

令和6年度 第2回 出雲市行財政改革審議会 会議概要

1. 開催日時 令和6年11月20日（水）10：00～11：40

2. 開催場所 出雲市役所6階 議会委員会室

3. 会議の出席者

（1）委員（13名）

吾郷美奈恵委員、大谷直美委員、関 耕平委員、高尾雅裕委員、高田茂明委員、
高橋 詠委員、珍部 誠委員、成相善美委員、錦織 宏委員、松林重雄委員、
松本俊憲委員、三谷忠夫委員、渡部英二委員

※欠席者7名（板垣成二委員、井上克夫委員、今岡真治委員、江角彰則委員、
濱 富美男委員、原 市委員、水 陽子委員）

（2）事務局（13名）

三原総務部長、安井財政部長
財政課 田中財政部次長兼課長
人事課 山崎課長、新宮課長補佐
環境政策課ゼロカーボン推進室 山根室長、中尾係長
消防本部警防課 手銭課長、本田主査
行政改革課 西課長、坂根課長補佐、須田係長
行政改革課施設経営室 福間室長、森山副主任

4. 会議

（1）三原総務部長あいさつ

- ・行財政改革に関しては、今年4月に前期実施計画を策定し、現在、取組を進めている。本日は、前期実施計画に記載している、「消防組織体制の見直しに向けた取組」、「道の駅電気自動車急速充電器のリプレイス事業の取組」、「キラトウーリマキ風力発電所の民間譲渡の取組」、「働きやすい職場環境に向けた取組」の状況についてご報告し、議論いただければと思うのでよろしくお願いしたい。

（2）関会長あいさつ

- ・今年度第2回目の審議会ということで、4月に策定した第3次行財政改革前期実施計画の取組状況等について事務局から説明いただき、議論していければと思うので、引き続き活発な討議をいただきたい。

（3）会議の成立

- ・本日の会議は、委員20名のうち13名に出席いただいている。審議会条例第5条第2項の規定により過半数に達しているので、本会議が成立していることを報告する。

（4）配布資料の確認

事前送付資料

- ・【資料1】出雲市消防団組織再編基本計画について
- ・【資料2】道の駅電気自動車急速充電器のリプレイス事業について

- ・【資料3】キラトウーリマキ風力発電所の民間譲渡について
- ・【資料4】「働きやすい職場環境づくり」について

当日配布資料

- ・ 会議次第

(5) 議事（発言要旨）

①消防団組織体制の見直しに向けた取組について【資料1】

【事務局説明（消防本部警防課 手銭課長）】

- ・ 近年、消防団員数の減少、なり手不足が全国的な課題となっている。本市でも年々団員数が減少し、定員数に比べ約 200 人の欠員が生じている。中山間部や沿岸部の人口減少、少子高齢化、雇用者人口の増加などの社会情勢や、世帯構成の変化、自治会加入率の低下などの地域環境が大きく関わっていることが理由として考えられる。
- ・ こうした現状を踏まえ、消防団を取り巻く諸課題の解決とともに、消防団の将来のあり方を検討する目的で、第三者を含めた委員で構成する出雲市消防団改革推進委員会により協議がなされ、令和 5 年 2 月に答申を受けたところである。
- ・ 答申では、消防団の定員確保がすでに困難になりつつあり、地域の実情や将来の人口推計からも現在の定員数を維持することは困難であるため、定員数を見直す必要があるとされた。ただし、見直しにより災害対応力が低下することがないように、対応力の維持または強化する形での再編が必要と示された。
- ・ 答申における組織再編の基本方針では、(1) として、団員の構成を、すべての災害に出場して活動に従事する団員（以下「基本団員」という。）、大規模災害に出場し活動する団員、その他の機能別団員（個人の能力や事情に応じて特定の活動のみに参加する団員）としている。次に、(2) として、基本団員の定員数を一定の基準を設け見直し、(3) として、大規模災害時に活動する団員を確保することが示された。
- ・ 答申を踏まえた消防団内部の検討では、作業部会を立ち上げ一定の基準を策定した。(1) として、分団の部数は 1 分団 2 部とし、部員数は 1 分団当たり 10 人とする。分団長、副分団長、伝令班長と部員数を合わせると、1 分団の基本団員の人数は 23 人となり、これは平成 23 年に策定された前回の再編基準を踏襲したものである。また、1 部当たり 10 人としたのは、火災への対応力を確保できる人数として、放水する筒先一本に対し 5 人を 1 チームとし、2 チームを確保するという考えである。
- ・ (2) として、大規模災害対応団員の編成は、各分団に 5 人の団員数とするが、全分団に強制するものではない。この団員数については、大規模災害時に基本団員とともに分団長の指揮において活動できる最低限必要な統率のとれる人数として 5 人とした。また、この団員は、原則、消防団 OB で組むこととしている。
- ・ (3) として、地域特性による組織構成については、基本団員に対する地域特性は加味しない。また、大規模災害対応団員に対しても原則、地域特性は加味しないこととし、地域の実情等で増団の意向を示す分団があれば個別に検討することとした。こうした考え方の理由としては、平成 23 年の定員数の見直しの際に地域の特性によって基準より増やすことが可能とした結果、定員数が基準を大きく上回り、充足率の低下を招き、団員確保に苦慮している地域に大きな負担となっていること。また、この度の再編により、災害対応力を確保できる分団構成としつつ、災害の種別や規模に応じて隣接分団や方面隊へも出場を要請する応援体制を確立することで対応力を維持しながら、全体のスリム化を図ることにある。

- ・令和５年度は再編の準備期間として組織再編の内容について説明させていただき、一定の理解は得られたと考えている。地区ごとに実情は異なり、地元の意見もあるため、十分に話し合いながら再編を進めていくことで協力をお願いした。
- ・本年度から再編をスタートし、令和１０年度末を目標に１分団２部体制に移行し、並行して、大規模災害対応団員を編成する。再編がスムーズに進む分団や早急に再編が必要な分団は、先行して再編を進める。
- ・再編後の出雲消防団組織体制について、再編前の定員数が１,８４１人（実員数１,６４２人）のところ、計画通りに再編された場合、定員数は１,４０６人となる。実際は、大規模災害対応の人数の増減やその他の機能別団員というものが加われば、定員数はこれより若干増えることも予想される。別表に再編の状況を記載しており、本年度当初に基本計画通りに再編が完了した分団は７分団ある。多くの分団が再編の途中であり、段階的に部員数の調整を行っている。全体の再編が完了するまでは、毎年定員数を見直していく。

【質疑】

【委 員】

- ・再編に向けて自治協会等へ説明し、協力を求めていくという話があったが、地域により実情が異なるので、助かるという声や減らされたら困るなど色々な声があったかと思う。地域との対話でどのような意見があったか。

【事務局】

- ・地域差があり、すでに団員の確保が困難な中山間部や沿岸部については非常に理解を得られたと感じる一方で、市街部や水害などの災害が多い地域などについては不安の声も聞かれた。そうした声に対し、事務局としては災害の規模や状況によって応援体制を確立することを説明している。また、地域の実情によって大規模災害対応団員の増団はできるので、そうしたことで活動する団員を確保していく旨の説明をして、一定の理解は得られたと考えている。

【委 員】

- ・近年の大規模災害のまとめの中では、消防力全体の強化が求められているが、広域消防による消防力の向上、或いは全体の総合力の見直しといったことと消防団の組織再編の関係性について教えていただきたい。

【事務局】

- ・かつて、火災と言えば、地元の消防団がいち早く駆けつけて、初期消火活動をするなど、地元消防団が中心的存在であり、そうした時代を背景としてこれまでの消防団は組織されていた。しかし近年は、市町合併を経て大きな組織になり、常備消防として装備や車両も非常に充実してきたことから、火災の対応としては、常備消防が、現状ではいち早く駆けつけ、消防団はその後の常備消防の支援活動を行う形に様変わりしている。随分前から様相が変わってきているにもかかわらず、消防団の編成の在り方が変わってなかったことから、見直しを図る必要があるとして検討を重ね、方向性が示されたところである。

【委 員】

- ・女性団員も入団できるか、役割はどうか。

【事務局】

- ・消防団員への入団について性別の限定はしていない。現在、女性団員は9名在籍しており、うち7名は消防団本部付で各種イベント等での火災予防広報や応急手当の普及活動などに従事、残る2名は分団で男性と同じように災害で活動している。女性団員の活動マニュアルを作成しており、それに基づいて活動していただいている。

【委 員】

- ・平成18年度の大きな災害があったときの災害対策本部を担当した経験があるが、その際、いつでも出動できる体制をとっている常備消防の力というのが非常に大きいことを痛感した。一方、消防団については、かつてのように地元就労の消防団員は極めて少なくなり、緊急時にすぐには出動できないケースも非常に多くなっている。また、消防団員をお願いしても、仕事の都合などで引き受けてもらえないケースも多いという実情がある。消防活動や機動力などが以前とは随分違っており、常備消防と消防団との役割も相対的にかなり変化していることからすれば、常備消防に比重が大きくなるのは時代の流れだと思う。役割分担を明確にしながら、常備消防の役割が今後更に大きくなってくると思われ、そうした意味で今回の見直しは妥当なものだと感じた。

【委 員】

- ・消防団員について、どのような方法で募集をしておられるのか。例えば若い方が消防団員になりたいと思ったときに、どう対応しているか教えていただきたい。

【事務局】

- ・消防団員の募集方法については、各地域様々であり、現役団員が地元の若い方に声掛けをして勧誘するパターンもあるし、自治会選出という地域もある。また、ホームページなどを見て、消防団に入りたいといった連絡も年1人程度ある。自治会未加入者へ声掛けしていく方法など、募集方法も今後考えていかないといけない。現在、消防団内部で、消防団魅力発信プロジェクトチームというものを立ち上げ、SNS等を活用して消防団のPR、やりがい、魅力、そういったものを発信していこうと取り組んでいる。

【委 員】

- ・先般、産業未来博があった。過去最高の来場者数で、若い人達もたくさん来ていた。若い人達に自治会未加入者が増え、そうした人達へ消防団の魅力や地域のために貢献していることなどが伝わるような情報発信が必要だと思う。少子化とはいえ、まだまだ若い力はあると思うので、そうした人達への情報発信をお願いしたい。

【委 員】

- ・消防団は、現場での活動はもとより、コミュニティの繋がり、防災意識を高めていくことなど、役割は広く大きいと思う。そうしたことにスポットを当てながら組織再編や募集等に取り組んでいただきたい。

②道の駅電気自動車急速充電器のリプレイス事業について【資料2】

③キラトウーリマキ風力発電所の民間譲渡について【資料3】

【事務局説明（ゼロカーボン推進室 中尾係長）】

（②道の駅電気自動車急速充電器のリプレイス事業について）

- ・道の駅における電気自動車急速充電器の設置については、中海・宍道湖・大山圏域市長会の前身となる平成 23 年当時の圏域の市長会において、電気自動車で周遊観光を楽しむよう、観光地に近い場所に急速充電器を設置し、電気自動車の普及促進啓発の目的から、使用料は無料としてスタートしたものである。
- ・中海宍道湖を取り囲む急速充電器ネットワークの一端を担うため、本市では、平成 24 年から 26 年にかけて、市内 3 か所の道の駅に急速充電器を順次設置した。その後、急速充電器の更新の時期を迎えるに当たり、中海・宍道湖・大山圏域市長会の中で、撤去や利用料金の課金などの運用方法は各市の判断によるものとされたため、本市は使用料無料を継続して運営していたが、設備の老朽化及び受益者負担の観点から、民間事業者の運営による方法でのリプレイスを実施することとした。
- ・事業実施者は、プロポーザルにより、ENEOS 株式会社に決定。市内 3 か所の道の駅の急速充電器の更新が順次行われ、「大社ご縁広場」と「湯の川」は 5 月から、「キララ多伎」は 10 月から利用開始している。
- ・それぞれに急速充電器 50 キロワットのものを 1 基設置し、令和 15 年 3 月末までを事業期間として運用。受益者負担の観点から、利用時間に応じた課金とし、1 分当たり 49.5 円を設定している。
- ・リプレイス後の利用状況については、1 日平均で 3 件程度。無料時と比べると、課金に変わったということもあり、利用が約 7 割程度減少している。

（③キララトゥーリマキ風力発電所の民間譲渡について）

- ・キララトゥーリマキ風力発電所については、旧多伎町が地球温暖化防止対策として策定した「多伎町地域新エネルギービジョン」を基に、地域の特性である、日本海からの強い季節風を有効利用することを目的として建設されたものである。平成 15 年 2 月に運転が開始され、令和 6 年まで運転を続けていたが、施設の老朽化に伴う設備利用率の低下、それに伴う売電収入の減少、修繕費の増加などにより、経営は極めて厳しいものとなっていた。一方、地域からは、地域のシンボルとして風車の存続を求める声があり、そうした背景を踏まえ、民間事業者で運営する方法でのリプレイスを実施することとした。
- ・プロポーザルの結果、譲渡事業者は株式会社駒井ハルテックに決定。この会社は、国内自社工場で風車を製造し、国内外に建設実績がある。
- ・リプレイスする風力発電設備について、1 基当たり 300kW の風車を 2 基設置、想定年間発電量は約 120 万 kWh、運転期間は 20 年を予定している。既に既設風車の解体撤去作業を終え、現在は風況調査用の施設を設置しているところである。その後は、地質調査等を行い、令和 8 年度に新たな風力発電設備を建設し、令和 9 年 1 月に運転開始を予定している。

【質疑】

（②道の駅電気自動車急速充電器のリプレイス事業について）

【委 員】

- ・急速充電器は無償なのか有償なのか教えていただきたい。平田地域で急速充電器の設備が民間も含めてないような気がする。市で設置されたものを大社、斐川、多伎地域で ENEOS 株式会社が有償で運用されるということだが、平田地域にない場合、市として今後こういった考えを持っているのか伺いたい。

【事務局】

- ・この事業は、既存の施設の撤去も含めた条件でプロポーザルを行っており、譲渡という形はとっていない。
- ・平田地域も含め急速充電器の設置に関しては、市の環境総合計画の中で、電気自動車の充電器について何らかの形で普及させていく考えを持っているので、今後に向けて検討を進めていきたいと思っている。なお、このたびの事業は、過去の経緯で道の駅に設置した急速充電器が老朽化したことから、引き続き設置していきたいという市の考えのもとで今回のリプレイス事業に繋がったものである。

【委 員】

- ・リプレイス事業について、撤去も含めて運用するという枠組みで募集をしたという流れだが、土地の契約関係はどうなっているのか。

【事務局】

- ・土地については、使用料をいただきながら運営していただく契約を締結している。

【委 員】

- ・電気自動車の普及をしていこうとすれば、インフラである充電器は普及にとって重要なポイントになると思う。一定の期間を公設でやっていくことは意義があると思うが、現在、充電器がどれくらいあって、公的にこ入れをしなきゃいけない状況なのか、それとも、もう今回のリプレイス事業のように、基本的に民間で広がっており、公的なこ入れは終わったという認識でいるのか。市全体の設置状況とか、今後の展望など、分かる範囲で教えていただきたい。

【事務局】

- ・市内の充電スタンドの設置状況について、どの地域に充電器が何台というところまでは把握していないが、民間のホームページで把握できる範囲として、市内で急速充電器 17 口、普通充電器は 28 口である。過去の数字を追っていけないので、広がりつつあるのか、減っているのかなかなか把握できないが、全国的には伸び悩んでいるという話は聞いている。国交省の方で、各ポイント、特に高速道路や道の駅については、補助金で設置できるような仕組みを作っている。こうした国の政策を期待しながら、設置の方法を今後検討していきたいと考えている。

【委 員】

- ・整備のきっかけが観光や地域間の交流という大きな目的からきていることはよくわかるが、これまで、例えば、近所の方が使用していて、観光に来た人が使いにくかったというような事例も発生していたと思っている。使用目的とか設置目的に係る重要な話であり、その辺りはどう整理されているか。

【事務局】

- ・確かに、無料だったときは、近所の方が使われて観光客の方がなかなか充電できなかったという事例があることは聞いていたが、近所の方が観光客の方かを判別し、目的ごとに利用できる、できないを分けるのは運用上で非常に困難だった。現在は、民間事業者の運営ということもあり、観光客の方だけではなく、一般の住民の方も使用していただければと考えている。

(③キラトウーリマキ風力発電所の民間譲渡について)

【委 員】

- ・撤去は契約書の締結以降ということだが、無償譲渡は土地も含めたものか。風力発電設備のみを無償譲渡ということだろうが、契約の中身をもう少し教えていただきたい。

【事務局】

- ・土地は市の行政財産で、無償譲渡ではなく、貸し付けという形である。貸付料については運転開始後から納付いただくこととしている。

【委 員】

- ・そうすると、無償譲渡された設備を自己資金で撤去し、新設ということになるのか。

【事務局】

- ・撤去を事業者の負担で行うことを条件にプロポーザル募集をしているので、その条件により株式会社駒井ハルテックが撤去を行っている。

④「働きやすい職場環境」に向けた取組について【資料4】

【事務局説明（人事課 山崎課長）】

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、我々の生活スタイルが大きく変化し、働き方や考え方も大きく変わってきた。市役所においても、これを機に時代に合わせた働きやすい職場環境づくりに積極的に取り組んでいる。この取組で職員のモチベーションアップを図りながら、市民サービスの向上につなげていければと期待している。
- ・働きやすい服装勤務の実施について、昨年5月から、通年でノーネクタイ、ノージャケット等の働きやすい服装で勤務することとしている。働きやすい服装勤務の目的としては大きく2つある。1つは、気温にあった服装の選択により、SDGsの観点から環境に配慮した働き方を実現すること、もう1つは、職員個々の状況などに応じた働きやすい服装により、業務の効率化と、自由で柔軟な発想の創出につなげ、市民サービスの一層の向上を目指すことである。
- ・働きやすい服装を本格実施したところだが、市民参加の会議や式典等への出席など、社会通念上、ネクタイやジャケットを着用することがふさわしい場合などでは、TPOに応じた服装を心がけている。いかなる場面においても、来庁者等に不快感を与えず、かつ、職務遂行に支障が生じないように配慮しながら実施している。
- ・働きやすい服装勤務の実施を通して、ネクタイやジャケット着用による動きにくさから解放されることで、職員の多様性を尊重し、快適かつ効率的に働くことができる環境になっていると考えている。
- ・男性の育児休業取得の促進の取組として、令和4年8月に出雲市、出雲市議会、商工団体の皆様とイクボス宣言を行ったところである。市役所の各所属長も全員がイクボス宣言を行い、男性の育休取得への強力な後押しをしている。
- ・産後パパ育休制度の拡充として、男性職員が子の出生から8週以内に育児休業を取得する場合、分割して2回取得できる柔軟な運用を可能とした。こうした取組により、令和4年度に34.3%であった男性の育休取得率が、令和5年度には71.9%と、大幅にアップし、特定事業主行動計画の目標値を大きく超える成果が上がっている。今年度も男性職員が積

極的に育児休業を取得している状況であり、男性職員が育休を取得することが当たり前のような雰囲気になってきている。

- ・ 時間外勤務等縮減の推進として、本年 10 月から、月 45 時間を超える時間外勤務をした職員については、所属長と面接をするよう制度改正している。面接を通して、労務管理の徹底と職員自身の意識改革につながることを期待している。何より、職員の健康状態を早い段階で確認することで、メンタル疾患などの未然の防止にも繋がっていくのではないかと考えている。
- ・ D X 推進による業務の効率化については、この取組によって、職員の事務負担軽減ひいては職員の総労働時間の縮減を目指すとともに市民の皆様の利便性の向上にもつなげていきたいと考えている。具体的なものとしては、A I ・ R P A 等の活用、デジタル化やペーパーレス化の推進、リモートワークやリモート会議の推進、電子決裁システムの導入、押印署名の見直しの推進による行政手続のオンライン化の推進などの取組である。
- ・ 災害時等のワークルール設定の取組に関して、災害発生時、特に初動対応時には長時間の連続勤務が必要となる場合があり、職員のオーバーワークやメンタル不調、労働災害の危険性が非常に高まることもあることから、迅速な災害復旧と安定した住民支援につなげるため、昨年、一定の労働基準であるワークルールを定めたところである。
- ・ ワークルールとして、勤務時間の制限を設けており、初動期は 1 日の勤務時間の上限を 24 時間、初動終了後は 1 日の上限を 13 時間、また、1 か月の勤務時間の上限を 80 時間と定めた。さらに、勤務間のインターバル設定として、1 日の勤務終了後、次の勤務までに少なくとも 11 時間空けることで連続勤務がないようルール化している。災害が発生した際にも職員は無理のない勤務体制により、迅速かつ効率的な業務遂行が可能となるよう配慮しており、こうしたルールにより、職員の安心感が増すものと考えている。
- ・ 今年 10 月からフレックスタイム制を導入しており、職員の希望や業務の状況などに応じて期間単位の業務時間の合計を変えずに 1 日の勤務時間数を調整することができるようにした。家庭の状況や個々の事情に応じて働き方を自分で選択できるような制度となっており、早速、子育てや介護が必要な職員からの申し込みを受けているところである。
- ・ テレワークの環境整備の取組を本年 10 月からスタートしている。具体的な例としては、本庁勤務の職員が自宅や最寄りの行政センターでパソコン端末等を利用して、職場との連絡や情報のやりとりをしながら、離れた場所で職務を行うことができるようにするものである。出退勤管理や会議もテレワークでできるようになっている。フレックスタイム制と同様に多様なライフスタイルに対応する取組である。
- ・ カスタマーハラスメント対策の取組について、昨年 11 月に実態調査を職員に対し行っている。調査結果に関して、正規・会計年度合わせた全職員を対象に行ったところ、回答者は 812 名、うち、直近 3 年間に於いて職場でカスタマーハラスメントを受けた、または見聞きしたことがあるかという問いに対し、はいと答えた人は 51%ということで、半数以上となっている。また、カスハラを見聞きしたと答えた職員にどのようなカスハラであったか問うたところ、一番多かったのが、説教など権威的な態度、2 番目が、同じクレーム内容の必要な繰り返し、3 番目が暴言ということであった。こうした結果を受け、今年度中に指針やマニュアルの整備をしていきたいと考えている。他市の事例も参考にしながら策定に向けて取り組んでいきたい。
- ・ 市役所が、さらに働きやすい職場となるよう、市内の事業者の皆様の牽引役としての役割も意識しながら取り組んでいければと考えている。市役所が元気で明るく務められる職場であれば、市役所で働きたいという若者も増えるのではないかと期待している。

【質疑】

【委 員】

- ・非常に良い取組だと思う。今後、運用していく中で、職員全体から定期的に意見を聴取して、より良いものになるよう進めていただきたい。

【事務局】

- ・まだ制度が始まったばかりのものもあり、やってみないとわからない部分はある。フレックスタイムやテレワークといった制度は、実際に行った職員の感想などを取り入れながら、より良い制度にしていきたい。実際に拝見したことがある国の機関の事務所では、テレワークやフレックスは当たり前、席も自由で、ペーパーレスを中心としたスタイルで仕事に取り組んでおられた。そこで働いている皆さんは本当に明るく楽しく仕事をしておられ、非常に良い印象を受けた。市役所もそういった環境になれるよう取り組んでいければと思っている。

【委 員】

- ・硬く見られがちな公務員の服装が変わることはすごく良いと思う。夏のポロシャツやスニーカーなどの軽装はすごく良いと思うので、冬ももっと楽な格好で良いのではないかなと思う。
- ・カスハラについて、アンケートに答えた人の半数以上の方がカスハラを見聞きしたとある。自分の経験の話をすると、百貨店で販売をしていたとき、お客様からのクレームが発展し、30分以上説教を受けたことがある。その時思ったのは、どういうことでカスハラとみなされるのか実態がよくわからないということである。百貨店でクレームを受けているときは、百貨店の第三者的立場の方が様子を見ていて、カスハラになっていないかをきちんと見てくれていた。このように、市民から頭ごなしにクレームを言われると、受けている職員はカスハラなのかどうなのか分からなくなるので、上司や他の職員が様子をしっかり見ていて、これはカスハラなのかどうなのかという部分を客観的に判断できるようにしておくと思う。

【事務局】

- ・服装について、動きやすく楽な気分で仕事ができることもあり、職員自身がストレスを軽減できるようになり、非常に良い取組だと思っている。一方で、市民の皆様に対して、服装の乱れとか清潔感とか、相手が不快に思うような格好にならないようきちんと線を引くことは守りたいと考えている。
- ・カスハラ対策については、線引きが非常に難しいことが想定される。窓口や電話での対応のやりとり、カスハラに対する考え方の違いなど、ケースバイケースでいろいろなことを踏まえながら基準を設定していくことになろうかと思う。指針やマニュアル策定だけで終わりではなく、相手方にも気づきを与えることも重要だと考えている。例えば、窓口のカスハラ対策に関する掲示をしたりなど、対外的に伝えていくことで、カスハラがなくなってほしいと思っている。

【委 員】

- ・心の病を抱えておる職員の数や年齢構成など把握できる範囲で教えていただきたい。1対1の面接を導入されるが、それはあくまで時間外勤務に関係してのことだと思う。管理職がいかに日常から職員とコミュニケーションをとっていくかが大切だと思っており、自身は以前の職場で個人のカルテを取って職員との日常のコミュニケーション実績を用いながら対応した経験があるので、そうした日常的な関係性を踏まえて対応していただきたいと思う。

【事務局】

- ・令和5年度の休職者数は19件で、いずれもメンタル的な要因で長引いて休職となったものである。現在は半数ぐらいである。復職する際は、診療内科医師の意見等を踏まえながら、復職プログラムという形で職場復帰に向けてみんなで取り組んでいる。休職の原因が必ずしも仕事だけというわけではないかもしれないが、職場でのストレスの原因というものが、1つでも2つでもなくなるよう、所属長をはじめとした職場内でのコミュニケーションは、非常に大きなウエイトを占めると考えている。パソコンでの仕事を中心になると職員間の意見交換やコミュニケーションなどが少なくなっている気もしている。大変貴重な意見として今後の取組に活かしていきたい。

【委 員】

- ・フレックスタイムや子育て支援に関する制度はとても良いことだと思う。ただ、資料のフレックスタイムの勤務時間の例は、想像していたものと少し違っていて、パターンが固定的ではなく、早く出勤して遅く帰る、又は早く出勤して早く帰るといったパターンも選択できるということか。

【事務局】

- ・その日だけの早出遅出という制度については以前からあったが、4週間の長いスパンの中で勤務時間を組み替えることができるのが今回のフレックスタイム制度である。

【委 員】

- ・早く出勤して、結局残業して帰りが遅くなるといったことがないよう、職場の理解や制度の周知をして、より広まっていけるよう努めてほしい。

【委 員】

- ・カスハラアンケートの回答率が27.5%というのが低くて残念。市民に対するアンケートでも6割ぐらいの回答はあると思うので、庁舎内のアンケートであれば8割を超えるぐらいの回答があってもいいと思う。カスハラ対策の必要性が職員にまだ浸透してないのか、外に何か要因があるのか。

【事務局】

- ・回答率について少し低い結果だと思っている。何度も繰り返し回答を促すなどすればよかったかもしれない。カスタマーハラスメント対策は、職員が自分のこととして取り組んでいながら、働く環境を変えていこうという意識を持つていく必要がある。

【事務局】

- ・回答率が低くなった要因として、ペーパーレスの一環として電子申請サービスで行ったことで、職員にまだ馴染みが薄かったという点がある。また、設問の内容がわかりにくかった点もあり、後で職員に聞いたところ、自身がカスハラを受けたり見聞きしたものでなければ回答しなくてよいと勘違いがあったようである。逆に自身がカスハラを受けたり、見聞きした職員からの回答は高かったと分析している。今後、同様な調査を行う際は、設問の内容にも気をつけて行う必要がある。

【委 員】

- ・働きやすい職場整備は当然だが、職場の人間関係やコミュニケーションも重要である。カスハラなどがあつた際に職場の同僚や上司がすぐにカバーに入るなどのチームワークのあり方を強化していくことも非常に大切だと思うので、ぜひそういった点も検討いただきたい。

【事務局】

- ・ カスタマーハラスメント対策の指針を作る中で、全国の事例を見ると、お客様からの強いクレームに対して、例えば若手職員が1人で対応すると疲弊する、勢いで押されてしまっ困るような事例がある。電話の対応はなかなか難しいが、対面の場合は、対応を1人ではなく複数で行う、その上で課長や係長など責任を持つ者も一緒になって、チームワークで対応する必要があると考えている。その点も指針に記載しながら取り組んでいきたい。

【委 員】

- ・ 公共工事の交渉の中でトラブルに発展し、仲裁にあたった経験がある。個人それぞれの言い方があり、カスハラへの対応はなかなか難しい面があると感じている。

【委 員】

- ・ 働きやすい服装勤務に伴って、空調の設定などを変更して設定温度を抑えるようなことをしたのか、あるいはそうした効果があったのか。
- ・ 男性の育児休業に関して取得率が上がったことは素晴らしいが、実際どれくらいの日数を取得できたのか。1日や2日などではなく、しっかりと日数を取得できているのか教えていただきたい。

【事務局】

- ・ 働きやすい服装に連動した形で空調の設定温度を変更するといったことは特段していない。職員個人によって、寒い、暑い、の感覚は違うので、各自で服装により調整するという考えである。
- ・ 男性の育児休業の取得について、令和5年度は71.9%の取得だった。把握できている実数では、対象者32名中23名が育児休暇を取得しており、23名の平均取得日数は50.6日だった。2か月までの取得とはなっていないが、1か月以上育児に携わる時間、日数が確保できたのではと思っている。これにあわせ、生後56日以内に、23名のうち10名が育児休業の他に産後パパ育休も取得している。平均取得日数は24.5日であり、高い取得日数となっている。
- ・ 育児休業の取得率が増えた要因については、市長をはじめ所属長がイクボス宣言をしており、職員もイクボス宣言の趣旨を理解して取得につながっていると考えている。加えて、時代の変化もあると思う。また、男性職員の妻の出産にあたり、男性職員の様子だけではなかなかわかりませんので、出産カードを用意して、出産予定日が何月何日であり出産に立ち会うための休暇を取得し、その後は、育児休業を取得するといった意思表示をあらかじめ出してもらい、人事管理としても把握できるようにしている。育児休業は、期間によって職場へのサポートが必要になる場合があり、事前に把握することで人事課としても必要な対応ができる。そうしたことが取得率のアップにも繋がっているのではないかと考えている。

（6）閉会にあたって

【事務局（行政改革課 西課長）】

- ・ 次回の審議会は、来年の2月ぐらに開催を予定している。年間を通じて、今年度は3回程の開催を予定しているので、次回が今年度最終になると思う。日程等については、改めて案内するので、よろしくお願いしたい。