

- 1 会議名 総務・産業建設常任委員会協議会
- 2 日時 令和8年2月6日(金)
午前9時35分から午前11時49分まで
- 3 場所 第2・第3委員会室
- 4 出席委員 (委員長) 鬼頭博和 (副委員長) 塚崎海緒
(委員) 梅村均、日比野走、伊藤隆信、関戸郁文、榎谷規子
- 5 事務局出席 議会事務局長 丹羽 至、同主幹 田島勝己
- 6 委員長挨拶
- 7 協議事項

(1) 政策提言に向けた取組について
(シビックプライドの醸成について)

鬼頭委員長：資料に基づき説明

梅村委員：総合計画の成果指標で、「岩倉市に住み続けたいと思っている市民」の割合が2019年から2024年で上昇しているという記述があるが、これについてどう評価しているのか。これが課題だと思えば委員会総意で行う価値が出てくるが、順調にいつているようにも見えるので、特にこれが課題にはならないのではないかと思う。

塚崎副委員長：確かに数値としては上がっているが、この間に50周年記念の行事が盛大に行われていた期間があるためだと思う。毎年行っている中学校2年生の生活実態調査では、岩倉市に住み続けたい生徒が少ない。この上昇率から課題がないとも言えないと思っている。無作為抽出の調査で、回答率も、年代別にどうなっているかも不明である。

梅村委員：83.7%をもっと伸ばす必要があるならばいいと思うが、私の感じ方では順調である気がする。先ほど中学生の生活実態調査の結果とも言われたが、中学2年生の評価がよく分からない。この質問の意図や、住み続けたくないという回答した人の理由がわかるといいと思う。見方によっては、別に岩倉市に住まなくても、世界へ羽ばたきたいであるとか、そういった思いがあった方がいいと思う。住まなくても関わりさえ持ってもらえばよく、住み続けたいという質問に対して当てはまらない回答が多くても、あまり問題視してはいけないのではという気もする。

塚崎副委員長：ほかの地域で暮らしてみたい、都会で暮らしてみたいという理由はあわせて20人程度いる。進学や就職のためという、未来に希望を持って巣立っていききたいという気持ちも多くあるとは思う。しかし、田舎で何もな

いからという理由が 11 人いるのがどうかと思う。議会で取り組んだ中学生や小学生との交流で直接議員が話を聞ける機会があったことも取り込み、数値だけではなく現場の声も含ませているところである。

榎谷委員：私も梅村さんと同じように、岩倉市は国際交流協会が盛んで、世界とのつながりが多く、世界に羽ばたきたい子も多いと思う。また、岩倉市や日本のことを世界で話したいという理由で、改めて自分の地域のことをより勉強している。住み続けたいと思っても、やりたい仕事が愛知県や岩倉市になかった場合は岩倉市を出ていくことになるが、岩倉市の良さをずっと感じてほしい。実際に、今住んでいる場所が違っても、岩倉市のことが大好きなので、よく帰ってきて交流しているという話も聞く。28 歳のつどいのような、学年で戻ってきて交流するようなことがもっとあってもよいのではないかと思う。二十歳のつどいも岩倉市は懐が大きく、岩倉市に住民票がなくても岩倉中学校や南部中学校を卒業した人は誰でも来ることができる。ほかの場所に住んでいるが、岩倉市内でまた何かしたい、岩倉市が好きで関わって何かしたいという人をもっと増やすような取組があってもいいと思う。

梅村委員：若年層の流出はどれくらいの数値か。

鬼頭委員長：実態がどれくらいかはつかんでいない。

梅村委員：課題認識がうまくできないので、何かデータがあるといいと思う。

塚崎副委員長：データを調べなければいけないところだが、実際にまちを見てみると、岩倉市に住民票を残したまま出て行っている人もいれば、逆に岩倉市に住民票を移さずに住んでいる人もいる。それが人口の増えない理由ではないかと思う。小牧市にある企業の寮になっているところが岩倉市内に増えてきていて、そういったところだとほとんど流入していない状況があると感じている。

梅村委員：データのことと言うと、ライン等の登録者数の伸び悩みについて、どの登録者の傾向がどうなっているか知りたい。

塚崎副委員長：執行機関の答弁の中で出てきているので会議録をさかのぼれば出てくると思うが、この理由としては、発信手段が多様になったために登録者が伸び悩んでいるという回答だったと思う。

梅村委員：ラインやほっと情報メールを活用した簡単なアンケートを行うとどうかという内容だが、どういったところで利用できるのか。この回答結果がどの程度信用できるかどうかや、不正がないかどうか心配になるのでやっていないのではないか。自信を持ってこの導入を勧めていいのか。

塚崎副委員長：相模原市は外部に委託し、かなりお金をかけて調査を行って

る。これは他の自治体とのランキングが出るような調査もあるためそこまで予算を組んで行っているのだと思うが、それは岩倉市の実態と合わない。ただ、定期的に岩倉市が好きかどうかというアンケートに触れる機会を増やすことが第一段階として大事なのではないかとということで、敢えて簡単なアンケートとしている。結果の信憑性がそこまで求められるものではない。

梅村委員：質問内容によっては使えるものもあるということかと思う。

塚崎副委員長：そういったことを始めていくと、いろいろなことにも使えるのかなというところである。それを予算に組み込んでいくようなところまでの調査にはならないかもしれないが、意見を吸い上げるひとつのツールとして広がっていく足がかりになるのではないかと期待も込めている。

鬼頭委員長：シビックプライドについては今頂いた意見を反映して修正していきたいと思うが、大まかにはこのような内容でやっていくことについて何か意見はあるか。

関戸委員：先ほど梅村委員が言った数値の上昇について、良くなっていると判断したとして、やはり中学生のアンケートであまり良い結果が出ていないからやりましょうという理屈だと思う。中学生のアンケートの中で「田舎だから」「職場がないから」ということと、今回提案することはずれている感じがする。そのあたりも解決しないとどうなのかと思う。

鬼頭委員長：主たる目的は、住み続けたいということよりも、前段のところを書いたシビックプライドの醸成である。市民の愛着度の向上や、地域活動の活性化、情報発信力の強化等、いろいろな要素が入っている。岩倉市に住んでいただきたいというだけではなく、地域活動のなり手不足が実際にあるため、そういったところを強化していきたいという面もある。その一側面の中に定住も入っているということである。

梅村委員：それがここには書いていない。それを今言われても、読み取れない。まずどういう課題があるかを合意しないといけない。その後、その解決のための手法を合意しないといけない。やっていいかということの中には優先順位もある。今やるべきか、予算はかかりすぎないか等もあって合意できるかどうかである。そこを明確にして合意していかないと、委員会の代表質問はなかなかできないと思う。

塚崎副委員長：文章の組み立てを入れ替えれば伝えられるか。

梅村委員：委員長たちがどんな感覚で受け止めているかわからないが、私が聞いている感覚だと、それほど大きな問題ではない。問題ではあるのだが、委員会で一丸となって訴えていかなければならないほどの問題ではないと感じ

ている。もちろん、やれたらやったほうがいいことではある。委員会代表質問というのがどういうものかということが確立されていないからきつこうなってしまうのではというところはあるが。委員会代表質問は全員一致を求めてやっていることであるので、本当に市政を動かさないといけないときに訴えていくのが一番いいと思う。もし委員会代表質問が単純に委員会で勉強したことについての質問なら毎年やっていけばいい。そういったところがはっきりしていないのがいけないのだと思うが、私の中では、最重要課題を行う際にやったほうがいいと思う。

塚崎副委員長：今回の視察の中で共通している点はたくさんあったが、シビックプライドの質問はとても重大な課題の解決策になると私は考えている。この間、議員として執行部の話を聞いている中で、民生委員がいない地域、子ども会の消滅など、市民が関わる地域活動というのがだんだん縮小していつていることが現実にある。それをどうにかしていかなければならないところと、執行部が大きく打ち出しているシビックプライドの醸成をもっと市民が参加できるような形で取り組んでいった方がこういった課題の解決につながるのではないか。子ども会の組織自体の継続性というのが厳しいことも感じるが、それに代わる取組、子どもたちの居場所の問題等で必要なのかと思っている。自治体が競争していく中で、子どもたちの取り合いになっていくような流れがある中で、岩倉市をどうやって子どもたちの笑顔あふれるまちにするのかという大きな重要課題があると思っている。また、まちに賑わいが無いのは、若年層が昼にまちにいないという課題もある。働き方改革が進んできて本来であれば家で仕事をしている人たちもきっと多いはずだが、活気が出てきていない。地域のつながりも市としてやっていくべきことだと感じている。おそらくもともと岩倉市に住んでいる人はあまり感じないことだと思うが、私のように外部から移り住んできた子育て世代の場合、岩倉市では孤立する。それは課題としてはかなり大きいと感じている。

梶谷委員：では最初にいきなり相模原市の話を持ってくる前に、課題として感じていることとして区の役員のなり手がいないことなどを入れてはどうか。

関戸委員：塚崎副委員長が言われた課題を解決するために、シビックプライドの醸成というのは少し遠い気がする。もう少し直接的な解決策がよいのではないか。

鬼頭委員長：岩倉市の今までの取組が現状を生んでいるので、何かを変えていかないと、どんどん衰退していくのが目に見えている状況である。そこを変えていくためにも、こういった先進的な取組を岩倉市なりに取り入れて、地

域の活性化を促していくという意味では効果があると思う。その起爆剤になればと思い、やりたいと思うがいかがか。

塚崎副委員長：シビックプライドの醸成が大きな取組のように感じられると思うが、全く限定的なものではない。私はシビックプライドの醸成が今回の視察で全てつながっていると思っている。農あるまちづくりも自動運転バスもカスタマーハラスメント対策も全てシビックプライドの醸成から生まれてきているところが強いと考えている。逆にピンポイントの提案をすることではないと感じる。

鬼頭委員長：今の質問を変えたとしても代表質問としては難しいか。

塚崎副委員長：委員会が2年任期であればもっと練ることができると思うが、現在は委員会の委員の任期が1年である。せつかく代表質問の権利があるので、今やれることはこれなのかなと思っている。組織をもっと変えないといけないところだが、組織が変わっていない段階でその権利を行使することができないとはならないと思う。私は市民の立場に近いので、感覚的に議員は視察に行って何をやっているのかなというのはある。そこは、こういうことを学んできて、こういうことをとりまとめて、こういう施策ができたらいと思う。委員会代表質問なので、決めつけたり強制したりはこの段階ではできないが、ある程度提案することは、市民に説明責任がある中で必要だと感じる。代表質問の考え方の違いはあると思うが、今の組織の状況では梅村委員や関戸委員が言うような代表質問はできないので、それは念頭に置いておかなければならないと思う。

梶谷委員：厚生・文教常任委員会でも八王子市の視察について木村議員が一般質問した。視察についてそれぞれの議員が一般質問する形ではいけないか。

梅村委員：今の状況だと誰かが代わりに委員会で調査してきたことを質問するというやり方が合っている。委員会代表質問にすると当局の受け取り方が全く違ってくる。そのことも考慮しないといけない。

鬼頭委員長：正副委員長で打ち合わせして最終の内容として諮ったが、今の内容では難しいという意見になっている。この状態では代表質問ができないと思う。

日比野委員：委員会代表質問と会派代表質問でも当局の受け止め方は違うか。

梅村委員：会派代表質問は会派の意見という受け止め方となる。会派が一番多い会派が6人だが、委員会は7人であり、ほぼ過半数である。そのため、より強力となる。私は委員会代表質問で言ったことは、やってもらわないと困るという覚悟で行わなければならないと考える。

梶谷委員：人数だけではなく、委員会には全ての会派の委員が入っている。

鬼頭委員長：今の時点では委員会代表質問を行うことが難しいと判明した。やってきた内容については、個人の一般質問でも生かせるし、施政方針に対する代表質問に取り入れても問題ないので、そういった形で執行機関に訴えていくことはできると思う。

(カスタマーハラスメント防止に向けた取組と条例制定の必要性について)

塚崎副委員長：資料に基づき説明。まだ質問事項を変えなければいけないと思う。市は明確に条例をつくらないという回答をしてきているので、条例の制定に取り組んではどうかと締めくくっているが、やはりポスター等でカスタマーハラスメントのない社会づくりを周知していったほうがいいのかと考えているところである。

梶谷委員：商工会との懇談があり、市内の事業者の皆さんも、事業所でそういったことがなかったかの懇談やアンケートを行ってみえたと思うので、そのことも入れてはどうか。

鬼頭委員長：アンケートを行ったということで、回答はそれほど多くはなかったがそういった事例があったということは実際にお聞きした。そういう内容を入れてもいいとは思う。

日比野委員：カスタマーハラスメント防止条例を代表質問に入れる前提で協議されているということか。

鬼頭委員長：どうするかを決めている。

日比野委員：視察先でいただいたポスターや旗を、市役所や協力店舗などに置いてもらうというような周知の仕方はどこまで文章の中に入れていくかが気になった。

鬼頭委員長：代表質問を行うことになればそういったことも入れて膨らませていけないといけないと思う。

塚崎副委員長：委員の中からは条例化を勧めない意見もこれまでにでてきている。条例がない状態でポスターや旗を市役所以外の事業者に依頼していくということが、提案としてできるのか。条例があり、市としてカスタマーハラスメントのないまちをつくるという基準が示されて、事業者に協力をお願いできると思っている。カスタマーハラスメントを防ぐには、ポスターや旗はとても効果的だと別の研修でも何度も聞いている。条例制定を提案しないのであれば、市役所に限られるのではないかと私は思っている。不当要求行為等対策要綱は内規であり、外に発信しているものではない。

梅村委員：岩倉市のホームページには掲載している。対策リーフレットは厚生労働省のものにリンクされている。

塚崎副委員長：カスタマーハラスメントを防ぐという視点では、ホームページに掲載されていてもあまり意味がないことが多い。ドラッグストアやスーパーマーケットに買い物に行くと、独自にいろいろなものを掲載している印象を持っている。やはりカスタマーハラスメントが起こるところに掲示することが一番効果的ではないかと思う。

梅村委員：条例制定でも、まず庁舎内のみで行うのか、民間事業者にも広げていくのか、そういったところを整理していかないといけない。不当要求行為等対策要綱を理解していればいいが、それをしっかり理解したうえで、それだけでは足りないのかどうか。市長から、ハラスメントの防止指針があり、そこにカスタマーハラスメントを入れるというような答弁があったが、現在その指針はどうなっているのか。細かいことだが、現状を見ながらどういうものが最適かやってもいいと思う。

塚崎副委員長：私はカスタマーハラスメントについて一般質問を行った際に不当要求行為等対策要綱を研究した。今回の視察で、私の思っていることと一致しているところは、結局、不当要求行為等対策要綱は内規である。カスタマーハラスメントは外から受けるものである。一番印象に残っているのは、組織というのはカスタマーハラスメントが起こった際に周りの職員が見て見ぬふりをするということである。そして孤立させることがどうしても習慣化してしまうところに長泉町は問題を置いたと思う。その際に組織で対応していくということを対外的に出したのがこの条例だと思う。組織で対応するところが不当要求行為等対策要綱では弱いと思う。

梅村委員：ひとつ気をつけないといけないことは、長泉町も言っていたが、根本の原因は職員に要因があることもあるから、そこをしっかりと見極めて対応していく必要があるということである。慎重にやるに越したことはない。

関戸委員：梅村委員の言うとおりで、条例はとても重いものであるので、条例制定については非常に慎重な立場である。カスタマーハラスメント防止条例に限らず、条例を制定することによって、想定外の問題が発生する可能性があると思う。今のところそういうことはないようだが、例えば、条例を制定して市内のカスタマーハラスメントを抑えるような運動に広がっていけばいいが、正当な要求や話し合いすら止めてしまうような状況になる可能性がある。ポスターや旗の掲示を条例がなくてもできるのであれば、曖昧なやり方ではあるが、そのほうが状況に合っているというのが私の意見である。

梶谷委員：私は反対に、条例制定があるからこそ、正当な要求との区別をきちんと個人でなく公のみんなの目できちんとできるような仕組みづくりを広げていけると思う。条例制定の認識の違いか。条例を制定すると正当な要求も抑えられると言ったが、条例があれば、正当な要求と不当な要求の区別が公の場でできると思う。

関戸委員：視察終了後にも話を聞いたが、1時間や30分など対応時間を決めていたが、1時間までいいと言ったら1時間の要求を聞かないといけなくなるかもしれないと思う。検証や評価をやらなければならないが、まだスタートしていないのでやっていないと言っていた。これからやると言っていたが、その際にどのように評価していくのか。ケースバイケースだと思うので、このケースの際はこうだというように、とても細かくなってくると思う。そういうことを条例で定めてしまって、条例違反にならないようにしようとする、市の中でやっていくには負担があるかと個人的な感想として思った。

梶谷委員：条例はそれほど細かいものを示すものではないと思う。姿勢である。

塚崎副委員長：関戸委員がおっしゃるとおりで、県のを岩倉市でやろうと思うと少し厳しいと思うので、市独自の条例があるほうが職員にとっても市内の事業者にとってもいいのかなというところがゴールとしてある。ただ、そこでは合意をとれないので、制定を目指していただけると嬉しいという形で締めくくり、その前の段階の、ポスターや旗でカスタマーハラスメントが起きないまちづくりの第一段階を進めてはどうかというところはどうか。

関戸委員：確認だが、条例を制定してほしいという質問ではないのか。

塚崎副委員長：条例制定ではなくしようと思うと、やはり市役所や指定管理者に限定されるのかなと思っている。条例なしで市内の事業者にもカスタマーハラスメント防止の啓発物品を渡せるのであればそうしたい。カスタマーハラスメントをなくしていこうということは一致できているが、条例を制定するところまでは今は進めないということか。

鬼頭委員長：条例制定はもう少し慎重に考えるべきであるという意見と、条例制定を進めていくべきであるという意見がある。

塚崎副委員長：県が制定した条例を生かしながら岩倉市で全体的にカスタマーハラスメントを防止し、カスタマーハラスメントのない社会をつくるというところで組み立てるか。今日代表質問をやるかやらないかが決まらなないと、きつともう間に合わない。もしこのカスタマーハラスメントについては代表質問ができるということであれば、今後は文書会議にできないか。

(発言する者あり)

鬼頭委員長：来年の委員に引き継ぐか。何人が残るかわからないが、問題意識は全員持っているので、それをどのように整合性をとっていくかというのが今問題である。やはり時間がない。当局の話も聞いていかないといけないということで、なかなか難しい。

関戸委員：おそらく皆さんカスタマーハラスメントがあることは十分に理解している。それに対してどのような対策をしていて、それでうまくいっていないのか、うまくいっているケースはどういうものか、そういうところを全部調べて、ではこういう提案でどうかということまでやらないと難しいと思う。ポスターや旗をもうやっていると言うかもしれない。それが今のところわからないので調査の時間が必要だと思う。いろいろなケースがあると思う。カスタマーハラスメントがないであるとか、対策をしなくていいという意見では全くない。

(発言する者あり)

塚崎副委員長：例えば条例制定まで行わず、公共施設へのポスター掲示であるとか、公共施設へのカスタマーハラスメントを防止するための施策を提案するとして、何を調べてどういう状況がわかれば組み上がるか意見をいただきたい。

梅村委員：まず現状である。あとは、これまで質問した人に対する答弁も拾いながら。

塚崎副委員長：一般質問に対する答弁は簡単に調べられると思うが、議案質疑もかなりある。電話の録音システムはつけないであるとか、カメラについてもつけないという方向であるとか、そこまで全て調べたほうがいいか。記憶でいいか。

鬼頭委員長：会議録を検索すれば出てくる。

塚崎副委員長：例えば現状の話で、私は総合体育文化センターの話はたまたま先日聞いたが、それを質問事項にしようとする場合は、委員として現状をもう一度電話なり対面なりで調査してきたほうがいいか。

梅村委員：確信が持てないのであればもう一度聞いたほうがいい。一度聞いていて間違いがないのであれば聞かなくてもいいと思う。

塚崎副委員長：総合体育文化センターが一番多いと思うが、それ以外の施設も調査して、困っているという話があれば根拠にはなってくるか。

梅村委員：啓発が必要な根拠である。

塚崎副委員長：市内の事業者は既に自主的に啓発物を掲示しているところも多

いが、その効果までは諮らなくてよいか。

梅村委員：まずは庁舎環境でどうか。

塚崎副委員長：現状として困ってれば、こういうことはやめましょうという啓発効果はあるか。

鬼頭委員長：代表質問ではなく、政策提言として文書でまとめる方向とするか。いずれにしても時間はないが、それを言うとは何もできない。

塚崎副委員長：政策提言の場合は委員だけでなく全員に諮らないといけないのか。

梅村委員：委員でまとめた案を議会基本条例推進協議会で諮るものである。

塚崎副委員長：調査してまとまるのであれば、これだけでも委員会代表質問で行ったほうが良いと思う。公共施設のみの規模で委員会代表質問を行うことについて榊谷委員は合意できないか。

榊谷委員：委員会代表質問を行わないのではないか。

鬼頭委員長：やらないという方向もあったが、副委員長は代表質問で、事業者は含まず、まずは庁舎内と指定管理者のみに啓発依頼することを提案できないかということである。

塚崎副委員長：政策提言の形にすると厳しいのではないか。

榊谷委員：長泉町を視察したことで大きいのは条例制定ではないのか。そこが一致できないのであれば個人の一般質問ではないか。

塚崎副委員長：公共施設の現状に厳しい面もあるので、ポスター掲示だけであれば個人で一般質問するより委員会で代表質問したほうがすぐ取り組んでもらえるのではないか。やらない理由はあるのか。予算もそれほどかからないと思う。

鬼頭委員長：榊谷委員に条例制定について一般質問してもらってもいいのではないか。

塚崎副委員長：委員会代表質問の残り時間で一般質問できないか。

鬼頭委員長：代表質問を行った人は一般質問できない。選択肢としては、代表質問を行わず、各委員がテーマを分担して一般質問を行うことである。3月定例会に限らず、次年度でもいい。

塚崎副委員長：時間が経過すると記憶が薄れる。代表質問にそぐわないわけではないか。

鬼頭委員長：カスタマーハラスメント防止については全員一致しているが、条例制定については慎重な意見もある。

塚崎副委員長：とにかく早く公共施設にカスタマーハラスメントについての周

知を行ってほしいというところにとどまるかと思う。公共施設の市外利用者の料金が2倍になったことでトラブルが起こっている現状があるので、早く動いてほしいと委員会で質問したほうが速やかに動いてもらえるのではないかと。委員会で一致できているのであれば代表質問できると思うがどうか。

鬼頭委員長：条例制定は年度明けでも可能であるため、最初の取組として方針の周知をしていくという内容の代表質問であれば大丈夫か。

塚崎副委員長：公共施設にカスタマーハラスメントとはどういうものか周知する掲示物をつくってほしいという質問でどうか。質問事項に入れてほしいことがあれば。この案は視察前に作成したものなので完成度が低い。条例制定の必要性を求めてしまっているのもそういったところも変更しなければならぬと思う。ポイントとしてはカスタマーハラスメントのない社会をつくるための第一段階というところかと思う。

鬼頭委員長：ひとまず代表質問（案）を再度提示するために集まりたいが。

塚崎副委員長：通告は特殊になるか。

議会事務局長：通常的一般質問と同様に2月19日の正午が期限となる。委員会代表質問の通告書の書式は確立されていない。委員会代表質問の申し合わせで全委員が署名することとなっている。議会運営委員会で決定すべきと思っているが、案として書式はお渡しできると思う。

梅村委員：全員協議会後は難しい。施政方針についての代表質問もある。

鬼頭委員長：今日の時点である程度内容が固まっていなくてやはり難しい。既にほかの予定もあり、集まる時間がない。

塚崎副委員長：とりあえずできるところまでやってみる。月曜日までに原稿を作成する。

鬼頭委員長：文書会議で原稿を見てもらい、一致できたら代表質問を行えると思う。一致できなければ個人の一般質問となる。それでよろしいか。

議会事務局長：文書会議で合意をした場合、会議録には一切残らない。委員会代表質問を行うことを合意したという会議録を残す必要があるのではないかと自分は考える。合意を得る会議が開かれないのであれば、ここで正副委員長への一任を得てはどうか。

鬼頭委員長：それでよいか。

- ・協議の結果、今回は代表質問を行わず、個人の一般質問として扱うこととした。

(2) 行政調査の振り返りについて

鬼頭委員長：委員の質問を要約して報告書を作成した。何かおかしい点があれば言っていたきたい。

塚崎副委員長：録音が不鮮明だった部分もあるため確認をお願いしたい。

鬼頭委員長：合意がとられたら、この形で事務局に提出したい。

(3) その他

なし

8 その他

なし