

発言No.

12

受付No.

1

令和 3 年 8 月 17 日  
8 時 48 分 受付

## 一般質問発言通告書

議席番号 21番

氏名 澁谷 幹雄

答弁を求める者 市長 教育長

### 発言項目及び要旨

#### 1. 浜田市の子どもたちの貧困について

- ① コロナ禍における、浜田市の子どもたちの貧困の状況について、どのような認識なのか、尋ねる。
- ② 貧困がもたらす、教職員の負担感の増大について、どのような認識なのか、尋ねる。
- ③ 貧困と学力向上の関係について、どのような認識なのか、尋ねる。
- ④ ひとつの打開策として、スクールカウンセラーの充実が必要に思うが、浜田市の考えを尋ねる。
- ⑤ 子ども食堂の整備と支援について、浜田市はどう考えているのか、尋ねる。

#### 2 浜田市のまちづくりと都市基盤整備について

- ① 浜田市の「立地適正化計画」について尋ねる。
- ② 浜田市の「市街化区域」と「市街化調整区域」について尋ねる
- ③ 浜田市の「都市機能誘導区域」と「居住誘導区域」の考え方を尋ねる。
- ④ 浜田市のコンパクトなまちづくりと歩いて楽しめるまちづくりについて尋ねる
- ⑤ 浜田市の中心市街地の道路整備について、どのように対応する考えなのか、尋ねる。

#### 3 Society5.0 時代における行政の組織体制について

デジタル化やAI、SDGsなどSociety5.0時代に対応するために、浜田市は組織体制を、緻密にアクティブにどう改革しようとしているのか、尋ねる。



令和 3 年 8 月 24 日  
10 時 4 / 分 受付

## 一 般 質 問 発 言 通 告 書

議席番号 8 番

氏名 小川 稔 宏

答弁を求める者 (○をつける) 市長 教育長 監査委員 選挙管理委員会委員長  
農業委員会会長 固定資産評価審査委員会委員長 公平委員会委員長

## 発言項目及び要旨

## 1 市職員のメンタルヘルスの確保について

厚生労働省の調査では働く人の 54.2%が仕事や職業生活による不安・ストレスを感じており、ストレスの内容では仕事の質・量が 56.7%と最も多く、カスタマーハラスメントといわれる顧客や取引先からのクレームは 5.8%増の 18.9%となっている。

地方公務員の主な疾病別長期病欠者数は、がんや循環器系・消化器系疾患などは微減傾向にあるものの、精神および行動の障害などメンタル面での不調だけが 01 年度から 18 年度の間 3.3 倍に急増している。公務員は民間企業の営業等に比べメンタルを病む人の割合は低いと思われていたが、定員削減による 1 人当たりの業務量や責任の増大、住民からの激しいクレームなど諸要因が重なりメンタル不調が増え続けている。メンタルヘルス確保は、職種や官民の枠を超えた共通の課題となっている。

クレームは貴重な情報源とも言われ、市民の意見、相談に真摯に向き合い理解を得るための努力は必要である。しかし業務に忙殺され、ゆとりがないなかメンタル面での不調により病欠や退職を余儀なくされるとすれば個人的問題で済ませることはできない。

定員適性化計画が進むなかで、類似団体比較で職員数の多寡がいわれるが、職員の心身の健康や人間としての尊厳が守られる労働環境の確保が前提条件である。職員が一部の市民の理不尽な脅威にさらされるような状況はあってはならず、緊急的措置と早急な対策を求めるため以下、質問する。

## (1) クレーム対策の現状認識と検討状況について

- ①近年、自治体職場では住民からのクレーム対応などが原因でメンタルヘルス不調となり、休職、退職する職員が少なくない。当市でも「職員が怯えて仕事をしている」という事態も聞いているが、どう受け止めているのかについての認識を伺う。
- ②度を越えたクレーム対応に費やされる時間、職員の休職等に伴う代替職員等の費用、超過勤務手当など、人件費の増加は公平公正な市民サービスの面からも問題があると考え。税金の有効活用の観点からコスト面での検証状況について伺う。
- ③庁内の風紀、秩序の乱れの背景に同調者、協力者の存在を懸念する声がある。事態に対する対応の甘さ、過少評価や黙認などもクレーム行為をエスカレートさせる要因になっている。分析と対応において市長部局だけでなく議会との連携、共通認識のもとでの一体的な取組が必要と考えるが市長の認識を伺う。

## (2) 日常業務における相談体制と支援体制について

- ①自信を持って日常業務を遂行できる環境作りのためにはクレーム対応に強い職員と組織が求められている。日常的な情報共有と併せ、実効性ある職員研修と相談体制の充実など一貫性をもった組織運営の必要性について市長の認識を伺う。
- ②職員を守り、仕事をしやすい労働環境を維持するための危機管理体制が重要である。使用者としてのハラスメント防止措置など安全配慮義務の履行状況について伺う。
- ③ストレスチェックやカウンセリングの中で共通性の分析や原因究明の状況と併せて、対応に苦慮する事例への対策など、日常業務に生かすための検討はどの部署が責任を持って行っているのか現状について伺う。

## 2 クレーム被害から職員を守るための仕組みについて

### (1) 日常業務で苦慮する問題等への改善策について

- ①特定の市民との長時間にわたる苦情対応は、他の市民サービスとの間での公平性が損なわれるうえ、業務妨害の可能性も考えられる。窓口対応、電話対応、時間的制限や回数制限を設けるべきではないか。
- ②ビデオカメラで撮影しながらの詰問や映像のSNS発信などは職員の人権侵害にあたる場合もある。また、他の来庁者や職員への迷惑行為、精神的苦痛にもつながることからも施設管理権により制限することはできないか。

### (2) 弁護士・警察との相談・連絡体制の整備について

- ①職員や議員を含めた公人への誹謗中傷問題や、これまでの事例で判断が難しい事案については弁護士に相談できる環境が必要である。公務執行妨害、不退去罪、威力業務妨害、人権侵害、傷害罪等に該当する可能性や、損害賠償請求、被害届出や刑事告訴等を判断する場合、専門的な知見による検討が必要と考える。いつでも弁護士に相談できる体制を早急に作るべきであるが現在の検討状況を伺う。
- ②毎日のような来庁や電話対応、権限外事項に対する執拗な抗議、大声、暴言、威嚇行為等に遭遇した時の職員としての心得と併せ、施設管理権や業務妨害に該当する事例を明記すべきである。悪質クレーム行為に対しては中止宣言や警告文書の交付も含め毅然とした対応方法を標準化するとともに、警察への出動要請など通報基準の明確化が求められると思うが所見を伺う。

### (3) メンタル対策担当の専門チーム、専門部署の設置について

- ①メンタルヘルスに関する相談と対応、経過観察に加え、原因の究明と問題点の指摘、提言、進言までできる権限と責任を有した専門チームを早急に作るべきと考えるが、その必要性和認識について伺う。
- ②クレームの事例研究と実効性ある職員研修内容の充実、相談のルートと緊急対応のルール化やマニュアルの作成、コンプライアンス条例の検討など、クレーム対応に特化した総合的な担当部署の設置と責任体制の明確化を求めたいが、市としての決意を伺う。

発言No.

14

令和

受付No.

20

平成 3 年 8 月 24 日  
10 時 58 分 受付

### 発 言 通 告 書

議席番号 23番 氏名 西村 健

発 言 の 種 別  
(項目を○で囲む)

質疑

○個人一般質問

緊急質問

答 弁 を 求 め る 者  
(該当者を○で囲む)

○市長

教育長

監査委員

選挙管理委員会委員長 農業委員会会長

固定資産評価審査委員会委員長

公平委員会委員長

### 発 言 項 目 及 び 要 旨

1

国保会計における予算のあり方、及び加入者の生活実態に配慮した施策の展開について

(1)

当初予算における国保料の考え方、及び国保料率決定後の補正予算のあり方について

①

当初予算における国保料およびその後の本算定に基づく国保料の考え方(性格)について、平成31年度(令和元年度)を例に改めて問う。

②

平成31年度当初予算において、前年度比1億円増の10億7千万円余の国保料収入を計上しながら、予算説明においては、本算定における保険料率の考え方さえ示されなかった。国保会計当初予算において、保険料率算定に臨む執行部の考え方を主体的に示さない国保会計は、審査の判断材料を欠くという点で失格と考え、今後、予算決算委員会冒頭における説明を求めるが、市長の見解を問う。

(2)

子どもに係る国保料等の均等割額の減額措置の導入に関わる市独自支援策について

この問題では、先の6月議会において国保料均等割の軽減対象となる世帯の未就学児童数や費用についての答弁や、「さらなる市の独自支援策については現在考えていない」答弁を前提に以下、質問する。

①

現在、非課税世帯の23歳未満の均等割の減免措置に要している費用額について問う。



発言No. 15

受付No. 18

令和 3 年 8 月 24 日  
10 時 53 分 受付

## 一 般 質 問 発 言 通 告 書

議席番号 3 番 氏名 西川 真午

答弁を求める者 (○をつける) 市長 教育長 監査委員 選挙管理委員会委員長  
農業委員会会長 固定資産評価審査委員会委員長 公平委員会委員長

### 発言項目及び要旨

#### 1. 久保田市政 2 期 8 年間の成果について

##### (1) 「元気な浜田」をつくるためのロードマップについて

- ① ロードマップの活用状況について問う。
- ② 1 期目の成果の検証が、2 期目のロードマップにどのように反映されたのかを問う。

##### (2) 重点政策の成果について

- ① 産業振興分野における成果について問う。
- ② 子育て支援政策の成果について問う。
- ③ 自治区制度についての成果を問う。





発言No.

16

受付No. 12

令和3年8月24日

9時40分 受付

## 一般質問発言通告書

議席番号 14 番 氏名 岡本 正友

答弁を求める者  
(口をつける)

市長 教育長 監査委員 選挙管理委員会委員長  
農業委員会会長 固定資産評価審査委員会委員長 公平委員長

### 発言項目及び要旨

#### 1. 住みたい・住み続けたいまちづくりについて

「居場所づくり」とは、人が安心して自己存在感や充実感を得られる場所を作り出すことを指していると思う。そしてそこに住みたい・住み続けたいまちをつくるために、今期より総合振興計画後期基本計画(R4年度～R7年度)策定が進められているが、より実効性あるものにするために、第2次浜田市総合振興計画におけるまちづくりの大綱の「Ⅱ健康でいきいきと暮らせるまち」の中から3子どもを安心して産み育てる環境づくり、4高齢者福祉の充実、5障がい者福祉の充実の3点にスポットあてて、それぞれの居場所づくりについて市民の声を拾い上げていただきたいと考える。

##### (1) 若者の居場所づくりについて

###### ① 安心・安全な子育て環境整備における地域の関わり方について問う。

「保護者が仕事と家庭生活を両立しながら安心して働ける環境を整備するとともに、家庭・地域・行政が一体となって、次世代の担い手である子どもたちが心豊かに成長し、将来に向かって夢や希望を持てるまちづくりを展開する」としている。事業や取組について、地域の関わりが見えないが新たな方策を伺う。

###### ② まち・ひと・しごと創生総合戦略プラスにおける若者会議設置事業の進捗状況等について問う。

浜田市では、国や県の戦略と歩調を合わせた人口減少対策の取組から、本年2月にまち・ひと・しごと創生総合戦略プラスが示されている。その中から施策3の『若者の暮らしやすいまちづくり～若者の社会減を減らす』事業の進捗状況と若者会議事業の取組を伺う。

(2) 高齢者の居場所づくりについて

① 在宅介護支援の課題と介護タクシーの充足状況を問う。

高齢者のアンケートにおける将来の日常生活全般について、特に不安に感じている点は「自分や配偶者の健康や病気のこと」や「生活のための収入のこと」で、増えていると認識する。先般、配偶者である奥様がリウマチと骨粗しょう症の疾病もあって、自宅において転倒され、左手左脚を骨折される大けがをされた話を伺った。現在は退院されて家庭でのリハビリ中であるが、日々の介護疲れと通院のための介護タクシーの確保がままならない不満から厳しい苦言を伺ったところである。課題の認識と介護タクシーの現状と対応策を伺う。

② 介護予防の普及と生活支援体制の課題について問う。

アンケートから、高齢者とは「70歳以上」と考えている人の割合が多く、「支えられるべき高齢者」については「80歳以上」と考えている人の割合が最も多いが示されている。また「普段の生活での楽しみ」について、「テレビ・ラジオ」と回答した人の割合は79.3%で最も多く、「新聞、雑誌」(49.6%)、「仲間と集まったり、親しい友人、同じ趣味の人との交際」(35.6%)、「家族との団らん、孫と遊ぶ」(33.4%)、「食事、飲食」(32.8%)、「旅行」(32.0%)等の内容から特に80歳以上の浜田市における独居と引きこもりの現状を危惧するところである。後期基本計画における地域や関係機関の連携の新たな支援の方策を伺う。

(3) 障がいのある人の居場所づくりについて

① 障がいのある人一人ひとりの自立と雇用の促進について問う。

浜田市は福祉のまちといっても過言ではないと考える。近県他市からの治療や就労移住などに対する身体障がい者や精神障がい者の受入れの施設が多くあり、ライフステージに応じた総合的かつ継続的な支援が推進されている。自立と雇用促進の状況及び認識を伺う。

② 共に生きるバリアフリー社会の実現と社会参加の促進について問う。

障害者差別解消法において、バリアを解消し基本的人権が尊重され、そしてお互いが理解しあう共に生きる社会の実現に向けた主な事業と取組が示されているが、社会参加の促進についての新たな方策を伺う。