

議長（黒沢義久君） 日程第 1，一般質問を行います。

通告順に発言を許します。

1 番木村郁郎君の発言を許します。

〔 1 番 木村郁郎君登壇 〕

1 番（木村郁郎君） おはようございます。1 番木村郁郎でございます。議長より発言のお許しをいただきましたので、通告に従いまして一般質問を始めさせていただきます。

初めに、学校支援ボランティア制度について。

現代社会は、ますます複雑多様化し、子どもを取り巻く環境も大きく変化する中で、学校はさまざまな課題を抱えているとともに、家庭や地域の教育力が低下し、過剰な役割を求められるようになってきております。そのため、これからの教育は、学校だけが役割と責任を負うのではなく、これまで以上に学校、家庭、地域の連携協力のもとに進められていくことが不可欠となっております。現場の教員の方々が、通常の指導以外にもかなり忙しく、先生本来の仕事として、子どもたちともっと向き合って指導を深めてほしい。そのために地域が何かできないかということを実体化するための地域につくられた学校の応援団としての学校支援ボランティア制度についてお伺いいたします。

現在でも、花壇や樹木の整備などの校内の環境整備、登下校時における子どもの安全確保、学校行事の運営支援など、地域住民の方々による活動は行われていると思いますが、市内小中学校における地域との連携事業の現状についてお知らせください。

また、改正教育基本法に学校、家庭、地域の連携協力に関する規定が盛り込まれたことを契機として、法律を具現化する方策の柱として、昨年度より文部科学省の事業といたしまして、新たに「学校支援地域本部事業」が始まりました。この事業は、地域コーディネーターを中学校区単位に設置、地域の方々が学校支援ボランティアとして活動しやすい体制づくりを行い、学校を支援するものでございます。地域コーディネーターは、学校支援ボランティアに実際に活動を行ってもらい、学校とボランティア間の連絡調整を行い、「学校支援地域本部事業」の中核的役割を担う重要な存在となります。地域コーディネーターが学校と地域の橋渡しを担うことで、地域全体の理解も深まり、学校と地域との連携協力が一層図られるという利点があるのではないかと私は考えております。

前段でお伺いいたしました学校ボランティアの活用、推進の内容に共通するところ、また、既存の学校支援ボランティアを補強する事業として、長年 P T A や地域の方々がさまざまな形でかわりを持ち、努力をしてくださった支援に弾みをつけるこの「学校支援地域本部事業」に、当市はどのように取り組まれるのかをお聞かせください。また、退職された団塊の世代の方々の中には、教職員やさまざまな資格、技能を持つ方もいらっしゃると思いますが、この方々にもぜひ積極的に学校ボランティアに携わっていただけるよう市としても取り組んでいただきたいと思いますがいかがでしょうか。ご所見をお伺いいたします。

次に、もっとよくなる窓口サービス、市民の皆様が満足していただける市役所を目指して、市民への窓口対応、電話対応について、市民の皆様からの声や反応から見えてくる現在の課題と、

窓口サービス向上に向けての日ごろの取り組みについてお伺いいたします。

市役所は今、地域、市民との協働の推進と市民参画による行政運営を目指しております。私は、その成否の決め手となるのは、市役所に来られた市民の方のことをわかってもらう心、思いやることのできる感性と優しさ、市役所が市民のためにどれだけ真剣に対応しているのかにかかっていると考えております。

また、役所での各種相談、申請に対する対応、回答が職員によって異なり、市民の方から「相談や申請手続に対する判断基準が結局わからなかった」とのご意見を私もいただいたことがありますが、市民の皆様からの相談への対応、接遇を市民に満足していただける水準まで高めるための方策について、市役所組織全体としての取り組みをお示しください。

以上で1回目の質問を終わります。

議長（黒沢義久君） 答弁を求めます。教育長。

〔教育長 中原一博君登壇〕

教育長（中原一博君） 小中学校における地域との連携の現状についてのご質問にお答えいたします。

地域との連携の現状としまして、教育活動や学校運営の充実を図るため、市内全小中学校で授業における体験学習や校舎内外の環境整備、子どもの安全確保等に地域の方々や保護者に協力をいただいております。学習においては、読書活動における読み聞かせや、地元の同好会の方々の指導で星の観察会を行ったり、総合的な学習の時間に地域のお年寄りから昔の生活体験を聞いたり、地域の特産であるソバの手打ち体験をしたりして、子どもたちは教科書では得られないさまざまなことを地域の方々から学んでおります。

また、地域の方々や保護者の協力をいただき、学校の図書室の本の整理や草花の苗の仮植のお手伝いをいただくことで、教職員の子どもと向き合う時間が確保されているとも聞いております。

その他、地域子ども安全ボランティアの方々に、登下校時の見守りや立哨指導を行っていただくことにより、交通事故の防止や不審者出現への抑止力となっており、子どもの安全確保につながっております。

また、子どもの安心、安全な居場所を作ることを目的とした放課後子ども教室でも、多くの地域のボランティアの方々から昔遊びなどを教えていただいたり、外遊びを一緒に行っていただいたりして、子どもたちは放課後、有意義な時間を過ごしているところでございます。

このように市内の全小中学校において、地域とのつながりの中で多くのボランティアの方々の協力、支援をいただき、教育活動や教育環境の整備等の充実を図っているところでございます。

次に、「学校支援地域本部事業」についてのご質問にお答えいたします。

この事業は、地域全体で学校教育を支援する体制づくりの推進を目的として、平成20年度から茨城県教育委員会の委託を受け、平成22年度までの3年間のモデル事業として、久米小学校、郡戸小学校、南中学校を対象とする南中学校区で実施しており、地域コーディネーター2名を配置し、授業における教員の補助やゲストティーチャー、校内の環境整備、学校行事の補助などで地域の支援を必要としている学校と、ボランティアとして参加していただける方との調整を行い、

学校を支援しているところでございます。

具体的には、地域の実情に精通したコーディネーターを置くことにより、南中学校での菊作りのように、今まで学校独自ではなかなか見つけられなかった分野でのボランティアの確保や3世代交流等の学校行事等において、多くのボランティアが必要なときに、その人数を確保できたなどの効果がありました。一方、専門的な講師を必要とする場合など、学校の要望に対してコーディネーターだけでは対応できないなどの課題もございます。

今後はこのような効果や課題を踏まえるとともに、市内全小中学校のボランティア活動等の実情を把握した上で、地域の方々や保護者による支援、さらには、議員からご提言のありました退職された方々を初め、専門的な知識、技能を有するの方々による支援など、より効果的な学校支援体制のあり方について検討してまいりたいと考えております。

議長（黒沢義久君） 総務部長。

〔総務部長 川又善行君登壇〕

総務部長（川又善行君） 市民に満足いただける市役所を目指してのご質問にお答えいたします。

窓口対応や電話対応における市民の皆様の声から見えてくる課題についてでございますけれども、市役所には大勢の方がさまざまな用事でお出かけになり、また、お電話をいただいているところでございます。こうしたお客様に対し、一人ひとりに即した接し方が大切でございまして、親切、丁寧な対応、迅速、的確でわかりやすい説明を行うことなど、職員一人ひとりが常に心がけ、満足度の高い行政サービスにつなげることが大変重要であると受けとめております。

窓口サービス向上に向けての日ごろの取り組みについてでございますけれども、職員の服務規律の確保など綱紀粛正の通知とあわせまして、来庁者へのあいさつの徹底や電話対応時の留意事項等について周知徹底を行っております。

また、OJTによる職員の接遇意識の向上、市町村アカデミー研修や茨城県自治研修所における接遇研修への職員派遣、新規採用職員を対象とした接遇マナー研修への派遣などに取り組んでいるところでございます。

また、特に市民の皆様が多く訪れます本庁市民課、各支所の市民生活課においては、窓口を利用された方々に対しまして、窓口対応をより質の高いものとするためのアンケートの実施や身だしなみ、あいさつ、言葉づかい、窓口対応、電話対応などをわかりやすく記載した接遇ハンドブックを作成しまして、お客様の立場に立った対応に努めているところでございます。このアンケートの結果を見ますと、職員の接遇態度については、「普通から満足」という回答が86%でございました。

次に、市民からの相談への対応、接遇を市民に満足いただける水準まで高めるための方策についてでございますが、市民への対応、接遇の向上は、行政サービスを高める基本であると受けとめてございますので、引き続き、接遇改善のための研修や窓口アンケートの定期的な実施、OJTによる職員一人ひとりの意識向上を図ってまいります。

また、接遇ハンドブックの全庁的な活用や各種相談、申請に対する対応、回答が職員によって

異なることのないよう業務に応じたQ & Aの作成や、内部研修などによりまじり的確な市民対応を図り、市民満足度100%を目指してまいりたいと存じます。

以上です。

議長（黒沢義久君） 1番木村郁郎君。

〔1番 木村郁郎君登壇〕

1番（木村郁郎君） ご答弁ありがとうございました。

今般、「学校支援地域本部事業」についての当市の取り組みをお伺いするに当たり、この事業の先進地である千葉県木更津市を視察した那珂市議会教育構成常任委員の方にお話を伺ったところ、この制度をうまく生かすかどうかのポイントは、学校と地域の連携調整を行う地域コーディネーターの方の手腕に大きくかかっているとのことでした。当市においても地域と学校の両方を熟知した方を今後発掘し、有効的な活用を目指していただきたいと存じます。

また、善意で申し込んでいただいているボランティアの方々についても、「ボランティアとはどのような心構えですか」といった研修を事前に実施していただき、上手に機能させていただきたいと存じます。

この制度は、当市においてはまだまだ試行、検証の段階ではありますが、効率よく運営されることによって先生方の事務量が減り、本来業務である児童生徒への指導に力を注いでいただけることを期待いたしております。

また、地域の皆様が学校の運営に参画することで、地域コミュニティが活性化されるという二次的効果も生まれ、学校教育と生涯学習の新しい形での連携にも期待いたしております。

2項目めの窓口対応について、窓口サービスの向上、対応、接遇を一定水準まで高める方策の取り組み状況については、ただいまのご答弁により理解いたしました。その上で、市役所の窓口対応はもっとよくなるという視点から提案と再質問をいたします。

先ほど述べられた日ごろの取り組みを、ぜひ「知っている」から「実行している」のレベルへ高めていっていただきたいのです。そのための実践として、朝礼の時間にあいさつ、接客用語の実習を行ってはいかがでしょうか。課長さんの数名に伺ったところ、現在の朝礼は、業務の連絡事項が大半を占めていて、実際に声を出してのトレーニングは行っていないとのことでしたので、朝礼でのあいさつ実習は、市民満足度向上のために大きな効果が見込まれます。

職員の方がネームプレートケースに入れて携行している常陸太田市の目指す職員の3項目には、「公務のプロ意識を持ち、満足度の高いサービスを提供します」と書いてあること、接遇ハンドブックには、あいさつの項目があることを「知っている」から「実行している」の水準まで高めるために、朝礼において、「おはようございます」「少々お待ちくださいませ」「ありがとうございました」等のあいさつ実習により、来庁された市民の方々への接遇対応へのモチベーションを高めて1日をスタートするのです。新年度を迎えるに当たって、予算措置の必要のない市役所改革の1つとして実践をしていただければと存じます。そして、窓口サービスのさらなる向上には、女性職員の方の視点、感覚、センス、発想を生かすことも必要と考えますが、現在までの取り組みなども含めたご所見をお伺いいた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

た。

議長（黒沢義久君） 答弁を求めます。総務部長。

〔総務部長 川又善行君登壇〕

総務部長（川又善行君） 市民に満足いただける市役所を目指しての2回目のご質問にお答えいたします。

先ほどお答えいたしました市民課の接遇ハンドブックにつきましては、市民課の多くの女性職員が参画して作成したものでございます。今後においてもこうした視点、感覚、発想を取り入れながら、また、議員ご提言の朝礼のあいさつの実習なども取り入れながら、より満足度の高い窓口サービスに努めてまいります。

以上です。