



茅野市議会 2011年9月(18号)

# 野沢明夫の議員報告

●事務所：〒391-0301 茅野市北山北大塩道 6891 番地 TEL0266-77-2058

Email: akky4241@po30.lcv.ne.jp FAX0266-77-2052

○暑い夏が去ってめっきり秋めいて参りました。9月決算議会では様々な意見提言が市側へ伝えられました。平成24年度予算へ反映されることを期待しています。議員の意見や提案のほとんどはすぐに反映されることはありません。悲しいことですが議員の本気度と具体的行政側との協議がその前提にない事が原因です。いわゆる「言いつ放し」です。ここで目的を特化しての「議員連盟」の設立の動きがあり議員全員協議会で承認されました。私も仮称「地域づくり政策研究会」を一期目に継続して立ち上げたいと考えています。目的は「地域づくり組織・運営条例の提案と推進によって地域を盛り上げる」こととし、コミュニティーセンターの組織と制度を変える提案をしたいと考えております。ご意見をお寄せ下さい。



## <一般質問内容>

- ①建設関連産業振興ビジョンはなぜないのか？
- ②建築物耐震対策について（耐震診断と改修リフォーム、シェルター）
- ③苦情処理対応について

### ①建設関連産業振興ビジョンはなぜないのか？

●本年3月、産業振興ビジョンが策定されました。第4次茅野市総合計画「市民プラン」の将来像の実現のための市民、民間団体、事業者と行政が協働して産業振興をして行こうという指針のもとに作られました。商業、工業、観光、農業、林業の5分野を横断する産業間連携を図る狙いで作られましたが、その中に残念ながら建設関連産業ビジョンはありませんでした。

私も建設産業に携わっており、率直に『建設関連産業振興ビジョンはなぜないのか』と思っておりました。茅野市には建設関連産業に従事している人は「茅野市の統計」によれば、事業所数349、従業員1742名です。市全体24431名のうち、製造業は408事業所8657名、卸売り小売業600事業所の4224人、飲食店宿泊業581事業所の3593人、H22農林業センサスによる農業就業人口2076人、基幹的農業従事者1776人、サービス業その他2792人で、産業人口で産業全体では5番目くらいです。不動産業76事業所387人や設計業などのサービス業に分類される人数を建設関連と捉えればさらに多くの方が従事しているのが現状です。こんなにも大きな産業規模を持っている建設産業であり、これまでの茅野市の目に見える形を作ってきた産業がなぜ積み忘れられてしまったのか？私はその理由が分かりませんでした。平成8年から19年度までの第3次茅野市総合計画では、社会基盤整備の仕上げを図りましたとあり、これからは「ハードからソフトへ」「物から心へ」と価値観の転換を図り施策を展開してゆくとあり、これまでの中心的テーマである都市基盤整備の推進は、**ほぼ一定の水準に達した**といえることができました。私は「ああこれだな」と直感しました。箱物行政への批判もあって、景気減速期以前の活況取り戻すことは出来ない現在、行政が進んであれもこれも造るとはいえない思いをうまく表現した言葉だと思えます。現実には道路、上下水道、土木工事、豊平保育園や長峰中学校、陸上競技場などの建築工事など実施計画や要望によって行われています。4次総「市民プラン」のできるすでに前に、都市基盤整備は一定水準に達し、これからは「物から心」だと、そういった基本的な流れの中で、建設関連産業だけが、置き忘れられた

という実感がこみ上げて参ります。そんな中、9月議会の補正予算案3号にもすでに産業振興ビジョンの5分野に加えて、建設産業振興ビジョン策定のための委託料150万円が計上され、遅まきながら手を付け始めました。他のビジョンは5年で、建設は一年遅れの残り4年、「実施計画」だって3年なのに、本当にビジョンといえるのかとの感想も聞かれます。

**私はこう考える>**（一般質問時には時間が無くて言えなかった内容）

- 市は公共工事に関して明確に「市内業者優先」をうたい、下請け業者率や納入原材料についても「市内発注・購入」を指導する。
- 外へ向けての企業誘致と優遇税制、都市圏へのサテライトの設置、市内企業の受注開拓の人的配置、「茅野市営業マン」「茅野市を何でも売る課」など考える。
- 「チャレンジ補助金」市内企業の観光誘客、研修会、展示会・出展、イベントなどへの支援する補助金の設置。旅費などへも積極的に補助対象にする。条件を緩和した補助金。
- 以上他ビジョン振興のための方法にも重なるが、工場、社員住宅へ波及する。
- 市主導の住宅地確保のための大胆な方針を打ち出すこと。



**②「建築物耐震対策について」**

市では昭和56年5月31日以前に着工された一戸建ての木造住宅について耐震診断を平成15年から無料で実施しています。診断には2種類あり、診断士が外観調査等の簡易診断と住宅の構造を図面や建物内部も調査しての精密診断があります。精密診断の結果、倒壊の危険性があると診断され、所定の要件を満たした場合に耐震補強工事に要する工事費の2分の1、60万円を限度に補助しています。また平成21年からは耐震補強工事にあわせて行うリフォーム工事について工事費の20%、20万円を限度に補助しています。平成15年から23年までの精密診断は535件、そのうち耐震補強工事は33件、耐震工事と合わせてリフォームを行ったのは29件、うち補助対象工事は15件、総工事費の経済効果は約2億円です。

この他市は住宅リフォーム促進事業として、市内業者が施工する住宅のリフォーム工事費50万円以上で一律10万円補助をしています。申請件数は137件、経済効果は2億3000万円となり、平成23当初予算500万円(50件)で足りず、6月補正予算で1000万円(100件分)を追加いたしました。

市長はシェルターについて東日本大震災後の信毎の県内市町村長のアンケートの中で、防災上の新たな方針策定についての問いに答えています。耐震補強工事が多額のコストがかかることや、すでに年月が経過し工事に踏み切れない理由で、市内住宅の耐震化率は78.6%です。そこで建物が倒壊しても人命を守るためにシェルターの研究となったわけです。市長は東京まで視察に行き詳しく勉強してきたようです。部屋タイプ(30~300万円)やベットタイプ(30~50万円)があり、材質も木材とスチールがあり、求められる強度の基準は無いものの25トンを想定しているようです。

**<私の提案>**シェルターの地元企業での開発及び施工への補助をしたらどうだろう？

**<市長答弁>**技術的には市内で充分可能な製品だろうと思う。新技術・新製品開発事業補助金制度が利用可能で利用可能。施工に関しては設置した人への補助となるだろうと考える。との事です。私も作って売ろうかしら？



**③「苦情処理対応について」**

■苦情と要求・要望の違いは何か、提言と批判の区別は何か？ 私にも分かりません。市の取り扱う業務は幅広く多岐にわたり、その都度苦情と捉える内容にはばらつきがあることを前提にしなければなりません。その上で市長への手紙は139通224件、メールは167通178

件寄せられ、うち3分の2は苦情といえる内容を含んでいるとの事です。苦情の中身の主なものは、道路、水路の管理に関しての苦情は、ほぼ毎日のようにあり、公園、図書館、市営住宅、市営駐車場などの公共施設の施設の不具合や草刈りなどの環境整備に関してのもの、またそれら施設の運用や利用者間の調整や使い勝手に関するものなどがあります。保育園や学校においては施設や駐車場、行事や保育士の対応についてなど2ヶ月に1回程度意見があるようです。学校では子供や教員に関する多岐にわたる苦情が各学校へ寄せられています。税や保険料、水道料などの徴収金、児童手当などの給付金などはその金額や基準、手続きなどへの苦情があります。その他騒音、異臭、野焼き、河川の汚濁など生活環境に関する苦情は年間150件程度あり、鳥獣被害に関する苦情は70件ほどあります。

■市役所内の苦情受付担当者は決まっておらず、最初に対応したものが話を聞くことになっていますが、担当事務以外の場合は、内容の分かる事務担当者となります。学校や保育園では、教頭や園長が対応しています。

■苦情解決のための助言や調整のための第三者機関は無く、行政アドバイザーの弁護士がトラブルにならないように相談し指導を受けています。

■苦情の対応や経過は生活環境分野では記録を残しており、職員の対応に対する苦情は記録するとともに庁内へ周知し、指摘事項の再発を防止するようにしているとの事です。

### <私はこう考える>

<市側に立った私見> 苦情を言う市民の多くは、市役所の対応は「一般社会の感覚と乖離している」という前提や思い込みがある。「公務員は何を言っても怒らない、ただ謝れば済むと思っている」といった感覚で、高圧的態度で苦情をいう場合が多いと聞く。反省すべき点もあるが明らかな嫌がらせや職務妨害と思われる事例も多い。「何度行っても直らない」「担当部署をたらいまわしされる度に同じ説明を繰り返される」など数年来言われている事が繰り返されているのは「苦情及び苦情処理」の職員全体の共有化が図られていないことが一因と思われる。最近では対応した職員個人を標的にした「苦情や誹謗中傷」も多く見られる。市役所全体で処理を考える必要があるのではないかと。自動録音システムや業務に支障があるクレームに対して毅然とした対応を擁護する体制も必要になってくるかもしれない。

### <市民側に立った私見>

市民の誤解に基づくものや理解できない説明に対する不満に対して、大切なことは職員の「第一印象の良さと丁寧さ」であると確信している。

担当の窓口に行く前に、常設「よろず相談窓口」を設置し、第一次対応のスペシャリスト化をしたらどうだろう。退職後の職員で熟練の対応を期待したい。銀行のフロアー係のような存在だ。

### <さらに一言>

私は、匿名の方からの市への苦情は言うに及ばずご意見や提言であっても返信しないことにしています。意見を言うにはせめて何処のだれべえと名乗るのが常識であり、意見交換の基本であると思っています。市はご丁寧に匿名の全てに返答しているようですが、郵送は考えられないので、メールでの対応でしょうが、初めに「あなたは何処の誰ですか？」と聞いてからにしてはどうでしょう。

●諏訪地方三市ソフトボール大会  
(7/29 茅野岳麓公園)  
雨天中止、懇親会のみ開催

●諏訪地方議員交流マレットゴルフ  
(8/22 茅野市運動公園) 77名  
団体 ①下諏訪②原③富士見  
④茅野⑤諏訪⑥岡谷

個人 ④堀 晃 74 ⑤望月克治 74  
⑩伊藤玲子 80 ⑩細川治幸 80  
⑪宮坂武男 80 ⑫小松一平 81  
⑬野沢明夫 81 ⑭勅使川原 85  
⑮樋口敏之 87 ⑯小平吉保 90  
⑰北沢千登勢 90 ⑱両角昌英 91  
⑲伊藤真智子 99 ⑳小池賢保 99  
㉑山岸正衛 104 以上 15名

## 6月議会後から現在まで

- |      |                                      |       |  |
|------|--------------------------------------|-------|--|
| 7月1日 | 広域連合長要望書提出<br>茅野駅利用促進協議会総会           | 17日   | 大久保と志子様葬儀式   |
| 2日   | 鹿山財産区民ゴルフ大会<br>出会いの広場BBQ大会           | 18日   | マレットゴルフ練習<br>9月議会告示・一般質問受付                                 |
| 3日   | 笹原区鹿狩神社例祭直会<br>新井区村祭り                | 20日   | 永田恒幸様ご葬儀<br>戦没者追悼式・市民館<br>出会いの広場月例会男子40以上                  |
| 6日   | 東城ちよ子様葬儀式<br>薬物乱用防止委員会               | 22日   | 全員協議会・議会あり方検討報告<br>6市町村マレットゴルフ大会                           |
| 7日   | R299整備促進期成同盟会                        | 26日   | 議会あり方検討委員会<br>柳平千代一後援会(欠)                                  |
| 8日   | 河西建設干親会ゴルフ大会                         | 30日   | 湖東消防を考える会  |
| 10日  | 新井区草刈出払い<br>市総合体育大会ソフトテニス競技          | 31日   | 9月議会開会   |
| 11日  | ～13日経済建設委員会視察研修<br>東北地方観光振興策関係視察     | 9月3日  | 総社吹奏楽団合同演奏会  |
| 15日  | R20改修パワース建設期成同盟会<br>薬物乱用防止教室原中2,3年欠  | 4日    | 市防災訓練永明中会場(台風中止)<br>笹原保育園運動会                               |
| 16日  | 出会いの広場月例会、理事会                        | 5日    | 議会あり方検討委員会<br>共同募金会茅野支会委員会                                 |
| 19日  | 議会のあり方検討委員会                          | 7日    | 上場沢法面崩落箇所確認<br>県社会福祉大会長野市(欠)                               |
| 20日  | 諏訪ユネスコ協会文化遺産見学会                      | 8日    | 議案質疑、全員協議会   |
| 21日  | 薬物乱用防止教室原小,北中                        | 10日   | 湖東保育園運動会<br>出会いの広場「婚活ツアー」<br>～11日高遠青少年の家一泊開催               |
| 23日  | くらフォーラム講演会                           | 12日   | 一般質問①日目6人  |
| 24日  | 北澤健一様御葬儀式                            | 13日   | 一般質問②日目6人  |
| 26日  | 諏訪湖浄化対策連絡協議会<br>三施設納涼祭<br>湖東地区防犯組合総会 | 14日   | 一般質問③日目4人、予算委員会<br>湖東C運協・社協合同研修会(欠)                        |
| 27日  | どんぱん踊り練習(欠)<br>婚活セミナー(原村)            | 15日   | 予算決算委員会<br>湖東消防を考える会                                       |
| 28日  | ラジオ体操全国大会<br>三市議会ソフトボール大会雨天中止        | 16日   | 予算決算委員会  |
| 30日  | 出会いの広場月例会、理事会                        | 17日   | 出会いの広場月例会宮川寒天蔵   |
| 31日  | 湖東消防を考える会打合せ<br>伊藤博人様葬儀式             | 20日   | 経済建設委員会、視察反省会  |
| 8月1日 | 市表彰式・祝賀会                             | 21日   | 市消防団「消友会」  |
| 2日   | 第二回議会あり方検討委員会<br>福祉推進委員会             | 23日   | 農協祭開会式経済建設委員長  |
| 3日   | 一九会(H19当選議員の会)                       | 26日   | 浜ゆり子様ご葬儀下諏訪来迎寺   |
| 4日   | 三井の森安全協議会<br>湖東消防を考える会               | 27日   | 9月定例会閉会  |
| 6日   | 平和記念式典<br>茅野どんぱんまつり                  | 28日   | 地域づくり政策研究会準備会  |
| 9日   | 森林林業林産業活性化促進議連                       | 29日   | 市建設事業団との懇談会<br>有機物堆肥化研究会<br>市観光協会総会・夏山反省会<br>縄文まつり実行委員会(欠) |
|      |                                      | 30日   | 薬物乱用防止教室原小学校<br>湖東まちづくり懇談会                                 |
|      |                                      | 10月1日 | 出会いの広場月例会  |