊具をどの場所に設置していくのか、今後財政面や遊具の必要性を考慮しながら、学校

と協議してまいりたいと考えております。また、一方小学校の運動場などの施設は、放課後や休日など学校運営に支障がない時間帯には、地域の方々や子ども達の憩いの場、遊びの場としての機能があると考えています。特に市宇ヶ丘学園は、プール、町民体育館など一般の方々が利用される施設と一体となって運営されておりますので、学校だけの施設という考えでなくて、地域住民の方々の利用も考えた施設として整備、活用していく必要がございます。少子化が進行する中で、今後学校施設が果せる役割を探りながら小学校施設の活用や遊具などの施設、設備の方針を考えてまいりたいと思っております。以上でございます。

杣富議長 百々健康生活課長。

百々健康生活課長 健診受診率の向上対策についてお答えいたします。健診受診の状況については、過去受診者数は平成20年度629人、21年度525人、22年度4074人、23年度456人、24年度440人、25年度448人となっており、受診率は特定健康診査、特定保健指導がスタートした平成20年度の46.4%から年々低下しております。直近では、36%代で推移しております。市町村国保については、65%以上の受診目標が掲げられているところから、ほど遠い状況でございます。対策としては、各種通知や防災無線による受診勧奨、平成24年度からは40歳から70歳までの5歳刻みの節目の年齢の方を対象に特定健診の無料クーポン券を、また30歳から39歳の国保の方にはヤングの特定検診無料クーポン券を配布し、新たな受診者獲得に努めました。また、未受診者や検診中断者については、戸別訪問による受診勧奨を実施しております。健康づくり、健康増進には、被保険者の意識と行動の変容が非常に重要であります。被保険者の主体的な取り組みを支援するため、定期的に広報紙などを活用して生活習慣病予防に関する解りやすい情報の提供やがんなどの疾病予防、健康、国保、医療費等に関する周知が効果的、効率的なものになるよう工夫して、今後、啓発してまいります。また、未受診者に対

しては、再度の督促の個別通知、地域組織などを活用し、検診へ呼びかけを行うなど新たな対策を検討したいと思います。以上です。

杣富議長 藤元議員

藤元議員 第1番のマニュアル的なものがあるのかどうかという質問には、ないと、個人の努力に任されているという答弁でありました。これは検討したいということで、是非検討していただきたいと思いますが、現時点で改善点がないのかどうか、掴んでおりましたら、答えていただきたいと思います。それと、健診率の問題ですけれども、百々健康生活課長に限らず、前の課長も非常に努力をされていたのを知っております。3月議会の質問の中で少し述べさせていただきましたが、全町的に他の課の協力も得て全町的に取り組む必要があるのではないかというような、前に質問の中でも述べたことがありますけど、例えば、何かの催しがありますね、そういうところに少しスペースをいただいて健診を進めるようなアピールをすとか、そういうことも課だけで努力するという、それも大事なことですけれども、限度があると思うので、いろんな可能性を活かすということが非常に大事ではないかと、是非そういうことも考えていただきたいと思いますが、どうでしょうか。2問について再問いたします。

杣富議長 福井町長。

福井町長 現時点での窓口対応の把握している問題点ということでございますけれども、一応、私の方は、現在問題だと思っているところは、特にその把握はできていないのですけれども、私が他市町へ行って対応していただく状況から判断したら、牟岐町は比較的良くできているというふうに思っております。今後、担当課長も集まっていただいて、1から検討してみたいと考えております。それと、健診率の向上のためにあらゆるその催しなどを活用すべきではないかということでございますけれども、おっしゃるとおり、これから私も申しましたよ

うに保養と健康の町、牟岐町ということでやっていきたいと思いますので、これも基本的なところから再度検討してまいりたいと思います。よろしくお願いいたします。

杣富議長 藤元議員。

藤元議員 窓口の対応については、町長の方から比較的良いのではないかとこの話しでございましたけども、今日は、せっかく担当課長さんがおいでですので、自分の課ではどうなのかという、こういう問題点があるように思う、そういう話しをできたらしていただけないかと思いますけども、議長、いいでしょうか。

杣富議長 通告外でございます。

藤元議員 担当課長と書いているのですが、無理だったらいいのですが、先ほど町長が答えられましたように、是非それは検討していただきたいと思います。終わります。