

通告1番目、7番、福岡進二議員、発言席から一問一答方式で質問をお願いします。

福岡進二議員。

○福岡議員 おはようございます。7番、福岡進二です。議長の許可を得ましたので、通告に従い一問一答方式で一般質問を行います。

今議会では、カスタマーハラスメントについてと国勢調査についての2点について一般質問を行います。

最初に、カスタマーハラスメントについて質問を行います。

昨今、ハラスメントについては、セクハラ、パワハラはもちろんのこと、人格否定につながる精神的な苦痛をもたらすモラルハラスメント（モラハラ）、飲酒の強要等のアルコールハラスメント（アルハラ）などの様々な種類があります。さらには、ハラスメントに対する過剰反応する嫌がらせ行為、ハラスメントハラスメント（ハラハラ）まで懸念しないといけない時代であり、多様性に対応する難しさを示す一端となっていると感じます。

このような状況の中、近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）は、社会問題化しており、民間企業にあっては、営業に支障を来し、市町村にとっては市民サービスの低下につながるなど、社会的影響を見過ごせない状況となっています。そして、カスハラがもたらす大きな問題の1つは、働いている人たちのパフォーマンスの意欲を大きく減退させ、心身への悪影響をもたらすことです。何度も被害に遭うことにより深刻な精神疾病を発症する可能性もあり、組織として何らかの対策が必要となってくると考えています。

そこで3点お尋ねいたします。1点目として、カスタマーハラスメントは、一般的には職員に対する著しい迷惑行為となっており、なかなか定義づけが難しいと思いますが、市におけるカスハラ被害の現状はどのぐらいあるのか、お伺いいたします。

次に2点目として、市の職員におかれましては、日々様々な業務に携わっていただき本当にありがたく思っています。多くの住民対応する中で、疲弊している職員さんもおられると思うのですが、どのようなケアをしているのか、お伺いいたします。

最後に3点目として、カスハラ対策として、職員の個人情報を守る観点から、名札の表記をフルネームから姓のみに変更する等の取組を実施している自治体が増えてきていると聞いていますが、岩出市でも導入を検討してはどうかと思いますが、

市としての考えをお伺いいたします。

○玉田議長 ただいまの1番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 おはようございます。

福岡議員の顧客ハラスメントについての1点目、市職員における被害については、総務課において把握している案件はございません。しかしながら、日常の窓口業務においては、対応に長時間を要するケースも少なからずあるものと認識しております。

次にご質問の2点目、職員へのケアにつきましては、以前から職員を対象にした接遇研修において、クレーム等への対処方法を学ぶ機会を設けております。また、令和6年度からは、顧客ハラスメントそのものをテーマとした研修を実施し、業務において適切に対応できるよう取り組んでおります。しかしながら、議員ご指摘のとおり、職員に疲労がたまる場合がございます。そのような場合は、衛生管理者によるこにこ相談、これを月に2回から3回程度実施しており、職員の体調やメンタルの不調に関する相談を行っております。

次にご質問の3点目、名札の見直しにつきましては、近年、執拗なクレームやストーカー行為、SNSへの書き込みなど、職員の安全やプライバシーが侵害されるケースが全国的に問題視されていることから、自治体や民間企業において、名札にフルネームを記載しない等の対応を取る事例が増えております。本市におきましても、名札には業務の遂行に必要な十分な内容のみ記載するものとして、導入を検討しております。

○玉田議長 再質問を許します。

福岡進二議員。

○福岡議員 2点について再質問を行います。

まず1点目として、名札については見直しを行っているとの答弁でした。具体的に、名札の変更内容について、いつから、どのような表記を考えているのか、お伺いいたします。

2点目として、カスハラの実状については、総務課において把握している案件はないとの答弁でした。カスハラについては定義づけが難しいこともあり、報告が上がりづらいかもしれません。そこで伺いいたします。やはり現状をきちんと把握することが対策、職員のケアにもつながっていくと思いますので、職員向けのアンケート調査を実施するべきではないかと考えますが、その考えはあるのか、お伺い

いたします。

○玉田議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 それでは、再質問にお答えさせていただきます。

まず1点目、名札の表記につきましては、所属、役職は従来どおりとしますが、氏名は、これまでは漢字フルネームで記載していたものを、名字のみ平仮名で記載することを考えております。また、変更の時期は10月からを予定しております。

2点目につきましては、地方公共団体においてもカスタマーハラスメント対策の徹底が求められているところであり、本市においても、先行する他自治体等の事例を参考として、職員へのアンケート調査を行う等、実態の把握に努めてまいります。

○玉田議長 再々質問を許します。

(な し)

○玉田議長 これで、福岡進二議員の1番目の質問を終わります。

引き続きまして、2番目の質問をお願いします。

福岡進二議員。

○福岡議員 次に2番目、国勢調査について質問を行います。

国勢調査につきましては、総務省統計局から抜粋させていただきますと、我が国に住んでいる全ての人と世帯を対象とする国の最も重要な統計調査であり、国勢調査から得られる様々な統計は、国や地方公共団体の政治行政において利用されることはもとより、民間企業や研究機関でも広く利用され、そのような利用を通じて国民生活に役立てられていると思います。

令和2年に実施して以来、5年ごとの調査である本年は、9月下旬から調査員が各世帯を訪問し、調査書類を配布ということで、現在開始に向けて、着々と準備をしていただいていると思います。私たちにとっても、市民から関心が高く、把握しておく必要があると考えています。

そこで2点お尋ねいたします。

1点目として、国勢調査の現在の進捗状況及び今後の見通しについてお伺いいたします。また、特殊詐欺の被害がとどまることのない現状ですが、今回の国勢調査において、何か対策は考えているのか、併せてお伺いいたします。

次に2点目として、調査員についてです。参議院事務局企画調整室の調査資料を見ますと、全国的には、個人情報保護や防犯意識の高まりから、成り手不足の問題が生じているとのことではありますが、岩出市での現状はどうなっており、それを踏

まえ、どのような調査体制となっているのか、お伺いいたします。

また、統計調査における民間事業の活用に係るガイドラインでは、各府省が実施する統計調査に係る業務に対して、民間事業者の活用に積極的に取り組むと明記されており、地方公共団体においても、地域単位での民間事業者の活用が可能であると考えますが、業務委託の状況はどのようなになっているのか、併せてお伺いいたします。

○玉田議長 ただいまの２番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

市長公室長。

○幡井市長公室長 福岡議員ご質問の２番目、国勢調査についての１点目、現在の進捗状況と今後の見通しは、また特殊詐欺などの対策案は、についてお答えします。

令和７年国勢調査は、１０月１日調査期日として、全国一斉に実施される統計法に基づく基幹統計調査です。調査手順や書類審査については、国が示す調査の手引、また指導員事務の手引に基づき、全国同じように実施され、市町村の裁量によるところはごく僅かです。

具体的には、今年度に入り、和歌山県から市町村担当者向け説明会が２回開催されました。６月１日には国勢調査岩出市実施本部を設置し、調査用品等の授与を開始しました。８月下旬からは、岩出市総合保健福祉センター会議室に本部の事務を移し、９月１日から９日までの間で調査員、指導員への説明会を実施しました。

現在、調査員が調査票を配布する期間となっており、お会いできない世帯には、郵便受けなどにて配布し、９月３０日までに完了いたします。その後１０月に入り、調査票の未提出世帯へ再度提出依頼をいたしますが、その期間や調査員から市への提出時期なども国で定められています。

調査書類が調査員から提出されますと、その後、書類の審査に入ります。審査の時期については、指導員の任期満了期間までに終了できるよう、午後８時まで会場を設けます。審査終了後は、和歌山県への調査票の提出が１２月１５日となっていますので、示されたスケジュールのとおり、滞りのないよう、また事故のないよう事務を進めてまいります。

なお、国勢調査の結果は、令和８年５月に人口速報集計の公表、令和８年９月に人口等基本集計の公表が総務省により予定されています。また、特殊詐欺につきましては、調査員に成り済ました語り調査の発生が懸念されています。国勢調査では、口座番号や資産に関する事項を聞くことはないこと、また調査員は、調査の際に必ず調査員証を所持していること、また提示を求めて不審な場合はお問合せをいただ

くことなども併せて、市ウェブサイトやＳＮＳで注意喚起を図っています。

次に２点目、調査員等不足の状況と調査体制はどのようなになっているのか、また民間事業者の活用は、についてお答えします。

国勢調査の調査員、指導員については、４月から募集を始め、広報紙への掲載や区自治会や社会福祉施設への調査員の推薦依頼、シルバー人材センターの会員への周知依頼、前回調査経験者への連絡など、調査員の確保に努めましたが、それでも調査員が不足している状況であり、そのままでは調査に支障が生じるため、市職員への依頼により人数を確保しております。

７月１日には指導員４５人、７月２２日に調査員２４３人の推薦を和歌山県に提出しました。年々調査員の担い手不足は深刻化しています。さきに申し上げたとおり、調査の手順は国の示すとおりとなっており、また調査員等への報酬についても、国が示す算出方法に基づき、市町村で決定できる範囲は限られています。

本市では、少しでも調査員の負担が少なくなるよう、調査用地図の下書きの印刷を委託したり、調査用品の自宅への郵送を実施しています。また、お問合せをいただきやすいよう、国勢調査実施本部を説明開始の９月１日から毎日午前８時４５分から午後８時まで開設し、対応しております。

民間への委託についてですが、国勢調査は、調査員により実施され、調査員は総務大臣が任命する非常勤の国家公務員で、社会福祉施設入所者等への調査を除き、民間への委託はできません。調査員候補者の紹介を民間に依頼することは可能ですが、和歌山県からの調査委託費の中で、紹介料を支出するより、調査員、指導員への負担軽減になるものへの費用に充てたいと考え、今年度については依頼しませんでした。

○玉田議長 再質問を許します。

福岡進二議員。

○福岡議員 １点再質問を行います。

調査体制については、市職員への依頼により人数を確保しているとの答弁でした。現在では、ネット、ＳＮＳ等での情報で、隣の市町の同じ年代の業務状況等が多いか少ないかが分かると思います。先日のいわで夏まつりでも職員の皆さんがたくさん出ていたと思います。全国的にも人材不足となっている現状、今後も岩出市を選んでいただくためにも負担を減らし、人材確保が必要かと考えます。

そこでお伺いいたします。答弁では、調査員候補者の紹介を民間に依頼することは可能ということでした。市職員の負担を減らしていくという観点から、何か取り

組めることは考えているのか、再度伺いたします。

○玉田議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

市長公室長。

○幡井市長公室長 福岡議員の再質問にお答えします。

令和7年国勢調査の調査員、指導員における市職員の占める割合については、他市の状況を確認しましたところ、本市の割合は比較的低い水準です。しかし、他市の確保の状況、工夫、民間事業者の利用状況などの情報を収集し、次回の調査に向け、本市においても取り入れられることなどを検討し、職員のさらなる負担をできるだけ軽減できるよう努めてまいります。

○玉田議長 再々質問を許します。

(なし)

○玉田議長 これで、福岡進二議員の2番目の質問を終わります。

以上で、福岡進二議員の一般質問を終わります。