

奥州市議会全員協議会 会議録

【日 時】 令和7年6月18日（水） 15:19～16:17

【場 所】 7階 委員会室

【出席議員】 (28名)

菅原由和 加藤清 佐藤美雪 穴戸直美 菅野至 門脇芳裕 佐藤正典 高橋善行
佐々木友美子 東隆司 小野優 及川春樹 高橋晋 千葉和彦 小野寺満
高橋浩 千葉康弘 瀬川貞清 千葉敦 廣野富男 及川佐 飯坂一也 阿部加代子
中西秀俊 菅原明 小野寺重 藤田慶則 今野裕文

【欠席議員】 なし

【出席者】 倉成市長 小野寺副市長

二階堂政策企画部長 羽藤総務部長 佐々木商工観光部長 菊地都市整備部長
菊地未来羅針盤課長 梅田総務課長 高橋観光物産課長 千田都市計画課長
千田羅針盤プロジェクト室副主幹 菊池総務課長補佐
鈴木議会事務局長 千田議会事務局次長 佐藤議会事務局副主幹

【次 第】

1 開 会

2 挨 拶

3 協 議

(1) 説明事項

① 未来羅針盤図水沢江刺駅周辺エリアプロジェクト事業について

② カスタマーハラスメントへの取組について

(2) 協議事項

発議案「（仮称）市内プロモーションの推進に関する政策提言書」提出に関する決議について

4 そ の 他

5 閉 会

【概 要】

1 開会

○副議長（加藤清君） （略）

2 挨拶

○議長（菅原由和君） （略）

3 協議

(1) 説明事項

① 未来羅針盤図水沢江刺駅周辺エリアプロジェクト事業について

○議長（菅原由和君） 早速3の協議に入ります。

(1)説明事項①、未来羅針盤図水沢江刺駅周辺エリアプロジェクト事業について説明いただきます。
二階堂政策企画部長。

○政策企画部長（二階堂純君） 未来羅針盤プロジェクト全般のお話ですけれども、進捗状況は随

時、議会にお知らせしながら進めるということにしております。

水沢江刺駅周辺エリアプロジェクトにつきましては、実態調査など基礎的なところを進めておりますので、その状況と今後の方向性について、今日は概要をお知らせしたいと思います。

担当から説明をいたします。

○議長（菅原由和君） 菊地未来羅針盤課長。

○未来羅針盤課長（菊地徳行君） 私から、未来羅針盤図水沢江刺駅周辺エリアプロジェクト事業についてご説明いたします。

1、これまでの経過です。水沢江刺駅は、今年で開業40周年を迎えますけれども、長年、駅利用者や地域住民の方から、駅周辺に飲食店がない、駐車場がいつも満車で停める場所がない、駅からの交通手段が少ないといったような声が寄せられています。本プロジェクトにおいては今後、地域住民や関係団体との話し合いやアンケート調査などを実施して、これらの課題解決に向けた基本構想の策定を目指して参ります。

次のページです。

現在、羽田地区振興会様と協議を重ねておりますけれども、地区住民で構成されるプロジェクトチーム的なものを設置したいと考えています。この中で、構想の下地といいますか、素案づくりをしていきたいと思っております。あと、実は駅利用者アンケートを5月28日から6月15日まで実施していました。

アンケートが終了したばかりですので速報値としてお伝えします。口頭でご説明しますけれども、581件の方から回答をいただいています。

アンケート結果の概要としては、駅利用者の75%が自動車を使って駅に来ている。

駅利用者の半数以上は、周辺に飲食店がないことに不便を感じている。待ち時間を過ごすためのコンテンツが少ないというような不満、不満というかご意見をいただいております。

あと、これが一番ですけれども、不便を感じる理由の9割が、いつも駐車場が満車で車を停める場所を見つけるのが大変というような結果でございました。

このようにアンケート結果からも、駐車場の問題が明らかなわけですが、この対策も含めて、今度は駅周辺駐車場の実態調査を9月から10月をめどに行いたいと考えております。そうしたものに加えて、羽田地区さんの方では令和6年度にまちづくりアンケートを実施されていますので、その内容も吟味しながら、構想案の策定に役立てていきたいと考えております。

こういったものにつきましてはやはり、外部の視点も必要不可欠でございますので、市が任命している賑わい創造アドバイザーにも参画いただいて構想を作って参ります。

こういったようなプロセスを経まして、令和7年度中には構想を策定したいと考えております。素案ができましたら、全員協議会でもご説明したいと考えておりますし、広報への掲載とか、パブコメも実施しながら、幅広く市民の声を取り入れて参りたいと思っております。

いずれにしても、開発基本構想策定のポイントとしては、①、駅周辺市有地と南岩手交流プラザの有効活用ということで、市有地については1ページ目のところに市有地が結構ある、枠囲みでありますけれども、結構あるのでその有効利用。

あと、2番目としてやはり、②、駅利用者の利便性の向上。

そして、③として、地域住民、地元企業、来訪者の価値創出。エリアの価値の創出というようなことを考えていきたいと思っております。ただし、これらについては、一気にできるものでもありませんので、段階的にステージ管理を行いながら進めていきたいと考えてございます。

簡単ですけれども説明は以上です。

○議長（菅原由和君） 説明は以上です。ご質問等ございましたらご発言をお願いいたします。

8番、東隆司議員。

○8番（東隆司君） 8番、東です。

質問1点だけいたします。

この中で南岩手交流プラザの有効活用であったり、PR強化、リニューアルでPR強化という形で、南岩手交流プラザを生かしたいというのが見てとれます。

これから地域の方々等との話し合いで決まっていくことでしょうから現時点で詳細はないと思う

んですが、ＪＲ側とこれはちゃんと詰めないで、市が一方的にこう思いを描いてもなかなか難しいだろうと、なかなか販売の部分の制約とか様々あるようございまして、その辺り、ＪＲとどういふ感じでやっていくおつもりなのか、もし今、方針とかがあればお聞かせ願います。

○議長（菅原由和君） 菊地未来羅針盤課長。

○未来羅針盤課長（菊地徳行君） 南岩手交流プラザのみならずですけれども、こういったようなことで駅周辺の価値向上を図っていきたいということは、担当間で話をしております。

あちらさんもやはり当然ですけれども、昨日のマンホールの件もありますけれども、やっぱりたくさんの方に降りていただきたいというのは当然あるわけで、非常に前向きな形でお互い、情報交流をしております。あと、やっぱり特に駅構内で何か売るとかそういう話になってくるといろいろ制約もありますので、それは南岩手交流プラザのこれからの使い方等にも関わってくるところでございまして、そこはちょっと内容精査した上で細かいところを詰めていきたいと思っております。

○議長（菅原由和君） 倉成市長。

○市長（倉成淳君） 情報ですけれども、今実は南岩手交流プラザを商工観光部でやっていますけれども、このメンバーの１人がＪＲ東日本出身ですから、相手の手のうちはわかっているという、そういう状況です。

○議長（菅原由和君） 高橋観光物産課長。

○観光物産課長（高橋裕基君） 南岩手交流プラザのリニューアルは、当初予算でご議決いただいております。その予算を使いまして今年度基本計画を作って参りたいと思っております。その中で、関係機関等との調整等いろいろな先ほどのアンケートとかそういったものも取り入れながら、進めて参りたいと考えております。

以上です。

○議長（菅原由和君） ７番、佐々木友美子議員。

○７番（佐々木友美子君） ７番、佐々木です。

このエリアプロジェクト、全体構想じゃなくて、今すぐできることってということで、情報提供したいんですけども。水沢市街地へのアクセス強化ってあるんですが、実は、こないだの日曜日だったか商人まつりがあった日に、Ｚホールで、私は知らないんですけども、なんかすごい有名な声優さんのイベントが昼夜あったそうで、最近Ｚホールには結構いい人が来るのでいっぱいお客さんも来るんですけども、その声優さんに来るお客さんっていうのは車じゃなくて、若い女性の方々が新幹線か在来線で来たみたいなんですよ。

私は在来線の商人まつりの方にいたら、在来線の駅のところにすごく人が溜まっていて、そこからどうやってＺホールに行っていけばいいかわからなくて、スマホで調べていたんですけども、タクシーはいないし、バスはＺホールにどうやっていったらいいかわからないし、駅に行ってもＺホールにあと何キロとか、こう行ったらＺホールにっていうのがなくて、私は地下道をくぐれば皆さんの足だったら１０分や１５分で行けるのになんて教えたかったんですけども、そしたら私が旗を持って連れていかなきゃなくなるので黙っていたんですけど、結局彼女たちは、地下道っていうのがスマホで出てこなかったんで、太田陸橋と、あと、春日町ガードまで行って、Ｚホールに歩いてぞろぞろ、帰りもぞろぞろだったんですよ。

だから、このプロジェクトとはまた違うんですけども、今すぐできることってということで、Ｚホールさんにも情報提供したいなとは思っていたんですけども、何か今、すごくＺホールがいっぱい人が来ているので、そういう何なんだろう、大きい看板でもいいので、例えば、地下道を行くとＺホールに行けますみたいなものを、ＪＲが看板を立てるの許してくれるかどうかかわからないですけども、そういうようなこともしながら、ＪＲ水沢駅と水沢江刺駅の利用者の利便性も、今できることってということでやれたらもっといいんじゃないかなと思っています。

以上です。

○議長（菅原由和君） 菊地未来羅針盤課長。

○未来羅針盤課長（菊地徳行君） 大変貴重なご意見ありがとうございました。これ本当にまさに奥州市の大きな課題だなと思っています。

やはり、アクセスというか、エリアプロジェクトいろいろやっていますけれども、それをつなぐ

ものがないとやはり有機的に連携していかないんだろうなと思っています。

今のお話はやり方ですぐできることだと思いますし、本当に歩いて行ける距離だと思いますので、水沢市街地エリアのプロジェクト部会の中でもちょっと提案して、できる限りのことを進めていきたいと思っています。ありがとうございます。

○議長（菅原由和君） 17番、千葉敦議員。

○17番（千葉敦君） 17番、千葉です。

この1ページ目の説明文の中でやはり駐車場がいつも満車で停める場所がないという苦情、私たちも常日頃感じるところは当然あるわけですが、駐車場で利用して行って新幹線に乗らざるを得ない理由の一つにはやはり、水沢の市街地あるいは江刺の市街地方面からも、いわゆるバスで新幹線の駅に行くという、習慣もないし、便数もまるっきり少ないから、やはりそういったいわゆる地域交通との兼ね合いもやはり検討していただくっていうのは、先ほど水沢駅のZホールの話もありましたけれども、同じように、普通新幹線を使うときに市街地からの、やっぱりある程度、新幹線は日中は1時間に上りも下りも1便ずつですので、時間を何とかうまく都合つけて、地域交通で考えられないのかどうかその辺も検討いただければと思いますが。

○議長（菅原由和君） 二階堂政策企画部長。

○政策企画部長（二階堂純君） バスがないというお話。これは、バスがないわけじゃなくて、走っていることは走っているんですが、便利じゃないというのは事実でございます。

ここをいろいろ工夫をしておりますが、すぐにこれ、明日から何とかしますっていう問題でなくて今までも話していますとおり、公共交通の確保って非常に大きな課題だと捉えています。一方でこの水沢江刺プロジェクト、他のプロジェクトもそうなんですけれども、どうやってつながるか、アクセスするかというところは、大きなテーマとなっておりますので、そこを合わせて、もちろん、部会等で検討していくということになります。

○議長（菅原由和君） 18番、廣野富男議員。

○18番（廣野富男君） 2点ほどお伺いします。プロジェクト推進の中で、2ページですか、羽田地区振興会のプロジェクトチーム。水沢江刺駅利用者のアンケート、それと羽田地区まちづくりのアンケートということで進めるのはそれで構わないんですが、利用者なのか利用しなくても意見を述べる場っていうのは、そういう場面を作られるのかどうかお伺いをしたい。

その下に、段階的な開発を目指すっていうことで載っているんですが、最後は民間投資っていうことなんですけれども、行政として投資はまるっきりしないっていうことなんでしょうか。

というのは、まず1つ考えられたのは、以前にも駐車場は今、無料駐車ですけれども、ある程度有料にしたらいんじゃないですかと。その資金で周辺整備の資金に充てるということもできるんじゃないかということがあったんですけれども、そういう行政側のこの開発、そういう考え方をどこかで投入する場面が出てくるのかどうか、その2点を伺う。

○議長（菅原由和君） 菊地未来羅針盤課長。

○未来羅針盤課長（菊地徳行君） 本当に水沢江刺駅は市民というか、県民含めていろんな人が使うところですので、そういった方々の意見を取り入れることは必要なことだと思います。なのでパブコメをやりましても、その前の段階でも、なので素案の段階で例えば広報に載せるとか、例えば水沢の市街地もそうなんですけれども、そういったようなワークショップみたいなことを今度やろうかななんてことも考えていましたので、そういった場、幅広く市民の声を取り入れる機会っていうのは作っていきなと思っています。

あとは2点目の民間投資だけなのかという話ですけれども、これ当然やっぱり、実は民間さんの方にお声がけをして、例えばホテルをつくらせてくれないかという話をするんですけれども、そもそもにぎわいが、にぎわいっていうかああいいうところに作ったってだめですよってもう剣もほろろなごあいさつなわけです。なので、やっぱり我々がある程度ちゃんとそこに入って、一緒にやって開発していきますよとやっぱり言っていないと、とても民間さんは投資しないというようなことはこちらでも十分分かっております。

なので、本当に議員ご提案のとおり例えば有料化ということも1つの手だろうと思います。現実には、北上なんかもそういった形で、PFIとかっていう形もやっておりますので、駐車場の管理な

んかも含めて、それも1つの案だろうなと。そういったところで出た、いわゆる収益をもって、例えば何らかの別な、例えば市民が集まって何かこう、憩いの場、憩いの場というか集まれるような場を作るとか、やっぱり何らかのそのにぎわいの種をつくっていかないと、民間さんは来ないだろうなと思っていますので、当然それは検討の中で、1つの考え方としては持っております。

○議長（菅原由和君） 24番、菅原明議員。

○24番（菅原明君） 今、廣野委員さんと同じように感じたものですから、ひとことお話したいと思います。私もどちらかというと、新幹線は一ノ関駅を利用している者なんですけれども、やはり駐車場といいますと、無料駐車場は周辺には全然ありません。そして、本当に、広く取っている駐車場は、全部有料でなかなか空きがないような状況も、時間によってはあるようなんですけれども。

水沢江刺駅におきましては、かなり沿岸の方からも来て、無償であるものですから、何日間でも車を停めておけるというような状況もあり得るのかなと思ひまして、ある程度、有料化にすれば、市に対しての利益もある程度出れば、それを何か有効利用できるようなことがあると思います。

この周辺を見ますと、すごい市有地がいっぱいですもんね。この市有地を、やっぱりいっぱい停めていただくような方策をもって、有料駐車場にしていって、整理整頓した形で駅周辺を管理すれば、ただで停めることができることは大変利用する人はいいと思いますけれども、ある程度、料金を取って、やっていく方向もいいのではないのかなと感じたもんですから発言しました。

以上です。

○議長（菅原由和君） 二階堂政策企画部長。

○政策企画部長（二階堂純君） ありがとうございます。先ほどの廣野議員、今の菅原議員、有料も考えてそれを原資に開発という流れの意見だと思います。まさに我々はそこを今研究しております。ただやはり事を乱暴に進めるわけにもいかないということは認識しております。

他の駅、水沢江刺駅からすると参考になるのは、栗駒高原駅ですとか、新花巻駅とか、そういうところの例も研究しているわけですが、なかなか簡単に進まなかったっていう事例もあるようですから、そこを丁寧に進めたいと思いますし、やはり利用していた駐車場問題というのはどの人から大変だということから、そこに対する本当に効果ある策は何か、その中で有料が必要だということであればその議論を本当に真剣に皆さんの方にご相談させていただきたいと思います。

○議長（菅原由和君） 10番、及川春樹議員。

○10番（及川春樹君） 10番、及川です。

確認1件、質問が2件ぐらいあるんですけれども、アンケート調査などを実施しというのが1ページ目にあって、2ページ目にはそのまちづくりアンケートってことであるんですが、6年度地域では第3次コミュニティ計画のアンケート調査をしております、おそらく多分担当課の方でも入手されていると思うんですが、また改めて、調査するのかっていう点。

あと、1ページ目の地図を見ますと、駅東側の駐車場の囲みがあるんですがその北側にも青空駐車場あるかと思うんですけどそれは市有地という認識ではないのか確認したい。

質問の方はいわゆる開発基本構想策定の際には、いわゆるコンサルというか、デベロッパーみたいな方に入ってもらって策定するのか。下の方にアドバイザーというのがあったので、どういう方が分からなかったのでお聞きしたい。

あと、もう1点。古くからある課題で話したいのは、いわゆる農繁期の駐車場について、農道が埋まっている。これは、その計画云々の前にぜひ、現地確認をしていただいて、対策をしていただきたいと思っています。

○議長（菅原由和君） 菊地未来羅針盤課長。

○未来羅針盤課長（菊地徳行君） 私から最初の3点お話したいと思います。

ちょっと書き方が紛らわしかったんですけれども、アンケート調査をこれからやりますよっていうのは駅利用者のアンケート調査で、それは実は日曜日に終わったことです。2ページ目に書いてあるものがそれです。

2ページの真ん中にまちづくりアンケートとありますけれども、これ議員もご承知のとおり、まさに去年、昨年度、地域の方でやられたアンケートはかなり念入りにやられたものがありますので、あれをちょっと参考にさせていただきたいなと思います。

あと、市有地の関係ですけれども、東側の上の駐車場の件はあとで課長から。

あと、アドバイザーの活用ですけれどもコンサルというか、にぎわい創造アドバイザーを去年も2人ほど地域活性化起業人制度を使って、2人来てもらっているんですけれども、その方々に入ってもらっているいろいろアドバイスをいただきたいなと思っております。

コンサルに入ってもらってもいいんですけれども、やはりいろいろな形で、何ていうか、開発ってできると思いますので、まず我々としてはそういった形でいろんな経験豊富な方たちのアドバイスをいただきながら、必要があればですよ、それが必要があればそういう、これから民間投資に当たって、さらに大きなデベロップ、開発があるのであればそういったこともあるのかもしれませんが、まずこの地域の中のにぎわいといったところを含めた形で地域の計画ということで、地域住民主体の計画を作って参りたいと思っています。

○議長（菅原由和君） 菊地都市整備部長。

○都市整備部長（菊地健也君） 最後の点、田んぼに駐車されたりして困っているっていうお話しいただいている部分が確かにございます。

そこについては、農道に停められないようにトラロープを張りまして、駐車できないように手だてをしているような形で迷惑をかけられないように、今、工夫しているところでございます。

○議長（菅原由和君） 6番、高橋善行議員。

○6番（高橋善行君） 6番高橋善行です。

今その駐車場の話がありましたけれども、駅周辺、田んぼ、畑等あるんですけれども、駅周辺地域は農振地域に入っていますか。

それから、もう1点、ほ場整備計画等々ありましたならば、その有無についても教えてください。

○議長（菅原由和君） 菊地未来羅針盤課長。

○未来羅針盤課長（菊地徳行君） お答えします。

確かにこの周りにはかなりほ場整備がされている場所でもありますので、そのエリアに手をつけるということは考えてございません。今ある枠囲みの中のところの、活用できるところを活用してまずは開発を進めていきたいと思っています。

○議長（菅原由和君） 高橋善行議員。

○6番（高橋善行君） 写真に載っている黄色い部分だけの話ということで、それ以上のところについてはまず考えてないということでしょうか。

○議長（菅原由和君） 菊地未来羅針盤課長。

○未来羅針盤課長（菊地徳行君） これは、今の時点の市有地の場所をまずプロットしたところなので、これを全部やるかということでもなくて、あくまでも参考としてお示しをしたということでございます。

なのでこの中でどういう形で開発していくかはまさにこれから議論になると思いますけれども、先ほども言ったようにある程度規制があるところもありますので、そこは必要な対策をとった上で、検討します。

○議長（菅原由和君） 二階堂政策企画部長。

○政策企画部長（二階堂純君） これ、市の中で市有地だけをどうするって限定して話をしているわけではなくて、関係する地元もそうですし、団体もそうですし、いろんなところと議論していかなければいけないという案件でございますので、そこは、もれなくお話をしながら進めたいと思います。その中でいろんな可能性が見えてくるのかなということも含めて、進めたいと思っています。

○議長（菅原由和君） 22番、阿部加代子議員。

○22番（阿部加代子君） すいません。水を差すようなんですけれども、この地域、水没地域なので、そういう視点からは何か対策等をとる必要があるのかなと思うんですけれども、その点はどのようにお考えなのでしょうか。

○議長（菅原由和君） 千田都市計画課長。

○都市計画課長（千田充君） 私の方から、阿部議員からあった浸水エリア区域ということだと思いますけれども、一応、浸水想定エリア区域には入っていますけれども、立地適正化計画の中では居住誘導区域ということで、この部分については区域を設定している形となっております。

その部分についても、今後、こういった形でやっていくかということでやっておりますので、そういった部分も含めながら、やはり、考えていくべきなのかなと考えています。

○議長（菅原由和君） 他にございますか。

はい。

特にご質問等ないようですので、説明事項①は以上といたします。

説明者入れ替えのため、暫時休憩します。

~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~

## ② カスタマーハラスメントへの取組について

○議長（菅原由和君） 再開します。続きまして説明事項②、カスタマーハラスメントへの取組について説明いただきます。

羽藤総務部長。

○総務部長（羽藤和文君） 総務部です。よろしくお願いします。

カスタマーハラスメントにつきましては近年、報道等でよく耳にするようになりましたけれども、国や自治体でもカスハラが増加傾向で厚生労働省から、自治体においても1事業者としてカスハラ防止対策、それから発生時の体制整備が求められているということです。現に職員労働組合からも他市と同様の対応を求められおりますし、職員アンケートの結果では、全国を上回る発生状況にあるということを受けて、対応マニュアルの策定など取組を行うことにしたものです。

詳細につきましては総務課長から説明します。

○議長（菅原由和君） 梅田総務課長。

○総務課長（梅田光輝君） 私から配信資料に沿って説明をさせていただきます。

資料の1ページ、1番の背景は、今、部長から説明をいたしましたので、2番の奥州市役所における現状についてから始めさせていただきます。

本年5月に、カスハラの実態把握を目的に全職員を対象に、無記名でのアンケート調査を実施いたしました。その結果、直近3年以内にカスハラを受けたことがあると回答した職員は、全体の38%となりまして、3人に1人以上はカスハラを受けたことがあるという回答が得られたところでございます。

また、受けたカスハラの内容は資料記載のとおり、長時間拘束された、威圧的言動や暴言を受けた、理不尽な要望、不当な要求を繰り返し受けたなどの項目について、多くの職員が挙げてございます。

なお、資料には記載してございませんが、カスハラを受けた場合の影響がどういうものか考えられるかといったようなところですが、自分自身の心身への影響であったり、担当業務に対するモチベーションの低下、対応の手間に伴う本来業務の遅れなどについて、多くの職員が懸念しているところも分かったところです。

こうした状況から、当市役所におきましても、カスハラを防止いたしまして、市民の方々、そして職員の安全と公務の円滑かつ適切な執行を図るために、これから説明をさせていただく3つの項目について取り組むことといたしました。

その前に、カスハラの対応に対する市の基本姿勢について説明させていただきます。

3番、市役所としてのカスハラの予防施策として、まずは、職員側の部分ですけれども、やはり職員は適切な接遇と傾聴、丁寧な説明に努め、理解していただくためのできる限りの対応を尽くすということに努めたいと考えております。

今までもやっていますが、このマニュアルを策定することを機会に改めて、それぞれの職員職員がこの分を肝に銘じながら業務に当たりたいと考えてございます。

その上で、カスハラに該当する行為が発生した場合については、組織的に毅然とした態度で対応するということといたします。

次に、4番のカスハラ対策項目についてです。

市役所におけるカスハラの対応項目といたしまして、次の3項目を定めることといたしました。

1つ目、カスハラに対する定義や対応方針、組織体制を定める奥州市カスタマーハラスメント対

策規程を制定いたします。

2つ目、市の統一的な対応手順を示した、奥州市カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定いたします。

3つ目、職員の個人情報の拡散等の防止をするため、職員の名札の見直しを図りたいと考えてございます。

今後、当市のカスハラ対策については、これらマニュアル等々に従って対応するというようにしたいです。

2ページ目、奥州市カスタマーハラスメント対応マニュアルの内容について説明をさせていただきます。

まず、(1)の策定の目的です。市民の皆さんからカスハラが継続する場合、やはりその職員の勤務環境が害されまして、ひいては市民への行政サービスの提供の遅滞を招くなど業務遂行の支障となるという形になります。

従いまして、職員が取り組むべき業務に注力し、適正で迅速な行政サービスを提供するために、カスハラによる職員への過度な負担を軽減することを目的としまして、このマニュアルを策定するものでございます。

カスハラの定義の部分、(2)ですけれども、当市では、厚生労働省が示したカスハラの定義を参考といたしまして、市民等からの言動のうち、「要求内容が妥当性を欠くもの」又は「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であって、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるもの、と定義をさせていただきます。

なお、「要求内容が妥当性を欠くもの」及び「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」につきましては、(3)の例示のとおりとなります。

続きまして、(4)のカスハラの判断といいますか、判断するに当たっての注意点というところで、クレームにはやはり業務改善であったり、行政サービスの向上に繋がるものがあることもありますので、そこは注意をしていきたいと考えてございます。

また、クレームのすべてをカスハラと判断せず、まず、適切な対応に努めて、カスハラに該当するかの判断は組織的に行いたいと考えてございます。

また、相手の言動が障がいとか、そういったものに起因している場合もありますので、そういったものが明らかである場合につきましては、安易にカスハラだと認定すべきではないということを留意したいというと考えてございます。

続きまして、(5)のカスハラへの基本的な対策については、まずは基本姿勢、先ほど説明した中身ですけれども、基本姿勢を徹底したいと思います。

あとは、研修の実施、組織的な対応への移行、あとは市民等への啓発、周知、あとは録音とか録画の実施というようなことを対策として考えているところでございます。

続きまして、(6)のカスハラと疑われる場合の基本的な対応についてでございます。

初期段階の対応は、まずは冷静に対応する。事実関係を正確に把握する。むやみに謝罪はしないという形をとりたいと考えております。

3ページ目、対応の原則としましては、組織的に対応する。毅然と対応する。法的に対応するという形にいたします。

なお、対応時間につきましては、明らかにカスハラだと判断できる場合は、即時に法的な対応を取りますけれども、なかなか、これがカスハラに該当するかどうかというのは判断できない場合もあるかと思います。

その場合は、いずれ30分を原則としながらの対応とさせていただきたいと思います。

続きまして、(7)のカスハラの対応と対応例についてでございます。

市では、カスハラをその対応別に10項目に分類いたしまして、状況に応じて、マニュアルに記載の対応例を参考にしながら、適切に対応したいと考えてございます。

また、対応時の留意点としては、相手の言動がカスハラに当たるということを直接的には言わないということ。あとは、過去にカスハラを行った人の要求を、あとはクレームを、直ちにカスハラだと判断はしないということをしたい。なお、悪質性が高い言動等が続いた場合には、即時に対応を

打ち切り、退去命令に応じない場合においては、警察に通報するということになります。

最後に、事案の報告と共有についてでございます。

まず、カスハラに関連する職員からの相談全般に対応するため、相談窓口を総務課に設置することとしております。

各課でカスハラ事案が発生したその対応については、カスハラ発生連絡票を作成いたしまして、当課に提出をいたします。また、提出したもののうち、なかなか、先ほど言ったとおり、カスハラとして判断できない、現場でできなかったというところについては、カスハラ対策委員会を今後設置することとしてございまして、その事案の対応について、その方針を決めた上で庁内で情報共有を図りたいと思います。

そういったことをやりながら、そういった情報を蓄積して、カスハラに該当するかどうかという判断を各課でできるようにしたいと思います。

なお、カスハラの内容が継続性や悪質性の高い事案についても、委員会を開催いたしまして、対処方法、その辺を定めていきたいと思っております。

以上で説明を終わらせていただきますが、カスタマーハラスメントについては、対応した職員のみならず、居合わせた職員であったり、あとは市民の方々の心身にも大きな影響を及ぼす可能性が非常に高いと考えてございます。

実際に、カスハラを受けた職員が心身に支障きたし、残念ながらお休みをされるといったような、病気休暇を取られるというケースに繋がっていることも事実としてございます。

また、カスハラが発生することによって、先ほどからお話しているとおり、市民の方々への行政サービスの遅滞を招く可能性も大いにあるということで、市民の方々への影響も懸念しているところでございます。

まずは、職員の方から、先ほど基本姿勢で申し上げた、職員は適切な接遇と傾聴、丁寧な説明に努めることを徹底しまして、カスハラ事案に発展しないように努めていきたいと考えてございます。

いずれ、職員と市民の皆さんとの応対については、お互いのことをお互いに敬意を払いながら、それぞれ対応するということが重要なと認識してございます。

職員には、そういった意識を持ちながら対応させますので、市民の方々にも、そういったお気持ちで来庁していただいて、対応していただくことをお願いしたいと思っております。

以上で説明を終わります。

○議長（菅原由和君） 説明は以上でございます。

ご質問等ございましたらご発言お願いいたします。

3番、菅野至議員。

○3番（菅野至君） 3番、菅野至です。

カスタマーハラスメント対応については、非常に重要な部分だと思ってお聞きしました。

そういった中で、基本的な対策、これは2ページの5番のあたりの研修実施という中で、やはりこういうのはマニュアルを作ってそれを周知すればという部分と、あとはやはり防災の方で言えば避難訓練みたいなそういった形で、やはり職員が例えば、カスハラの来客者みたいな役になって、それをどうやるかという実践をしながら研修していくという方法もあるかと思うので、そういったところもやりながら適切な方向に向けていていただきたいと思うんですがその辺のお考えがどのようなことかについて伺います。

○議長（菅原由和君） 梅田総務課長。

○総務課長（梅田光輝君） そこは、やっぱり今議員から話がありましたとおり、具体的にそういった研修の内容もやっていきたいと思っております。

なのでロールプレイングであったり、あとは接遇の研修になるのかなと思いますので、そういったことをやっておりますので、その中に、やっぱり対応の仕方とか、そういったものも含めた形で進めていきたいと思っております。

また、県の研修協議会が研修会を開催しておりますので、そういったところにも積極的に職員を派遣しながら対応して参りたいと思います。あともう1つなんですが、カスハラ対応の対応マニュアルというわけじゃないですけども、厚生労働省で作った動画がございますので、そういったも

のを職員の方々にもお見せしながら適切に対応するように努めて参りたいと思います。

○議長（菅原由和君） 9番、小野優議員。

○9番（小野優君） 9番、小野です。

今回の取組はもうまさにそのとおりだと思うんですけれども、ちょっと事前に資料に目を通したときに、自分もそういうことがあったかなと、必ずなかったとは言えないなと思いました。

今の説明で、今回これは市民に向けてというお話でしたけれども、議員に対してどのように考えていくのか。私はこれに含めてもいいと思っているぐらいなんです。このアンケートに、議員からこういうことをされたって聞いたかどうかというのは確認はしませんが、やはりこのお互いの信頼関係が大事っていう話も今説明ありましたけれども、こういった点、どのように考えているのか。

というのは、今ここの議員は全員ご存じだと思うんですけれども、今、政治倫理条例を奥州市議会としても決めていくよねっていう準備段階にきている中で、何とか、年度内、年内にはって思っている部分があるんですが、そこでも、議員がハラスメントをするべきではないっていう項目もちゃんと設けてやっているの、先ほどからハラスメントを受ける側、しちやいけない側の研修っていうんですか、という話もありましたけれども、ならばそういったところも一緒に協調しながら、お互いがハラスメントという部分に関しては、議員も職員もお互いに、うまくやっていきたいなと思うので、そういった情報共有とかこれから進めていってほしいなと思うところがあるんですが、その点をお伺いいたします。

○議長（菅原由和君） 梅田総務課長。

○総務課長（梅田光輝君） まさしくそのお話があったとおりにかなと思います。

議員の皆様方も市民の方のお1人だと認識されますと、皆様が模範を示していただけると、市民の方々もそれに呼応していただけるのかなと思います。

いずれ、長時間協議をすればいいというものではないと思いますので、いずれその論点を整理しながら協議をしていければいいのかなと思っておりました。また、先ほどありましたとおり、いろいろ協働、協働でっていうか、先ほど言ったとおり、動画等もございますので、そういったところをご覧いただくとか、一緒になって何かの場面を捉えて研修を一緒にやるとか、そういったものをできるかなと思いますので、少し、議会事務局と相談しながらできればいいかなと思います。

よろしく願いいたします。

以上です。

○議長（菅原由和君） 22番、阿部加代子議員。

○22番（阿部加代子君） 2ページの(5)基本的な対策の⑤、通話内容の録音や窓口対応の録画を行うとあるんですけれども、確かにこういうことをやっています、録画しています。となると、大変抑止力にはなると思うんです。

ただ、どこを録画するかっていうことはすごく大事ななと思ってまして、特に生活保護とか、個人情報の相談のところもありますので、どこに設置をするか、設置してなくても録画していますって貼っているだけでも抑止にはなるのかなという気もしますし、その辺をよく検討していただければと思う。

特に、1階ですかね、市民のやっぱり窓口のところ、朝もこの市民の方いたのに午後もいるんだと思う方もいたりして、職員の対応が大変だなって思ったこともあるので、録音、録画、どうするのかということをしっかり対応していただければと思います。

あと先ほど議員が職員に対してというところがあったんですけれども、市民の方と同行して例えば一緒にご相談に行くと多分、何もなくても怖がられている。威圧を与えているつもりはないけれども、威圧感があるんだろうなって、自分のことですよ、思うんですけれども。申し訳ありませんというところもありますが、議員も気をつけなきゃいけないなっていうのをすごく、特にも、市民よりも議員が気をつけなければいけないなっていうのをすごく感じるけれども、そういうところをやはり、先ほど議会運営委員会小野委員長が言われていましたが、気をつけなければいけないと思いますが、その点ちょっと議会事務局とよく相談していただいて共有していただければと思います。

○議長（菅原由和君） 梅田総務課長。

○総務課長（梅田光輝君） 1点目の録音、録画の部分でございます。

今議会で、カスハラ対策とかそういうものではないですけども、そういった防犯カメラの設置等々についての一般質問を頂戴してまして、その中でもご答弁申し上げておりますけれども、まずは、今年度については、限られた台数の中で、どこに設置するのがいいのかということは、庁舎担当部署と調整しながらやっていきたいと思っております。

あとは、成果とかの部分を見定めながら、必要に応じて、来年度予算で確保しながらやっていければいいかなと現段階では思っております。

あとは議員さん等々の対応につきましては、いずれ一緒になって、いい形に進められればいいなと思っておりますので、少し相談をしながら進めて参りたいと思います。

以上です。

○議長（菅原由和君） 8番、東隆司議員。

○8番（東隆司君） 8番、東です。

私の職員時代に受けたカスハラの内容のうち、下の2つ以外はすべて経験しておりまして、非常に大変な思いをしたということを今、文字どおり記憶がよみがえりましたし、今職員の方々が38%ということで、ゆゆしきことだなと思っております。

ということで、これは非常に大事なことで、ぜひ進めてほしいということで、まずそこはお話した上で、難しいのは2ページ目の（イ）のカスハラの判断のところに書いてあるとおり、すべてクレームは、クレームというと何か悪い印象なんですけれども、やはり市民からご提言っていうのが、「こういうふうに、こうしたらいんじゃないの」っていうのは、これは市政運営上必要な指摘ということですし、それがちょっとずれるというか、過度にとかになってくるとクレームということで、それはカスハラの方に繋がっていく、今非常に判断が難しいところです。

ここに判断は組織的に行うということでこれ非常に大事で、特に上司の関わりです。

やっぱり、担当職員が窓口で窮しているときに、やはり窓際といたら失礼ですけども、遠くの方にいる長と付く方々がやはり積極的に出向いていくような形でないとなかなかうまくいかないんだろうなということは経験上も感じております。

なので、言いたいことは何かっていうと、方針を決めるのはそのとおりです。

実際は、運用するときに、きちっと運用する側の、特に上司になる方々、職責が高い人がきちっとそれを理解して運用しないとだめだということを思うので、徹底した職員の皆さんへのこの考え方の周知をやってほしいなということで、今総務課でどのような形でこれを浸透させていこうと思っているのかお伺いします。

○議長（菅原由和君） 梅田総務課長。

○総務課長（梅田光輝君） 私もそのようにいろいろ、やはり、上に立つ立場の人間がきっちり対応していかなければならないな、そういった意識をまず管理職から持つべきだろうなと考えております。

なので、周知の仕方であったり、徹底の仕方っていうのは、少し工夫しなければならないかなと思っております。

なので、管理職職員が集まるような会議等々もございますので、そういったところで周知を図るということ、あとは、またその場面では、集まってきたカスハラ事例なんかも共有しながら、少し意識を高めながらいければいいかなと思います。

まず、いずれ私から率先してやればいいかなと思いますので、その辺やりながら、やっていきたい。実を言いますと、市民の方々からも、あれだけ若い職員が困っているのに、後ろの人たち出て行かないのかみたいな、いわゆるおしかりのお電話も頂戴したことがございますので、まずはやっぱり、職員の意識を変えながら、しっかり対応していかなければならないかなと思っております。

以上でございます。

○議長（菅原由和君） その他、よろしいでしょうか。

はい。

それでは、特にご質問等ないようですので以上で説明事項は終わりたいと思います。

説明者退席のため、暫時休憩いたします。

~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~

(2) 協議事項

発議案「（仮称）市内プロモーションの推進に関する政策提言書」提出に関する決議について

○議長（菅原由和君） 再開します。次に(2)の協議事項に入ります。

発議案、（仮称）市内プロモーションの推進に関する政策提言書提出に関する決議について、ご協議をいただきます。

では、高橋総務常任委員会委員長から説明をお願いいたします。

高橋委員長。

○14番（高橋浩君） 総務常任委員会委員長の高橋でございます。

去る5月16日の全員協議会におきまして、政策提言の案についてご説明をいたしました。

5月30日を期限にご意見等をいただくこととしておりましたが、その結果ご意見等がなかったため、前回説明した内容で最終案としたいと思っております。

今定例会の最終日に政策提言提出の発議を予定しておりますので、何卒ご理解のほどよろしくお願いを申し上げます。

以上で説明を終わります。

○議長（菅原由和君） ただいまの説明に対しましてご質問、ご意見ございますでしょうか。

はい。

それでは特にないようですので、ただいま説明のあったとおり進めさせていただくということでしますのでよろしくお願いいたします。

それでは、協議事項は以上といたします。

総務常任委員会の皆さん大変お疲れ様でした。

~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~○~~~~~

## 4 その他 （以下略）