

令和8年6月高浜市議会定例会会議録（第3号）

日 時 令和8年6月17日午前10時

場 所 高浜市議場

議事日程

日程第1 一般質問

本日の会議に付した案件

議事日程のとおり

一般質問者氏名

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| 1. 柴口征寛議員  | (1) 教育行政について             |
|            | (2) 平和行政について             |
|            | (3) 猛暑から市民の命と健康を守る取組について |
| 2. 長谷川広昌議員 | (1) カスハラ対策について           |
|            | (2) 財政運営について             |
| 3. 橋本友樹議員  | (1) 環境行政について             |
| 4. 北川広人議員  | (1) 学校給食について             |
| 5. 荒川義孝議員  | (1) 開庁時間の短縮について          |

～フロントヤード改革の観点から考える～

出席議員

|      |         |      |         |
|------|---------|------|---------|
| 1 番  | 橋 本 友 樹 | 2 番  | 荒 川 義 孝 |
| 3 番  | 神 谷 直 子 | 5 番  | 野々山 啓   |
| 6 番  | 今 原 ゆかり | 7 番  | 福 岡 里 香 |
| 8 番  | 岡 田 公 作 | 9 番  | 長谷川 広 昌 |
| 10 番 | 北 川 広 人 | 11 番 | 鈴 木 勝 彦 |
| 12 番 | 柴 口 征 寛 | 13 番 | 倉 田 利 奈 |
| 14 番 | 黒 川 美 克 |      |         |

欠席議員

な し

説明のため出席した者

|   |     |         |
|---|-----|---------|
| 市 | 長   | 杉 浦 康 憲 |
| 副 | 市 長 | 深 谷 直 弘 |

|                     |         |
|---------------------|---------|
| 教 育 長               | 村 越 茂 樹 |
| 企 画 部 長             | 野 口 恒 夫 |
| 総合政策グループリーダー        | 原 田 優   |
| 秘書人事グループリーダー        | 京 極 昌 彦 |
| DX推進/行財政改革グループリーダー  | 榑 原 雅 彦 |
| 総 務 部 長             | 杉 浦 崇 臣 |
| 行政グループリーダー          | 神 谷 直 子 |
| 財務グループリーダー          | 平 川 亮 二 |
| 市 民 部 長             | 岡 島 正 明 |
| 市民窓口グループリーダー        | 東 文 彦   |
| 経済環境グループリーダー        | 都 築 真 哉 |
| 福 祉 部 長             | 竹 内 正 夫 |
| 地域福祉/共生推進グループリーダー   | 岩 崎 和 也 |
| 地 域 福 祉 グ ル ー プ 主 幹 | 角 谷 権   |
| 介護障がいグループリーダー       | 藤 克 幸   |
| 福祉まるごと相談グループリーダー    | 野 口 真 樹 |
| 健康推進グループリーダー        | 中 川 幸 紀 |
| こ ども 未 来 部 長        | 鈴 木 明 美 |
| こども育成グループリーダー       | 板 倉 宏 幸 |
| 都 市 政 策 部 長         | 磯 村 順 司 |
| 都市計画グループリーダー        | 島 口 靖   |
| 防災防犯グループリーダー        | 亀 井 勝 彦 |
| 上下水道グループリーダー        | 神 谷 英 司 |
| 上下水道グループ副主幹         | 高 橋 貴 博 |
| 学校経営グループリーダー        | 清 水 健   |
| 学校経営グループ主幹          | 岩 間 基 訓 |

職務のため出席した議会事務局職員

|             |         |
|-------------|---------|
| 議 会 事 務 局 長 | 内 藤 克 己 |
| 主 査         | 祖父江 佑 介 |
| 主 任         | 立 花 容史枝 |
| 主 事         | 大 岡 靖 治 |

議事の経過

○議長（神谷直子） 皆さん、おはようございます。

本日も円滑なる議事の進行に御協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

---

午前10時00分開議

○議長（神谷直子） ただいまの出席議員は全員であります。よって、これより会議を開きます。

本日の議事日程は、お手元に配付してあります日程表のとおりです。

これより本日の日程に入ります。

---

○議長（神谷直子） 日程第1 一般質問を行います。

初めに、12番、柴口征寛議員。一つ、教育行政について、一つ、平和行政について、一つ、猛暑から市民の命と健康を守る取組について、以上3問についての質問を許します。

12番、柴口征寛議員。

○12番（柴口征寛） おはようございます。日本共産党の柴口征寛です。

今回は3件について一般質問をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

まず、件名1、教育行政についてです。

本年4月、新たな教育長が就任されました。教育を取り巻く環境は大きく変化しております。不登校児童・生徒の増加、特別な支援を必要とする児童・生徒への対応、多様な背景を持つ子供たちへの支援、さらには学校施設の老朽化や猛暑への対応など、教育現場には様々な課題があります。また、社会情勢に目を向ければ、世界各地で戦争や紛争が続き、人権や平和の大切さが改めて問われています。

そのような中で、教育長としてどのような理念の下、教育行政を進め、どのような子供たちを育んでいこうと考えておられるのか。

今回は、新教育長就任後初めての定例会ということも踏まえ、教育行政に対する基本的な考え方や今後の方向性について、伺いたいと思います。

まず、教育長の教育行政に対する基本的な考え方についてです。

教育を取り巻く環境が大きく変化する中、教育長には子供たち一人一人の学びと成長を支えるとともに、将来を見据えた教育行政を進めていくことが求められていると考えます。

また、教育行政においては、学力の向上だけでなく、人権や平和、多様性への理解、子供たちの居場所づくり、安全で安心して学ぶことのできる教育環境の整備など、幅広い視点が必要となっております。

そこで、伺います。

4月に教育長に就任され、今後、高浜市の教育行政を進めるに当たり、基本理念としてどのようなことを大切にしたいと考えておられるのか、まずお聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） まずは、新年度、市内各小・中学校が無事に開くことができまして、今現在も各校校長が心一つにして学校運営をしておりますことをまずもって報告いたします。よろしくお願いします。今後もまた、子供の確かな成長をしっかりと見守ってまいりたいと思います。

その上で、今後、高浜市の教育行政を進めるに当たり、全ては子供ありき、子供の主体性や一人一人の成長の過程、段階を尊重して個に応じた教育を引き続き推進してまいりたいと考えております。

子供の主体的な学びを信じ、子供の学びたいというそういう思いを、気持ちを大切にして、自分の成長を実感することで自信を持つことができる、そんな学校、学年、学級づくりに取り組んでまいります。

また、社会の変化や教育を取り巻く環境、高浜の子供の実態を踏まえまして、第2次教育基本構想に掲げます「自分・仲間・社会の幸せのために学び続ける子どもの育成」を基本理念といたしまして、「生きる力を育む質の高い教育活動の実施」と「一人一人を大切にしたいきめ細やかな教育のしくみの創造」を柱に掲げ、取組を推進するための5つの委員会をこの6月までに立ち上げ、活動を開始をいたしました。

各委員会は、社会の在り方が急激に変化する中で、子供の発達に関する課題の解決に向けた重要な役割を担っており、各校の代表委員を中心に子供の成長を支えてまいりたいと思っております。市民の皆様方にもぜひ御支援をいただきたいと思っております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 教育長として高浜市の教育行政を担うに当たり、現在の高浜市の教育を取り巻く状況、これどのように受け止めておられるのか。また、これからの高浜市の教育をどのような方向へ導いていこうと考えておられるのか。市民や保護者の関心も高いものと思います。

そこで伺いますが、高浜市のこの教育行政を進めるに当たり、現在どのような課題認識を持ち、それを踏まえて今後どのような教育行政を目指していく考えか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 先ほど答弁しました、第2次教育基本構想にのっとりまして、まず先ほど柱に掲げました「生きる力を育む質の高い教育活動の実施」に係る取組につきまして、子供の成長を支える教育活動を推進するために必要なことの一つ目として、子供が確かな学力を身につけるための教師力と授業力の向上を掲げます。

専門的な教育の担い手として、主題研究や一人一公開授業を実施いたします。そして、主体的・対話的で深い学びを実現するための教育課程の検討や授業改善を図り、高浜カリキュラムに位置づけて進めます。

二つ目は、自分のよさを理解し、自己肯定感を向上させて、自分らしく生きる力を育むための

キャリア教育の充実に向けた取組でございます。さらに、人・もの・こととの関わり合いを重視した教育活動の実施、道徳教育や情報モラル教育など、心の教育の推進や一人一人が持ち味を十分に発揮できる、そんな集団づくりを推進してまいります。

次に、「一人一人を大切にしたいきめ細やかな教育のしくみの創造」を柱にした取組につきまして、一つ目は、子供一人一人の学力の定着を図るために、きめ細やかで、かつ各教科に応じた専門的な指導を小学校での教科担任制の推進によって充実をさせてまいります。

二つ目は、特別支援教育や外国籍児童・生徒支援教育の充実を図り、困り感を持っている子供に対して、個に応じた支援を推進します。

いずれも学校と家庭が協力をして、子供の実態に応じた個別の支援計画により、細やかな支援を心がけてまいります。

三つ目は、これらのきめ細やかな教育の実践による学びの成果を継続していくための連携です。幼保小中の12年間の連携とともに、支援を必要とする子供については、切れ目なく系統性を意識した実践を積み上げまして、学びが途切れることがないように支援ファイルを高等学校等にも引き継いでまいります。

加えまして、学校、家庭、地域の連携を図り、人・もの・こととの関わりを大切にしたい連携を深めること、安心・安全な教育活動のために教育環境整備を図ること、教職員が子供と接する時間を確保するための業務改善にも取り組んでまいります。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） では、次に、平和と人権を大切にしたい教育について、伺います。

世界では今なお、戦争や紛争が続いており、多くの尊い命が失われております。また、国内においても様々な差別や偏見、人権侵害が存在しており、互いの違いを認め合い、尊重しながら、共に生きることの大切さが改めて問われております。

また、近年のインターネットやSNSの普及により、子供たちは日々多くの情報に接するようになりました。その一方で、差別や偏見を助長する情報や誤情報や偽情報に触れる機会も増えており、情報を適切に判断する力や他者を尊重する心も育むことの重要性はますます高まっております。

戦争体験者や被爆者の高齢化が進む中、平和の尊さや命の大切さを次の世代へどのように伝えていくのか。また、多様な人々が共に暮らす社会の中で人権を尊重する心をどのように育てていくのかは、教育の果たす重要な役割の一つであると考えます。

そこで、伺います。

次の時代を担う子供たちに対し、平和の尊さや命の大切さ、人権を尊重する心を育む教育について、どのような考えの下で取り組んでいかれる方針か、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 次の時代を担う子供たちに対して、平和の尊さや命の大切さ、人権を尊重する心を育む教育は大変重要であると認識しております。ただ単に過去の出来事を知識として学ぶだけではなく、子供たち自身が平和や人権について主体的に考えて行動につなげていく学びを大切にしていまいりたいと考えております。

そのため、特定の機会だけではなく、社会科や道徳、総合的な学習の時間をはじめとする授業、そして学校という小さな社会であります。こうした学校生活の中で友達を思いやる心を持つこと、互いの個性を尊重し、多様な価値観の違いを認め合うこと、命の大切さを考え、感じることでできる場面を積み重ねてまいりたいと思います。そして、子供たちが平和な社会づくりや人権の尊重について、主体的に考え、行動できるような力や心を養いたいと考えております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 次に、誰一人取り残さない教育について、伺います。

まず、不登校についてですが、予算及び決算審査における資料要求に基づく資料を見ると、不登校児童・生徒数は全国的に増加傾向にあり、愛知県においても同様の状況が続いています。また、本市においても不登校児童・生徒数は年々増加しており、特に小学校では令和元年度の42人から令和6年度には148人となるなど大幅に増加しております。不登校出現率についても、全国や愛知県を上回る状況が続いています。さらに、不登校の要因を見ると、無気力、不安が大きな割合を占めており、子供たちが様々な不安や悩みを抱えている状況も伺えます。

こうした状況を踏まえると、不登校への対応は、本市の教育行政における重要な課題の一つであると考えます。

そこで伺いますが、本市において、不登校児童・生徒が増加し、また、不登校の要因として、無気力、不安が大きな割合を占めている現状を教育長としてどのように受け止めておられるのか。

また、一人一人の子供の学びや居場所を保障する観点から、不登校の背景や課題をどのように認識し、今後どのような改善策に取り組んでいくお考えか、お聞かせください。

さらに、不登校児童・生徒への支援に当たっては、学校へ登校することのみを目標とするのではなく、子供本人の思いや状況に寄り添いながら、一人一人に応じた支援を行うことが重要であると考えますが、このことについてどのように考えておられるのか、併せてお聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 議員さんおっしゃられるとおり、不登校児童・生徒の出現率は、高浜市の小・中学校も高い状況が残念ながら続いておるところでございます。

家にいるより学校にいたほうが楽しい、そんな環境をつくれたらいいなと思ってるんですけども、なかなか難しいところがございます。ただ、一人一人の子供が置かれてる状況は家庭環境によって様々でありまして、保護者と定期的に連絡を取りながら、適切に把握をし、きめ細やかで専門的な指導を個別に実施しなければならないと認識しております。

そのためにも、これまで高浜市では、高浜市教育支援センター「ほっとスペース」に生徒指導相談員が常駐して支援し、こころの相談員が子供や保護者、教職員との相談等を行っております。

また、両中学校の校内教育支援センターにスクールヘルパーを配置し、支援が必要な子供の支援を行っております。令和8年度、今年度からですが、小学校2校にも校内教育支援センターを新設して支援を開始いたしました。

高浜市の財政が非常に厳しい状況ではございますけれども、全ての小学校での開設を進めたいと、希望を私自身は持っております。また、非常勤養護教諭を引き続き任用いたしまして、保健室を心の居場所に行っている子供を養護教諭と共に補助する支援を実施して継続してまいります。

ただ、こうした居場所にも条件が合わなかったり、適応できなかったりする子供を受け入れる場として、今年度から岡崎市美合町に移転しました、愛知県総合教育センターに教育支援センター「ステップステーションみらい」が新設をされました。この「みらいルーム」は、愛知県内に住む長期不登校の状況にある小・中学生を対象に受け入れ、教員経験者や心理の専門家が配置され、子供が安心をして過ごす場所として個に応じた活動ができる居場所として開設をされました。

中学生はメタバースを活用した支援「ONE STEPみらい」の活用によるオンライン授業や相談ができるシステムを開設されております。いずれも利用料はかかりません。

そうした学校以外、高浜市以外、そうしたフリースクールのような場所はお金がかかる場合も多いのですが、こうした県の施設も有効に活用しながら子供たちが自由にコミュニケーションが取れる空間での交流活動や双方向型のオンライン授業で、興味、関心に基づく自主的な活動も可能になると考えております。

岡崎までの通室っていうハードルがあるわけですが、こうした場の活用につきましては、不登校の子供が孤立しないよう、一人一人の特性に合わせた学びの選択肢の一つとして考えております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 学校には障害がある児童・生徒や特別な配慮を必要とする児童・生徒、外国にルーツを持つ児童・生徒など、様々な背景を持つ子供たちが在籍しております。そうした子供たちが必要な支援を受けながら、安心して学べる環境を整えることはもちろんですが、同時に全ての児童・生徒が互いの違いを認め合い、そして尊重しながら、共に学び成長していくことも重要であると考えます。

また、共生社会の実現に向けては、子供の頃から互いの違いを理解し、多様な背景や価値観を尊重する心を育んでいくことも大切であると考えます。

そこで伺いますが、障害のある児童・生徒や特別な配慮を必要とする児童・生徒、そして外国にルーツを持つ児童・生徒を含め、全ての児童・生徒が互いの違いを認め合い、尊重しながら、

共に学び、成長できる教育環境の実現に向け、今後どのように取り組んでいかれるお考えか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 個々に様々な背景を持つ子供に対しまして、それぞれが必要とする個に応じた多様な学びの場と切れ目のない支援体制をつくることが大切であると考えております。

現在、高浜市においても、障害のある子供が可能な限り同じ場で共に学べるよう、各学校では交流学級を設けて、通常学級で共に学んだり、日本語の理解が不十分な子供には日本語指導教室での授業を設定したり、先ほどお伝えしたとおり、校内の教育支援センターにおいての活動を今回、新たに新設したりして対応してまいります。

そして、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、特別支援教育支援員などの専門スタッフを計画的に配置いたしまして、学校の教育活動を支援していただきたいと考えています。今後も特別支援教育の専門性の向上や通常の学級における指導の充実を図るために、一般教職員への研修会も年間計画に位置づけて推進してまいります。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） ここまで不登校児童・生徒への支援や障害のある児童・生徒、そして特別な配慮を必要とする児童・生徒など、教育の在り方についてお聞きしてきました。

子供たちは一人一人異なる個性や背景を持っており、抱えている課題や困りごととも様々です。

そのような中で、教育には全ての子供たちが安心して学び、自分らしく成長できる環境を整えていくことが求められていると考えます。また、誰一人取り残さないという考え方は、単に支援が必要な子供への支援にとどまらず、全ての子供たちの学びや成長を保障していく上で重要な視点であると考えます。

そこで、教育長として考える誰一人取り残さない教育とはどのような教育か、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 議員おっしゃられる、誰一人取り残さない教育、とても重要であります。ただ、学校だけの教育活動で達成できるものではございません。

第7次高浜市総合計画にあるとおり「人と想いが つなぐつながる しあわせなまち 大家族たかはま」の将来都市像のとおり、高浜市の園、学校そして家庭、地域が子供たちの成長を願って、三者一体、大家族となり、高浜市全体で人づくりに取り組んでいくことが大切であると考えております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 子供たちを取り巻く課題は多様化しており、不登校や様々な困難を抱える子供たちへの支援をはじめ、子供たちの健やかな成長を支えていくためには、学校だけでなく家

庭や地域との連携も重要であると考えます。地域には様々な経験や知識を持つ人々がおり、学校、家庭、地域がそれぞれの役割を果たしながら、協力して子供たちを見守り、そして支えていくことが求められているのではないのでしょうか。

そこで、子供たちのこの成長を支えていく上で、学校、家庭、地域の連携をどのように位置づけておられるのか。そして、今後どのような関係づくりを進めていこうと考えておられるのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 高浜市は人口約4万9,000人、幼・保、認定こども園が14園、小学校は5校、中学校は2校の顔が見えるコンパクトな市であります。そのため、意思疎通も図りやすい環境にあると考えます。

答弁の初めにも申し上げたとおり、心一つ、市全体が未来を担う子供の成長をみんなで願い、支え合っていきたいと考えております。

その手だての一つといたしまして、現在も12年間の育ちを願い作成している「高浜市が育てていきたい生活習慣・学習習慣」のカレンダーの活用を見直して有効活用できるとよいと思っています。

現在、各教室にも掲示いたしまして、保護者及び関係団体にも配布をさせていただいております。子供の育ちにける思いや目標、達成に向けた手だて等の共通理解を図り、三者一体となって取り組む、1年間の教育の道しるべの役割を果たしていると考えます。

実践例といたしましては、月初めの全校集会の折に学校の児童会役員がカレンダーに掲げられている今月の目標に対して、全校で取り組むポイントを具体的に示し、目指す子供像に迫る実践を全校心一つにして推進している学校もあります。

昨年、愛知県の幼児教育から義務教育課程につなぐための推進体制を図る会議に参加した際、そういった報告をいたしましたところ、高い評価を関係者からもいただいております。

高浜で当たり前となってきたこうした事業を、目的、目標に再度立ち返って、有効に活用していくことが大切だと考えています。

また、高浜市の各小学校区には全てまちづくり協議会がそれぞれの特色を生かして学校と共に地域を盛り上げ、PTAとも協働して子供の育ちと地域の活性化を支えていただいております。地域との連携、活性化に、大人も子供も一緒になって取り組んでいる自慢のできる取組だと思っています。

高浜市、財政が厳しい中、コンパクトな高浜市だからこそ実践できる、そんな強みを生かした取組を見直して、それらの取組の質の向上を図ることが効果的であると考えています。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 最後に、安全で安心して学ぶことのできる教育環境について、伺います。

子供たちが健やかに成長し、安心して学ぶためには、教育内容の充実だけでなく、安全で安心して学校生活を送ることができる教育環境を整えていくことも重要であると考えます。また、学校施設の整備はもとより、様々な悩みや不安を抱える子供たちへの相談支援体制の充実や、誰もが安心して学校生活を送ることができる環境づくりも求められていると考えます。

そこで伺いますが、学校施設の整備や相談支援体制の充実、さらにはこれまで何度か求めてきましたトイレへの生理用品の設置等含め、子供たちが安全で安心して学校生活を送ることができる教育環境づくりについて、どのようなことが重要であると考えておられるのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 各学校におきまして、子供の笑顔があふれて、健康で生き生きと子供たちが生活を送る上で、安全で安心して学校生活を送る環境というのは欠かせないものでございます。様々な背景を抱える子供への個々の対応等につきましては、これまで答弁させていただきましたので、施設・設備、その他、環境面について述べさせていただきたいと思います。

現在、高浜市学校施設長寿命化計画に基づきまして、順次、学校設備の改修、改良工事を進めております。今年度の新たな工事といたしましては、高浜、南、両中学校の屋内運動場体育館の空調整備工事を進める計画でございます。これまで心配されておりました授業や部活動等における熱中症のリスクの低減を図りまして、安心・安全に全力で活動ができることが期待できます。

小学校体育館への空調設備の設置につきましては、設置費用やランニングコスト、財源など、様々なハードルがあります。今後、協議を重ねながら検討を進めてまいりたいところでございます。

トイレの環境につきましては、洋式化が十分に図られていない学校への設置を空調設備同様に、協議を重ねながら検討を進め、改善を図っていくことを考えております。

トイレへの生理用品の設置につきましては、残念ながら、これまでの対応と現在変わりはございません。

学校における授業では、小学校4年生、保健の授業「体の発育・発達」という単元で思春期における成長を取り上げて、男女の体における変化を学んでおります。あわせて、5、6年生で、宿泊を伴う行事が各校で計画されるので、保健の授業が行われるのと同時期に、およそ同時期ですね、3年生で行うところもあります。養護教諭による指導を実施する学校が多くございます。

保健室への対応を丁寧に行って、子供の背景を正しく理解し、そうした行事への支援について検討したり、状況に応じて関係機関につないだりしますので、保健室での対応が重要だと考えております。もし、特別な対応を必要とする事案が生じた場合につきましては、本人、保護者と相談をいたしまして、個別に対応させていただきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛）　今回は、教育行政に対する基本的な考え方や課題認識、平和と人権を大切にする教育、誰一人取り残さない教育、そして安全で安心して学ぶことのできる教育環境についてお聞きしてきました。

教育を取り巻く環境は大きく変化しており、不登校児童・生徒の増加や多様な背景を持つ子供たちへの対応など、教育現場には様々な課題があります。

そのような中で、子供たち一人一人が大切にされ、誰一人取り残されることなく、安心して学び、成長できる教育を進めていくことが何より重要であると考えます。また、平和や人権を大切にする心を育むこと、そして学校、家庭、地域が連携しながら子供たちを支えていくこともこれからの教育において欠かすことのできない視点であると思います。

今回の御答弁を踏まえて、新たな教育長の下、子供たちに寄り添った教育行政が進められることを期待し、件名1、教育行政についての質問を終わります。

それでは、次に、平和行政についてへ移ります。

昨年、高浜市では、平和都市宣言が制定されるとともに、原爆パネル展やVRゴーグルによる被爆体験、被爆樹木の剪定枝の展示など、様々な平和事業が実施されました。

戦後80年、被爆80年という大きな節目の年に市として平和への意志を示し、平和について考える機会を設けたことは大変意義のある取組であったと受け止めております。一方で、平和都市宣言や平和事業は実施したことで終わりではありません。戦争体験者や被爆者の高齢化が進み、戦争を直接知る世代が少なくなる中、平和の尊さや戦争の悲惨さをどのように次の世代へ継承していくのかが、これまで以上に重要な課題となっております。

平和都市宣言は制定すること自体が目的ではなく、その理念を市民一人一人に根づかせ、日常の中で、平和について考える機会を創出していくことが重要であると考えます。

また、平和について学ぶことは、単に過去の出来事を知ることにとどまりません。平和の尊さや戦争の悲惨さについて学び、多様な立場や考え方に触れながら、自ら考え、主体的に判断する力を身につけていくことも重要であると考えます。とりわけ、学校教育においては、子供たちが平和を自分自身の課題として受け止め、考えることのできる教育をどのように進めていくのかが問われています。

こうした認識の下で、今回は、1の平和都市宣言を踏まえた平和行政の推進について、2つ目に学校における平和教育について、3つ目に自衛官募集事務に係る募集対象者情報の提供について、この以上3点について順次質問をしていきます。

まず、平和都市宣言を踏まえた平和行政の推進について、伺います。

昨日の5番議員の一般質問に対し、昨年度、実施した平和事業について、若い世代やファミリー層にも平和について考える機会を提供できたことが成果であり、一方で、継続性が課題であるとの答弁がありました。

私も平和事業を継続していくことは重要であると考えますが、平和について考えることは、戦後80年や被爆80年といった節目の年だけのものではなく、本来は日常の中で継続的に意識していくことが大切ではないでしょうか。

平和都市宣言を行った自治体としては、平和事業を実施するだけでなく、その理念を市民生活の中に根づかせていくことも重要であると考えます。例えば、市のホームページにおける継続的な発信や広報紙等を活用した継続的な周知など、市民が日常的に平和について考えるきっかけを設けていくことも一つの方法ではないかと思います。

そこで伺いますが、市として継続性という課題を踏まえ、平和都市宣言の理念を市民へ浸透させるため、今後どのような取組を進めていこうと考えているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 総合政策グループ。

○総合政策G（原田 優） 議員御指摘のとおり、平和の大切さについて考えることは節目の年だけのものではなくて、日々の暮らしの中で継続的に意識していくことが何よりも大切であると認識しております。

昨日の一般質問でも答弁させていただいたとおりですが、本市における平和行政におきましても、まさにその継続性をいかに持たせていくかが大きな課題であると認識しております。

そうした中で、昨日も答弁をさせていただいておりますが、平和都市宣言制定後の平和行政の方向性としたしましては、行政が主体で実施をしていくのではなくて、市民や地域団体が主体となって、行政と共に連携をしながら平和行政を継続可能な形で発展させていくことが重要であると考えております。

そのためには、例えば広島市や長崎市などの先進自治体、あるいは本市が加盟をしております平和首長会議などがインターネット上で公開をしている動画コンテンツや平和データベースを活用することなど、できることからにはなりますけれども、市民の皆様がいつでも身近に学べる環境づくりを進めてまいりたいと考えております。

こういったデジタル技術の活用に加えまして、将来的には市民や地域団体が主体となる活動とともに連携を図りながら、平和都市宣言の理念が市民の生活の中に自然と根づくような取組を検討してまいりたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 昨年度のこの平和事業について、これ評価しておりますし、今後も継続していくことは重要であると考えております。一方で、改善すべき点もあったのではないかと感じています。

昨年9月でもちょっと指摘させていただきましたが、昨年の市役所の庁舎に掲示された平和都市宣言の懸垂幕についてですが、実際に見ましたが、これ隣に掲示されていた自衛官募集の懸垂幕と比較すると大きさも小さくて、結果として平和都市宣言の発信、これが十分に市民の目に

届いていたのか疑問に感じました。

平和都市宣言を行った自治体として、市民への発信という点で改善の余地があったのではないかと考えますが、市としてどのように認識しておられるのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 総合政策グループ。

○総合政策G（原田 優） 昨年度の懸垂幕の掲示に当たりましては、宣言の発表に合わせて急遽、作成をしたものでございまして、予算の確保なども含め、限られた状況の中でできる範囲の対応を行ってきたものでございます。

また、掲示場所につきましても、庁舎の限られたスペースや既存の設備などを考慮した上で配置をさせていただいたものでございます。

御指摘の懸垂幕のサイズ変更につきましても、予算面の制約等もございまして、なかなか難しいかなというふうに思っておりますけれども、懸垂幕にこだわらず、限らず平和都市宣言に込めた思いをより多くの市民の方に伝えていけるような取組が重要であると考えております。

そのためには、先ほども申し上げましたけれども、デジタル技術等を活用いたしまして、効果的に高浜市平和都市宣言の理念が市民の皆様が届くように、引き続き、情報発信の在り方等を調査、研究してまいりたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 次に、学校における平和教育について、伺います。

戦争体験者や被爆者の高齢化が進み、戦争を直接語り継ぐことのできる方々が少なくなっている中、学校教育において、平和の尊さや戦争の悲惨さをどのように学び、次世代へ継承していくのが重要な課題となっております。

文部科学省は令和7年7月に戦争がもたらした惨禍と核兵器を巡る諸課題に関する学習指導案の作成についてを示し、被爆体験や語り部による講話、映像資料の活用、オンライン学習等、様々な学習方法や指導例を紹介しております。

そこで、4点伺います。

市教育委員会として、この通知や学習指導案をどのように受け止めておられるのか。また、ここで示されている被爆体験や語り部による講話、映像資料の活用、オンライン学習等について、市内小中学校においてどのように実践しておられるのか。

さらに、昨年9月の一般質問以降、新たな取組や変化があれば、併せてお示しいただきたいと思います。加えて、こうした資料や指導例を参考に、今後どのような平和教育を進めていこうと考えているのか、以上4点、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G主幹（岩間基訓） 学校における授業におきましては、学習指導要領に基づき、教科書を中心とした学習を基盤としながら、戦争や平和に関する内容を扱い、児童・生徒が歴史的

事実を理解するとともに、平和について自ら考える機会を大切にしているところでございます。

学校における教材、教具につきましては、議員お示しになりました資料も含めまして、多くの教材の中から選定し、準備をし、授業を行っております。今後、各学校が独自に取り組むことがこの資料につきましてはあるかもしれません。

昨日の答弁でも話させていただきましたが、本市におきましてはこれまで学校図書室における戦争や平和に関する特集展示、児童・生徒が主体的に学べる教室環境の整備を進めてまいりました。ただ、平和教育は特定の教科や領域のみで行われるものではなく、学校の教育活動のあらゆる場面で行うことが大切だと考えております。平和の大切さをいつでも実感できるよう、日頃の授業の中でも取り上げ、子供たちが自分ごととして主体的に考えられることを大切にしています。今後も学校の日頃の教育活動の中で、児童・生徒が平和の大切さを自分ごととして捉えられるよう、主体的に考えていけるよう、教育の充実に努めてまいります。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 先ほども触れましたが、昨年、高浜市では平和都市宣言が制定されるとともに、原爆パネル展やVRゴーグルによる被爆体験など、様々な平和事業が実施されました。

こうした取組は市民に平和について考える機会を提供するものであり、大変意義のあるものであったと考えております。一方で、平和都市宣言の理念や平和事業の成果を次世代へと継承していくためには、市が実施するこれらの平和事業と学校教育とのこの連携が重要ではないかと考えます。

そこで伺いますが、平和都市宣言や各種平和事業と学校教育との連携についてはこれまで必ずしも明確には見えてこなかったように感じておりますが、今後どのように連携を進め、子供たちの平和学習につなげていこうと考えているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G主幹（岩間基訓） 現在、高浜市教育委員会として直接的に各学校において市の平和都市宣言と絡めた実践を予定するということとはございませんが、各学校におきましては、この平和都市宣言というものも授業者が学習の狙いに合わせて、選ぶ、選定する教材の一つとして準備し、授業を行う可能性はあります。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 平和教育においては、平和や戦争について学ぶだけでなく、多様な立場や考え方に触れながら、自ら考え、判断する力を育んでいくことも重要であると考えます。

そのこととも関わって、次に（3）の自衛官募集事務に係る募集対象者情報の提供について、伺います。

自衛官募集事務に係る募集対象者情報の提供については、全国的にも個人情報保護等の観点から様々な議論があります。高浜市においても、自衛隊からの依頼に基づき、対象者情報が宛名ラ

ベルに印字され、それが自衛隊に提供がされていると承知しておりますが、市として、これまで募集対象者情報の提供について、毎年何らかのその見直しや検討を行ってきたのかどうか。行ってきたとすれば、どのような内容であったのか。また、今後この情報提供、これ取りやめる考えはあるのかどうか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 行政グループ。

○行政G（神谷直子） 自衛隊への情報提供についてですけれども、国の個人情報保護委員会からも、この自衛官募集の対象者情報の提供は自衛隊法施行令に基づく事務であり、個人情報保護法における個人情報の利用及び提供の制限の除外に該当するという見解が示されていることから、市として情報提供の可否について検討したことはございません。

また、今後も自衛隊から要請があれば、それにお応えし、提供してまいります。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 今年度の募集対象者情報の提供について、対象者数は何人となっているのか。また、今年度、自衛隊からの依頼及びそれに対する情報提供の状況はどのようになっているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 行政グループ。

○行政G（神谷直子） 今年度の対象者数は、今年度18歳を迎える方は、男247名、女233名、計480名。また、今年度22歳を迎える方は、男276名、女228名、計504名で、18歳と22歳を合わせた合計は984名であります。また、今年度の5月に自衛隊から情報提供の依頼があり、除外申出があった5名の方を除いた979名の方の情報提供を6月に行ったところでございます。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 募集対象者情報の提供に当たっては、情報提供を希望しない人のために除外申出制度が設けられております。制度が設けられている以上、どの程度利用されているのか、また市民からどのような反応があるのかを把握していくことも重要であると考えます。

そこで伺いますが、除外申出制度について、先ほどの答弁で今年度の人数はありましたけれども、年度ごとの利用者数の推移はどのようになっているのか。また、制度に関する問合せの状況はどのようになっているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 行政グループ。

○行政G（神谷直子） 除外申出制度は令和5年度から始まり、申出件数は令和5年度がゼロ件、令和6年度が1件、令和7年度が4件、令和8年度は5件の除外申出がございました。

また、問合せにつきましては、正式な数は数えておりませんが、今年度は4件ほどあったと記憶しておるところです。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） その問合せの内容について、もし把握していれば教えていただけますか。

○議長（神谷直子） 行政グループ。

○行政G（神谷直子） 問合せの主な内容は、手続方法についての問合せでございました。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 除外申出制度については、現在、窓口または郵送による手続となっております。近年は行政手続のオンライン化も進められており、対象者やその家族が利用しやすい環境を整えていくことも重要ではないかと考えます。

そこで伺いますが、他の自治体におけるインターネットによる申出受付の状況について、市としてどのように把握しているのか。また、対象者の申出機会の確保及び負担軽減の観点から、本市においてもこのインターネットによる申出受付を導入する考えはないのか、これをお聞かせてください。

○議長（神谷直子） 行政グループ

○行政G（神谷直子） 近隣市でオンライン申請を導入している市は、刈谷市、安城市、知立市がオンライン申請導入済みということで把握しております。また、それらの近隣市の取組を参考にし、導入に向けて検討してまいりたいと考えております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） ここまでは、募集対象者情報の提供や除外申出制度の運用について、伺ってきました。

先ほどの答弁では、募集対象者情報の提供については、今後も継続していくとのことのお話であったと受け止めております。また、除外申出制度の利用者数は年々増加しているものの、依然としてその数は多いとは言えないのではないのでしょうか。もちろん、自衛隊への入隊を希望する人が応募することを否定するものではありませんし、応募するか、しないかは最終的には本人が判断すべきものであると考えます。自らの判断で応募する、あるいは応募しないという、この明確な意思を持っている人もいると思います。

しかし一方で、将来の進路がまだ定まっていない若者や自衛隊について十分な知識を持たないまま募集案内を受け取る若者もいるのではないのでしょうか。今の小・中学生が数年後に18歳や22歳となり、ある日突然、自衛隊からこの募集案内が届いた際に、平和や戦争、命、そして自衛隊の役割について十分に考えた上で、自らの意思で判断できるようにすることが重要であると考えます。むしろ、この名簿提供の是非そのもの以上に、そうした主体的に考え、判断する力を育てることが重要であり、そのためには学校教育の果たす役割が非常に大きいと考えております。

そこで教育委員会に伺いますが、募集対象者情報の提供が今後も行われる中、対象者が平和や戦争、自衛隊の役割について主体的に考え、自ら判断する力を身につけることが重要であると私は考えておりますが、教育委員会としても同様の認識をお持ちかどうか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G主幹（岩間基訓） 市教委といたしましては、学習指導要領にありますように、学校での学びをその後の人生や社会に生かすために、知識及び技能の習得のみに偏るのではなく、思考力、判断力、表現力等、学びに向かう力、人間性を含めてバランスよく育成することを目指しております。今後もよりよい学校教育を通じて、子供たちが未来の担い手となるように必要な知識を確実に備えることができるよう、学校教育の実現を目指してまいります。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 子供たちがこの平和の大切さや戦争の悲惨さ、自衛隊が災害派遣や国防等において果たしている役割などについて、これ様々な考え方や見方に触れながらこれらを自ら考え、判断する力を身につけられるようにするためには、教育委員会としてどのような教育を進めていこうと考えているのか、具体的にお聞かせください。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G主幹（岩間基訓） 教育委員会としましては、子供たちが主体的に考え、自ら判断する力を育むためには、多様な意見や立場に触れ、それらを比較、検討する経験を積むことが重要であると認識しております。このため、各教科等におきましては、学習指導要領にのっとりまして、学習課題に対して複数の考えを提示し、対話や意見交流を通して根拠を基に自分の考えを形成するような、主体的で対話的な深い学びを実現する教育活動を目指しております。

また、現在、総合的な学習の時間等におきましては、福祉であったり、環境、防災、SDGs、自らのキャリアであったり、そういったものを含めまして、社会的なテーマを扱っております。地域の方や専門家の話を直接聞く機会を設けることで、多様な価値観に触れる実践的な学びを推進しております。

今後も具体的な学習活動の改善を通して、子供たちが多様な意見に触れるように、そういった視点を踏まえて自ら考え、判断できる力の育成に努めてまいります。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 最後に、ちょっと教育長にぜひお聞きしたいのですが、昨年の一般質問でもこれ主体的に考えることが大切との答弁がありました。新たに就任された教育長としても同様のお考えなのか。特に、平和や戦争、自衛隊の役割について子供たちが多様な考え方に触れながら、自ら考え、判断する、そうした力を育てることをどのように捉えているのか、最後にぜひお聞かせいただければと思います。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 議員おっしゃられるとおりであります。

学校教育といたしましては、こういった自衛隊の加入、そういったことはとりあえずその一つの視点として、それ以外のキャリア、自分がやはり先ほど最初の答弁でも申し上げましたとおり、自分のよさを生かして、どれだけ自分が活躍できるのか、人それぞれ個々やはり得手不得手があ

ると思います。なので、それぞれみんなが自分のよさを自分自身が自覚して、そのよさを生かしながらこれから社会でたくましく生き抜いていく。そういった子供たちが育成をしていくことを一番の柱にして考えてまいりたいと思っています。

その中の一つの選択肢として自衛隊があるかもしれませんが、それ以外の職業、あるいはいろいろな道っていうものは、個々の自分のそういった夢や願い、それから自分のよさを生かす上で、どう社会をたくましく生き抜いていくのか、そのあたりをしっかりと子供たちが認識できるように、自覚できるように、義務教育課程のうちから、そういった自己肯定感ですとか、自己有用感みたいなものを育成していくことを重要視してまいりたいと考えております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 以上、平和行政の推進、学校における平和教育、自衛官募集事務に係る募集対象者情報の提供について、伺ってきました。

戦争体験者や被爆者の高齢化が進み、戦争を直接語り継ぐことのできる方々が少なくなる中、平和の尊さや戦争の悲惨さを次世代へどのように継承していくのかは今後ますます重要な課題になると考えます。

以前、駅頭で高校生と対話した際に、軍拡がよく分からないとか、核兵器についてもどう考えてよいか分からないといった生徒にも出会い、正直かなり驚きました。

そのことから平和や戦争、命や自衛隊の役割について、子供たちが様々な情報や考え方に触れながら、自ら考え、判断する力を育んでいくことが重要であると改めて感じております。

平和都市宣言を行った自治体として、平和行政と学校教育の両面からそうした取組がさらに進められることを期待して、次に移ります。

それでは、次に、猛暑から市民の命と健康を守る取組について、お聞きします。

近年、記録的な猛暑が毎年のように続いており、熱中症による救急搬送や死亡事例が全国各地で発生しております。気候変動の影響も指摘される中、猛暑はもはや一時的な異常気象ではなく、市民の命と健康に直結する深刻な課題となっております。

こうした中、気候変動適応法の改正により、危険な暑さから避難できる場所として市町村長は冷房施設を有する施設をクーリングシェルターとして指定することができるようになりました。

本市においても、昨年度からクーリングシェルターに加えてひと涼みスポットが指定され、熱中症予防に向けた取組が進められております。一方で、そうした施設まで行くことが困難な人や物価高騰や電気料金の上昇により、エアコンの設置や使用を控えざるを得ない人への支援も重要な課題であると考えます。

そこで、まずクーリングシェルターの利用促進について、伺います。

では、クーリングシェルターとこのひと涼みスポットについて、まずそれぞれどのようなものであり、どのような違いがあるのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） まず、クーリングシェルターとひと涼みスポットの違いということでございますが、先ほど議員も御説明いただきましたとおり、クーリングシェルター、いわゆる指定暑熱避難施設というのは、気候変動適応法に基づきまして、適当な冷房設備を有する等の要件を満たす施設を誰もが利用できる、暑さをしのげる施設として、市町村長が指定した施設のことでございます。運用期間であります4月の第4水曜日から10月の第4水曜日の間に熱中症特別警戒アラート、熱中症特別警戒情報が発表されたときに、あらかじめ公表している開放可能日等において開放することとなっておりますものでございます。

これまで、全国でもアラートの発令がされたことはありませんので、シェルターとしての開設実績はないようなのがクーリングシェルターの現状でございます。

一方、この高浜市においては、このクーリングシェルターをひと涼みスポットといたしまして、同じ施設を熱中症特別警戒アラート発表の有無にかかわらず、暑さをしのぐため、施設の一部を開放することとしております。現在、全てのクーリングシェルターがひと涼みスポットとして開放をしておるところでございます。

今年度の開放期間につきましては、令和8年4月22日の水曜日から令和8年10月28日の水曜日までとしておりまして、公共施設12か所、民間施設10か所を指定しておるところでございます。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 先ほどの御答弁にもありましたが、昨年度については、熱中症特別警戒アラートが発表されなかったため、クーリングシェルターとしてではなく、ひと涼みスポットとして開放されたものと認識しております。

昨年度におけるこのひと涼みスポットの利用状況はどうであったのか。また、その利用状況について市としてどのように評価しているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） 昨年度でございますが、令和7年は5月15日から10月22日までをこの利用期間としておりまして、先ほど申し上げました22か所にもう一か所ありましたので、23か所がございました。いずれの施設も通常の開館時間が開放時間となっておりますので、その開館時間中にどんな出入りがあったっていう細かいところまでの利用状況は正直なところ把握はしていませんが、必要に応じて利用していただいておりますというふうには認識をしております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 利用促進を考える上では、この施設の数だけでなく、市民にとって身近な場所にあるのか、暑い中でも無理なく行ける場所にあるのかという配置の視点も重要となります。

現在、公共施設や民間施設を含めて指定されておりますが、市内の全てのまちにあるわけではなく、自宅から遠い人もいるのではないかと思います。クーリングシェルター及びひと涼みスポ

ットのこの配置状況について、市内全域から利用しやすいものとなっていると考えているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） このクーリングシェルター及びひと涼みスポットの配置でございますが、現在、先ほど申し上げましたとおり、市内22か所を指定しておるところでございます、具体的に各ふれあいプラザ、こちらは各小学校区に配置をされております。加えて、市内3か所の郵便局も御協力を積極的にいただいておりますような状況でございます。加えまして、民間施設を含め、22か所の登録が指定があるということで十分な配置であろうと考えておるところでございます。

加えまして、この暑い時期になりますと、こういった指定をしている、いないにかかわらず、施設や店舗そういったところが、いわゆる来店者等、市民の方を受け入れていただいておりますように理解をしております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 熱中症リスクが高い人ほど、暑い中を歩いて移動すること自体が負担になる場合があります。高齢者や体調に不安のある人など、クーリングシェルターやひと涼みスポットを必要とする人ほど、そこまで行くことが難しいという課題もあるのではないのでしょうか。

先ほども触れましたが、地域によっては利用できる施設が身近にない場合も考えられます。民間施設との連携による設置箇所の拡充やチョイソコとの連携も含め、クーリングシェルター及びひと涼みスポットのこの利用促進や利便性向上に向けて、今後どのような取組を進めるお考えか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） 今後につきましては、引き続き、クーリングシェルター及びひと涼みスポットとして募集を継続をしております。

加えまして、ひと涼みスポットとしては開放時間中の利用を促してまいります。

チョイソコにつきましては、停留所の場所だとか予約状況いろんな要素がございますので、現時点では特段の連携は考えておりません。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 次に、（2）の生活困窮世帯等への支援について、お聞きします。

猛暑がこれ常態化する中、熱中症による健康被害を防ぐためには、クーリングシェルターやひと涼みスポットの設置だけでなく、自宅で過ごす人への支援も重要であると考えます。

熱中症予防には、適切にエアコンを使用し、室温を適切に保つことが重要です。しかしながら、近年は物価高騰や電気料金の上昇が続いており、経済的な理由からエアコンの設置をためらったり、設置していても使用を控えたりする人がいることが懸念されています。

熱中症は命に関わる問題であり、特に高齢者や生活困窮世帯など熱中症リスクの高い人への支援は重要であると考えます。

そこで、まず物価高騰や電気料金の上昇により、エアコンの設置や使用を控える世帯の実態を市として把握しているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 地域福祉グループ。

○地域福祉G主幹（角谷 権） 生活にお困りの方からの相談を受ける中で、エアコンの設置や使用を控えるといった声は伺っていないため、現時点でそのような世帯はいないと認識しています。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 市では、生活保護を受けている人がエアコンを設置する場合に、その購入費用を助成する制度を設けているかと思います。

そこで、制度の内容はどのようなものか。また、近年の利用件数や制度の対象となり得る世帯数に対する利用割合はどうか。さらに、対象となる人への周知はどのように行っており、市として利用状況をどのように評価しているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 地域福祉グループ。

○地域福祉G主幹（角谷 権） まず、制度の要件から説明させていただきます。

生活保護を受給されている世帯において、熱中症予防が特に必要な方がいる場合であって、初めて到来する熱中症予防が必要となる時期を迎えるに当たり、最低生活に直接必要な冷房器具の持ち合わせがなく、真にやむを得ないと実施機関が認めた場合に支給対象となります。

具体的には、新たに生活保護を開始した時点で、冷房器具の持ち合わせがない場合。単身の方が長期間の入院や施設入所を経て、退院、退所し、新たに単身居宅生活を始める際に、冷房器具の持ち合わせがない場合。火災や水害などの災害に遭われた方で、災害救助法による公的支援や自治体の救護を受けてもなお、冷房器具を賄えない場合。引っ越しをされた際に、新居の設備の違いにより、以前の冷房器具が使用できなくなり、新たに購入しなければならない事情がある場合。犯罪被害や家庭内暴力から身の安全を守るため、やむを得ず、新たな住居に転居した際に、冷房器具の持ち合わせがない場合などが要件になります。

近年の利用状況につきましては、平成30年の制度開始以降、合計で6件の利用がございました。制度の対象となり得る世帯数に対する利用割合については、おおむね100%と考えております。

対象者への周知方法につきましては、本制度の対象は生活保護受給世帯であるため、ホームページ等による不特定多数への周知はしておらず、担当ケースワーカーによる個別対応を基本としています。具体的には、生活保護開始時及び定期訪問調査の際に、エアコンの設置状況を確認し、支給要件を満たす場合には購入を案内しています。

利用実績を踏まえた制度の評価についてですが、本市の生活保護受給世帯に対して、年間の利

用件数は数件程度であり、これまで訪問調査における継続的な確認活動によって、新たにエアコンを必要とする世帯が限られていることから、制度本来の目的である熱中症予防、健康維持の観点において、必要な支援はおおむね行き届いているものと評価しています。

今後においても、訪問調査を通じて設置状況を把握し、支援が必要な世帯に対して確実に対応していかなければならないと考えています。

○議長（神谷直子） 12弁、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 猛暑が常態化する中、エアコン未設置世帯への支援や熱中症リスクの高い人への見守り等含め、生活困窮世帯等への支援についてはどのように考えているのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 地域福祉グループ。

○地域福祉G主幹（角谷 権） 生活困窮世帯や高齢者世帯等に対するエアコンの設置の支援としては、国の制度である生活福祉資金制度を活用していただいているところでございます。

この生活福祉資金制度は、愛知県社会福祉協議会が実施主体となってエアコンの購入及び修理費用の貸付けを受けることができるため、相談のあった際に、必要に応じてこの制度を案内しています。なお、市独自の助成制度の創設については、財源確保の観点から考えていませんが、設置支援の必要性については認識しており、国や県に対して機会を捉えて声を上げていきたいと考えています。

また、見守りについては、高齢者は身体的特性から熱中症リスクが特に高いことから、民生委員による訪問活動の機会を活用し、熱中症対策の呼びかけを行っています。あわせて、民生委員に対しても、熱中症の症状や適切な声かけの方法について、定期的に情報提供を行い、見守り活動の実効性を高めています。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 生活困窮世帯等への支援については、市だけで対応できることには限界もあると思います。

そこで、生活保護制度における夏季加算の創設等について国に働きかけるとともに、電気料金の滞納による電力供給停止が熱中症による重大な健康被害につながらないように、電力会社に働きかけ、こうした考えがあるのか、お聞かせください。

○議長（神谷直子） 地域福祉グループ。

残り1分です。

○地域福祉G主幹（角谷 権） 生活保護制度における夏季加算の創設については、既に全国市長会において国に要望していますので、全国市長会の活動を支持しながら、機会を捉えて、県を通じて制度創設の実現に向けて、働きかけていこうと考えています。

生活保護受給者からの電気料金の滞納に関する相談があった場合は、電力供給停止が生じない

よう電力会社を含む関係機関と速やかに連携し、解決に向けた対応を考えております。

○議長（神谷直子） 12番、柴口議員。

○12番（柴口征寛） 猛暑が常態化する中、一人でも熱中症による犠牲者を出さないため、今後  
も取組が進められることをお願い申し上げて、一般質問を終わりとします。

ありがとうございました。

○議長（神谷直子） 暫時休憩いたします。再開は11時18分。

午前11時11分休憩

---

午前11時18分再開

○議長（神谷直子） 休憩前に引き続き会議を開きます。

次に、9番、長谷川広昌議員。一つ、カスハラ対策について、一つ、財政運営について、以上  
2問についての質問を許します。

9番、長谷川広昌議員。

○9番（長谷川広昌） 議長のお許しをいただきましたので、カスハラ対策についてと財政運営  
についてにつきまして、一問一答方式で一般質問をさせていただきます。

近年、カスタマーハラスメント、略してカスハラが社会問題化しており、顧客からの過剰な要  
求やクレームにより就業者の人格、尊厳が傷つけられ、精神的なダメージを受けるケースが増加  
しております。

このカスハラは、民間企業だけではなく自治体の職員にも被害が及び、職員の職場環境を脅か  
すものであると考えます。

国では、カスハラ被害の問題を受け、令和7年6月に労働政策総合推進法等の法改正がされ、  
今年度の10月1日から地方自治体を含む全ての事業主に対して、カスハラを防止するための雇用  
管理上の必要な措置を講じることが義務づけられております。

これを受け、高浜市の現状とカスハラに対する今後の取組について、伺いたいと思います。

まず、カスハラが行政に与える影響はどのようなことがありますでしょうか、教えてください。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） カスハラが行政に与える影響として、2つの側面があると考えられ  
ます。

まず一つが、職場や職員への影響といたしまして、カスハラを受けた職員の精神的な負担の増  
加、メンタルヘルスの不調、最悪の場合、職員の病気休暇や離職につながるリスクがございます。

2つ目といたしまして、市民サービスへの影響。カスハラに対応することによる待ち時間の長  
期化や窓口業務の遅延、また処理のミスを引き起こすなどのリスクなどが考えられます。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌）　ありがとうございました。

正当なクレームとカスハラの見極めが難しいと考えますが、カスハラの定義を教えてください。

○議長（神谷直子）　秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦）　法律ではカスハラの定義として、次の3つを満たすものとしております。

まず一つは、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他当該事業者の行う事業に関係を有する者の言動であること。

二つ、その雇用する労働者が従事する業務の性質、その他の事情に照らして社会通念上、許容される範囲を超えたものによるもの。

三つ目といたしまして、当該労働者の就業環境を害するものとしております。

正当なクレームとは異なりまして、職員に対する暴行、脅迫、ひどい暴言、正当な理由がない過度な要求など、社会通念上、許容される範囲を超えた迷惑行為であり、職場環境を害するものがカスハラに該当するものと考えます。

○議長（神谷直子）　9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌）　ありがとうございました。

それでは、これまでの職員に対するカスハラ被害の状況を教えてください。

○議長（神谷直子）　秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦）　令和6年7月16日に発生いたしました市の放火事件につきましては、市職員3名が負傷いたしました。

また、厚生労働省が令和7年4月に公表した、令和6年度に自治体職員2万人を対象として実施しました自治体における各種ハラスメントに関する職員アンケートの調査結果によりますと、カスハラを受けた、また、カスハラを受けたと感じたと経験があると回答した地方公務員は35%に上りまして、こちら民間企業の回答結果が10.8%になりますので、そちらと比べ3倍以上の数字となり、ほかのハラスメント、例えば、パワハラは15.7%、セクハラは3.9%と結果があるんですが、これらと比較してもカスハラは高い数値となっております、当市においてもカスハラを受けた経験がある職員は一定数いると考えております。

○議長（神谷直子）　9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌）　はい、よく分かりました。

現在、カスハラがあった場合の対応はどのようにしているのか、教えてください。

○議長（神谷直子）　秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦）　現在はカスタマーハラスメントに限定しているわけではございませんが、市では不当要求行為等及び暴力行為等対策要綱を策定しておりまして、不当要求や暴力行為に対しましては、この要綱に基づいて対応を行っております。

具体的には、そのような行為があった場合は、直ちに所属長に報告を行いまして、所属長は公正な職務の遂行を損なうおそれがあると認めた場合につきまして、注意、警告を発する、退去命令を行う、または警察に通報するといった必要な措置を講ずることとしております。

また、各グループのグループリーダーを不当要求等行為等対策責任者としております。

また、事態の状況によりましては、私ども秘書人事グループや庁舎管理を所管する行政グループ、地域福祉グループ、また庁内弁護士と連携する。また、不当要求等行為等対策委員会を設置するなど、組織全体で対応していく必要があると考えております。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） 過去にカスハラ被害に対する、対応した事例はありますか。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 具体的な事例につきましては回答を控えさせていただきますが、過去には、職員に対する暴言等により、庁舎から退去を命じたことや警察へ通報を行った対応事例がございます。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） はい、分かりました。

現時点では、カスハラ防止のために何か対策は行っておりますでしょうか、教えてください。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 対策といたしまして、まず令和6年度に職員名札着用規程を改正いたしまして、職員の名札について、氏名のうち氏のみを表示するように変更をさせていただきました。

また、同じく令和6年度の放火事件を受けまして、不審者対応マニュアルの作成や碧南警察署、高浜消防署の協力の下、さすまたの訓練や不審者対応の職員研修を実施いたしました。また、同時に、庁内に防犯カメラの設置も行いました。

そのほか、カスハラを未然に防ぐために、職員の対応力を高めることを目的としたコミュニケーション研修や折衝力・交渉力向上研修等を定期的の実施しております。

また、さきの放火事件では、事件に対応した職員に対して、臨床心理士による心の健康相談を実施させていただきました。現在もこの心の健康相談は5月から3月まで毎月実施をしております。必要に応じて面談を推奨していきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） 国が義務化したカスハラ対策の内容はどのようなことでありますでしょうか、教えてください。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） カスハラ防止のために講ずべき措置といたしまして、まず事業主の

方針等の明確化及びその周知・啓発、相談体制の整備、事後の迅速かつ適切な対応、対応の実効性を確保するために必要なカスハラ防止の措置、そのほか合わせて講ずべき措置が事業主に今回義務化されました。

○議長（神谷直子） 9 番、長谷川議員。

○9 番（長谷川広昌） はい、ありがとうございました。

それでは、民間企業と自治体のカスハラ対応における違いと難しさを教えてください。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 民間企業と自治体の対応の違いにつきまして、まず民間企業と自治体では、サービスの提供の目的が異なっております。

まず、民間企業につきましては、利益を追求することが主な目的でございます。つまり収益を上げることが重要視しておりますので、サービスの提供を行わないという選択をすることもできます。一方、自治体においては、公共の福祉や公益を実現することが主な目的でございますので、行政サービスは独占的に提供されております。市民の皆さんは、行政の窓口に行くしかございません。

そのような違いにより、ハラスメントの内容や対応も異なってくると考えられます。

行政サービスにつきましては、その方の生命や財産に関わるものがございます。また、行政には説明責任もございますので、ハラスメントの対応については十分な考慮が必要になると考えます。

○議長（神谷直子） 9 番、長谷川議員。

○9 番（長谷川広昌） はい、ありがとうございました。

義務化に向けて、高浜市としてのカスハラ対策の取組を教えてください。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 先ほど申し上げました不当要求行為及び暴力行為等対策要綱だけでは、カスハラ行為と言われる行為全てには対応できないと考えます。このたびの法改正に従いまして、カスハラ防止のための措置を、10月1日を目標に講じていく予定で現在考えております。

こちらにつきましては、厚生労働省から示されている指針や、5月にも総務省から事例集などが提示されました。また、近隣市の動向等を踏まえて、準備を進めさせていただきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 9 番、長谷川議員。

○9 番（長谷川広昌） 現状、どのような措置を講じることとしておりますでしょうか、教えてください。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 現状、当市において考えている措置につきましては、まずカスハラ

方針の策定、周知、啓発。続きまして、カスハラ内容、対象内容の周知、そして相談窓口の設置とその周知。また、カスハラを受けた職員のメンタルヘルスケア。また、職員に対する研修の実施。こちらについてはカスハラ研修やクレーム対応研修などを想定しております。また、電話の録音機能などについても、庁舎担当と要相談の上、検討を進めていきたいと思っております。

先ほど申し上げましたが、留意点といたしまして、カスハラに該当するかどうかの判断をする際は、生活保護や公共料金等の徴収など、行政サービスの利用者の生命・財産に関わる問題を背景とする場合や、障害者差別解消法における障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務もございますので、その点については十分な考慮が必要かなと留意点として考えております。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） はい、ありがとうございました。

今の答弁にもありましたが、最近は多くの官公庁に電話をかけると録音を通知する自動音声ガイダンスが流れるケースが増え、それだけでもカスハラを抑止する効果があると考えております。

ぜひ早めに対応していただきたいのですが、義務化期限までにできそうでしょうか。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 電話の導入については、秘書人事グループのみでは決められませんので、行政グループと相談しまして検討させていただきます。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） はい、ありがとうございます。

どうですか、副市長。

○議長（神谷直子） 副市長。

○副市長（深谷直弘） 今、御心配をいろいろいただいての御質問をいただいたと思います。

職員はそれぞれ最前線で働いておって、様々な形でそういった対応に心がけていくんですけども、確かにおっしゃったように電話については、非常に後々、やはり電話のクレームというのは私も身をもって体験したことがございますが、言った、言わないという話に一对一で話してございますので、そういったことを考えると、ぜひ早急に整備をしていきたいと思いますが、やはりなんせ予算のかかることでございますので、そこを見極めながら必要に応じて、今おっしゃっていただいた御意見も参考にしながら考えてまいりたいと思います。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） はい、ありがとうございます。

ぜひ、義務化前にしっかりと体制を整えていくことを期待をしております。

正当な苦情、クレームについては真摯に対応していただくことを前提とした上で、カスハラの発生は職場における効率的な業務遂行に著しい支障を与えるだけではなく、被害に遭った職員の

心身の健康を損なうおそれがあるため、組織的に発生の防止に努め、万が一発生した場合には毅然と対応することが重要でございます。

この10月1日からは義務化となりますので、全職員がカスハラ予防及び発生した場合の対応を着実に実行できるように、万全の体制を整えていただくことをお願いしまして、カスハラ対策についての質問を終えたいと思います。

次に、財政運営についてお伺いをいたします。

令和3年6月定例会の私の一般質問において、公会計（民間会計）の考え方をもち、分析に専門的な視点を活用し、施設別行政コスト計算書を作成すると答弁いただいておりますが、現在の作成状況を教えてください。

○議長（神谷直子） 財務グループ。

○財務G（平川亮二） 施設別行政コスト計算書の作成状況について、お答えいたします。

本市では、令和5年度より施設別行政コスト計算書を内部にて作成しております。令和6年度決算における施設別行政コスト計算書は作成済みでありまして、令和7年度決算に基づく計算書につきましては、本年9月頃に作成予定でございます。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） はい、ありがとうございます。

この施設別行政コスト計算書などを活用して、受益者負担の適正化や経常経費の見直し、さらには事業の見直しや再構築、廃止に向け、最大限活用していく必要があると考えますが、いかがでしょうか。

○議長（神谷直子） 財務グループ。

○財務G（平川亮二） 活用についての必要性について、お答えさせていただきます。

議員言われるとおり、施設別行政コスト計算書は、ミクロ的な視点から活用することが想定されます。受益者負担の適正化を例に申し上げますと、施設別行政コスト計算書を作成することで、人件費及び維持管理費を含めたフルコストで利用者1人当たりのコストを算出し、当該データを使用料・手数料等の改定の基礎データとすることができます。施設別行政コスト計算書などを用いてセグメント分析をすることにより、限られた財源を賢く使うことにつながると考えます。

本市においては財務書類の活用は限定的になっていることから、さらなる活用は必要と考えます。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） しっかり努力していただいて、さらに有効的な活用をしていってほしいと思います。

そして、この公会計（民間会計）の考え方を全職員に定着させ、コスト意識改革をさらに進めたいと考えておりますが、どうでしょうか。

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） 公会計は現行の予算、決算制度で採用されている現金主義会計を補完するものでありまして、財政運営や政策形成を行う上での基礎資料として資産、債務管理等に有効であるとされております。公会計による財務書類を整備することで、資産形成に関する情報や見えにくいコストが明示され、様々な分析に用いることができるというふうに思っております。

財政運営が厳しい状況にある中で、職員のコスト意識を醸成するための手法として、公会計の考え方を定着させることは有効であると考えております。

まずは職員が、公会計をより身近に感じ、日々の業務に生かすことができるのか、公会計をどう伝えていくのかなどを研究してまいりたいと考えております。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） ありがとうございます。

この質問については、私が議員になった当初から訴えてまいりました。

経済状況がよいとき、財源が多少余裕があるときにこれらを有効活用して有事に備えていただきたいと私自身考えておりましたが、今現在、昨今の急激な物価上昇などのために本市の財源に余裕がなくなっていると感じております。

そして、先般、行財政改革のスケジュールを示していただきました。

持続可能な財政運営に向けて着実に遂行していただけると私は思っておりますが、その歳入歳出の計画値、基金の残高の計画値、これを1年、1年、3年でスケジュールを示していただいたんで、しっかりとその予定も、歳入、歳出の計画値、基金残高の計画値、これ1年ごと教えてもらえますでしょうか。

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） まず、財政調整基金の計画値ですが、今回、行財政改革の3年のこのプランの中で一応今考えているのは、令和9年度当初予算編成後に8億円、令和10年度の当初予算編成後に9億円、それで行財政改革のプランの3年経過するとき、その令和11年度の当初予算編成後に10億円、そういった一応プランを考えておるところでございます。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） ありがとうございます。

ということは、今まで長期財政計画を出してもらっていて、この前私の答弁のときに中期財政計画をつくると。そして、その前までに歳入、歳出の見通しをしっかりとつくるっていうふうにおっしゃっていただきましたが、それはその今スケジュールを3年間で示していただいたので、当然、その歳入、歳出の見込みも出てると思うんですけど、それは今どんなふうになってますか。

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） 歳入、歳出の見込みでございます。

経常経費の乖離額が、この8年度の当初予算編成の中では7億5,800万円ほどございました。ただ、これについては、今後やっぱりそれをゼロに近づけていく必要があるというふうに考えております。

ただ、行財政改革のプランを作成する中でようやくその辺の数値的なことが明らかになってくるのかなというところと考えてますので、今現在ではちょっと示すことができないということで、御了承いただければと思います。よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） はい、分かりました。

ただ、私は、やっぱりそういったスケジュールを出すのであれば、一緒にやっぱり計画値、それもしっかり出しておかないと、それを進めていく上でどういうふうにやっていけばいいかっていうのが、周りの職員とかも、担当課とかもよく分からないのかなというふうに考えてしまうんですけど。

先ほど基金が8億、9億、10億と。で、市長、昨日言っていたのが、基金に頼らない予算編成をしたいということであるので、その辺の話とするとちょっと矛盾が出てきちゃうのかなと。その基金を頼らないでやるのであれば、この基金の10億の目標値をもう少し上げておかないといけないのかなって私自身は思います。

なので、今その基金が8億、9億、10億って言っていたんですけど、それができるのであるんだろうけれども、そこの目標値をもう少し上げていかないと私は今からの財政の進め方としては難しいというふうに思っております。

今回の決算剰余金、これはどれぐらいあったんですかね。

○議長（神谷直子） 財務グループ。

○財務G（平川亮二） 今、数値については、最終調整中でございます。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） おおよそで教えてください。

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） まだこれちょっとははっきりしたことは言えないですけど、おおよそで大体6億を超えるぐらいかなというふうにちょっと考えております。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） 6億あると、予算が3億立ててあったので、3億か、3億ぐらいになるので、まあまあ厳しい水準になっていくと思うんで、やっぱりこれからの財政改革、これは、よほど覚悟を持ってやらないとなかなか難しいだろうって推測できるんですけど、そのあたりはしっかりと考えてやってくれるんですよね。

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） 当然、今回行財政改革のプランの中でこういった事業を見直していくと、それによってどれだけの費用が捻出できるとか、そういったところもプランの中では示していく。また予算編成、令和9年度の当初予算編成の中でも、今ちょっといろいろと財政の内部の中でも、どう進めていこうということをいろいろ検討しておるところでございます。

当然、また枠配分予算等も今後も継続していく必要があるというところは考えている中で、そういった中でなるべく、令和9年度当初予算編成後にはさっき言った財調、最低でも8億堅持できるように、編成について進めていきたいというふうに考えておりますので、よろしくお願いいたしますします。

○議長（神谷直子） 副市長。

○副市長（深谷直弘） いろいろ今財政のことで御質問をいただきました。

今回、行財政改革を我々が進めるといった大きな本質というか、行財政でございますので、いわゆる職員、人ですね、それから事、事業ですね、それから物、費用ですね、お金、その部分はやっぱり三位一体で行財政進めていかないと、これは今本当に厳しいとおっしゃっていて、これ見えてきません。

ですので、4つのプロジェクトを全職員を一丸となって立ち上げて、短期の中でやることはやる。長期ビジョンも踏まえながらそこはきちんとやっていこうという、そういう心構えでやっておりますので、よろしくお願いいたしますします。

○議長（神谷直子） 9番、長谷川議員。

○9番（長谷川広昌） 分かりました。

今、副市長からしっかりと心強いお言葉をいただきましたので、ぜひ市民生活に直結するサービス、これをしっかりと堅持して本市の財政基盤をしっかりと整えていってほしいと思います。

本当にこれから物価上昇があって、建築費とかも当分の間下がることはないんだろうって思うので、どんどんどんどん全てのものが上がっていきますけれども、自分も財政やっていたので、なかなか難しいところは本当あると思うんですが、職員、みんな一生懸命やってくれているので、我々議員もしっかりとバックアップできることは、しっかりしていきたいと思っております。

着実に計画を遂行していつていただきまして、持続可能な財政基盤を堅持していただくことをお願いいたしまして、私の一般質問を終えたいと思います。

ありがとうございました。

○議長（神谷直子） 暫時休憩いたします。再開は1時です。

午前11時46分休憩

---

午後1時00分再開

○議長（神谷直子） 休憩前に引き続き会議を開きます。

次に、1番、橋本友樹議員。一つ、環境行政について、以上1問についての質問を許します。

1番、橋本友樹議員。

○1番（橋本友樹） それでは、議長のお許しをいただきましたので、少し質問をさせていただきます。

まず、環境行政についてということで、質問を上げさせていただきました。

まずは、分別収集拠点について分別収集拠点の再編というのが行われたわけですが、これ変えろといって半年ぐらいの期間で非常にバタバタとした印象で変更になったわけです。

当初はどうなることかなと非常に心配もしていたところではありますけれども、この4月から今までの町内会さんによる立ち番制度というのが廃止になって、シルバー人材センターさんに委託という形になったわけですが、それで2か月たちました。

この2か月の間、変わって、市としては問題点とか課題とか見えてきたのか、どのように感じているのかをまずはお聞かせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） 4月1日からシルバーさんに委託ということで、新たなスタートを切っておりますけれども、スタート以降、我々市のほうもシルバー人材センターのほうもそれぞれこの拠点を現場のほうを巡回させていただいております。細かいことはいろいろとございますが、おおむね順調というふうに我々は理解をしております。シルバー人材センターの中でもいろいろ御指摘いただくことがあれば、都度、個別に会員さんの助言、指導をさせていただいております。決められた方が従事をしていただく順番だとかシフトだとかってことがございますけれども、従来よりも業務品質が高めていける可能性があるなというふうに感じておるところでございます。

ちなみに、シルバーさんの会員についてなんですけれども、これが1年前と比較して約50人ぐらいの増加がありまして、全体で約480人という形で会員数の増加にもこの事業は大きく貢献をしたというところでございます。60歳以上人口に占める会員数の割合が3.5%から3.9%と増加をしております、愛知県内でもトップクラスであるというふうに聞いておるところでございます。なお、会員数の約480人のうち113人がこの分別拠点業務に従事をしていただいておりますということでございまして、従事をしていただいている会員さんの声としましては、例えば、地域の方が声をかけてくれてもっとこの仕事を増やしたいなということだったり、地域の人に助けてもらって助かってますよという声であったり、地域の人と話ができて楽しいといったような声が聞かれています。これは我々が基本方針に掲げておりますリサイクル推進を支える高齢者の雇用と生きがいの創出、そういった面でも有効であったなというふうに理解をしております。

今後この開始前からの御説明のとおり、市民の皆様の声をお聞きしながら改善できるところは改善をいたしまして、よりよい分別環境の整備に努めていく考えでございます。

○議長（神谷直子） 1 番、橋本友樹議員。

○1 番（橋本友樹） はい、ありがとうございます。

まあ僕も地元ですけどけれども、分別、回っているところであります。確かに最初はバタバタしてたという印象は受けております。

今回、町内会からシルバーに変わったっていうことと、もう一つは分別の拠点の数ですね。これが変更になって、変更前が122だったかな、から98に変更になったということで、この数が減ったっていうこと。それ以外にもちょっとこの方式が変わったことによって、市民からの問合せとかクレームとか、そういったものがあつたのかどうかっていうのをお聞かせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） 拠点数が減少したことによる苦情だとか、従事者がシルバー人材センターに変わったことによる大きな苦情というのはございません。とはいえ、開始当初は、担当拠点の場所を間違えて立つことができなかったようなことがあったりだとか、ほかにも従事中に喫煙をされる方がいて、そういったクレームがあつたというようなお話は聞いておりますけれども、そういったことも個別に指導していただいて解消してきているというふうに理解をしております。

○議長（神谷直子） 1 番、橋本友樹議員。

○1 番（橋本友樹） はい、ありがとうございます。

この間、私も回ってて、シルバーの方ですよ、立ってて、ここでこんな話するのもあれですけども、どうしてもトイレ行きたくなってちょこっとそこらでしたところ、非常に怒られたというようなことをおっしゃってた方もいらっしゃいました。なかなか個別なことはいろいろあるのかなというふうには思ってますけれども、システム全体としてのクレームはあまりないということでは受け取っておきます。

それで、シルバーへ委託っていうことになったわけですが、最初は始まる前、午前7時前に準備をする、プレートを出す、箱を出すといった準備をしてもらって、終わった後、8時以降に片づけをしてほしいというような依頼で、その間はおってもおらんでもって言い方おかしいんですけども、多少場所を離れてもいいよというような指導をするということになったと思うんですけども。まあ実際には皆さんその場にずっといてくださるというふうになっております。

そんなふうになってるんですけども、実際に最初に担当される方々にどのような教育って言い方変ですけども、説明、こうやってほしいという指示をされていたのか、どういうことを説明されたのかっていうことをまずお知らせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） 従事をしていただくシルバーの会員さんに対しましては、この4月に就業開始するに当たりまして、分別拠点のこの説明会というのを開催させていただいております。

す。

我々市のほうからは、資源分別拠点のこの再編についての考え方、それから具体的な作業内容を会員さん向けに説明をしております。

シルバーさんのほうからは、就業に関する事項の説明をしていただいております、その上で説明会の終了後に高浜エコハウスにおきまして、分別学習を実施してどんな分別どのようにやるかということ具体的を知っていただいて、これまでもやっていただいております方については確認という形になりますけども、そういうような形を取っておるものでございます。業務開始後に、新しい従事者の方には同様の説明や分別学習、これはシルバーさんのほうで実施をしていただいて、皆さんが現場のほうで従事できるような準備をして、この従事に当たっていただいておりますことでございます。

具体的な分別拠点の運營業務の内容としましては、議員御説明いただいたように朝7時から8時までが拠点の開設時間になりますので、午前7時までに拠点を開設できるよう準備をしていただくということをお伝えするとともに、この業務の内容は分別拠点の準備として、前日から置かれている資源ごとの籠等を必要個数並べていただく。また、並べた籠に資源ごとのプラカードを設置をしていただく。それから、資源の分別補助ということで誤った籠に投入された資源を正しい籠に投入し直すだとか、そういったことを7時から8時の間に可能な範囲で実施をしていただく。加えて、午前8時になったら籠の口を縛ったり、プラカードを取り外しをして片づけをしていただくというようなことをお願いしております。場合によっては、2つの拠点をお一人で掛け持ちをして担当してくださる方もいらっしゃるの、そういう場合については、例えばその一つその拠点に人がいない時間帯があるということも場合によってはございます。

そんなふうに従事をしていただいでいく中で、従事者の方、従事者の会員さんからもシルバーのほうにこういうのはどうしたらいいんだろうかという御相談は逐一されておまして、そういった対応はシルバーの事務局のほうで会員さんに説明をしてくださっております、具体的な相談、どんなのがということで申し上げますと、例えば、アルミ缶潰されて出てきたやつはどこに分別するといいんだとか、コードを知らないで持ち込まれたのはどうするといいんだとか、そういったようなことはシルバーさんのほうで会員さんのほうに御説明して、現場のほうで従事に支障がないようにしていただいておりますという状況でございます。

○議長（神谷直子） 1 番、橋本友樹議員。

○1 番（橋本友樹） はい、ありがとうございます。

町内会でやってた方が、そのまま引き継いで同じとこ立ってらっしゃるっていう方もいらっしゃいます。そういう方は何の問題もなくやってるんですけども、最初、新たに始められた方は、逆に地域の方に教えてもらいながら、これはこうやって並べるだぞとか、もう叱られてっていうわけじゃないですけど、地域の方から指摘されながらもやっていたなというふうに思ってます。

ただ2か月たちまして、大体同じ方が毎週いらっしゃるので、そういう方もやっぱり地域の方とある意味顔なじみになって、今現在ではもう皆さん仲良く和気あいあいと、先ほどリーダーからあったように地域の人に声をかけられてもらってうれしいとか、そういった楽しんでというわけではないんですけれども、そんな嫌で嫌でやっとするわけじゃなくて、楽しみながら自分のことをやってるのかなというふうに感じております。

それで、そうやってやるのはいいんですけれども、特に開設前にごみを出される、時間がどうしても朝7時じゃもう出勤で間に合わないという方もいらっしゃるので、前に出される方もいらっします。もちろんいいんですけれども、ただちゃんと出していただけないっていうのがよくありまして、例えばペットボトルが毎週のように、1週置きなのに毎週ペットボトルがもう既に出してあると。誰が出しとるか分からんしというようなことがあったり、その日の収集品目じゃないものを持ってこられる方もいらっしゃるということもあります。

これ何か対策というか、前もって出される分には、監視カメラをたしか運用されてたと思うんですが、今そういった対策、カメラの設置もそうですけれども、どのような対策を考えているのか、ありましたら教えてください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） 時間前にお出しになる方はこれまでもいらっしゃったということは我々も承知をしております、先ほどのシルバーさんにやっていただきたい内容の中にもありますとおり、事前に時間前に出されているものも開設の準備とかのところで、一緒にこう分けれる範囲、その日の収集の対象のものであれば籠に分けて入れていただいたりも、実際、現状としてはしていただいておりますというふうに我々は承知しております。

とはいえ、拠点によってはたくさんそういったものがあるところがあったりだとか、そういったのはこれまでも同様の状況がありましたので、この不法投棄の対策としましては、我々これまでも不法投棄防止看板を設置をしてきておりますし、投棄されたごみの中身から原因者が特定される場合は、宛名にお手紙を出させていただく、いわゆるポスティングによる注意喚起、それから不法投棄の監視パトロールということで、毎日市内の拠点等でいわゆる高浜衛生さんが例えば回収をした後に残っている回収できないものを回って回収をさせていただいておりますりだとか、あとは議員おっしゃられたとおり監視カメラを設置するといったような形で、何とか不法投棄の抑制につなげていきたいということでやっておるところでございます。

こちらの監視カメラの設置でございますけれども、この監視カメラは町内会さんとか市民の方からいただいたり、それからシルバーさんが従事している中で情報をいろいろと我々いただきますので、そういった情報をいただく中で市がそこに置く必要があるかどうかということ判断させていただきまして、我々のほうで設置をしているというような状況でございます。おおむね目安としては1か月程度を設置の目安として置いております。現時点では今3基カメラございま

すので、3基とも市内に今設置をさせていただいておりまして、新たに御相談があつて必要なところがあれば、今設置しておるところから移設をして設置をするというような形で実施をしておるところでございます。

○議長（神谷直子） 1番、橋本友樹議員。

○1番（橋本友樹） はい、ありがとうございます。

それでは、次に特別収集拠点について、お伺いいたします。

今年度4月から特別収集拠点の開設日が、今までの第2、第4でしたかね、の日曜日のみっていうところから第2、第4の土、日ということで倍に増えたということになります。

これ倍に開設日は増えたんですけれども、投入されるごみの量っていうのはどの程度変化があるのかということが、開設日が増えても出るごみは一緒だから変わらないのかなという気もするんですけれども。

ただ、やはり持ち込みやすくなればその分増えているのかなと思うので、少しその辺どのぐらい増えているのかどうかっていうことをお聞かせください。

○議長（神谷直子） 経済環境グループ。

○経済環境G（都築真哉） 資源物の分別の特別拠点についての御質問でございます。

今おっしゃっていただいたとおり、特別拠点の開設日はこの4月から従来の第2、第4、日曜日の午前9時から午後1時までから第2、第4、土曜日、日曜日の午前9時から午後1時ということで、おっしゃるとおり月2回増えておるということでございまして、我々のほうで量の把握ができておりますのが不燃ごみと小型家電ということで承知をしております、不燃ごみについては4月、5月の2か月間で3,510キロ、前年度比でいきますと48%の増。小型家電については130キロの増、前年度比で7%増ということで、倍ということまではいっておりませんけれども増加をしておるということで承知をしております。

○議長（神谷直子） 1番、橋本友樹議員。

○1番（橋本友樹） はい、ありがとうございます。

倍までいってない。さっきも言いましたけど、出るごみの量っていうのは市全体で考えれば一緒なはずですので、その中でも増えたっていうことは、より市民にとって使いやすくなったというふうに理解をするところです。

使いやすくなるということでありますけれども、このたしか杉浦市長は就任当初、ごみを捨てるのに常設でいつでもどこでもライフスタイルに合わせた捨て方というか、出し方ができるようにしていきたいというようなことをおっしゃってたと思います。

この今回2日増えたわけですが、この拠点を将来的に常時開設、常に捨てれるような常時開設を目指していくのかどうか、これについてお聞かせください。

○議長（神谷直子） 市長。

○市長（杉浦康憲） 御質問ありがとうございます。

まずは本当にこの橋本議員が冒頭にもお話されましたけど、半年という中でバタバタ確かにしている中でうまく開設されたということは、本当に地域の方、そしてシルバーさん、多くの方々にまずは感謝を申し上げたいと思っております。

その上で本当に今担当のほうからも、御質問もありましたけど大きなトラブルというのはなかったのかなと。もちろん細かいトラブル等もありましたが、それは人としての問題であってシステムということに関して言えば大きな問題はなかったのかなと思って、自分でも逆にもっと何か大きなトラブルというか、何か報告等いっぱい出てくるのかなと思ったんですけど、それは本当にうまく、皆さんが協力してくれてやってくれたのかなと。

それもそうですね、確かにこのごみの、基本的には分別というのはもう30年前から高浜市は進めてきました。それが出すのは同じことであって、そこに立ってる方が変わったということで、そういったことなのかなと思っております。とはいえ、今後もそういったのは地域の皆さんとつくり上げていくものだと考えております。

その上で、今稗田町の特別回収拠点のことで御質問いただきましたが、若干最初のそのいつでもどこでもということをおっしゃいましたが、いつでもどこでもとはさすがにそこまでは考えてません。

稗田町の特別回収拠点という整備ということなんですけど、やはり大事なのはリサイクルをしっかりと回して資源と環境を守ることだと思っております。その辺を踏まえて、今年度、不動産鑑定と測量を行い、令和9年度の取得を目指して進めております。土地を取得できれば、今後の拠点の再編や有効活用の可能性も広がってくると思っております。

ただ、常設拠点といっても24時間、365日、いつでも開けるという意味ではありません。基本、はこれまでどおり地域での分別収集であります。一方で、資源ごみの立ち当番、地域ではなく市が担うという見直したことで、市内全域、自分の町にこだわらず、市内全域に拠点を持って行きやすくなりました。これは地域の負担を減らすだけではなく、市民の皆さんが資源を出しやすくなるための見直しでもありました。

大事なのはやはり、冒頭にも言いましたが、資源をきっちりと分別してしっかりとリサイクルの流れに乗せることだとも考えております。その上で、やはり共働き世帯が増えたり生活スタイルが変わったりして、市民生活も多様化しています。だからこそ、暮らしに合った出し方を選ぶようにしていくことがこれからは必要だと考えております。

リサイクルをしっかりと回すこと、そして市民の皆さんが暮らしやすくなること、この両方を大事にしながら今後開設や運営に関わる経費、管理体制、不法投棄への対応などを含め、使いやすく持続可能な資源回収の形を考えていきたいと思っております。

○議長（神谷直子） 1番、橋本友樹議員。

○1 番（橋本友樹）　ありがとうございます。

まさに今市長がおっしゃったように、しっかりとした分別、そして、リサイクルに乗せるっていうことがこれからごみの減量という観点で言えば必要になってくると思います。

当市ではごみの減量に関しては、生ごみ処理機の購入に対して補助金を出しております。これも予算いっぱいまで使われているということで、これ以上増やせっていうのも今の市の財政を考えるともっと出せとはなかなか言えないんですが、そのほかにも分別をさらなる進める、他市、この間、知立ですかねとかほかの自治体でもあるんですが、燃えるごみのごみ袋ですね、燃えるごみって書いてあったのが、燃やすしかないごみという表示に変えてきたっていうことをされてるところが最近よく聞きます。まさに燃やすしかないものしか入れちゃいかんよっていうそれだけ、今までは混ざってた紙くずとか、そういうのも分別に回せばごみの減量っていうのは進めることができるのではないかというふうに考えております。

また、先ほどの不法投棄、違うものが出てくるよっていったようなことがあったんですが、これは、本当出す人のモラルに頼るところが非常に大きいと私も感じております。

分かってて出すのか、分からないから持ってきたっちゃうのか、その辺も分からないんですが。あるところではシルバーさん立っていただいているんですけども、高齢の女性、シルバーさんですかね、言ってみればおばあちゃん2人組で立っているところがありまして、そこは外国籍の方が多い地域ですもんでは持ってくる、違うもん持ってくるんだけど、なかなかそれは断れんというようなことをおっしゃっていることもありました。そういうときにプラカードじゃないですけど、イエローカードじゃないですけども、外国語で書いてあるようなものを、これ違うよっていうのを見せれるようなことをするとか、あと、事前に違うものが出されてしまう。看板の設置ということ言ってますけれども、その週によって出せるものを書いてある看板を毎週設置するのがそれが大変なのかもしれないですけど、そういうのも一つの方法なのかなというふうにも感じております。

また、リサイクルカレンダーっていうのが、なかなか全ての市民に届いていないということも関係してくるのかなというふうに思ってます。スマホのアプリ、3R、ありますよね、あれを皆さん使っていただくと出す日が分かる。プッシュ通知してくれますから今日何出せるっていうのが分かるものですから、そういうのをもっと啓蒙して普及させていただければ、先ほど聞いたところによると、あれ日本語で私が出るんですけども、スマホの機種依存なものですから外国語で表示するスマホ使ってる人は、その人の言語で出るということもお聞きしますので、外国の方にもそれをぜひ使っていただけるようなことを進めていただけると、ますます、ごみ行政というのが進むのかなというふうに思っております。何にしても、ごみというのは市民の生活に非常に密着した大切なところでもありますので、これからも持続可能な行政を進めていきたい。

また、最後になりますけれども、今回この分別拠点の改変について、最初の目的である町内会

への負担の軽減というのもありました。もちろんお金、コストも削減されるという2つあったわけですけども。

私も地元碧海町ですけど、碧海町のほうまだ相変わらず役員やらせていただいておりますが、町内会としてはやはり負担の軽減というのは確かにありがたいといったことも、声も聞いてます。今までずっと当番表をつくって回してっていう作業がなくなった点については、やはり町内会の負担も確かに減ってるということは感じています。お金のことはこの場では言いませんが、そういったことも進められておりますので、今後もさらに変えるべきは変えながら、よりよいごみの分別収集、そして環境の行政を進めていただきたいとお願いしまして、私の質問を終わらせていただきます。

ありがとうございました。

○議長（神谷直子） 暫時休憩いたします。再開は13時35分。

午後1時28分休憩

---

午後1時35分再開

議長（神谷直子） 休憩前に引き続き会議を開きます。

次に、10番、北川広人議員。一つ、学校給食について、以上1問についての質問を許します。

10番、北川広人議員。

○10番（北川広人） それでは、議長のお許しをいただきましたので、一般質問をさせていただきます。

今日は、学校給食について、お尋ねをしたいと思います。

私は、給食が昔から大好きで非常に思い入れがあるもんですから、ちょっと何て言うんすかね、細かいところまでお話を伺うようなところもあるかもしれませんが、どうぞよろしくお願いをいたします。

最近の給食、ここ40年近く給食というものをまともに見たことがないもんですから、イメージがあまり湧きませんが、私の子供の頃っていうのは、1年生入った頃はまだ脱脂粉乳とコッペパンでありまして、2年生から瓶の牛乳と食パンになった覚えがあります。それから途中でソフト麺というのが突然現れて非常に衝撃的で非常に人気が高かったメニューだったと思うんですよ。5年生ぐらいから政府の米が余りに余って、6年前ぐらいの米を学校で出すと言い出して、古米じゃなくて、古古古古古米ぐらいの御飯を食べておった覚えがあります。それでもすごくおいしかったです。

私が理解したのは、たくさんつくるとおいしいんだという理解が給食に対しての一番の思いでした。それから、みんなで食べるからおいしいんだと、この2つが給食を好きにさせてくれた要因ではないかなということを今でも思います。

そういう思いを持って今日お尋ねしますので、どうぞよろしくお願いをいたします。

今、給食のやり方っていうのもずいぶん変わってきたと思うんですけども、まず高浜市の今行っている学校給食の給食事業の全体像、どういうふうに行われているのかということをまずもって教えていただきたいと思います。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 現在の学校給食の実施状況について、お答えしたいと思います。

本市の学校給食の調理方式は、自校調理方式で実施しておりまして、調理業務は高浜市総合サービス株式会社に委託をしております。

調理施設ですが、定期的な更新や今、長寿命化改良工事に合わせて整備を行っている状況でございます。令和7年度より学校給食費の公会計化と同時に給食献立の統一化及び食材調達を実施しています。

本年度から、給食費につきましては、給食費負担軽減交付金及び物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用いたしまして、保護者負担の軽減を図っているところでございます。

現在アレルギーのある児童・生徒など、学校給食の非喫食者に対しても保護者負担の軽減を今検討しておるところでございます。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

特徴的なのは統一メニューなのに自校調理方式というのが一番の特徴で、今現在、特徴になってしまっているというふうに思うんですけども、自校調理っていうのは森元市長、吉岡前市長のときから、そしてまた今、杉浦市長も含めてこの方式をしていくということでやっているものだというふうに理解をしておるんですけども、まず全体像の御説明の中にありました保護者負担の軽減というところですけど、これに関しては一般的に世間で給食費の無償化っていうのを言ってるわけですが、高浜にとっては今どのような状態ですか。ちょっと具体的な部分が分かれば教えていただきたいんですけども。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 給食費の件でございますが、令和8年度からですね物価高騰や食材価格の上昇によりまして、給食費の値上げをしているところでございます。小学校では320円、中学校では370円となっております。

小学校の給食費につきましては、今年度より国の給食費負担軽減交付金及び物価高騰対策重点支援地方創生臨時交付金を活用いたしまして、無償化を実施しております。

中学校につきましては、物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用しまして、1食当たりの保護者負担は中学校で250円と保護者負担の軽減を図っている状況でございます。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人）　ありがとうございます。

実質ゼロと、それから一部補助という形で進めているというところですけども、これ多分、国のほうもまだ決まってないと思うんですけども、来年度がどうなるかというのは、何らかの通達だとか何かは出ておるのでしょうか。ちょっと確認だけさせてください。

○議長（神谷直子）　学校経営グループ。

○学校経営G（清水　健）　今、現在、国からの通知等は来ておりませんが、今後、国や近隣市の動向を参考にいたしまして、給食費負担軽減交付金で賄えない価格、額を公費負担にするか、保護者負担にするか、今後検討していきたいと思っております。

○議長（神谷直子）　10番、北川議員。

○10番（北川広人）　ありがとうございます。

国のほうの関係もあるんで、なかなか難しいと思います。他市との比較ってのは、よく市民がされますので、そののところもいろいろとあります。市長も頭が痛いことが続くのかもしれませんが、そのところは国の動向をもう少し見てというところで判断をさせていただきます。

一番最後にさっき言われたアレルギーのある児童・生徒など、給食の非喫食者に対する保護者負担の軽減というのはこれちょっともう少し詳しく教えていただけますかね。どういったことですか。

○議長（神谷直子）　学校経営グループ。

○学校経営G（清水　健）　今、県のほうで市町村給食費負担軽減補助金交付要綱というものが5月20日のほうに施行されまして、令和8年4月1日から適用するというので、非喫食者の支援ということでこちらの給食費負担軽減交付金が活用できるという通知が来ておりますので、こちらのほうについては今後検討していきたいと思っております。

○議長（神谷直子）　10番、北川議員。

○10番（北川広人）　ありがとうございます。

非常に家計の補助という意味で言えば、やっぱり非喫食者の生徒、児童さんの親御さんにとっても同じ話だと思うんですね。そういったレベルで言うと、そういったところにも充当していくというのは非常にいいことかなというふうに思いますので、よろしく願いをいたします。

それでは続きまして、全体像を今聞いて少し細かいところもお聞きしたんですけども、今日の質問の元の方向性っていうのはどこにあるのかっていうと、先ほども言いましたけども、自校調理方式、これの教育的価値と財政的合理性というものを、これ本来は比喩てはならないものを比べていかなきゃいけないぐらいの例えば財政状況であったり、それから世間の流れっていうんですかね、考え方、そういったものが出てきてるんじゃないかなということを思っております。

私自身は、自校の調理方式っていうのは非常に賛成なんですけども、それはでもそれぞれの学校の独自メニューみたいなものがあるからこそ生きてたような気がしてならないんですね。

ですから、セットでは大賛成なんですよ。だけど、その財政的な部分を考えたりだとか、そういったことを考えると統一メニューというのも当然やっていくべきところなのかなということも、それは分らんことはありませんが、その統一メニュー方式の導入の目的っていうものを、これをまず教えていただけるでしょうか。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 統一メニュー方式の導入の目的は、主に栄養バランスの均等化、食育の推進、そして給食運営の効率化を目的として導入いたしました。市内小中学校に同じ献立を提供することで、市内全体の子供たちに質の高い食事と学習機会を平等に届けることができると考えております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） そのところはよく分かると思いますが、それではその自校調理方式による教育的効果、これをどのように認識をされているのでしょうか。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 自校調理方式の教育的効果は、学校給食法が掲げる食育を最も効果的に実践できる教材、環境になる点や、学校内に調理場があることで、単なる食事の提供を超えた高い教育的効果や健康上の価値を生み出すことだと思います。教育的効果以外にも自校調理方式は、大規模な炊き出し拠点として極めて有効であると聞いております。

大規模災害で学校が避難所になった際、使い慣れた調理設備や備蓄食材を生かし、被災者へ迅速に温かい食事を提供できます。

本市においては、給食の継続性や早期再開に向けた対策を検討するなど、災害時においても児童・生徒への給食提供を最優先に考えているため、現時点では活用する考えはありませんが、今後、災害時の活用方法については再度検討していきたいと思います。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

今、災害時の話もありましたけども、細かい話までは伺ってないですけども、過去いろんなところで大きな災害が起きて学校が避難所になってというところは、日本あちこちにありますけれども、最終的に何が起こるかという、要は、市長部局とそれから教育委員会の衝突みたいな話になって、教育委員会としては、早く学校を再開したいというのが一番の目的になるんですけども、だからと言って避難所にいる方々に早く出てけというわけにもいかず、いろいろと学校の避難所というのは、課題は常に抱えなければならないというふうに思っておりますが、今言われた災害時の調理室の活用というのはこれは本当に理解はできます。理解できますが、実際は安全面とか衛生面だとかいろんなことを考えると、果たしてそういう使い方をしちゃっていいのか、元の状態に本当にきちんと戻せるのかということをやっぱり心配される方も見えると思うんです。

ただし、その施設を生徒・児童のためだけではなくて市民のために活用するという方向性が一つもし見いだせるのであれば、そこにお金をかけて施設維持をしておるということは、ある程度、市民理解というのはされるのかなという気もしないでもないです。

ですから、常にこれは検討をしておっていただきたい。当然、いろんな先ほど言った教育委員会との話し合いもあるかとは思いますが、でもやれるかやれんか、やるならこうやってやるっていうところまで検討はしておくべきかなということを思いますので、ぜひよろしく願いをいたします。

それでは、次に、統一メニュー方式による成果、これをどのように評価をされているのか、伺いたいと思います。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 統一メニュー方式を導入したことによる評価といたしましては、3点ほど挙げられます。

まず1点目は、各学校で提供される食事の内容や量に差が出ないよう均一化が図られました。

2点目は、全体で一つの計画的な献立となり、各学校で個別に献立を立て、考える手間や時間を省きました。

最後に3点目は、まとめて同一の食材を一括購入、発注できるため、購入コストを抑えることにもつながりました。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

それでは、統一メニューのことでもう少しお話を伺うと、この導入をすることによって、何か制約を受けてしまっているということがあるのでしょうか。

そして、もう一個、児童・生徒や教職員からってというのは、これ学校から、何て言うかな、離れたところでメニューをつくつとすると、児童・生徒とか先生からの評価というのは、どういうふうに聞こえてきてるのかな。それをきちんと取っておるのかどうなのかも含めて、その2つをちょっとお聞かせいただけないでしょうか。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） まず一点目の統一メニュー方式の導入で制約を受けることはないかという御質問でございますが、今現在、特段制約を受けていることはないと思いますが、統一メニュー方式導入前と比べまして、個別の学校ごとの要望や児童の特性に応じた柔軟な対応が難しくなっていると思います。

もう一点の統一メニュー方式において、児童・生徒や教職員からの評価はということなんですが、児童・生徒の評価は把握していませんが、統一献立になったことにより栄養教諭等の業務の効率が図られていることと、教職員からは自校以外の栄養教諭が考えた給食が食べられると好評

であると聞いております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

確かに本当に考えただけで効率性が上がるんだろうというふうに思いますし、その財政的にも非常にコストが低減できるというふうには思いますけども、今のこの物価高騰を考えると、多分その分ぐらいは飛んじゃってるのかなという気もしないでもないです。

その統一メニューのこのスケールメリットっていうのは、実際にどの程度コスト削減につながっているのかっていうのは、資料とか何かお持ちでなければ後でいいですけども、もしお持ちであるなら、その辺のところをお聞かせをいただければということをおっしゃっているのと、それから、当然給食ですから安全性というもの、これは非常に大事にしなきゃいけないところだと思うんですけども、コストが安くなって、スケールがでかくなると、その安全面に不安を覚えるということも出てくるかと思うんですよね。そこら辺のところはどのような考えで進めているのかというのもお聞かせいただければと思います。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 統一メニューになってのメリットでございますが、まず食材が今までは各学校で発注しておる状態でしたが、今年度、統一メニューにしまして、指名競争入札により業者を決定しているということで、数字では表せませんが業務の効率化やコストの削減につながっているのではないかなというふうに思っております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） 食材の一括購入、発注ですね、それをやるっていうのは、今までは1校分だけの受注を受けて納品しとった業者さんが、単純な計算でいうと掛ける7倍の量を要は調達してきて、業者さんが調達してきてそれを納めるということになると思うんですけど、そういうやり方なんですかね、今。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 今、年度当初に入札、指名競争入札をしておりますんで、今まで7校でそれぞれ契約しとったものがまとまって一つの形で契約しておるという方式になっております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ボリュームが大きくなるとそこにはちょっとお付き合いができないという業者さんができてしまったりだとかっていうことも考えられないことはないんですけども、それからやっぱり業者さんも自分とて全部賄える量ではなければ、自分とてに調達をまずしなきゃいけないという行為が発生するわけですけども。そうすると、その支払いっていうのは先立ってやっていかなきゃいけない。例えば2か月先にその物が幾らの状態になってるのか分からない

いけど、もう品として押さえないといけないというようなことを聞いたことがあります。その辺のところも業者さんとは当然、常に会議なり、打合せなりはやられてると思いますので、そういった声があるのであれば、しっかりと聞き取っていただいて、やっぱり全てのところがよかったなと思えるのを給食として提供するっていう形が最もいいと思いますので、そのところはちょっとお気遣いをしていただくとありがたいなというふうに思います。

それから今、栄養士の方が5名でしたかね、5名見えて5人の知恵を使って一生懸命やっていただいておりますと思うんですけども、そこには今度は各校の調理をやっていただく方々の御意見も当然入れながらやっていっていただけてると思いますけども、やっぱり知恵はたくさんあったほうがいいわけですから、その中で使える食材と例えば使えない食材と当然あると思うんですが、コストをいかに安くしていくかっていうことによって、本当は入ってなきゃいけない食材が一つ抜けとったって私は構わないと思うんですよ。それを何て言うんすかね、メニュー第一でやっていってしまうと、当然コストがかかってしまう。特に加工食品なんてのは高いですから、豚肉を入れれば安いけど、ハム入れると高いんですよ。そういったものなんかは、きちんとその知恵の中に入ってるのかっていうのはすごく思うんです。ぜひそういうところも、ボリュームが大きくなればなるほど影響が大きいということをしっかりと伝えていただいて、それで進めていっていただきたいということも付け足しておきたいと思います。

それから、自校調理方式でやられるメリットの一つとしては、食育活動ですね。各学校の食育活動というのがあると思うんですけども、これは今どのように行われているかっていうことをちょっとお尋ねをしたいと思います。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 食育活動は、学校給食を主軸としつつ、各教科や特別活動と連携して実施されています。成長期にある児童・生徒の心身の健全な発達のため、栄養バランスの取れた豊かな食事を提供することで、体位の向上を図ることに加え、食に関する指導を効果的に進めるための教材として、給食時間のみならず、各教科や特別活動等におきまして行っておるところでございます。また、地元食材や地域に伝わる食文化や郷土料理を活用した「愛知を食べる学校給食の日」の取組として、年に3回実施しております。対象給食は、献立紹介の資料を作成して児童・生徒へ啓発をするとともに、当日の給食時間において、献立紹介の放送を流しております。そのほかに、毎年、児童・生徒に対しまして食生活アンケートを行い、食育の推進をしております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

食育ってのは、非常に大事な教育の一つだと思ってます。今言っていただいたことっていうのはしっかりと給食とつながっておるのが、特によく教育長も言われましたけども、学校の

中に料理の匂いが漂うと、そうすると、もう腹減ったなと思う、あの頃のことをよく思い出しますけども、そういうところも、それが要は食育の一つだというふうに思います。ぜひそのところも上手に、せっかく自校調理してるんだから上手に使っていただきたいということも申し添えておきたいと思います。

それから、次に、公会計化についてですけども、公会計っていうのを導入する目的っていうのは、これは単に会計処理をするということ、それからその部分を効率化するというのではなくて、これは政策判断に活用することにあるというふうに思ってます。

この公会計についての話ですが、まず、給食事業全体のコストをどのように把握しているのか、また学校ごとのコスト比較は行っているのか。ここをお聞かせいただきたいと思います。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 給食費全体のコストは、決算ベース上で把握できる状態にあります。が、学校ごとのコスト比較は行っておらない状態でございます。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

多分、今まではそんなことやる必要がなかったということだと思うんですよ。だけど、国のお金だとか、それからもしかしたら自治体独自のお金だとかを今後入れていかなきゃいけない可能性があるということが一つ。それからもう一つは、自校調理室を持って施設を維持してやっていくんだという思いがあるということであるなら、これも全部、一応ドライ方式には全部なったんですよ。これで港もなれば全部変わると思うんですけども、そういう公衆衛生上の問題だけではなくて、例えば光熱費の効率的な使い方ができる給食室みたいなものを当然導入していかなければいけないんじゃないかなと、調理器具にしても。だから各学校ごとのコストというものも当然やっていくべきではないかなというふうに思うんですよ。それをきちんと市民に示して、これだけのものを皆さんからいただいて、子供たちが育ってるんですよということを、僕は声高々に言えがいいと思うんですよ、せっかくですから。今まででもそうです、施設の食べるのから管理するのから、調理するのから光熱費から全部市民の方々のお金じゃないですか。食材費だけですよ、いただいてたのは。だからそういう部分をきちんと皆さんのおかげでこの子たちは育ってるんですよということをきちんと示していけばいいと思うんですよ。だからそのためにもこの公会計化っていうのは有効に使えるものではあると思うし、これで今言ったように各学校のコストをしっかりと捉えることによって、政策的に、例えば次にやるのは何だということがだんだんと見えてくると思うんですよ。ぜひそのところ、コスト比較っていうものをやっていただきたいというふうに思います。そんなに施設に違いがないかもしれませんが。

それからもう一つ、ごめんなさい。さっき言った災害時にということであるんだったら、例えば一部はプロパンで使える調理器具にするだとか、そういったことも当然考えていくべきですよ。

ね。ぜひそのところも含めて、今後考えていっていただきたいなということを思います。

それでは、先ほどちょっと一つ抜けちゃってましたけど、統一メニュー方式によるこの財政効果っていうのは、やっぱ調達の部分ぐらいですかね、今んところ出てるのは。ほかに何かありますか。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 統一メニューによる効果でございますが、事務手続の一本化によりまして、業務コストが削減されたことや先ほどの調達コストが引き下げられているということが挙げられると思います。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） 今この事務手続というのは、これどこが担当で。学校経営グループがやってるんですか。そうでいいですかね。そうすると、ここの業務は増えてるということですよ。そういうことですよ。分かりました。

それでは、先ほどちょっと私、こうしてほしい、ああしてほしいって言ったことですが、各学校ごとのコストっていうのはいいですけども、これ将来的コストっていうものも当然一個考えてもらわないといけないんじゃないかなと思うんですけど、そのところはどのように捉えておられるんでしょうか。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 調理施設の維持管理費を踏まえました将来的なコストは、今現在、分析は行っておりません。施設の減価償却費の比較のみ、公会計上で比較できる状況でございます。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） お金持ちの自治体ならほかっといってもいいような話かもしれませんが、もうとにかく絞った雑巾をさらに絞れということを、もう市長はじめ、言ってみえるわけですから、ありとあらゆるところがやっぱり見えるようにしていかなきゃいけないと思うんですよ。ですから、ここのところは大変だと思いますけども、やっぱり将来コスト分析につながるような形で進めていっていただきたいなというふうに思います。

それから、自校調理方式がうちのやり方なんですけど、このコストのことを本来は考えるのであればセンター方式とか親子方式だとかね、そういったものとの比較をきちんとやられて、それ以上に意味があるから自校調理方式を取ってやっていくというところがお答えかとは思いますが、比較、検討というのは行われたんでしょうか。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 金額的な比較は、センター方式や親子方式との比較を行っておりませんが、センター方式や親子方式はコストの削減、品質の均一化、管理の集約化のメリットがあ

ります。デメリットといたしましては、配送の手間、食中毒時の被害拡大等があります。

一方で、自校調理方式は学校給食法が掲げる食育を最も効果的に実践できる教材、環境にある点にメリットがあると思います。デメリットといたしましては、センター方式と比べまして、建築、維持管理コストが割高になることでございます。

これらの特徴を踏まえまして、総合的に比較検討を行っております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

十分に検討はされてるんでしょうけど、金額的な比較はしてないということで、多分その7つ調理室を持つよりはセンター方式のほうが、当然、施設的には安いと判断ができると思うんですけども、それ以上に意味があるというところで受け止めておりますし、私もそれはいいことだと思ってますので。

それでは、次に、自校調理方式を維持するということで得られる、これ教育的価値、これをどう評価しているのかというところをお聞かせいただきたいと思います。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 自校調理方式は極めて教育的価値の高い給食方式であると思います。具体的には調理から喫食までの時間が短いため、温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で、最もおいしい状態で食べれること。アレルギーを持つ児童・生徒に対して学校単位で個別に対応しやすいという大きな利点があること。校内で調理しているため、児童・生徒が食への感謝を抱きやすく調理員との交流も生まれやすい、顔の見える食育が実現できること。各学校の行事食や地域の食材を生かした地産地消のメニューにも対応しやすい環境にあること。最後に、万が一、食中毒などが発生した場合でも被害をその学校内に最小限に食い止めることができることなどが挙げられます。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） おっしゃるとおりですね。その部分はいいんですけど、私も高小を、変わったときに見学をさせていただいたんですけども、あのときにはアレルギー食対策給食ができるということで伺っておったんですけども、今の時代っていうのは本当にアレルギーが非常に複雑で、何て言うんですかね、それこそ1滴、一粒入っただけで命に関わるようなアレルギーが出てしまうっていうような子もいるというふうに聞いたことがあります。

安全管理で言うと、あそこの「ぱりまる」をあれした安立のあのとときに、いしかわ豆腐の社長さんが監修をされてたんですけども、あのときにアレルギーに関しては、除去法、要は、取り除くという方法では駄目だと。これはもう必ず取りこぼしがあるから、そんな怖いことはできないということで、持ち込みしない、一切その部屋の中に入れないという方式でやるべきだということで、「ぱりまる」のほうの監修をされたっていうのを御本人から伺ったことがあります。それ

を考えると、それぞれの学校で対応できるアレルギー食ってというのは、アレルギー用給食ってというのはもう限られてくると思うんですよね。ですから、無理しないでいただきたいと思うんですが、ただ、対応できるものがあれば何とか対応してあげてほしい。それから、一緒に給食を食べる時間にしてあげてほしいということは思いますので、そのところも給食のこれは調理方式だとか、自校方式だとかってというのは関係なしの部分で一つお願いをしておきます。

また、栄養士の方々やそういった方々に御相談していただいて、どこまで対応できるのかっていうことを対応できることがあるのであれば、ぜひやっていただきたいなということをお伝えいただけたらと思います。

それでは、学校施設の更新というのがこれ先ほどリーダーからもありましたけども、どんどん進めておる。現在の整備方針というのは、将来にわたって自校調理方式の継続を前提としているというふうに考えていいのかどうか、これをお聞かせいただきたいと思います。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） 現在の整備方針は、自校調理方式の継続を前提に給食室を更新している状況でございます。

整備方針は、高浜小学校等整備事業着手前に、自校調理方式の継続を決定しております。その後、高取小学校、吉浜小学校の給食室を長寿命化改良工事に合わせまして更新をしている状況でございます。今年度より港小学校の給食室の更新に着手する予定となっております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

それでは、今のこの方針ということは決定しているということであるのであれば、この多額の公費を投じて自校調理方式を維持するという、それを意思決定されているということで判断をしておりますけれども、先ほどから何度も答弁いただいているので、ここの答えはそういただく必要はないんですが、センター方式と自校方式の最も差になる部分というのはどこになるんでしょうね。もう今例えば港が出来上がっちゃうと、もうすぐそのお金をすごくかけなきゃいけないものはないじゃないですか、もうほかの学校は全部更新されてるから。そうすると、こっからセンター方式に変えるということになると、どこにマイナスが発生するのかなと思うんですけども。

○議長（神谷直子） 学校経営グループ。

○学校経営G（清水 健） センター方式のデメリットっていうか、建築費、維持管理費、コスト以外に費用がかかる部分といたしましては、センター方式の場合ですと、用地取得費が別途必要となりますので、その辺に対しては費用がかかるのでデメリットとなると思います。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

それでは、教育長に伺っていかなくちゃいけないことですね。

教育的効果と財政負担を比較した際の高浜市としての判断っていうのはどう考えてみえるのか伺いたいんですけども。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 先ほど来、リーダーのほうから答弁させていただいており、自校調理方式につきましては、やはり児童・生徒が食を身近に感じられる環境が本当にしっかり整っております。なので、食育における教育的効果が非常に高いというふうにされています。

午前中でもお話しを、私の思いというのは伝えさせていただきましたが、やはり教育というのは人づくりっていうことで、やはり当然のことながら知識、理解もとても大事なことですけども、まずはベースにあるその人、その個々の人づくりっていうところを考えていきますと、やはり日常的にコミュニケーションが生まれる中で人との関わりの中でいろいろ食育についても学んでいく部分というのは大事なことのかなと強く願っておりますし、今の高浜の方式については、素晴らしい方法だなというふうに思っております。

校内に栄養教諭や調理員が常にいるために日常的にコミュニケーションが生まれる。感謝の会を行えば、本当に子供たちが心を込めて調理員さんにお礼を述べる。そういった関係性の中で、食べることのやはり大切さや、それを食育、つくるところから生産者の思いやら、食べ残しをしちゃいかんっていうそういう思いやら、いろんなことが芽生えてくる。そういったものが、外の目に見えない、要するに教科書の紙の上だけ、デジタルのＩＣＴのｉＰａｄの中だけで見るものではなく、本当に肌で感じ、匂いで感じ、人との関わりを感じる中で、やはり先ほども人の顔が見えるっていうこと、コンパクトな市の本当にそういう特性を生かせる、とてもよい給食の提供の仕方だというふうに思っております。

そういった中で、本当に食物や労働者への感謝の気持ち、そういったものを本当に育んでいくことを、それがまず本当にすごく大きな子供を育てる力になるのかなというふうに思っております。

もっと業務的なことで言えば、修学旅行とか、あるいは運動会だとか、いろんな学校行事があって給食を中止をしたり、変更したりしなければならない、あるいは台風が来たりだとか、いろんなことがありますけれども、そういったときにも、とても柔軟に対応ができるというのも自校方式のメリットだというふうには思っております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

それではもう一点、一番初めにお話をさせていただいた、財政負担と教育的効果っていう比べてはならないものをてんびんにかけなきゃいけないという判断でありますけれども、この判断というものは高浜市としてどのような考えになっておるのかというところをもう一つお聞きしたいと思います。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 非常に苦しいところだと思いますが、教育的な効果、食育の充実、安全性の最優先、アレルギー対応もそうでございます。児童・生徒の命を守るっていうのも本当に学校としては今、責任としては重い、いろんなもの、意味が込められておると思います。

そういった意味で、厳しい財政状況によるコスト効率のよいセンター方式というものも魅力あるわけではございますが、教育的価値と財政負担の間での苦渋の選択であります。最終的には自校方式という形で選択をさせていただいておるところでございます。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

教育長のその今の思い、考え方っていうのが揺るがないというところがなければ、今後これ進めていけない話になってしまいますので、ぜひその思いを、また各校の校長先生をはじめ、先生方そして生徒の方々にもお伝えをいただいて、だから価値があるんだということをよく分かっていただいて、もう一粒残らず食べ切ってもらう、そういう給食にしていただければというふうに思います。

それではもう一つ、統一メニュー方式による効率化というのが今日教えていただいた部分です。

それから、公会計化による見える化ができるんじゃないかというお話をさせていただきました。

それからもう一つが、自校調理方式による教育的価値っていうものをしっかりと高めていきたいというお話、教育長のほうからありました。

これ全部を両立というか全部をやらなきゃいけないということがポイントだというふうに思うんですけども、ここの部分に関しては教育長、どのようにお考えでしょうか。

○議長（神谷直子） 教育長。

○教育長（村越茂樹） 統一メニュー方式の最大のメリットにつきましては、業務効率化及び食材コストの削減、調理品質と栄養管理の均一化でございます。また、学校給食の公会計化はこれまで学校ごとに行われてた給食費の徴収や管理を市の予算に組み込んで一括で管理する仕組みであり、これにより教員の業務負担軽減や保護者の利便性の向上、会計の透明性、公平性の確保という大きなメリットが生まれています。よって、自校調理方式による教育的価値に加えて、統一メニュー方式及び公会計化のメリットを両立させることで、財政負担の軽減及び食育の推進が図られるものと考えております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

最後に教育長にお願いしたいのは、これは学校経営グループにも同じなんですけども、私が今日途中で言った学校のそれぞれの個別のコスト、これは今言った3つの中には入ってないんですよね。ですから、このコストもしっかりと見ていただいて、さっきも言いましたけど絞れるもの

は絞っていただくということをぜひお願いしたいなということをお伝えしておきます。

それでは、市長に伺わなきゃいけないです。

もう両輪のうち、こっちはもう大丈夫です。やるって言ってますから。

市長側のほうもしっかりと伺わなきゃいけないんですけども、高浜市の学校給食において、この自校調理方式に教育的価値をどう捉えて、今後どのように財政効果と教育効果の両面を高めていくのか。これは持続しなきゃいけない、持続させなきゃいけない。これが大事ですので、その運営をどう実現していくのかを伺いたいと思います。

○議長（神谷直子） 市長。

○市長（杉浦康憲） 本当に給食に対して北川議員の思い、そして災害時とか食育についても、本当にいろんな提言を踏まえ、熱い思いを聞かせていただきありがとうございました。

今、学校の公会計化だとか自校式のメリット、それを職員さんたちや子供たちがどう捉えているかというのはもう多分、今教育長、担当さんがもう話し尽くしてくれたのかなと思っております。

給食というと、僕も北川議員も数年しか変わらないんで同じような時代を生きてきて、僕はちょっと脱脂粉乳はまだ経験してなかったんですけど、牛乳だったんですけど、当時、そうですね、ソフト麺が出てきて、その後、御飯が出てきて、すごい、御飯なんて出るんだ、感動したことも覚えてます。それが今や、自分とこの子供でも、小学生、中学生、高校生といますけど、お米って当たり前ですよね。なんなら今ナンも出てくる。そんな給食って進化というか、多様化をしているというのを子供たちから聞かせていただいて、我が家でも子供たちが、あれおいしかったよね、これおいしかったよねといつも話をしてくれる。それはきっと我が家だけでなく高浜市の子供さんがいる御家庭において、みんなそういった経験をされている、そういった体験をされているかなと思っております。

そしてあれですよね、御飯、自校式のメリットということで言われた中で本当にあれですよね、給食、自校式一番のメリットってのは本当に温かいものをその匂いを感じながらその場で食べれる。そして、最初に北川議員も言われてましたが、みんなで食べる、それが本当に学校給食の一番のいいところだと思ってます。

残念ながら、実はコロナ禍で給食を対面で食べたりとか、みんなでしゃべりながら食べるってことはなかったんですよね、意外と。ずっと止まっていて去年ぐらいからですか、やっとそうやってしゃべってもいいよとか、若干対面になったとか、そういった話になってるんで、本当それは時代の流れですから、それは学校のせいとかね、そういうことじゃないんですけど、そういったことを子供たちが、それもきっと子供たちも当たり前だと思ってた給食が、そういった一緒に食べるってことは、ありがたいことなんだということをまた学ぶきっかけになったのかなと思っております。

そして、給食の話でいくと、僕も止まらなくなるんですけど話が、北川議員も最初に言いましたけど、もう学校を離れてから給食を食べる機会がない、まさにそうなんすよね。自分もずっと食べたい、食べたいと思ってて、実は去年、おとしかな、実は今日もやってるんですけど、高浜中学校で学校の「見守りたい」、授業参観とは違って普段の学校を、先生たちがどんなことやってるかというようなことを見学できる会が保護者向けでやられていて、そこに応募させていただくと。それをすると、もれなく学校給食が食べれるよってことで、そっちメインで僕も応募したんですけど、そんなことを応募して子供たちの学びを見させていただき、そして給食を食べる。40年、50年ぶりぐらいですかね、食べる機会を入れさせてもらいました。本当に久しぶりに食べた給食っていうのは昔と違って何かいろんなメニューもあってすごいなと。量も何かたまにネットで、何かとんでもないメニューが載ってますけど、そんなこともなくしっかりと量があって、本当に集まったほぼほぼ実は来るのがお母さん方ばかりで、毎回、毎回、2年とも男二人で非常に肩身の狭い思いをして食べたんですけど、その中の一つちょっとエピソードがありまして、当然男二人なんで、男二人が固まって食べるんですよ、隣り合って。そんなときに、その隣になった男性が、ポツリと言われた言葉が、「高浜の子供たちはこんなに温かい給食食べれるんですよ。」と言われました。僕は最初何言ってるか分かんなかったんですよ。自分は高浜生まれで高浜育ちなんで、そういった給食は当たり前と思ってました。ふと考えたら、そうか、センター式っていうのはこうじゃないんだと。もちろん冷め切ってるとは思いませんけど、そういった、それを聞きました、そのお父さんに。センター方式なんですかって言ったら、そうです、自分たちは。そうするとやっぱりこんな温かいやつが出てくるっていうのは、やはりびっくりしたと。そしてこれを提供してもらえる自分たちの子供っていうのは本当にありがたいですよという言葉を聞かせていただきまして、自分自身もその自校式ということに対して、改めてこれを守っていかなければならないなということを感じさせていただきました。

そんな中で、本当に今、担当さん、教育長も言われましたが、当然、コスト面というものは考えていかなきゃならない。とはいえ、自校式を選択してきて学校改修を進める中で今からまたセンター方式に変えるというのものなかなか現実的ではありませんが、そういったことに甘えることなく、しっかりとコスト面を考えて、子供たちの食育とかそういったこと、コスト、そういったことを超えた子供たちの育ちの一環として自校式をしっかりと守っていきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 10番、北川議員。

○10番（北川広人） ありがとうございます。

要は、子供のためだったらお金使ってもいいよという話ではないんですよ。それであっても、削るとこは削ろうよという話なんです。統一メニューの中身や調理法、それから施設の維持管理、そういったものを給食事業全体の中でどこに手が入られるのか、それも今、市長も教育長も言われた唯一のあれは、温かいものを匂い漂わせて運んできてもらって、そこで食べるだけでも十

分な価値があると思うんですね、子供たちにとっては。

だったら、その手前の部分でどこが見直しができるのかというところを、やっぱりここだけは触っちゃ駄目っていう話ではいけないと思うんで、今日の落としどころっていうのはそこだというふうに思いますので、方針が決定しているからこれでもう終わりということではなくて、さらにそれを進化させるべく、高浜流に進化させる。だから、統一メニューにしたから、だからこれのできたんだっていうところ、これが1円でも絞り出してくる。ぜひそれをお願いしたいということを申し添えまして、今日の一般質問を終わらせていただきます。

ありがとうございました。

○議長（神谷直子） 暫時休憩いたします。再開は14時40分。

午後2時29分休憩

---

午後2時40分再開

○議長（神谷直子） 休憩前に引き続き会議を開きます。

次に、2番、荒川義孝議員。一つ、開庁時間の短縮について ～フロントヤード改革の観点から考える～、以上1問についての質問を許します。

2番、荒川義孝議員。

○2番（荒川義孝） それでは、議長のお許しをいただきましたので、通告に従い、一問一答形式で質問を行ってまいります。

近年、全国の自治体において、開庁時間の短縮が進められています。この取組は、単なる業務時間の見直しではなく、時代の変化に対応した行財政改革の一環として重要な施策であると考えます。

その背景には、DXの推進があり、市民は役所へ出向かなくても、自宅や職場から各種手続を行うことが可能になりつつあります。行かない、書かない、待たないの実現は市民サービスの向上と行政の効率化を同時に進めるものであり、今後さらに加速していくべきであります。

また、窓口業務の効率化は、職員の働き方改革にもつながります。限られた人員の中で行政サービスを維持していくためには窓口業務だけではなく、政策立案や地域課題への対応に職員が時間を振り向けられる環境づくりが必要であります。

受付時間を適正化することで、時間外勤務の削減や業務改善が進み、職員が能力を十分に発揮できる環境整備が整い、結果として市民サービスの質の向上にもつながると考えます。

行政手続の煩雑さや窓口での待ち時間といった市民側の課題は、自治体にとって長年の懸案事項であり、そのような課題を乗り越えるためにフロントヤード改革が今注目を浴びています。

自治体フロントヤード改革とは、市民サービスの利便性向上と職員の業務効率化を目指し、市民との接点の多様化、充実化、データ活用による窓口業務改善、庁舎空間の有効活用を進めるこ

とにあります。目指すゴールは大きく、市民満足度の向上と職員の生産性の向上の2つに集約され则认为ます。従来の慣習にとられることなく、時代の変化や市民ニーズに柔軟に対応しながら、DXの推進、窓口サービスの見直し、職員の働き方改革を一体的に進めていく必要があることについて、開庁時間の短縮を契機に考えていきたいと思ひます。

まず初めに、始まって間もない開庁時間の短縮。

市役所窓口の時間帯別来庁者数の状況については、いかがでしょうか。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 短縮の運用開始後の来庁者数についてなんですが、現在調査を行っておりますので、詳細な人数についてはお伝えできませんが、6月1日から開始いたしまして2週間たちました。

これまでの状況について、職員より聞き取りをさせていただきました状況によると、6月1日の初日につきましては月曜日と重なったこともありまして、午前中は来庁者数が多かった印象がございますが、それ以降は開庁時間の時間中の来庁者数に大きな変化はなかったということで聞いております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

初日が月曜日ということで、重なったということもあって多かったと御報告がありましたが、では、どの時間帯をコアタイムとみなすのか。短縮の効果を検討している自治体が多いようであります。

開庁直後及び閉庁前の利用状況をどう分析しているのか。また、利用が少ない時間帯は存在するかについて、お願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） まず、開庁時間前に番号札を配布をさせていただいております。8時半から9時に来庁した方の人数につきましては、初日は19名の方が開庁前に来庁されたんですが、その翌日は10名、その次は2名、5名、9名、翌週につきましては月曜日9名、火曜日6名、その次6名、4名、10名と大体10名以内の方が来庁されておりまして、初日と比較いたしまして、開庁前の来庁者数は落ち着いてきたという印象がございます。

閉庁前につきましても、飛び込みで来庁した方がいるという印象は特になく、おおよそ16時30分までには多くの方が手続を終えましてお帰りをいただいている状況でございます。

利用が少ない時間帯につきましては、現在調査中でございますので、明確な数字としてはお伝えできませんが、短縮前と同様に午前中より午後のほうが来庁者数は少ないという印象でございます。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝）　ありがとうございます。

なるほど。予想以上にスムーズにいらっていますよね。

運用開始直後の状況は非常に重要であります。これ時間外勤務であります、月50時間を超える部署、時期もあれば、1時間をも残業しない部署、時期もあるんじゃないかと思います。

それに加え、職場の業務それから職員数、業務遂行量などにもよって変わるかと思いますが、開庁時間の短縮だけでは自動的に時間外勤務が減るとは限りませんが、上手く設計すれば、かなりの削減効果が期待できるのではないのでしょうか。

では、この時間外勤務の実態についてはどのようになっていますか。お願いします。

○議長（神谷直子）　秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦）　時間外勤務時間数につきまして、現在詳細な数字については抽出ができておりませんが、窓口時間を17時15分から16時に短縮したことで、先ほど申し上げたとおり16時30分程度には皆さんほとんどお客様が帰られておりますので、窓口対応が時間内に完結することができております。

これまで、その窓口の時間が時間外勤務時間に対応しておりましたので、それらの窓口対応の分につきましては減少すると考えます。

○議長（神谷直子）　2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝）　どうもありがとうございます。

私も昨日、一昨日と、16時過ぎに退庁をしたんですけど、やはり窓口の静けさというか、ゆったりと職員さんが仕事をしているなっていう光景が目につきました。

では、電話対応や内部事務など、別ルートの負荷が増えないように業務全体を再設計するなど、開庁時間短縮イコール時間外勤務削減ではなく、開庁時間短縮プラス業務の見直しがセットになっているかどうかが鍵になると考えます。

窓口対応準備や閉庁後処理を含め、職員負担をどのように認識されているのでしょうか。お願いいたします。

○議長（神谷直子）　秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦）　開庁時間の短縮によりまして、開庁前の準備時間や閉庁後の事務処理の時間を確保することができましたので、勤務時間を守った働き方ができるという点で、職員の負担が減少したと認識をしております。

○議長（神谷直子）　2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝）　どうもありがとうございます。

短期間でありますが、一定の効果が見られているようですが、特定の時期に極端に業務が集中する部署、欠員や人事配置の硬直性から業務の偏り、慢性的な超過勤務、長時間の時間外勤務や休日出勤が疲労の蓄積だけではなく、常に時間に追われている感覚、ミスへの不安など、強い職

場ストレスと結びついていることが示されることもあります。また、人手不足の中で業務と責任だけが増え、住民のためにという使命感で踏ん張れば踏ん張るほど、自分の休息を後回しにしがちな傾向もありますよね。

開庁時間の短縮は利用者が集中するコアタイムにリソースを集中させ、利用者の少ない時間帯を閉鎖することで、職員や窓口対応に追われることなく集中して、複雑な起案や市民相談の準備に時間を割くことが可能となります。

一部の自治体は、開庁時間の短縮の目的として、人件費などの必要経費削減を明示しています。限られた財源でサービスを維持するために開庁時間の見直しがコスト削減策の一つになっているという側面もあります。

窓口時間を短縮した場合、年間どの程度の人件費削減効果を見込んでいるのでしょうか。よろしくをお願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 時間外勤務については、窓口短縮以外にもやはり業務の内容や育休、病休者の人数など様々な要素が影響するために、市全体の時間外勤務時間が確実に減少するとは言いきれませんが、窓口対応が中心となる部署については、窓口対応に要する時間外勤務時間が減少することが想定できますので、実際の人件費としての算定はまだしておりませんが、一定の削減効果はあると考えます。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

窓口業務以外の効果については、庁舎内分野横断的に連動してくると効果が見えてくるかもしれませんよね。

では、この歳出削減の観点から、光熱水費など施設管理上のランニングコストの削減見込みについてはいかがでしょう。

○議長（神谷直子） 行政グループ。

○行政G（神谷直子） 開庁時間の短縮になりますが、職員の勤務時間は変わらないため、光熱水費については現時点では変わらない見込みでございます。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

そうですね。8時半から17時15分、定時の時間帯については変わらない、職員の勤務状態は変わらないということで、そうでしょうね。ただ、時間外勤務の削減により効果が出てくるのではないのでしょうか。

では、反面、開庁時間を短縮することにより、新たな歳出、例えばですが、宿直業務の委託の変更や電話等の音声ガイダンスの変更といったイニシャルコストが必要となったのか、そのあた

りちょっと伺いたいと思います。お願いします。

○議長（神谷直子） 行政グループ。

○行政G（神谷直子） 電話等の音声ガイダンスは導入しておりませんので、イニシャルコストは発生しておりませんが、開庁時間短縮により、宿直業務の時間数が増えたことにより、費用が増額となっております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

この開庁時間を短縮することによって、情報交換、職員の皆様が情報交換等に充てる時間や課題解決を行う時間が確保でき、職員間の連携にもつながるのではないかと考えます。また、市民サービスの質の向上に努めることができると考えます。平たく言えば、本市の一番の目的であります職員の働き方改革、業務改善や政策立案の時間の確保が可能になると考えます。

この業務改善やデジタル化を進め、市民サービスの質の向上を目指し、単なる労働時間の削減ではなく、効率化して結果的にサービス向上を図るというロジックで説明ができるのではないのでしょうか。

では、この業務改善予定及び短縮した時間を活用しての会議の打合せの時間の拡大等、職員の皆様のスケジュール設定に大きな変化があったのか、教えてください。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） このあたりにつきましては、今後、職員に対して短縮による影響や短縮した時間の活用方法について、アンケートを行う予定でございます。

窓口担当部署に聞き取りをさせていただきましたところ、これまで業務時間外に行っていた窓口手続の処理を行う時間に充てることや、いろいろ業務の改善方法の相談等ができていているということは伺っております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

閉庁後、特に、事務、業務処理と後方業務に充てられることが現時点では中心になっているということは予想をされるべきことでありまして、さらに発展的に業務改善と情報共有へと拡大していくこととなるかと思っております。

来庁対応に追われている時間が減ることによって、定時内に事務処理を終えやすくなります。17時以降に集中していた電話対応なども減っていくのではないかと。そして、財政的に残業も減るのではないかと。といったプラス効果が期待される一方、短縮後も事務量が変わらないと、内部で仕事を抱える部署にはしわ寄せが行き、結局、時間外が減らないという懸念も少しあります。

先ほども申し上げましたとおり、単に営業時間を短くしただけで終わらせると、職員の働き方自体はあまり変わらないと思います。

では、現在来庁者を今度減らす取組として行っていることについて伺います。よろしくお願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 現在、開庁時間短縮のチラシ、ポスター、また市のホームページ等にて、窓口に来なくても行える手続一覧をまとめたものを作成して周知を行っております。また、来庁者数の分散を目的といたしまして、市のホームページで窓口の混雑状況などを表示させていただいております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

来庁者ですね、来庁が多いときの手続と時間帯をデータで可視化、非来庁化できる手続からオンラインやコンビニ交付へ重点的に移行までの取組については、外に向けた窓口業務、あわせて業務や人員配置を見直して、時間外削減などの働き方指標で効果を測定することによる内部事務についてですね、今後、検討が進められていくことと思います。

では、開庁時間短縮による働き方改革に焦点を当てるのであれば、窓口業務と内部事務の役割分担を再設計する必要があります。業務プロセスの見直しとセットで行うといった業務の組替えを伴うとともに、初めて働き方が変わると考えます。

全国的に始まった開庁時間の短縮、人口規模や組織等で類似する自治体間での業務プロセスを比較しながら、BPR、ビジネス・プロセス・リエンジニアリングといった手法、既存の業務のプロセスや組織、制度をゼロベースで抜本的に再設計し、業務効率やコスト、品質などを劇的に改善するための経営手法であり、これを用いて、最も効率性に差があるボリュームゾーンを見極めた上でベストプラクティスを見つけ出すべきであると考えます。

では、この行財政改革に着手している中、どのような考えの下に取り組まれるでしょうか。お願いします。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 開庁時間の短縮につきましては、働き方改革を進めるための重要な起点、きっかけであると考えております。そういったところを踏まえて、今年度、地域情報化アドバイザー制度を活用いたしまして、まずはそういった業務改革、働き方改革ですね、業務を変えていくというところの職員の意識改革及び職場全体の機運を高めていくために、BPRに関するアドバイスやモデル的な体験事例の実施に向けた研修のほうを行う予定をしておりますので、よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

今、行財政改革において、行政サービスを戦略的に縮小、再編することで、持続可能な自治体

運営を目指すこと、つまり行政が全てのサービスをこれまでどおりの時間で提供し続けるという固定観念を崩していく必要があるのではないのでしょうか。

窓口業務という定型的なサービスを縮小する一方で、その余力で複雑な相談業務や地域課題の解決といった、人間にしかできない業務を強化し、行政の付加価値を高めていかなければならないと考えます。財政や職場環境にメリットがあっても住民の皆様の立場からはメリットが見えにくい面もあります。

住民の皆様への周知をどこまで行いましたでしょうか。お願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 住民の方への周知につきまして、まず、広報たかはまは2月号と6月号での2回掲載をさせていただきました。また、市公式ホームページにて周知をさせていただき、また、市役所、いきいき広場及び各公共施設、三河高浜駅でポスターを掲示させていただきました。また、案内チラシを各窓口で配布をさせていただく。また、公式LINEでの配信、町内会行政連絡会をはじめとする各種会議でチラシの配布及び御案内を行わせていただきました。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

では、閉庁後の導線や物理的に遮断、閉庁後に来庁された住民の皆様への説明及び取り組む理解をどのように求めますでしょうか。お願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） こちらにつきましては、導入目的である職員の働き方改革の趣旨を丁寧に説明をさせていただき、御理解していただく必要があると考えております。

また、緊急対応については、これまでどおり開庁時間短縮の運用開始後であっても、対応させていただくことについても併せてお伝えさせていただきたいと思っております。

なお、参考まででございますが、窓口短縮に関するアンケートを6月1日から実施をしております。現在で2週目までの集計結果となりますが、回答件数が191件ございます。そのうち、短縮に賛同された方が47件。短縮によって不便になるが働き方改革の趣旨には賛同しますというような意見、回答された方が93件と150件の方が趣旨に賛同していただいております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

アンケート、生のお声ということで、窓口が不便になることよりも職員の皆様の働き方に御賛同いただき、注目いただいていることから今後の行財政改革の推進にもつながると考えます。

では、開庁時間短縮で住民の皆様に出る影響及び住民サービスはどのように変化していくと思いか。お願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 開庁時間短縮が市民の皆様には周知されていく中で、コンビニ交付やオンライン手続などの利用率が向上されていくことが想定されます。また、来庁時間の分散にもつながり、住民サービスがオンライン化、分散化されていくきっかけになると考えております。

また、短縮された時間により、職員が業務改善を行う時間を確保できるとともに、窓口に来なくてもできる手続が推進されることで、窓口でしか行えない相談対応等に対して多くの時間を活用することができますので、住民サービスの向上につながっていくと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

朝、夕は来庁者が少ないとして短縮が行われましたが、フルタイム勤務の住民の皆様にとっては、その時間帯こそ大事な窓口時間になることがあります。退勤後に寄れる時間が減り、半休や有休を取らないと手続ができない。転出入や各種証明、保健・福祉関係など期限つきの手続がしづらくなる。業者にとっても、日中の業務を抜けて行かざるを得ず、生産性に影響するのではないかと。

また、高齢者、子育て世帯への影響については、配慮が課題となるかと考えます。病院や介護サービスとの間で時間調整が難しい高齢者、子供の送り迎えの合間にしか動けない保護者などの層は、オンライン手続の利用が難しい場合もあり、デジタル化でカバーという方針だけでは取り残されやすい状況にあります。現状としてはどのように分析しているのでしょうか。お願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 引き続き、やはりコンビニ交付やオンライン・郵送での手続について、周知を行っていく必要があると考えております。

やはり丁寧な説明であるとかそういったことが必要になってくると思いますので、今、市民アンケートの結果や各窓口に寄せられた意見等を集めておりますので、それらを参考にしまして、必要に応じて今後の対応を検討していきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

年度末や転出入シーズンなど繁忙期の混雑リスクも懸念されます。受付時間が短くなると、1時間当たりの来庁者が集中し、待ち時間が増えていきます。納期限直前や各種申請期限に間に合わない人が出やすくなると思いますが、開庁時間短縮で窓口混雑はどう変わると考えますか。お願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） やはり窓口短縮、変わることで、やはり繁忙期については混雑されることが懸念されます。一応、短縮の周知が広がることによって、オンライン申請や来庁

時間の分散が推進されることは想定されますが、来庁者が多くなる時期につきましては、混雑を回避するために来庁者数が集中する市民部において開庁時間を早める対応を行うことを予定しております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

それでは、例外導線も検討するということですよ。この件については、後ほどお聞きしていきたいと思います。

それでは、住民周知では短縮イコールサービス低下ではなく、働き方改革と効率化で開庁時間のサービス向上を図るというメッセージをセットで伝えると受け入れやすくなるということはいうまでもありません。

原則は時間内、例外的に緊急のみ時間外という線引き、すなわち緊急の範囲を内規と住民向けの案内での両方で明確にしておく。そのような運用が必要であると考えますが、短縮後の緊急窓口対応はどのようになるか、お願いいたします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 緊急対応につきましては、これまでも時間外で対応をさせていただいておりますが、主に電話対応になってくると思いますが、電話対応において緊急である旨をお伝えいただけましたら担当の部署にそのまま電話をつながせていただき、これまでと同様の緊急対応をさせていただきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

8時30分から17時15分までの今までどおりのですね、実績もありますので、特に懸念される事態はないようですよ。

それでは、ところでバランススコアカードの顧客の視点で、窓口時間短縮には顧客の視点でのメリットが出しにくいという政策上の課題があります。利用者的にはデメリットが多く、行政側は効率的になる事柄が多いことから今後トラブルを招くことがあるのではないかと考えます。

効率化とサービス維持のバランスをどのように取るのか、例えばサービスの低下に対する折衷案を用意するなどのコンフリクトマネジメントを行う。あるいは、すぐに効果の出る利用者メリットと組み合わせながら、窓口改革に発展させるなどの方法が考えられますが、どのような住民メリットを考えていますか。よろしくお願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 窓口短縮の運用開始と合わせまして、窓口に来なくてもできる手続一覧を作成し、周知をさせていただいております。それらを活用していただくことで、手続の利便性が上がることはすぐに効果の出るメリットの一つであると考えております。

また、住民サービス向上の面では窓口短縮によって生み出された時間を様々な市民ニーズや複雑化する行政課題に対応していくための時間に費やすことができますので、それらが住民のメリットになっていくと考えます。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

行政サービスを維持することそのものを目的とするのではなく、市民の皆様の幸福を最大化するために何を削り、何を伸ばすかという経営判断が求められているのではないのでしょうか。

窓口時間の短縮は、一見すると住民へのサービス低下に見えるかもしれませんが、それによって生み出されたリソースが、より複雑で困難な課題を抱える住民への支援や地域の未来をつくる政策立案に投じられるのであれば、それは真の意味でサービス向上と言えるのではないのでしょうか。メリットが多い分、逆に増えがちな負荷についても考えておく必要があります。

それでは、業務負荷の波及先について、開庁時間を短縮すると来庁のタイミングが特定の時間に集中する可能性があるほか、問合せが電話に移る可能性もあります。

窓口混雑の時間帯変化、電話問合せの増減、当日処理できない事案の発生等、窓口以外の負荷が過度に増えない対応が必要と考えますが、どのように想定していますか。お願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 短縮により、来庁のタイミングは集中せず、待ち時間をなるべく少なくするために、先ほども申し上げましたが、市の公式ホームページで窓口の混雑具合を閲覧できるようにさせていただき、来庁時間の分散に協力をいただいております。

また、当市におきましては、外国籍の方も多く来庁されますので、当市に協力確認書を提出いただきました特定技能所属機関、特定技能外国人と雇用契約を結ぶ事業主の方になるんですが、この方たちに対して、開庁時間の短縮に合わせて混雑時間を避けての来庁への協力をお願いの通知を出させていただきました。

また、周知が浸透するまでは午前中の窓口が混雑いたしますので、会計年度任用職員を1名、1階のロビーに配置して、窓口の案内を行っております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

多面的に対応できるように、配置を含めて工夫をしてみえるようであります。ただ、この短縮の影響に対する例外導線の必要性和水準の設定については、ちょっと一考を要するのではないかと思います。

この開庁時間の短縮による影響を受けやすい層、特に時間内に来庁できない住民等への対応として、延長窓口、休日窓口、繁忙期の臨時対応等を設ける自治体も存在します。例外導線が不足すると利用者の不満が顕在化する可能性が高まる一方、例外導線を過度に厚くすると、職員の皆

様への負担が残り、短縮の狙いが弱まる可能性があります。

では、この例外導線の必要量をどのように見極めていくのか、よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 先ほどもお話をさせていただきましたが、現在、窓口短縮に関わるアンケートを市民の皆様を実施しております。その設問の中で利用しやすい時間帯をお聞きしております。開庁時間以外の時間を選択された方につきましては、別途理由の記入もしていただいております。その結果を踏まえて、必要性を検討したいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

今アンケートを中心に、その分布というか、そのあたりを踏まえて検討いただけるということなんですけど、例外導線と同様に代替手段、来庁しない方の導線の整備は必要不可欠であります。オンライン申請、コンビニ交付、郵送等が十分でないまま、開庁時間だけが短縮すると、特定時間帯に住民が押し寄せる可能性もあります。

代替手段の利用実績や詰まりどころ、手続がオンライン化されていない領域等を把握し、補うべき事項を整理することが重要と考えますが、本市の状況についてはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 現在、本市では、コンビニ交付では4種類の証明書が取得可能でございます。また、オンライン申請では、令和8年の6月3日時点でのことですが、所得証明など証明書3種類及び水道の使用の開始、中止届をはじめとした各種申請や申込みとして36種類の手続がオンライン上で申請可能となっております。また、コンビニ交付やオンライン申請に対応をまだしていない戸籍謄本、抄本につきましても、郵送による申請のほうを受け付けております。また、「otetsuzuki（お手続き）」といったシステムを活用いたしまして、マイナンバーカードの受取予約やおくやみ窓口の事前予約、フードドライブの申請受付などもオンライン上で申請可能となっております。

今後は、こうした代替手段の利用を促進し、手続のオンライン化が進む領域を拡大をするとともに費用対効果を踏まえ、住民の皆様が来庁しなくても完結できる導線を着実に増やしていきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

顧客の視点、住民側の皆さんの視点からも、開庁時間短縮を起点にDXを含む業務効率化へつなげる場合、代替手段の整備が中核となっていることが分かります。オンライン申請やコンビニ交付の拡充、利用促進に加え、予約制でありますとか発券制の導入、待ち時間の可視化、先ほど御提示がありましたが、事前案内、必要書類の事前確認の徹底など、混雑や問合せ抑制につなが

る取組も併せて検討することが重要であります。

その一つがマイナンバーカードの普及によるオンライン申請の拡大でありまして、開庁時間短縮の背景として、マイナンバーカードの普及や窓口運営の効率化もその一つと考えます。今後、オンライン手続が進むほど、窓口時間を長くするよりも、デジタル化の整備に時間と人と予算を回したいという方向へシフトしていくことでしょう。

開庁時間の短縮は、多くの場合、働き方改革と人件費抑制を背景に行われています。本市をはじめ、多くの自治体は開庁時間短縮とセットでコンビニ交付やオンライン申請の拡充を進めております。本市の現在のコンビニ交付とオンラインの申請状況、オンラインの手続の現状はいかがでしょうか。また、開庁時間短縮により、コンビニ交付とオンライン手続の利用率は上がると考えますか、よろしくお願いします。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） まず、コンビニ交付の申請状況につきましてですが、令和5年度は9,254件、令和6年度は1万1,006件、令和7年度は1万2,673件となっておりまして着実に増えているという状況でございます。

オンライン申請、こちら、あいち電子申請システムでございますが、こちらの申請状況につきましては、令和7年度は1,309件の申請がございました。

利用率の部分でございますが、利便性向上のためにも何もしなくても、ちょっとずつコンビニのほうは上がってますが、さらに今回開庁時間の短縮の周知、短縮をしますよという周知に合わせまして、コンビニ交付やオンライン手続の周知のほうも併せて行っております。

そうしたこういったタイミングに合わせて周知を図ることで、利用率のほうも上がっていくものと考えておりますので、今後も引き続きPRに努めてまいりたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

コンビニが本当に圧倒的に順調に伸びているということで、来庁者がどのような目的で来られているか、証明書なのか、それ以外なのかまで分析することにより、証明書目的の方の割合を踏まえた施策が行かない窓口でありまして、コンビニ交付の利用率を上げる方策として開庁時間の短縮における利用者メリット、窓口混雑の解消などを理由にコンビニ交付を行う、証明書類を10円にて期間限定で交付している自治体があります。

先般、ちょっと議長と挨拶に伺ったときに、みよし市のデジタルサイネージに証明書類10円と書いたのに衝撃を受けまして、いろいろ調べたところ、近隣では武豊町、既に終了した常滑市などが取り組んでいるということで、本市も歳入面で難点はあるんですが、すぐに効果の出る利用者メリットということで、業務効率化との2つの観点から取り組んでみてはいかがでしょうか、よろしくお願いします。

○議長（神谷直子） 行財政改革グループ。

○行財政改革G（榊原雅彦） 私も自身のLINEのほうを見ておりましたら、碧南市から来たLINEを見ておったところ、碧南市さんにおかれましても、令和8年5月1日から令和9年3月31日の期間において、コンビニ交付での証明発行手数料を通常の手数料の半額にするというようにそのような取組をされているという事例も拝見いたしました。そういった既に取り組んでいらっしゃる自治体の成果などもお聞きしながら、今後、行財政改革の取組の一つとして使用料手数料の見直しを進めていく中で、本市においてもそういったコンビニ交付の利用促進の観点から検討してまいりたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

DX推進においても一つ外せないのが、本市においてLINEは、情報提供の重要なプラットフォームの一つになっていることは言うまでもありません。電子申請サービスのLINE連携機能の導入や全国350以上の自治体が導入している「GovTech Express」（ガブテックエクスプレス）。職員自らが開発者となり、あらゆる領域の行政手続をスマホ上に実現できるLINEを活用したスマホ市役所、全国的に導入が進んでおります。

これについて、本市としてはどのように考えていますか、よろしくお願いします。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 本市におきましても、市公式LINEは市民の皆様への情報提供を行う重要なプラットフォームであると認識をしております。デジタル技術の進歩は本当に早く、どんどん便利な機能が開発をされていきます。

スマホ市役所、私も何度か営業の方からお話を聞いたりして便利だなというようなところは感じておりました。

そういったところを踏まえ、DXの推進計画というものがあまして、そのDX推進計画に掲げるDXで利用者が便利を実感できるまち、そういったものを掲げてその実現に向け、オンライン申請の充実に取り組んでいくというようなこととしてございます。

御質問にありますような先進事例及び費用対効果を踏まえ、さらなる充実に向けて取り組んでまいります。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

この開庁時間の短縮は、窓口の時間が短くなるとデジタルを使えない住民の皆様ほど不利益を受けやすく、そこでデジタルデバインド対策が重要となっていきます。何度もDX推進に関する一般質問を行い、触れてきたデジタルデバインド対策。開庁時間短縮とセットでスマホ講座、こちらも既に何度も実施されておられますが、や継続的なサポート拠点の設置や委託など支援体制の整

備、あるいは代替手段の確保といった支えの検討が必要ではないかと考えます。

開庁時間の短縮に当たってであります、どのような方策を講じますか。また、オンライン手続の代替案をどのように考えますか。よろしくお願いします。

○議長（神谷直子） D X推進グループ。

○D X推進G（榊原雅彦） デジタルデバインド対策につきましては、私も前の部署のときだったんですけども、ソフトバンクさんやドコモといった民間事業者と連携をして実施をしたことがございます。本当に使い方が分からない方、どうぞという形で募集をしましたが、本当に来ても2人とか3人とかすごい少なかったというようなことがございました。

そういったところからデジタル活用を伴う事業実施のとき、例えばLINEクーポンを実施をしたりとか、チョイソコ高浜の、実際試験導入、最初の時にそういったとこの実施に合わせて説明会をやっていました。その説明会に合わせて、スマホの使い方みたいなものも説明をしたというようなところがございました。

今回の開庁時間の短縮に当たってということでのデジタルデバインド対策はありませんが、本議会でも補正予算として上程されておりましたが、物価高騰支援クーポンの実施においても、デジタルデバインド対策として利用者の方に対する説明会というものが予定をされております。

今後もそういった各事業、実際にデジタル機器、スマホとかを使うような、伴うような事業の実施に合わせて、デジタルデバインド対策を展開できたほうが、より利用、聞きに来る人も多くなるのかなというのが、これまでの実施の中で感じたところでございますので、そういった展開ができればと考えております。

代替案を模索するのも重要でと考えるんですが、できる限り多くの方がデジタル活用そういった技術の恩恵を受けれるような、そういったような形で進めてまいりたいと思っております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

この開庁時間を短縮することは、市民の皆様に対して、コンビニ交付やオンライン申請の利用を促す強力なインセンティブとなることは間違いありません。従来の推奨レベルから、窓口が閉まっているからデジタルを使うという行動変容を促す仕組みへの転換となります。

これは自治体D Xの本質である窓口に来ない市役所の実現に向けた実効性の高いアプローチであり、バックヤード業務の効率化と市民の利便性を両立させる意義を持っていると思います。

開庁時間は単なる営業時間変更ではなく、住民、事業者との接点改革や代替手段の整備を含む総合的な改革として検討される必要があります。それこそ、フロントヤード改革であり、住民と行政が接する窓口などの表側をデジタルや業務見直しで変える取組であります。

行政と住民のコミュニケーションやサービス提供の仕組みを根本的に変革し、効率的で利便性の高い行政サービスを目指す取組で、住民を対象に、書かせない、待たせない、迷わせない、行

かせない行政サービスの実現を目的にしています。住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進めることで、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが狙いであります。

フロントヤード改革は、令和2年に総務省が策定した自治体DX推進計画における重要施策の一つとして位置づけられており、自治体DX推進の主要なテーマとなっております。

総務省は2026年度までに、総合的なフロントヤード改革に取り組む自治体数を300団体までに増やすことを目標に掲げています。オンライン申請の導入や窓口のデジタル化といった個別の施策だけではなく、業務プロセスの見直しや庁舎空間の活用方法まで含めた総合的な改革を行うことで住民サービス全体の向上を目指していますが、本市DX推進計画におけるフロントヤード改革の位置づけ及び取組状況はいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 本市のDX推進計画におきまして、フロントヤード改革を明確に記載というものはございませんが、目指す姿としてDXで利用者が便利を実感できるまちとしておりまして、その実現に向けた取組の柱の一つといたしまして、便利さを実感できるスマートな行政サービスと活用支援を掲げてございます。

その具体的な取組に掲げるものが、フロントヤード改革につながる取組であるのかなと考えてございます。取組状況といたしましては、各グループ共通の取組として4事業を掲げておりますが、その4事業については現時点で全て実施中でございます。グループ個別の取組というものが8事業を掲げておりますが、そのうち6事業が既に実施中というような形となっております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

このフロントヤード改革は、デジタルツールの導入が目的ではなく、住民の利便性向上と職員の業務効率化を両立させることが重要となります。そのため、書かせない、待たせない、迷わせない、行かせないの4つをどのように実現していくかでありますが、書かせない窓口では主に2つの側面があります。事前にWEBサイトやアプリ経由で情報を入力する、マイナンバーカードの情報を利用して入力するなど住民自身が記入する場合、住民から情報の聞き取りをして代筆する、自治体が保有しているデータを使用するなど職員が記入する場合もありますが、本市の対応はいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 本市におきましては、市役所1階でマイナンバーカードを活用し、証明発行や引越し手続を申請できる窓口を設置をしており、マイナンバーカードの情報を利用しているというところでございます。また、オンライン申請では、住民自身が申請フォームから入力された情報を基に処理をしているというような状況でございます。

可能な限り、事前に情報を入力していただく仕組みの活用を基本といたしまして、マイナンバーカードに記録された情報や自治体が保有する既存データを活用することで、窓口で同じ内容を何度も記入をしていただく負担の軽減を図ることで、職員の業務効率化だけではなく、窓口での滞在時間の短縮や手続の簡素化を進めているところでございます。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

本市は令和6年度よりおくやみ窓口を開設して、身近な方が亡くなった際の市役所の手続を一つの窓口で行うワンストップ窓口を実施しております。さらに、書かせない、待たせない、迷わせないを掛け合わせ、関連する複数の手続を一つの窓口で完結する窓口が必要であると考えます。

住民がやることは申請書などへの署名のみで、大部分の帳票類はシステムから印刷され、さらに関連した手続をシステムが自動でリストアップし、職員の業務を効率的にサポートするなど、ハイブリッドな書かないワンストップ窓口の導入を検討してみたいはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 本市におきましては、御遺族の負担軽減を図るため、事前に必要事項を入力、連絡いただくことで各種申請書への氏名や住所などの基本情報をあらかじめ印刷するなど、できる限り手続の負担軽減に努めているところでございます。一方で、おくやみ手続においては手続の内容によっては、やはり複数の申請書への記入が必要となる場合もあります。御高齢の方をはじめ、御遺族の負担が大きいケースもあることから、さらなる改善の余地があるものかなというような認識はございます。また、議員御提案の書かないワンストップ窓口につきましては、言われるように来庁者が何度も同じ内容を記入することなく、必要な手続を円滑に進めることができる仕組みであり、市民の利便性向上と職員の事務効率化の両面で効果が期待できるものと考えております。

今後、マイナンバーカードの活用や自治体システム標準化、こちらの進展によりまして、住民情報の連携や申請書作成の自動化など窓口業務のさらなる効率化が可能になってくるものと考えております。

ただ一点、こうした仕組みの導入に当たりましては、やはりシステム改修費用だったり運用経費に加え、対象となる手続の範囲や導入効果なども十分に検証をしていく必要があると考えてございます。そのため、国の制度動向や先進自治体の事例を注視をいたしまして、費用対効果も含めてしっかりと調査、研究を進めてまいりたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

ちょっと観点を変えて、開庁時間の短縮により、待ち時間の拡大や、先ほどのですね、混雑が予想されることあります。方策として、先ほど混雑が確認できるということがありましたが、さ

らにちょっと一歩上を行った対策というのが必要ではないかと思いますが、対応策として待たせない取組が必要であると考えますが、本市はどのような取組を行い、解消していかれますか。よろしくをお願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） まず短縮が定着するまでは、待ち時間の混雑を解消するために開庁前の来庁者に対して番号札を配布しまして、入庁の整理を行っております。また、開庁前の待合室に住民票等の申請書の記入スペースを設置しております。既に、開庁前に待ち時間に記入をしていただけるようにしております。また、開庁後の混雑対策といたしまして、先ほども申し上げましたが、1階のロビーに案内係を配置して対応をさせていただいております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

待ち時間の混雑を解消するためということとさらに一歩上に行く考えということですね、来庁の事前予約制を導入することで、住民は都合のよい時間を予約することができるかと思います。

これにより窓口での待ち時間を大幅に削減し、スムーズな手続が可能になるのではないのでしょうか。また、市役所側も事前に来庁者数を把握できるため、人員配置の最適化や窓口業務の効率化を図ることができるのではないのでしょうか。

来庁予約は、住民と自治体双方にとってメリットのある新しい窓口業務の形と言えるでしょう。来庁事前予約制を導入してみたいはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 現時点では窓口混雑に対応するために先ほど申し上げた対応をさせていただいておりますので、事前予約制の導入の予定はしておりませんが、運用していく中で事前予約の必要性が生じた場合は、窓口部署と対応を協議していきたいと思います。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

開庁時間の短縮により、今度は迷わせないを念頭により効率的な窓口対応が求められます。窓口に対する分かりづらい、時間がかかる、たらい回しになるといった全国共通の課題を見つめ直し、窓口方式や部署配置の見直しをはじめ、手続案内や届出書類の様式改善など、様々な角度から取組を行ってきたかと思いますが、その取組についてはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 取組についてでございますが、令和5年度、6年度におきまして実施をした「待ったなし！ムダ削減のためのDX推進プロジェクト」というものを実施いたしました中で、その中で分かりやすい庁舎案内について検討をしております。

その際の具体的な取組といたしまして、市職員によるカスタマージャーニーの実施、掲示物等

の撤去、サイン表示の修正、庁舎案内図の作成に取り組み、実際に1階窓口通路で迷う来庁者の方が減ったというような成果が報告のほうをされているという状況でございます。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

様々な工夫をされているかと思います。

迷わせないで、もう一点、住民の皆さんは迷うことなく行政サービスを利用できる環境が必要であることは言うまでもありませんが、自治体フロントヤード改革では、従来の導線や手続方法が複雑で住民が利用しにくい状況を根本的に変革することを求められているかと思います。

総合窓口や案内の多様化をすることが必要であります。チャットボットの活用、職員による案内、庁舎内に設置されたパソコンでは、AIによる目的の窓口案内など、アイデアが考えられますが、今後の対応についてはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） 迷わせない案内でございますが、本市においても令和8年4月1日より、市民向けのAIチャットボットシステムをリニューアルをいたしました。先般の一般質問の中で、なかなかまだ精度があまり上がっていないというようなところもございましたが、こちら改善を進める中で本チャットボットを活用いただき、事前に目的に応じた窓口を調べるなど、今後も分かりやすい案内方法を提案をしていけたらと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございます。

今、AIチャットボットのお話をいただきましたが、このチャットボットへの問合せや運営について、問合せ等で市民ニーズを把握してナレッジマネジメントを活用できるかと思いますが、このチャットボットの問合せの履歴が蓄積され、分析することが可能でありますかね、一点、すいません。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） チャットボットのログ、応答履歴ですが、全てこちらのほうで把握ができまして、どんな質問があつてそれに対してどのような回答を行ったかというものを全て把握できます。なので、実際に市民の皆様がどんなようなことを調べたら分からないからということでAIチャットボットに聞いているのか。それで大体どういったところにニーズが多いのかっていうのを把握できるようになっておりますので、それを今後改善に生かしていきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

ぜひとも、窓口業務、それから業務改善等に生かしていただきたいと思います。

行かない窓口、スマートフォンやパソコンから24時間365日、手続を完結できるオンライン申請について、時間や場所の制約なく申請できる環境は、住民の利便性を最大化するとともに、物理的な窓口混雑にも大きく関連してくると思います。平日の来庁が難しい人など様々な事情で庁舎に行けない住民に対応できるなどの効果を上げていますが、提供されるサービスは行政手続のみに限られていることから課題についてはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○DX推進G（榊原雅彦） オンライン申請は、主として行政手続の利便性向上を目的としたものでございます。市民相談や福祉支援など人と人との対話や関係づくりが重要な分野においては、デジタルだけではまだまだ十分に対応できない面もございます。例えば、制度内容の説明や相談を必要とする手続につきましては、申請を受け付けるだけでなく、市民一人一人の状況を丁寧にお聞きしながら対応することが重要であり、対面による支援が求められる場合がございます。

また、高齢者をはじめ、デジタル機器の利用に不慣れな方やインターネット環境を十分に利用できない方への配慮もまだまだすぐには必要というところもございます。誰一人取り残さない行政サービスの提供という観点からは、従来の窓口機能も引き続き重要な役割を担うものと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

では、御答弁にありましたように開庁時間の短縮にタイミングが必要であると思われる税務相談や労働相談、福祉相談、母子健康相談などといったことについての対応はいかにしていけますか。よろしくお願いします。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） まず、緊急対応が必要な相談である場合につきましては、短縮時間外でも対応させていただきますが、それ以外の場合につきましては、短縮導入の目的を御説明させていただき、御理解をいただくことになると思います。

ただ、短縮により確保できた時間を相談対応や事前、事後準備、情報共有等に充てることにより、対応の質の向上を図ってまいりたい、つなげてまいりたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

時間内の来庁が困難な住民に対しましては、行政手続やコミュニケーションを可能とするため、転出入をはじめとする住民異動手続や各種証明手続や相談業務ができるマルチタスクを備えた行政サービスコーナー、リモート窓口、移動市役所等の省人化した新しい市役所の機能をショッピングセンター等に設置してみてはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） DX推進グループ。

○D X推進G（榊原雅彦） 御質問いただきましたような取組の導入に当たりましては、設置や運営に係る費用のほか、個人情報保護やセキュリティ対応、対応可能な業務範囲の整理など、様々な課題について十分な検討が必要であると考えております。

実際、かつて、結構前なんですけども、市内のショッピングセンターにそういったキオスク端末を置いてみてはどうだというようなことも議論をしたことがございましたが、まだ当時、かなりの費用がかかったということで断念したというところはございました。

また、本市におきましてはオンライン申請の拡充を進めているほか、コンビニ交付サービスの活用など、来庁しなくても利用できる行政サービスの充実に取り組んでいるというようなところでございます。

こうした状況も踏まえますと、まずは市民ニーズや利用状況を把握するとともに、先進自治体の取組や導入効果等をまずは研究してまいりたいと考えてございます。なので、現時点では新たな行政サービスコーナー等の設置を予定しているものではございませんが、市民の利便性向上につながる手法の一つとしては、費用対効果も含めて調査、研究を進めていきたいようなところでございます。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます

開庁時間の短縮は職員側の働き方改革が色濃い政策であります。フロントヤード改革は住民の利便性の向上と窓口業務の効率化の両方を狙うD Xの枠組みであり、そのため、単に時間を短くするだけだと利用しづらくなるという反発が出やすい一方、オンライン手続や予約制などをセットで進めると時間は短くなったが実質的な利便性は上がったという評価につながりやすいという議論が増え始めています。

開庁時間の短縮によって行政サービスが利用しやすくなる、質の高いサービスが受けられるようになることが住民にとって大きなメリットとなります。

自治体フロントヤード改革に取り組み、デジタルと人を融合させた施策を実践することで適切な人材配置ができるようになるでしょう。

人の力だけでは実現が難しかった部分にA Iやデジタルの力を活用することで、限られた人員でも人にしかできない役割に注力しやすくなり、提供できるサービスの質の向上を目指すことができます。

開庁時間の短縮によって人材配置をどのように考えていかれるでしょうか。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） これまで職員が対応していたものが、A Iやデジタルに代替できることにより、議員のおっしゃるとおり、限られた人員を人にしかできない仕事に対して重点的に配置を行えるようになっていくと考えます。窓口短縮による空き時間の確保や過去の状況や職員

の働き方の変化も今後分析しながら、人材配置に反映していきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） ありがとうございます。

少しスキップします。

開庁時間の短縮による空き時間や空き空間が確保されることにより、タイムパフォーマンスを効率よく上げていくマネジメントも必要であります。職員のタイパ、働き方指標として、労働時間と業務量、働きやすさなどの指標が考えられますが、行政全体の持続可能性、成果指標については、コストと効率、サービス水準が中心となります。中でも業務改善、DXへの投下時間はポイントとなると思いますが、新城市のように短縮で生み出した時間を業務改善や政策立案に振り向けると明示している自治体では、この時間の実績を指標化しています。

本市の考えはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 当市におきまして、窓口短縮による空き時間の状況やその時間の活用方法等を把握するために、今後、職員アンケートを実施をしていく予定をしております。それによって実績を把握していきたいと考えております。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございました。

最後に、行財政改革を推進する中で事務事業の見直しや組織の適正化などが検討されますが、業務の効率化、ひいてはフロントヤード改革と開庁時間の短縮も大きく関わってくることと思います。開庁時間短縮は行政サービスの在り方を変える政策判断でありますので、説明責任が重要ではないかと思います。説明責任を果たすには、何となく効率化しましたでは足りず、効率を表す指標等を住民に示すことが求められるのではないのでしょうか。

行財政改革推進プラン等に短縮による行革効果を可視化し、説明責任を果たしてみる、考えてみてはいかがでしょうか。

○議長（神谷直子） 秘書人事グループ。

○秘書人事G（京極昌彦） 窓口短縮による効果につきましては、運用が市民の皆さんに定着することに時間を要するなど、効果がすぐに現れない場合もございますので、明確な可視化をすることは難しいと考えますが、行財政改革グループと相談の上、プラン等に反映できるかどうか検討してまいります。

○議長（神谷直子） 2番、荒川議員。

○2番（荒川義孝） どうもありがとうございました。

フロントヤード改革は単なる窓口業務のデジタル化や受付時間の見直しにとどまるものではありません。BPR、業務プロセス改革を通じて、これまでの行政側の都合を中心とした仕組みか

ら市民の体験価値を重視した行政サービスへと転換するための重要な取組であります。

人口減少や少子高齢化の進展、さらには市民ニーズの多様化が進む中で、限られた人的、財政的資源を有効に活用しながら、質の高い行政サービスを維持していくことが求められています。

そのためには、住民が時間や場所に縛られることなく、行政サービスを利用できる環境を整えるとともに、職員がより付加価値の高い業務に注力できる体制を構築していかなければなりません。

開庁時間の短縮、そしてフロントヤード改革は行財政改革の一翼を担うことは言うまでもありません。行財政改革の道のりは決して平たんではありません。そして、何より改革を成功へ導くためには、前の一般質問でも申し上げましたが、市長の強いリーダーシップが欠かせません。組織を変えることは単に制度やシステムを導入するだけでは実現できません。改革の目的を明確に示し、職員とビジョンを共有しながら、時には困難な決断を下し、先頭に立って改革を推進していくトップの覚悟が求められています。

古代中国の思想家、韓非子は「名士の標は見やすし、故に役立つ」と説いています。優れた君主がつくる制度や規則、計画は誰にでも分かりやすく整理されているため、人々の行動の指針となり、実際に役立つという意味であります。組織やリーダーの姿勢を映す鏡であり、市長自らが行財政改革への明確なビジョンを示し、先頭に立って取り組むことで、全庁的な機運が醸成され、職員一人一人の意識改革にもつながるものと考えます。

今回、お聞きし提案を行ってきたフロントヤード改革は、市民サービスの向上と行政運営の効率化を両立させるだけではなく、本市が将来にわたり持続可能な自治体として発展していくための重要な基盤づくりであります。

市長の強いリーダーシップの下、全庁一丸となって取り組まれることを期待しております。

蛇足とは思いますが、そもそも論として、開庁時間短縮について、我々議員は、職員の働き方改革や勤務環境改善に理解を示す立場であり、一方で市民サービス低下を抑えるための条件を求める立場。議員自身の利便性を論ずる前にこの2つをどう調整するか、議員のスタンスが問われますよね。

最後に、開庁時間の短縮を契機として、市民の皆様から利用しやすくなった、相談しやすくなった、行政サービスが向上したと実感していただける市役所づくりを進めていただくことを強く要望いたしまして、私の一般質問を終わります。

○議長（神谷直子） 以上で、通告による質問は終了いたしました。

これより関連質問を許します。

質問は、1人1問、5分以内といたします。

なお、関連質問ですので、簡潔にお願いいたします。

13番、倉田議員。

○13番（倉田利奈） 本日の長谷川議員の御答弁で、市民サービスを堅持しながらという総務部長の御発言がございましたが、市民サービスを堅持しながら行財政改革は本当にできるのでしょうか。これが一点目と、あと、また突然、来年度の当初予算編成後の財政調整基金残高が8億円という具体的な数字をお示しいただきました。これは今まで全協とか先日の市民会議でも全くなかった数字なんですけど、それを実現するために歳入歳出合わせて幾らの削減をすればいいのか、教えてください。

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） 行財政改革を行う中で、できるだけ市民サービスのほう、堅持をしていきたいというところでございます。ただ、内容によっては、やはりその辺は市民の方にも痛みを伴っていただかないといけない部分も中には出てくるかなというふうには感じておるところでございます。

あと、財調8億というのは、これは今財政部局のほうで一応そのライン、令和9年度当初予算編成を行う上での目標値として8億を堅持したいというところで今考えておる数値であります。ですので、まだ当然、歳入歳出がどのぐらいになっているかというのは、これは令和9年度の予算編成を行っていく中で明らかになってまいりますので、その時点で示させていただければというふうに思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） 13番、倉田議員。

○13番（倉田利奈） 全然分かんないですけど、堅持っていうのはかたくなに守りますよっていう意味なんですよ。かたくなに守ると言いながら、いや何か分からないような答弁で本当によく分からないんですけど、じゃあ、この8億としたこれ根拠は何なんでしょうか。

〔「1問」と呼ぶ者あり〕

〔「5分の中だから大丈夫ですよ。早く答弁してください。」と呼ぶ者あり〕

〔「人のふんどしで相撲取るな。」と呼ぶ者あり〕

〔「早く答弁してくださいよ。議長、議事進行。」と呼ぶ者あり〕

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） 8億の根拠としては、先ほども申しましたように、令和11年度の当初予算編成後には10億を目標に、10億以上を目標にしておる中で、やはりその市民サービスに影響があまり出ないようにしていくためには、9年度の当初予算編成後でもやはり8億は堅持したいと。それで令和10年ですか、10年度の当初予算編成後は9億で目標年次の令和11年度予算編成後には10億と、一応そういうことを目標に掲げて予算編成に取り組んでいきたいという、そういう思いですので、よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） ほかに。

13番、倉田議員。

○13番（倉田利奈） やっぱこの8億っていうのを初めて今日聞いたんですよ。であれば、やはりそれはもっと早くから示すべきじゃなかったかなと思うんですけど、そのあたりいかがなんでしょうか。

○議長（神谷直子） 総務部長。

○総務部長（杉浦崇臣） この8億っていうのは、実は、先ほど言いましたように、まだ財政部局の中でそういう目標を掲げているだけで、まだ二役にも、そこは実際のところはまだ話してないような状況です。ですので、ただそこはやはり財政部局としては、令和9年度当初予算編成後ですね、やっぱり8億は最低限堅持したいと。でないと、11年度の10億も絵に描いた餅になってしまうというようなところもありますので、そこは堅持したいというふうで思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○議長（神谷直子） ほかに。

〔「議長、11番。」と呼ぶ者あり〕

○議長（神谷直子） 倉田さんの5分はいいですか、もう。じゃあ、いいですか。

では、鈴木議員、お願いします。

○11番（鈴木勝彦） それでは、昨日の13番議員の総合防災訓練に関する質問の中で、市は町内会やまちづくり協議会の役割を示さず、総合防災訓練も町内会やまちづくり協議会へ丸投げしている旨の発言がありました。

職員に対して配慮に欠ける私は発言だと思っております。

そこで、総合防災訓練の説明会では、どのような説明を行ったのか確認したいことと、総合防災訓練は町内会やまちづくり協議会ごとに訓練の内容を検討してもらうとの答弁がありました。

高浜市においても海岸側の町内会、まちづくり協議会、あるいは台地側の地目もあります。そういうことで、画一的な訓練ではなく地域ごとに異なる訓練が必要だと思いますけれども、訓練を行う目的をお聞かせ願いたいと思います。

○議長（神谷直子） 都市政策部長。

○都市政策部長（磯村順司） それでは、私のほうからは、総合防災訓練の説明会でまずどのような説明を行ったのか。また、それは画一的な訓練ではなく地域ごとに異なる訓練として提案してるわけですが、そういったことを提案する目的というものを説明させていただきたいと思います。

まず、今年度の総合防災訓練につきましては、その説明会を5月20日から6月2日にかけて、全てのまちづくり協議会にて開催をさせていただいております。

防災訓練の説明会では防災訓練の実践マニュアルを配布いたしまして、防災訓練の目的をはじめ、タオルかけによる安否確認や初期消火訓練、情報収集、伝達訓練など、具体的な訓練方法を紹介させていただいております。

また、その際、配布させていただきました総合防災訓練の流れという資料におきまして、町内会とまちづくり協議会の訓練の役割を示させていただいております。

町内会単位で行う一次訓練では、市からはタオルかけ訓練、また避難訓練、マイ・タイムラインの検討、作成のほうを提案させていただいております。

また、まちづくり協議会単位で行う二次訓練では、基幹避難所のレイアウトや高浜市防災倉庫の資機材一覧表を活用して、パーテーションやベッド、トイレの設置などの避難所の開設訓練や防災資機材の訓練を提案しております。

これはそれぞれ町内会はその町内のことをよく、当然、人、地理、物を把握しておりますので、それらの特色を生かした訓練、まち協はまち協の中では町内会というそれぞれの各地域の町内会が入っておりますので、そういったことを取りまとめるのにたけている、そういった特色を踏まえて提案をさせていただいているというものでございます。

また、この訓練内容でございますけれども、先ほど議員おっしゃられましたように、市内には18町内会でそれぞれ自主防災組織が設置されておりますけれども、この町内会の規模っていうのは規模も大きく異なっているというところもありますし、先ほどお話した沿岸部にある当然町内会等におきましては、その津波に対して命を守るためにまず避難を最優先する地域というのあれば、まず地震に対する、地震による火災ですかね、そういったところで初期消火や家屋の倒壊などに対する救助、救命を最優先するとそういった地域もあるというところでございます。

以上のように、町内会の規模や立地条件によりまして、その町内会が個々に抱える課題というものは様々それぞれ大きく異なっているということであるというのが現状だというふうに思っております。

そういったことから、最も身近な単位で住民同士が直接助け合う共助の中核を担う町内会が、それぞれの地域の現状や先ほど申したような課題に対して、どのように向き合い、災害が発生した場合にはどのように動くかを自ら考えてもらうということが肝要となりますので、具体的な私どもとしては訓練内容の例を示させていただいた上で、地域の中で必要と思われる訓練を実施させていただいているというものでございますので、やはり地域に自ら考えていろいろ動いてもらうといざというときには、行政のほうがその場にすぐおれるわけでもないので、そういった自主的な活動がスムーズに移行できるようにこういった訓練を提案させて…

○議長（神谷直子） 時間です。

〔「…いるというものでございますので、よろしくお願いいたします。」と呼ぶ者あり〕

○議長（神谷直子） ほかに。

〔発言する者なし〕

○議長（神谷直子） 関連質問ございませんようですので、以上で関連質問は終了いたしました。

以上をもって、本日の日程は全部終了いたしました。

再開は、6月19日、午前10時であります。

本日はこれにて散会といたします。御協力ありがとうございました。

午後3時54分散会

---