

けれども、よろしくお願ひしたいと思ひます。  
そういった市民の方にも状況を教えていただければと思ひます。大変申し訳ございません。

○鈴木富美子議長 15番、今泉春江議員。

○15番 今泉春江議員 事情は重々承知しておりますので、計画があるということで、市民にお示しただければ、市民の方も、ちょっとその間も我慢ができるかなと思ひます。

それで、担当課長にお聞きしますけれども、体育館、非常に大変なときに、何か代替の体育館とかいうようなものが、生涯学習プラザを使えばいいんですけれども、いろいろ向こうも予定もたくさんあって、いろんな団体も使っておりますから、何か小学校とか中学校とか利用できるようなものもあれば、ちょっとあれかなと、使ってらっしゃる方も助かるかなというように思ひがありますので、そのようなお考えはいかがでしょうか。

○鈴木富美子議長 新野弘明地域づくり推進課長。

○新野弘明地域づくり推進課長 体育館でいいますと、例えば日中であれば、例えば近くに長井小学校の体育館がありますので、今、スクール・コミュニティーという考えもありますので、学校のほうと連携しながら、ちょっとまたこれから調整なんですけれども、そういった空いた時間に、例えば中央コミセンの体育館を使っている団体が一部利用するだとかということもできると思ひますので、ちょっとその辺はこれから調整させていただきます。

○鈴木富美子議長 15番、今泉春江議員。

○15番 今泉春江議員 いろいろ工夫をしてどうか、利用者の利便性も考えていただいて、対処していただきたいと思ひます。

今日の質問はこれで終わります。よろしくお願ひいたします。

○鈴木富美子議長 ここで暫時休憩いたします。  
再開は午後1時といたします。

午前11時50分 休憩

午後 1時00分 再開

○鈴木富美子議長 休憩前に復し、会議を再開いたします。

市政一般に関する質問を続行いたします。

なお、竹田陽一議員においては、質問席で着席のまま一括質問を行うことを許可いたしましたのでご報告いたします。

### 竹田陽一議員の質問

○鈴木富美子議長 順位8番、議席番号8番、竹田陽一議員。

○8番 竹田陽一議員 共創長井の竹田陽一です。よろしくお願ひします。

私の事情において、皆さんからご高配をいただきまして、大変感謝を申し上げます。着席のまま質問させていただきますので、よろしくお願ひします。

農業、農村が、今、厳しい状況にあります。社会全体が高齢化と人口減少という中にあるわけですが、特に農村においては農家がめっきりと減っているような状況があります。そういう中で、農地をどうつないでいくのか、今、地域農業の未来を考える地域計画の作成が進められているところです。私たちの食を支えているのは、美しい農山漁村です。その基盤となるのが農地ですが、適正に管理された農地は食料を生産する場以外に様々な機能があります。

例えば、雨水を一時的に農地にためることで、川の水位の上昇を緩やかにし、下流の市街地の浸水防止に役立つという機能があります。また、

農地が保全され、良好な景観が形成され、地域住民の満足度向上、さらには観光客による経済効果も見込まれます。つまり農地が荒れることになれば、農村のみならず、社会全体に影響を及ぼす問題であります。

今年の夏には全国の店頭から一斉に米が消えた令和の米騒動がありました。主食が入手困難となった事態は、食料安全保障の根幹に関わるものであります。このようなことから、農業、農村の在り方について、農業者だけでなく、地域全体、社会全体で考え、守っていくことが重要と考えております。農業は命と暮らしを守り、さらには地域の振興にも深く関連します。国には農業者の生活を支えるとともに、生産者の意欲と消費者のメリットを高める具体策をぜひ示してほしいと思っております。

それでは、質問に入ります。今定例会での一般質問は、一つは、高齢者が活躍する地域社会の実現について、一つは、職員が安心して働ける職場環境の整備について、一つは、通学路における安全確保についての3件であります。

まず初めに、高齢者が活躍する地域社会の実現についてお伺いします。

今や人生100年時代と言われ、誰もが健康寿命を延ばし、社会との関わりを持ちながら健康長寿を実現したいと考えているかと思えます。健康長寿といっても、悪いところがないと考えるのではなく、多少の悪いところはあっても、自分らしく生活することで、自分をより健康だと思えるようになると言えるのではないのでしょうか。そして、健康長寿には人との関わりも大切であり、その交流の場として身近なものが地域の老人クラブであると思えます。

老人クラブは、生きがいづくりと仲間づくりを通じて、健康に関わる活動、地域行事への参加、清掃活動、交通安全活動、見守り支援など、活発な地域活動を行っております。このように、地域共生社会の実現に向けて老人クラブへの期

待が高い一方、近年、老人クラブの会員数が減少、新規会員の確保難、会員組織の高齢化、役員の成り手不足などで、老人クラブ活動の存続が課題となる事態が生まれているようです。

今後、高齢化が進む中で、老人クラブは地域コミュニティを維持する上で極めて重要なコミュニティであること、そして地域課題を解決する担い手として、その役割はさらに重要となることは疑いありません。このようなことから、引き続き老人クラブ活動の促進を図っていくとともに、元気な高齢者が活躍する社会の実現が求められております。

これらを踏まえ、以下質問します。3つほど質問しますが、全て長寿介護・地域包括支援センター担当課長に答弁をお願いいたします。

1つ目、老人クラブの活動実態について伺います。老人クラブは、地域を拠点とする自主組織であります。老人クラブの加入率や年齢構成はどのようになっていますか。また、老人クラブが抱えている課題をどのように捉えておりますか、お伺いします。

2つ目、老人クラブ活動の促進について伺います。老人クラブには、地域づくりの担い手、健康づくりの取組の実行、地域高齢者のニーズ把握などの役割が期待されていると思われ。今後、老人クラブ活動の促進のために、本市はどのような取組や支援を行っていきますか。加えて、老人クラブとどのように連携を図っていきますか、お伺いします。

3つ目、元気な高齢者の社会参加の推進について伺います。健康寿命が提唱され、元気で長生きする高齢者が多くなっております。元気な高齢者が豊かな知識や経験を生かして、多様な分野の活動に参加し、地域を支え、地域の担い手として活躍できるよう、新たな仕組みづくりが必要と考えます。元気な高齢者の社会参加、地域活動を推進するためどのように取り組みますか、お伺いします。

次に、職員が安心して働ける職場環境の整備についてお伺いします。

昨今、行き過ぎたクレームと言われるカスタマーハラスメント、いわゆるカスハラが深刻な社会問題となっております。連日、テレビでは暴言や高圧的言動を映す映像が放送されるなど、多くのメディアの報道が続いております。カスハラは仕事に対する意欲の減退、心身への悪影響をもたらします。カスハラを繰り返し経験した人は、眠れなかった、通院したと深刻な影響を受けているようです。さらには休職や離職につながりかねません。

カスハラ被害は民間企業だけでなく、自治体にも及んでいるのではと懸念しております。近年、地方公務員の精神疾患による病気休職が増えているとの報告がありますが、カスハラもその要因になっているのではないのでしょうか。業務の複雑化と住民ニーズの多様化により、窓口対応の職員の負担は増える一方と思慮されます。

全国的には以前から、市民が長時間にわたって職員を拘束したり、深夜などに呼び出したりする事例がありました。少子高齢化の進展、価値観の多様化、大規模災害の増大、デジタル社会の進展など、自治体を取り巻く社会状況は大きく変化し、行政課題は複雑化、多様化しております。このような情勢の中、職員がその能力を十分に発揮できる職場環境を保持し、市民に質の高いサービスを提供するため、職員が安心して働ける職場環境の整備が不可欠であります。これらを踏まえ、以下質問いたします。

1つ目、カスタマーハラスメント、カスハラの実態についてお伺いします。

今や、どんな人でも厳しい要求や苦情を言う時代になってきているように感じております。過去3年間において、カスハラを経験した職員数とその割合について、また、主なカスハラの内容について総務課長にお伺いします。

2つ目、カスタマーハラスメント、カスハラ

への対応について伺います。

本市では、市民からの意見や要望には、以前から真摯に耳を傾け、丁寧かつ適切な対応に努めてきていると感じております。そのような中、過剰な要求や不当な言いがかりには、職員を守るため、毅然とした態度で組織が一丸となって対応することが重要と考えます。カスハラ相談があった場合には、その職員の心身の安心のため、相談することで何かが変わる効果がなければなりません。本市のカスハラへの対策について、副市長の見解をお伺いします。

次に、通学路における安全確保について伺います。

ご案内のとおり、10月下旬、今泉の国道113号線の交差点において、出会い頭の衝突事故で2人が死亡するという悲惨な事故が発生いたしました。この交差点は、高規格道路の梨郷道路の開通に伴って整備された場所です。読売新聞の記事には、今年開通してから、知っているだけで五、六件の事故が起きているとの地元の方の話が載っておりました。道路建設に伴い、道路状況が変化して起きたこの事故が今後の道路建設に活かされ、二度と事故が起きないことを願っております。

さて、令和4年の全国の交通事故発生件数は約30万件で、うち死亡は2,550件となっております。事故の発生場所を見ると、6割近くが交差点に関連して起きていて、交差点がいかに事故の発生が多いかが分かります。また、死亡事故の約5割近くが、中央線など道路の中央が定められていない道路で起きていて、交差点より事故の発生件数自体が少ないものの、より重大事故につながっているようです。近年、全国の死亡事故は減少傾向にあるものの、悲惨な交通事故のニュースは相次いでおります。そして、子供が登下校中に通学路で死亡したり、大けがをしたりする事故が繰り返されてきました。令和3年には、千葉県八街市で下校途中の列にト

ラックが突っ込み、5人が死傷するという痛ましい事故が起きました。子供の交通事故は5月から7月が多く、時間帯では16時から17時が最も多く、次に、14時から15時台が多くなっているようです。子供たちの登下校には、交通事故や犯罪被害など様々なリスクが潜んでおります。このような状況から、引き続き通学路の安全確保に向け、さらなる安全対策を推進することが重要となっております。

これらを踏まえ、以下質問いたします。

1つ目、通学路合同点検の実施状況について伺います。

本市では、長井市通学路交通安全プログラムを策定の上、夏季の時期に2年ごと、通学路を点検していますが、直近の点検実施状況について学校教育課長にお伺いします。

なお、降雪時期は学校が中心となり点検しているようですが、その点検実施状況についても併せてお伺いします。

2つ目、通学路合同点検の充実について伺います。

現在、全小学校区において合同点検をしておりますが、道路や交通状況の変化を的確に把握し、通学路の安全を確保するためには、毎年合同点検を実施すべきと考えますが、教育長の見解をお伺いします。

3つ目、スクールバス運行による安全確保について伺います。

本市のスクールバスの運行管理は、教育委員会の指導の下、各中学校長が行うとされております。したがって、各中学校長が毎年度、運行経路、運行時刻、運行回数、停留所などの運行計画を作成することとなっております。近年、新生生の減少により、複数人から1人で歩行しなければならない生徒がいるかと思えます。不審者や交通事故などから生徒を守るため、生徒の居住地を十分考慮の上、停留所の設置場所や運行路線など運行計画の見直しは必要不可欠と

考えますが、教育長の見解をお伺いします。

4つ目、スクールバス運行の影響について伺います。

本市では、中学校の統合を機会にスクールバスが導入され、50年ほど経過いたしました。スクールバス導入のメリットは、遠距離通学の緩和、そして、交通事故や不審者の心配が少ないなどの安全確保であります。スクールバス通学により、生徒の生活、健康や体力、学習など、また、教員に及ぼしている影響をどのように捉えておりますか、教育長にお伺いします。

以上3点、質問席において質問をさせていただきます。よろしくお伺いいたします。

○鈴木富美子議長 齋藤環樹副市長。

○齋藤環樹副市長 私のほうには、大きな2番、職員が安心して働ける職場環境の整備について、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するための対策についての(2)カスタマーハラスメントへの対応についてお尋ねをいただきました。

まずお答えする前に、ご質問の中で、市民の要望、意見に対する市の対応についてお褒めの言葉をいただきました。こういった議場という公の場でそういったお言葉をいただけるということは、職員の励み、モチベーションアップにつながると思います。大変ありがとうございます。

それでは、カスタマーハラスメントにつきましても、これいわゆるカスハラはハラスメントの一つの類型ではあります。ほかのパワーハラスメント、あるいはセクシュアルハラスメント、あるいは妊娠、出産、育児、介護に関するハラスメント等と異なりまして、現時点では、その定義、その成立要件、要素、類型が法律には明示はされておられません。しかしながら、そういった中でも、国、具体的には総務省のほうから、地方公共団体における各種ハラスメント対策の対応や徹底に関する通知、こ

これは令和5年、令和6年の間に2回ほど来ておりますけれども、顧客等からの著しい迷惑行為、これカスタマーハラスメントのことを言っているのですが、総務省はそういう言葉を使っておりますが、について定義として、行政サービスの利用者等からの言動で、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、業務の範囲や程度を明らかに超える要求と定義しております。ほかのハラスメントと併せて、その防止について雇用管理上の適切な対応を求めてきております。

カスタマーハラスメントを含めまして、ハラスメントにつきましても、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける許されない行為であり、職員の能力の発揮を阻害し、公務能率の低下や勤務環境の悪化を招くとともに、貴重な人材の損失にもつながりかねない重大な問題だと考えております。職員がその能力を十分発揮できる勤務環境を保持することによりまして、質の高い行政サービスを提供することができますよう、適切なハラスメント対策を講じていきたいと考えております。

カスタマーハラスメント対策で、今の時点で若干懸念されるのは、カスタマーハラスメントの要件、類型、法律等に具体的に明示されていない中で、実際にカスタマーハラスメントと疑われる事象が発生した場合、どこまでがカスタマーハラスメントで、どこまでがクレームなのか、通常のクレームなどとの線引きがなかなか難しいなと考えているところです。まず、長井市といたしましては、カスタマーハラスメントの対応につきましても、まず職員は、正当なクレームなのか、カスタマーハラスメントなのか、違いを認識する必要があると考えております。市民の皆様からクレームを受けた場合、事実関係を確認した上で、市に過失があるのかないのか、市民の皆様ごとの要求に妥当性はあるのかを判断する必要があります。度を越した行為に対し

ては、法にのっとった対応をすべきですが、最初からカスタマーハラスメントと決めつけて対応するのも事態が悪化することになりかねないと考えております。

カスタマーハラスメントを未然に防止するためには、特に難しい案件等につきましては、1つは、職員一人に対応しない、2つ目は、職員一人で判断させない、3つ目は、解決を早めようとししない、4つ目は、記録を取る準備をしておく、5つ目は、必要に応じて関係機関、警察等と連絡を図るなど、組織で動くことができるよう、日頃から準備をしておく必要があります。

長井市では今年3月に、長井市のハラスメント対策として、職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針、それと指針の運用要綱を策定しております。指針の中では、カスタマーハラスメントに関しても、行政サービスの利用者等からのハラスメント等に対する対応を規定しております。まず、相談窓口を3カ所、基本的には総務課、それから山形県人事委員会、職員労働組合の3カ所に設けまして、カスタマーハラスメント、これは疑いも含むわけですが、を受けた職員だけでなく、上司、同僚からも相談窓口で相談に応じることとしております。相談を受けた案件に応じまして、弁護士等と法的対応を含め、必要な措置を講じ、職員の救済を図っていく仕組みとしております。

加えまして、今年度から産業医を2人体制にいたしまして、1人はメンタル専門の産業医として委嘱させていただいております。カスタマーハラスメントを含むハラスメントを受けた職員については、産業医との面談を実施し、心のケアや治療方針の相談を行う等の体制を取っております。

それから、今年度は10月28日から30日までの3日間、全職員を対象に、外部講師を招いて職場環境の悪化を防止することを目的にハラスメ

ント研修を実施いたしました。職員がケーススタディーを通じてハラスメント対応ができるよう、次年度以降も引き続き研修を実施してまいります。

今お話しさせていただいたことは、先ほどの総務省の通知、助言にもかなうパワハラ防止の体制整備の一環でございます。

なお、先日、厚生労働省は、カスタマーハラスメントを定義した上で、企業に対策を義務づける方針の案を示しました。こういった情報も含めまして、県内で13市の副市長会議ってありまして、春と秋に実施しておりますが、今年は先月11月5日の酒田市で開かれた副市長会議で、通常、13市の副市長と市町村課長と情報交換、意見交換しておりますが、その中でも市町村課長のほうから、特にカスタマーハラスメントについて今後いろんな動きがあると、国からの通知等を速やかにお伝えするというお話もございました。今後は、そうした国の動向等も注視しながら、適切なハラスメント対策に取り組み、職員が安心して働くことができ、その上でよりよい行政サービスを提供できる職場環境づくりを進めてまいりたいと考えているところでございます。

○鈴木富美子議長 土屋正人教育長。

○土屋正人教育長 竹田議員からは、3番目、通学路における安全確保について、教育委員会に4つ質問をいただきました。

私のほうは3点ですけれども、今、子供数の減少、これに伴って、通学路において、ご案内のとおり、交通事故だけでなく、犯罪に巻き込まれる例、それから、先日は動画にアップされて拡散されたという、そのようにならちょっと今までも考えられないような出来事も起こっておりますので、この通学路について改めて考えるいい機会になったなと思っております。

私からは、通学路の合同点検について、それから、スクールバスの安全確保について、それ

から、4つ目、スクールバスの運行のメリット、デメリット等の影響等についてお答え申し上げたいと思います。

まず、(2)通学路合同点検の充実についてお答えを申し上げます。

本市では、毎年、長井警察署、県の置賜総合支庁の西置賜道路計画課、地区交通安全協会支部長の皆様に立ち会っていただき、各小学校の管理職、市の建設課、市民課、教育委員会の担当者全員で合同安全点検を実施しております。点検では、危険箇所の現場を確認し、それぞれの立場からどんな対応ができるかを具体的に検討しております。合同安全点検の実施に際しては、関係機関の出席の下、長井市通学路安全推進会議を開催し、学校から報告のあった危険箇所の共有、学校の安全教育の状況、その他交通安全の関連の情報共有を行っているところです。

現行の長井市通学路交通安全プログラムでは、小学校を毎年度、3校ずつ点検することにしておりましたが、通学路安全推進会議において、これもご案内のとおり、千葉県八街市の痛ましい交通事故を教訓として、安全対策を講じていくという趣旨で、毎年、全校で実施すべきであるというご意見を頂戴いたしまして、それを踏まえて、令和3年度からは毎年、小学校全校を対象として合同安全点検を実施しております。

なお、各小・中学校では、以前からPTAが中心となって通学路の安全確保、安全点検を実施しております。先ほど述べましたとおり、この合同安全点検の形になったのが令和3年度からということでございます。

合同安全点検の実施は、長井警察署や県の道路管理担当者の皆様のご理解が不可欠ですけれども、毎回、積極的にその状況について丁寧に説明をいただき、進捗状況なども確認をしているところです。今後とも関係機関のご理解とご協力いただきながら、全ての小学校を対象とする合同安全点検を継続してまいりたいと思っ

いるところがございます。

続きまして、スクールバス運行における、停留所の設置場所ですとか、運行等々の見直しですとか、これらについてご説明を申し上げます。

初めに、まず、現在のスクールバス運行管理についてご説明をいたします。

スクールバス運行管理については、長井市スクールバス運行管理規程に基づき、児童生徒の遠距離通学に使用するほか、学校行事等において使用できるものとしております。登下校における運行ルート、時間等の運行計画の策定については、南北両中学校で各小学校を含めて調整し、決定しているところです。この決定に至るまでは、学校及び事業者、教育委員会において、乗り降りする箇所を含めて、児童生徒の安全確保を最優先しているところです。この内容を踏まえて、例年、新年度の当初と、それから、冬季期間の運行の開始に合わせて、乗車する児童生徒、運行ルート、時間等を決定しているところです。

現在、南学区、1号車が豊田方面、2号車が平野方面、3号車が伊佐沢方面、それぞれから長井南中学校及び豊田小学校、伊佐沢小学校に運行しております。北学区においては、1号車は東五十川方面、2号車が白兔・勸進代方面、3号車が寺泉方面、それぞれから長井北中学校及び致芳小学校、西根小学校へ運行しています。その他、昨年の米沢市の熱中症事故を受けて、夏季休業中含めた期間において、部活動により登下校がある場合は、臨時的な運行をするなど、生徒の安全確保を最優先にして進めているところです。

また、保護者や地域の方々から、児童生徒の安全確保をするためとしてご意見やご要望をいただくこと、これも増えております。このような要望をいただいた際は、児童生徒の安全確保を最優先として、運行ルートや乗降箇所、それから、運行時間などを総合的に判断して柔軟に

対応しているところです。

一方で、スクールバス、ご存じのように、車両が限定されております。加えて、座席等に応じた数しか乗車できないという制限もありますので、その現状の中で運行管理を進めている状況であります。児童生徒の登下校の、その他、スクールバスの活用について、スクールバスと市営バス、これも含めた公共交通の在り方について、次年度から市長部局と連携しながら、よりよい運行体制の構築を検討していく所存でございますので、よろしく願いいたします。

私への4つ目の質問でございます。スクールバス運行の影響であります。

議員ご質問のとおり、スクールバスの運行により、通学の安全が確保されたり、それから、利便性が向上するというメリットはもちろんあるわけです。近年は少子化の影響で、近所で一緒に登下校できる児童生徒の集団形成が非常に難しくなっている地域もあって、スクールバスにより送迎を望まれる声が出てきていることも事実であります。

一方、健康の維持とか、それから体力の向上という視点で、子供をできるだけ歩かせたいと考える保護者もいらっしゃいます。加えて、児童生徒が歩いたり、自転車で登下校することにより、地域住民との挨拶の輪が広がったり、通学路の清掃、除草、除雪、大きな目ではなくて、小さな目でところどころで安全確保をするということ、そういったことによって、地域の環境が整備されていくという住民の方々への一体感をつくり上げると、そういったメリットもあります。

学校教育の面では、スクールバスの運行日程に縛られない、自由度があれば、放課後の補習授業とか、それから、伸び伸びと遊ぶことができるといったゆとりが生まれることも考えられます。一方、バスの運行日程調整や児童生徒の乗車指導については、年度初めの春先に業務が

集中して、担当教諭、特に中学校の先生は朝早くから一緒に乗って行って、子供たちを乗せて確認までしているわけですが、そういったところの負担がかかってしまうところも現実であります。スクールバス導入や運行には多額の予算が必要となりますので、これらスクールバスがもたらすメリットとデメリットを総合的に勘案しながら、また、学校や保護者等と相談の上、丁寧に対応していきたいと考えております。ぜひ地域のご意見等あったら、また私たち委員会のほうに入れていただければありがたいと思います。

○鈴木富美子議長 渡部和喜子福祉あんしん課長 寿介護・地域包括支援センター担当課長。

○渡部和喜子福祉あんしん課長 寿介護・地域包括支援センター担当課長 私には、高齢者が活躍する地域社会の実現について3項目ご質問をいただいております。

(1)の老人クラブの活動実態についてですが、老人クラブにはおおむね60歳以上の方が加入されており、令和6年4月1日現在の加入率は、山形県全体で5.9%、本市では9%です。

また、年齢構成の割合は、60歳から64歳が0.2%、65歳から74歳が20.1%、75歳以上が79.7%であり、会員の約8割が後期高齢者という状況です。

老人クラブが抱えている課題として、会員減少と組織全体の高齢化と捉えております。単位クラブによっては、活動を縮小したり、役員選出が困難という場合もございます。本市老人クラブの令和6年度の総会員数は922人、単位クラブ数は22ですが、令和5年度の総会員数1,030人、単位クラブ数24と比べましても減少しております。

次に、(2)老人クラブ活動の促進につきましては、市では、長井市老人クラブ活動助成事業として、老人クラブ連合会及び単位老人クラブの活動運営経費の一部を助成しております。

令和5年度からは、単位老人クラブの補助を会員1人当たり650円から700円に増額しております。また、高齢者歯科口腔保健推進事業として、年間3単位クラブを対象に、歯科衛生士による歯科講話を実施しております。老人クラブ主催の大会、研修会には、市保健師を救護係や講師として派遣し、老人クラブの事業に協力しております。市の生活支援コーディネーターにより、単位クラブを対象に、介護予防として100歳体操の取組を開始する支援を始めています。老人クラブの事務局である社会福祉協議会では、老人クラブの相談窓口として、活動の支援も行ってまいります。

また、山形県老人クラブ連合会では、県内一斉会員加入促進キャンペーンにて新規会員増等の単位クラブの表彰を行うなど、会員増加に向けて取り組んでおります。令和5年度中の新規会員10%増達成が4クラブ、70歳未満会員割合5%増達成が3クラブございました。老人クラブとの連携については、老人クラブ連合会定例総会や長井市長と語る会にてご意見をいただき、情報交換をさせていただくことにより、高齢者が暮らしやすいまちづくりに役立てられていると考えております。老人クラブは、地域における高齢者の仲間づくりや健康づくり、日常的なスポーツの機会創出など、生活や地域のつながりを豊かにする役割を担っています。今後も老人クラブ及び社会福祉協議会と連携を図り、引き続き活動促進のための取組や支援を行ってまいります。

次に、(3)の元気な高齢者の社会参加の推進につきましては、市では、高齢者の方がこれからも住み慣れた地域で生活していくために、各コミュニティセンター単位で地域づくり計画とも連動し、支え合いの仕組みづくりや介護予防の活動の推進に取り組んでおります。生活支援コーディネーター、生活支援協議体を中心に、地域住民同士の助け合い、支え合いの活動づく

りを進めており、元気な高齢者には地域の担い手として活躍していただきたいと考えております。

令和2年度から、市の高齢者健康調査のアンケートにて地域で活動したいと回答された方に、支え合いの地域づくりフォーラムのご案内を行っております。フォーラムの参加者のうち、希望者を対象に担い手養成講座を実施し、これまで98名の方が受講されています。活動を開始したいという意欲のある個人や団体に対しては、生活支援コーディネーターが関わり、支援しており、老人クラブからそのような意向があれば、積極的に支援させていただく所存です。

現在、市内50カ所の居場所の多くに地域の元気な高齢者が関わられており、新たに各コミセン単位で居場所や生活支援の仕組みづくりの活動が動き出している状況です。市では、今後もこの取組を継続し、元気な高齢者の社会参加、地域活動を推進していきたいと考えております。

○鈴木富美子議長 三瓶仁之総務課長。

○三瓶仁之総務課長 私のほうには、質問2のほうの(1)本市のカスタマーハラスメントの実態についてについてお答えいたします。

先ほど副市長のほうからも総務省からの通知の内容等についてご答弁ありましたけれども、2020年3月に厚生労働省のほうでカスタマーハラスメント対策マニュアルが作成されています。その中で、顧客や取引先等からのクレーム、言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段、対応が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるものと、こういった内容で定義されています。

過去3年間、本市におきまして、苦情対応は、クレーム処理は各職場、特に1階職場においてはあるものの、理不尽なクレーム、言動、事実無根の要求や法的な根拠のない要求、暴力的、侮辱的な方法による要求など、カスタマーハラ

スメントに該当するような事案はございませんでした。

○鈴木富美子議長 竹田 洋学校教育課長。

○竹田 洋学校教育課長 私のほうには、通学路における安全確保について、通学路の合同点検の実施状況についてということでご質問をいただきました。

通学路の合同点検につきましては、各小学校で地域、PTAなどと学校が共に情報を共有し、危険箇所として把握されたところを対象に実施しております。今年度については、各学校から危険箇所として19カ所が報告され、その全てについて、8月までに合同安全点検を実施しております。この点検には、さきに教育長が答弁しましたように、長井警察署、県置賜総合支庁の西置賜道路計画課、地区交通安全協会支部長の皆様に立会いをいただき、各小学校の管理職、市の建設課、市民課、教育委員会の担当者全員でそれぞれの箇所の現場をその場に行き確認し、それぞれの立場からどんな対応ができるかということで検討を行ったところです。

点検の結果、例えば横断歩道が消えかかっているところについては、警察による引き直し、歩道の破損箇所については、道路管理者による補修を実施するなどの対策を進める、このような内容を現地にて確認しております。

続きまして、冬の降雪時期、これについては、学校が中心となり、雪で歩行困難になる場所はないか、ドライバーの死角になるような場所がないかといった観点から、降積雪期、主に3学期の初めが多いのですが、その時点で通学路の点検を行っております。点検後の除雪の要望などは、教育委員会を通して道路管理者に伝えるなどの対応を行っております。また、必要に応じて、翌年度に、これら冬季の危険箇所として合同安全点検を行うという流れになっております。

○鈴木富美子議長 8番、竹田陽一議員。

○8番 竹田陽一議員 通学路の安全確保関係ですが、先ほど、合同点検では関係機関の方が参加をしてというような話がありました。小学校などでは、通学班のようなものでもある程度お聞きしているのですが、子供たちが危険だなという部分と大人が危険だなという部分で少し違うところもあるのかなということです。例えば大型車が通るとき、大人が目線と子供の目線が違うので、大人では大したことないなと思っても、子供からすると、相当圧迫感があるところもあるのかなと思いますので、合同点検の際、子供たちから見た危険な場所についても点検をされているのかどうか、お伺いしたいと思います。

○鈴木富美子議長 竹田 洋学校教育課長。

○竹田 洋学校教育課長 子供の目線と大人が目線というところで、長井小学校は集団登校を行っておりませんが、そのほかの学校では通学班というのをつくって集団登校を行っております。また、長井小学校の場合だと、現地子供会、または学校の中で子供会の単位でなどということで話し合っておりますが、その際に、登下校のときの安全について、子供とその通学班の担当の先生が話し合う機会を設定しております。特にその場合には、子供の目線でこんな危険な場所がある、今お話あったように、大型の車だったり、大人が目線よりも背が低い子供たちでするので、草丈が伸びてきていたりというようなところで心配だなんていうところは、高学年の児童から話が出たりすることもあります。そのようなことにも丁寧に対応しながら進めているところですが、なお、またお気づきのことなどがありましたら、教えていただきたいというような視点で先生方と地域と連携を取っているところでございます。

○鈴木富美子議長 8番、竹田陽一議員。

○8番 竹田陽一議員 通学路の状況もいろいろ変わってくるのかなと。例えば、今まで事業所

が開設されてない場所に新たに事業所が出れば、車が入り出して、結構子供たちにとってはちょっと不安な部分も出てくるのかなと思います。現在経済活動が停滞しているので、あまりそういう箇所も少ないのですが、新たに開設されることもあるようですので、ぜひそういう部分についても丁寧に見ていただきたいと思っています。よろしく願いいたします。

それから、カスハラの関係です。

まだ長井市役所に関してはカスハラの実態はないようですが、県民性もあって、そういうことかなと受け止めているのですが、全国的にはいろいろ、特に西日本あたりは相当なものだということを知っております。そういうものがこちらにあまり影響しないといいなとは思いつつ、ぜひ、そういうことがあった場合は、きちっと対応していただいて、職員が悩むことのないように、行政がそれによって停滞することのないように、いろいろと対応を考えていただいているようですので、重ねてよろしくお願い致します。

それから、高齢者の関係です。

老人クラブに加入している方は、地域とのつながりがあるわけですが、現役時代、一生懸命稼ぐことに集中をして、なかなか地域との接点がない方がおられるようです。現役時代から地域と関わりがなくて、人と人の交流があれば、退職してからもスムーズに地域に溶け込めるというようなことがあるんですが、全くそういうふうなことに関心がなかった人が突然地域と関わりを持つというのはなかなか大変かなと思います。人の考えもいろいろあるとは思いますが、そういう人であっても、人の役に立ちたいとか、生きがいを持ちたいとかというような気持ちを持っているのではないかと私は思っていますが、そういう方々に対して、地域交流の場として一番身近な老人クラブなどに入れるきっかけづくりを何とかできないものかなと

常々思っています。元気な高齢者にこれから社会で貢献してもらうためにも、そういう仕組みが必要なかと思っていますが、私もどういものが適当なのかというのはちょっと分からなくてはいるのですが、それも課題かと思っていますので、ぜひ福祉サイドにおいても一緒に考えていただければ大変ありがたいと思っております。

以上で私の質問終わります。ありがとうございます。

### 鈴木英則議員の質問

○鈴木富美子議長 次に、順位9番、議席番号2番、鈴木英則議員。

(2番鈴木英則議員登壇)

○2番 鈴木英則議員 皆さん、公明党の鈴木でございます。今回、最後の一般質問となります。よろしくお願いいたします。

まず1項目めとして、公園や屋外観光施設などのトイレの洋式化について質問いたします。

長井には、自然にあふれて、市内外の方も観光に訪れております。その中で、公園の屋外施設などのトイレが和式で、特にご年配の市内の利用者からは、利用するのがこの和式ではつらいということも何遍かいろいろとお聞きしております。確かに多目的トイレが設置されている箇所でも、健常者が利用される方の便器は和式であったり、また、主要なあやめ公園やつつじ公園でも和式であったりしております。

そこで、1点目は、もう社会的にトイレの洋式化が進んでいる中、屋外のトイレに関して、まだ進んでいないように思われますけれども、洋式化の計画というのはあるのでしょうか。

2点目としまして、計画があるのでしたら、進めるにしても、優先順位というのがあると思

いますが、ぜひ利用頻度の高いところを優先的に行っていただきたいと思います。観光交流担当課長にお伺いいたします。

2項目めとしてのごみの収集についてです。

衛生的な環境で暮らすために排出されているごみの収集業は、市民生活の下支えになっていることは言うまでもありません。

そこで、1点目として、月曜日の振替休日に伴い、収集が行われないことで、利用者が屋内での保管場所に苦勞しております。特に今年度は振替休日が多かったのですが、ごみの収集日はどのように決めているのでしょうか。

2点目としては、ごみの中でも、幼児や老人のおられる世帯では紙おむつの占める割合が多くなってきていることから、月曜の振替日でも、量的にも多いので、ごみの収集を行ってもらいか、翌日に収集できるようにはできないのでしょうか。市民課長にお伺いいたします。

3項目めとしまして、私有地の樹木伐採に関わる問題点です。

最近、65歳の高齢化率は35%以上となっております。年金を主体とした家族が増加しております。そんな中、私有地の外に樹木がはみ出して、隣の敷地や公道にまで影響を及ぼしている。まだ若い世代のいる世帯では、伐採に出せる費用や、向ける余裕があるとは思いますが、そういった高齢者世帯では、なかなか厳しいものがあります。それに対して市としても何か助成していただくよう検討いただければ、お願いしたいと思います。

助成には、高齢者世帯や、その他条件が必要かと思えます。何か少しでも悩み事を解消して、住みやすいまちにということから、難しい問題ですが、問題提起をさせていただいた次第です。市長にお伺いいたします。

以上、壇上からの質問となります。ご清聴ありがとうございました。

○鈴木富美子議長 内谷重治市長。