

甲斐市議会 総務常任委員会 会議録

1. 開催日時 令和8年2月18日

2. 招集場所 甲斐市役所委員会室A

---

出席委員（8名）

委員長	内藤久歳君	副委員長	若尾彰子君
	安倍健治君		保坂康君
	金丸幸司君		赤澤厚君
	小澤重則君		松井豊君

欠席委員（なし）

傍聴議員（3名）

議長	秋山照雄君		山本英君
	山坂賢太君		

---

説明のため出席した者の職氏名

市長公室長	丸山英資君	総務部長	小林一三君
防災危機監 管理	酒井厚志君	政策戦略課長	田中貴則君
総務課長	大木康君	人事課長	小宮山厚君
防災危機管理 課長	高橋正樹君	政策推進係長	杉田博一君
総務係長	小林悟君	人事係長	宮川佳子君
防災減災係長	古田悟大君		

---

職務のために出席した者の職氏名

議会事務局長	中澤一昭	書記	小林久美
--------	------	----	------

**審査内容**

- 1 赤坂ソフトパーク内起業地市有財産活用事業について（現地視察）
- 2 「甲斐市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」「甲斐市カスタマーハラスメント対応マニュアル」の策定について
- 3 第5次甲斐市定員適正化計画の策定について
- 4 今後の開始総合防災訓練及び指定避難所宿泊訓練について

開会 午後 1時28分

○書記（小林久美君） ご参集お疲れさまです。

ただいまから総務常任委員会を開会いたします。

本日の委員会は、はじめに委員長よりご挨拶をいただきまして、委員長の進行により進めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、次第の2、委員長挨拶。

内藤委員長、よろしくお願いいたします。

○委員長（内藤久歳君） 改めましてこんにちは。

ご参集大変ご苦労さまでございます。

陽気も大分よくなりまして、非常に朝晩ちょっと寒いんですけれども、日中は非常にいい陽気になりました。

一方で、また皆さん苦しまれると思うけれどもまだ花粉症がまたはびこってくるような状況になりますので、今月定例会が始めるわけですが、ぜひ体調を整えていただいて、万全の状況で第1回定例会に臨むよう、議員各位のご努力をお願いしたいと思います。

今日は4件の案件ですが、委員会がスムーズに進行されますよう、委員各位のご協力をお願い申し上げまして、挨拶に代えます。

よろしくお願いいたします。

---

○委員長（内藤久歳君） ただいまの出席委員は7名です。

定足数に達しておりますので、これより総務常任委員会を開会いたします。

なお、赤澤委員は遅刻の連絡がありましたので、ご報告をいたします。

なお、本日の委員会は傍聴を許可していますので、ご承知おきください。

これより次第3、内容に入ります。

初めに（1）赤坂ソフトパーク内起業地私有財産活用事業についてを行います。

本件は、現地視察を行いたいと思いますが、委員によりご意見等がございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（内藤久歳君） それでは、お諮りいたします。

本件はタブレットにあります委員派遣計画書により、委員を派遣することにご異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（内藤久歳君） ご異議なしと認めます。

よって、計画書のとおり派遣することに決定いたしました。

なお、委員派遣承認要求書は、委員長において作成し、議長に提出したいと思いますが、これにご異議はありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（内藤久歳君） ご異議なしと認め、そのようにいたします。

なお、説明につきましては、現地にて担当課から行います。

また、質疑等はできるだけ現地にて行うようお願いいたします。

それでは、現地へ移動したいと思います。

ここで暫時休憩いたします。

休憩 午後 1時31分

再開 午後 2時46分

○委員長（内藤久歳君） 会議を再開します。

現地視察お疲れさまでした。

これより赤坂ソフトパーク内起業地私有地財産活用事業について質疑を行います。

ここで、委員並びに職員各位に申し上げます。

質問は一問一答とし、また質問答弁は簡潔明瞭にさせていただきますようお願い申し上げます。

それでは、質疑等がありましたらお願いいたします。

質疑はございますか。

金丸委員。

○委員（金丸幸司君） 今日は視察の現場行ってちょっと思ったことなんですけれども、トイレの問題です。室内の中にトイレがあるということで、外にトイレがないというのがちょっと気になったんです。先ほど入場券をもらった人が入って例えば終わって出た場合に、チケ

ットでまた入ることはできなくなると思うんです。だから、ちょっと外にもトイレがあったほうがいいのではないかなということを思ったんですけども、それについて。

○委員長（内藤久歳君） 田中課長。

○政策戦略課長（田中貴則君） 4月3日のオープン時には、ご指摘のとおり外にはトイレはない状況でオープンをいたします。今、我々のほうで今ミュージアムを中心といたしました市内の地域活性化ということで基本構想を策定しています。その構想の実現に向けた計画を今後策定していきたいなと思っておりますので、その段階において、また外のトイレ問題というのは検討していきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

よろしいですか。

[発言する者なし]

○委員長（内藤久歳君） ないようですので、質疑を終了いたします。

以上で、赤坂ソフトパーク内起業地私有財産活用事業についてを終わります。

ここで暫時休憩し、職員の入替えを行います。

休憩 午後 2時48分

再開 午後 2時50分

○委員長（内藤久歳君） 会議を再開します。

次に（2）「甲斐市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」「甲斐市カスタマーハラスメント対応マニュアル」の策定について当局より説明をお願いいたします。

大木総務課長。

○総務課長（大木 康君） 本日もよろしくお願いいたします。

総務課、人事課から内容についてご説明いたします。

資料9ページをお開きください。

初めに、1、目的であります。

本件につきましては、昨年7月の本常任委員会においてご説明いたしましたが、近年正当な理由がない過度な要求や暴言、長時間にわたるクレームなどのカスタマーハラスメント、いわゆるカスハラが深刻化するとともに、令和7年6月にはカスタマーハラスメント対策を

雇用主に義務付ける労働施策総合推進法が成立されました。本市では、昨年7月職員を対象にアンケート調査を実施したところ、職員の50%がおおむね過去5年間においてカスタマーハラスメントに相当すると思われる行為を受けた経験があるとの回答状況でありました。

こうした状況を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する市の考え方等を示した甲斐市職員カスタマーハラスメント基本方針と、職員の対応手順等を示した甲斐市カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定することといたしたところであります。

策定に向けた検討経緯といたしましては、(1)の各課選出の接遇向上委員会を構成員とする策定検討会を4回開催いたしました。

また、(2)の職員へのアンケート調査を実施し、回答者は524人、回答率61.5%でありました。

次に、2の現状と課題、問題点等ではありますが、(1)の策定検討会では、カスハラが発生した際には、通話の録音、複数人での対応、対応の打ち切りなどを市に求める。職員のミスや不注意などを減らすために、相手に寄り添う姿勢を取る。表情や言葉遣いに留意する。

理想の職場は、フォロー体制のある組織、チームワークの向上などといった意見が出されました。

また、(2)の職員アンケートでは、半数以上の職員が過去5年にカスハラを受けた経験があり、そのきっかけは、サービス利用者の不満のはけ口、嫌がらせと思われるものが7割を占めましたが、一部職員の対応が原因となったものもございました。

カスハラ行為の容態は、長時間の拘束、同じ内容の繰り返しが7割であり、対応打ち切りを求める声が多数ありました。また、職場への影響では、業務に支障が生じた士気の低下などが5割ありました。

効果的な対策としては、カスハラ行為に対する打ち切り、通話録音やその旨の通知、複数人での対応などの意見が出されました。

これら職員の声を踏まえました対応策といたしまして、今回、3の対策基本方針及び対応マニュアルの策定に至りました。

(1)の甲斐市職員カスタマーハラスメント対策基本方針でございますが、職員へのカスタマーハラスメントに関する市の基本方針を策定し、基本方針を踏まえた職員へのあらゆる不当要求に対し、組織的に取り組み、継続的に行政サービスの提供を図ることを目的とした甲斐市職員カスタマーハラスメント対策要綱を別途制定することといたします。

詳細につきましては、お配りしております別冊資料1でご説明いたします。

別冊資料1、甲斐市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の5ページをお開きください。

昨年成立いたしました、労働施策総合推進法の趣旨により、職員の雇用主であります市の責務を記載しております。

6ページをお開きください。

7ページにかけては、職員の努力義務として、職員の責務を記載しております。

8ページをお開きください。

職員アンケートでは、職員の接遇等の対応がきっかけでカスタマーハラスメントに発展した事案が一定数あったことから、職員の非を減らす心構えとして、相手に寄り添う姿勢や表情や言葉遣いなどの5項目を挙げております。

10ページから15ページにかけては、職員アンケートの結果とその考察を基にした対応策を例示し、16、17ページに職員アンケート及び検討委員会で出された効果的な対応策を取りまとめました。

続きまして19ページをお開きください。

ここからは甲斐市のカスタマーハラスメントに対する基本方針となります。

初めにカスタマーハラスメントに対する基本的な考えとして、1つ目として丁寧かつ真摯に対応する。2つ目として、人権を尊重する。3つ目として、組織として毅然と対応することとし、次に、20ページの市民等を対象とした対策では、1つ目として、30分を目安とし、60分を限度とする対応の打ち切り。2つ目として、職員の心身や健康、人権を守るため、必ず複数人で対応することとしております。また、後ほど説明いたしますが、3つ目として、職員の安心感、接遇力の向上や、客観的な証拠確保を目的とした通話の録音。4つ目として、犯罪行為や悪質な事案に対しては、警察や弁護士との連携し、厳正に対処することを定めております。

また、21ページは職員を対象とした対策で、行為の未然防止等を目的として、窓口や電話応対における接遇力の向上を目指すほか、7月の本常任委員会において、委員から要望のありました職員の心身の負担軽減や、被害の深刻化などを目的とし、総務課内に相談窓口を設置し、関係機関との調整等を行うこととしております。

23ページから36ページにかけては、カスタマーハラスメントの定義や、行為の累計などの参考資料となっております。

最後に38ページをお開きください。

本対策基本方針におけるカスタマーハラスメントへの対策により、フォロー体制のある組織、風通しのよさ、チームワークの向上、業務への専念など、カスタマーハラスメントのない理想の職場環境を市と職員が一丸となって創出できるよう取り組んでまいります。

恐れ入りますが、委員会資料の10ページにお戻りください。

次に（2）の甲斐市カスタマーハラスメント対応マニュアルでございますが、対策基本方針を踏まえ、職員の利益の保護、公務能率の向上を図り、質の高い行政サービスを提供するための対応マニュアルを策定いたします。

詳細につきましては、お配りしております別冊資料2の甲斐市カスタマーハラスメント対応マニュアルでご説明いたします。

本マニュアルは、カスタマーハラスメントの定義、基本的な対応、類型と対応例で構成をされております。定義につきましては、対策基本方針と重複いたしますので、説明は省略いたします。

別冊資料2の3ページをお開きください。

初めに、2のカスタマーハラスメントへの基本的な対応として、初期段階では、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することとし、4ページのカスタマーハラスメントに発展した場合は、組織的に対応する。7ページの毅然と対応する。8ページの、法的に対応することとし、9ページの相談窓口の設置として、総務課内への設置を定めております。

次に、3のカスタマーハラスメントの類型と対応例では、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルに基づき、該当する行為を長時間拘束型、リピート型、暴言型、暴力型、威嚇、脅迫型、権威型、庁舎内拘束型、SNSなどの誹謗中傷型、セクシャルハラスメント型の9つに分類し、15ページにかけて行為の容態とその対応を具体的に例示しております。

16ページ以降は、参考資料として警察や弁護士への相談対象となり得る犯罪行為等の概要を掲載しております。

再度、委員会資料10ページにお戻りください。

次に（3）市役所電話における通話録音機能の導入であります。

策定検討会、職員アンケートにおいて、録音機能の導入を求める声が多いこと、また、職員の接遇力向上、問い合わせ内容の確認などを目的に、本年4月1日から市役所電話への通話録音機能を導入することといたします。

自動音声のガイダンス（案）は、「こちらは甲斐市です。応対品質の向上及びお問い合わせ内容の確認などを目的として録音させていただきます。あらかじめご了承ください。」などの文例を検討しております。

最後に4、今後のスケジュールについてでございます。

本常任委員会後、3月に基本方針及び対応マニュアルを公表し、4月から実施することといたします。また、実施と合わせて、市役所への電話につきまして、通話録音機能を導入することといたします。

以上で説明を終了いたします。

ご審査のほどよろしくお願いいたします。

○委員長（内藤久歳君） 説明が終わりました。

これより質疑を行います。

質疑等がありましたらお願いいたします。

松井委員。

○委員（松井 豊君） アンケートで10回とか20回というのもありますけれども、どんな職場が多いですかね。

○委員長（内藤久歳君） 大木課長。

○総務課長（大木 康君） 部門別ですと、一番多かったのが福祉関連部門、次いで戸籍等の窓口部門、続きまして、税務関連部門、次に、土木農政等の事業部門となっております。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

赤澤委員。

○委員（赤澤 厚君） 今のカスハラというね、非常に難しい判断が非常に、相手の取り方にかなりよって違ってくるのも事実だし、その辺のその基準というか、そのところが相手が不快に思えばカスハラになるだろうし、同じ言葉でも別に感じない人もいるだろうし、非常に難しいところ基本的に。だからその辺の判断をやはりきつと、じゃ職員のほうで、総務のほうで苦情がきて初めて分かるという状況しかないと思う。相談こなきやもうそのまま本人が悩んでいれば分からないという状況になるじゃない基本的に。そういったところの細かい対応というか、それがきつとこの中でできるのかな。それはどうなの。

○委員長（内藤久歳君） 大木課長。

○総務課長（大木 康君） おっしゃるとおり、それが行為に該当するのかといったところが一番ポイントになると思います。この別冊資料の26ページをお開きいただきたいんですけど

れども、こちらにカスタマーハラスメントの判断基準というページがございます。厚生労働省のこのカスタマーハラスメントの定義によりますと、クレーム、言動等の内容の妥当性に照らして、それを実現するための手段、様態等が社会通念上不相当なものであって、労働環境を害するもの、これがカスタマーハラスメントと言われているわけですがけれども、本対策基本方針では、それを2つの妥当性と相当性ということで、その妥当性ということであれば、その事実関係などを確認して、それがクレームの内容が妥当なのかという判断と、もう一つ、その内容に対して手段が社会通念上相当なのかどうかということのこの2つも項目を基に、まずは判断をさせていただきたいと思います。その上で、やはり職員のそういったカスタマーハラスメントに対する知識、そういったものを正しく理解することも必要と思われまので、そういったものにつきましては、研修等を通じて今後知見を高めていきたいと考えております。

○委員長（内藤久歳君） 赤澤委員。

○委員（赤澤 厚君） 基本的に市民が当然窓口等でさっき言った福祉とか窓口の多いということは当然というのは当然、いろんなもんで生活に大変困っているとか、いろんなことで相談に来るといのがほとんどだと思うんだよね基本的に。いろんな窓口、戸籍とかいろいろ窓口が多いということは、やはり市民サービスがやはり行政というのはこれ一端なんだよね、市民サービスというのは行政の役割で、市民が、言葉遣いがちょっと問題があったからじゃすぐカスハラになるかということのその辺の判断がそこに第三者がいて、聞いているじゃいいけれども、相対してやった時はほとんどそれが分からないのも現実じゃないかなと思うんだよね基本的に。そのこの辺のところのその判断というか、市民サービスのそれをとったんじゃない意味がないし、基本的に。その判断が非常に難しいと思うんだよね。それは当然こういった基本方針を作るといこといいんだけど、そのこの辺の市民サービスが衰えるということになっちゃまたうまくないんで、そのこの辺のところの判断というのは非常に難しいんで、よく今後研究してもらって、まだ作ったばかりだから今からどんなことがどういう形になるか分からないけれども、よく研究しながらやはりしてもらえればありがたいな。やはり行政サービスが衰えるということが一番よくないことなんで、やはり市民はの思ったこと、言いたいこと言うかもしれないし、ある程度のこと我慢しなきゃならんことも我々もそうだけれども、社会通常ある程度の我慢も限界もあるけれども、ある程度我慢もしなきゃならないと間違いなくあるんだよね。あれをなんでもかんでもカスハラと言われたんじゃ、本当に市民から要望なかなか聞けないということあるんで、そのこの辺の区別はつきりした中で、

今後やってもらいたいと思うんだけど、その辺についてなんかあればお願いします。

○委員長（内藤久歳君） 大木課長。

○総務課長（大木 康君） まずこの大前提といたしまして、我々は市役所職員として、まず市民からの意見や要望につきましては丁寧かつ真摯に対応していく、言葉遣いだったり、表情、そういったものには気をつける。その上で、先ほど言いましたカスタマーハラスメントに該当するかどうかというのは、主に先ほど言いました妥当性と相当性ということの中で、そういったもので見極めをしていくということですが、あくまでも一概にすぐにカスタマーハラスメントに該当するといったものではなくて、あくまでも真摯に対応することが大原則になります。その辺は徹底していきたいと考えております。

○委員長（内藤久歳君） 赤澤委員。

○委員（赤澤 厚君） 本当に市民が気楽に來れて相談できるという窓口であってほしいし、その辺のところも十分気をつけて、やはり住民サービスを第一に考えた中でやってもらえればありがたいと思いますので、よろしくをお願いします。

基本方針というのは、決めることはいいことなんで、何でもかんでもこれだということじゃなくて、それをうまく応用しながらやってもらえればありがたいと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。

以上です。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

金丸委員。

○委員（金丸幸司君） 分かりました。結構そういうことがあるということは全国的にも言われていて、もう一つが市民に対して周知というのをすごく大事になってきますし、スケジュールだと4月に通話記録等の機能を導入ということなんですけれども、こういうのをやるとすると、条例とか改正する必要とか出てくるんですか。その辺教えてください。

○委員長（内藤久歳君） 大木課長。

○総務課長（大木 康君） まず、市民への周知といたしましては、広報等を通じてお知らせをさせていただきます。合わせてカスタマーハラスメントに対応した要綱を別途設定することといたしますので、そういったもので対応していきたいと考えております。

○委員長（内藤久歳君） 金丸委員。

○委員（金丸幸司君） じゃ、特に条例化するということも必要ないということですか。

○委員長（内藤久歳君） 大木課長。

○総務課長（大木 康君） 条例というところまでいかないんですけども、そういった対応の手順とか、そういった対策基本方針等の実効性を高めるための要綱を整備していきたい、そういうふうを考えております。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

よろしいですか。

[発言する者なし]

○委員長（内藤久歳君） ないようですので、以上で質疑を終了いたします。

以上で、「甲斐市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」「甲斐市カスタマーハラスメント対応マニュアル」の策定についてを終わります。

ここで暫時休憩し、職員の一部が退出します。

休憩 午後 3時10分

再開 午後 3時11分

○委員長（内藤久歳君） 会議を再開します。

次に、（3）第5次甲斐市定員適正化計画の策定について、当局より説明をお願いいたします。

小宮山人事課長。

○人事課長（小宮山 厚君） 人事課の小宮山です。引き続きよろしくをお願いいたします。

それでは、早速人事課から第5次甲斐市定員適正化計画の策定について説明をさせていただきます。

資料につきましては、12ページをお願いいたします。

説明を続けます。

まず、1の経緯であります。

平成17年に国が示しました地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針に対応するため、本市においては、これまでに計画期間を5年間とする第1次から第4次までの定員適正化計画を策定し、適正な人員の確保に努めてまいりました。本年度が第4次定員適正化計画の最終年度であり、引き続き、定員管理の適正化を図る必要があるため、第5次甲斐市定員適正化計画を策定するものであります。

続きまして、2の定員適正化計画の策定状況であります。第1次の計画は平成17年度から平成21年度までの5か年を計画期間としまして、最終年度の職員定数450人と定めておりました。その後、5年ごとに計画の更新を行い、現在は令和3年度から令和7年度までを計画期間とします第4次定員適正化計画を運用しており、最終年度の職員定数を493人と定めております。

なお、現時点におきまして、令和8年4月1日における職員数は490人となる見込みであります。

次に、3の策定に当たっての課題であります。

まず(1)としまして、全国の人口規模が類似する自治体と比較しまして、本市は人口1万人当たりの職員数が全国平均よりも少ないため、職員を増員を検討する必要性がありました。

また(2)としまして、年々時間外勤務時間が増加しておりまして、業務量が増大していると考えられるため、こちらも職員数の増員を検討する必要性がありました。

また(3)としまして、今後は職員数の確保が難しくなってくると思われるため、業務のデジタル化、また、民間委託の推進、人材育成によるマルチ職員の育成などによりまして、最小の職員数で最大の効果を上げる組織運営に取り組んでいく必要があります。

また(4)としまして、近年の経済情勢に応じた給料の引き上げにより、毎年人件費が上昇しております。財政への影響を考慮し、必要最低限の人員確保に努める必要があります。

次に、この課題を踏まえまして、第5次定員適正化計画案を策定いたしましたので、主な内容を説明させていただきます。

まず(1)でありますけれども、第5次の計画期間は令和8年度から令和12年度までの5年間といたします。なお、この計画は計画期間内であっても、社会情勢の変化などに応じて随時の見直しが行えることを付記しております。

続きまして(2)であります。第5次の計画の最終年度の定員目標を510人といたします。510人とした理由でありますけれども、本市と人口が類似しました全国の自治体が107あります。その107の自治体の職員数の平均を参考に、本市の人口に見合った職員数を計算しますと、542人が必要な試算となりました。この542人から今後民間委託が予定されております市民戸籍課の窓口業務、またDXの推進、公共施設の指定管理委託などによりまして、職員の減員などを考慮した上で、510人としたところであります。

次に(3)でありますけれども、甲斐市組織マネジメントプランの推進や、適宜の組織機構の見直しによりまして、効果的な組織運営と効果的な人員配置に努めることも定めており

ます。

また（４）であります、土木技師、保育士、社会福祉士などの専門職も計画的に採用することを定めております。

次に、（５）でありますけれども、職員定数の管理と合わせまして、人材育成やワークライフバランスの充実、ジェンダー平等などの職場環境についても一体で整備していく内容も盛り込んでおります。

以上が、第５次甲斐市定員適正化計画の概要説明となりますが、合わせまして、計画案の詳細について説明させていただきますので、別冊になりますが、別冊の第５次甲斐市定員適正化計画案をご覧くださいと思います。

なお、別冊の説明につきましては、変更のあった箇所のみを説明させていただきますので、ご了承くださいと思います。

説明を続けさせていただきます。

まず１ページをお願いいたします。

１の計画の策定趣旨でありますけれども、こちらは前文の改正を行いました。

昨年度策定しました第３次総合計画や、これまでの行政改革大綱に代わり作られました組織マネジメントプランなどを実行していく上で必要な職員を確保していくという趣旨の内容に改めたものであります。

続きまして、２ページから８ページにかけましては、直近の本市職員の年齢構成、また、近年の国の統計結果などに基づきまして表やグラフのデータを更新、また、会計年度任用職員の現在の状況、また60歳を超えた職員の今後の推移などについての数値データを見直し、また修正したところであります。

続きまして、９ページをお願いいたします。

９ページ、３の新たな定員適正化計画の改正内容になります。

第５次定員適正化計画では、少子高齢化への対応や、デジタル化社会への適応、脱炭素社会の推進など、取り組む事業が多数あり、今後も職員の業務負担は増大することが見込まれるため、全計画を上回る定員数を確保する内容に見直しました。また、増員にあたっては、スマート自治体の推進、アセットマネジメントの取組、民間活力の導入など、事務の効率化、またスリム化を図り、将来的に業務負担が軽減されることも想定した上で、定員数を見込むよう、内容を見直しました。

合わせまして、質の高い行政サービスを安定的に提供していくためには、職員の働きがい、

また組織に対する愛着などについても醸成していく必要がありますので、働き方改革、ワークライフバランスの推進など、職場環境の整備も図っていく内容も盛り込みました。

次に、2の計画期間と、3の定員適正化計画の定員目標、こちらにつきましては先ほど概要の中で説明をさせていただきましたので、ここでは説明を省略させていただきます。

10ページをお願いいたします。

中段の4、定員適正化計画の推進についての説明となりますが、計画を推進するにあたりましては、(1)の甲斐市組織マネジメントプランから、11ページにあります(6)のスマート自治体の推進までの施策に取り組むことで、計画の実効性を高めるという内容に見直したところであります。

以上が、第5次定員適正化計画の策定についての説明となります。

よろしくご審査のほどお願いいたします。

○委員長（内藤久歳君） 説明が終わりました。

質疑等がありましたらお願いいたします。

松井委員。

○委員（松井 豊君） これまでも定数のことは何度かいつていまして、改善されてきているんでそれは評価したいと思います。専門職がやはりまだ少ないなという感じがしますので、意見としてぜひ専門職を増やしてほしいということです。

○委員長（内藤久歳君） よろしいですか。

ほかにございますか。

赤澤委員。

○委員（赤澤 厚君） 専門職って基本的になかなか難しいということよく聞いているんですけども、今民間が結構当然報酬の関係でかなり格差があるからなかなか難しいということよく我々も理解できるし大変だけれども、そうはいつてもやはりある程度これだけの市になると専門職をやはりある程度採用するということは今後も心がけてやってもらえればありがたいなと思っています。

一番思っているのがDXというのがいいか悪いかは別にしても、仕事がとても増えた。職員の仕事が。学校の先生なんかもよく言うんだけど、その次の日の授業に対しての材料というのがすごく大変らしいんだよね。夜終わってからその仕事をするという。授業終わってからやる時間はそこしかないということなんで、大変らしい、それやはり職員にもこれがある、日曜日なんかも来てやっているんだよね。本当に。普段は窓口お客さんがあるからで

きない。やはり休みのときに来てそういったデータとかいろんなことやっているところとちょっと見たんだけど、ああいうものはどうかな、やはり考えてやらないとなかなか大変だなと思ったのは事実なんだよね。だからさっきも話の中であったけれども、あえて民間に出すとか、出せるものは出して、やはり専門的なそのところである程度できるものはするような形でできるだけ職員の負担を減らすということも一つの方法だと思うんだよね。さっきも課長のほうからそんな説明の中であったんだけど、そういったものを民間のそういったものも利用しながら、やはりやっていくということも一つの案であって、なかなか職員をいきなり増やすというのもなかなか難しいし、現状うちのこの職場のスペースを見てもちょっと難しい面もある。これスペースの広さ見てもちょっともうこれ以上はなかなか増やしてもなかなか難しいという状況もあるんで、今後そういった民間、そういったところの業者をやはり発注して、やはりできるだけそういったところを利用するというのも1つの方法だと思うんだけど、その辺の今後の考え方を再度お聞きしたいんですが、いかがですか。

○委員長（内藤久歳君） 小宮山課長。

○人事課長（小宮山 厚君） ご指摘いただいた内容ですが、私も実感をしておりまして、DXをここ4、5年前、スマートプロジェクト推進課を設置して積極的に進めてきたところなんですけど、そこから時間外も増えています。DXを進めることによって予算もかかるということは重々承知しております。当然予算がかかる、経費がかかることですので、その分本来であれば人件費が下がらないといけないというのが方程式かと思っておりますので、そこは積極的に取り組んではいらっしゃるんですが、なかなか実績として上がっていないというのがあります。それと、ここ近年DXを進めていまして、まだ職員がなかなか慣れていないという面もあると思いますので、ここしばらく、もう4、5年経ちましたんで、ここから検証作業というのが始まってきますので、その検証も踏まえた上で、当然時間外である、時間外も含めた人件費の削減にもその検証を踏まえた上で取り組む必要がありますし、場合によっては職員数の見直しというのも出てくる可能性があるかと思っております。

○委員長（内藤久歳君） 赤澤委員。

○委員（赤澤 厚君） ぜひその辺も改善をしてもらいたい、本当はDXの反面いいところもあるんだけど。すぐ使用したらぱっと出るいいこともあるんだけど、そのデータを作るのが時間が結構かかったりなんかするというのも聞いたんで、そういったこともやはりできるだけ改修してやるという、さっきの話じゃないけれども、それがイコール、カスタマーハラスメントにつながる可能性もある、精神的にやはり職員が追い込まれちゃったり、

言葉のあれじゃなくて職場のこういった仕事の中で、追い込まれてそういったことになって困るんで、ぜひそういうことは気をつけてやってもらえればありがたい。なかなか510という定員を増やしてもらおうということは大変ありがたいこと、いいことなただけけれども、そういった環境、職員の環境もよく人事の課長が見て、やはりうんとみんながある程度明るい職場、働きやすい職場を作るということも必要だし、やはり家庭もあるからやはり家庭も充実している中で仕事できるという環境づくりもよく考えてやってもらいたいと思いますので、これは今後の要望で結構ですので、よろしく願いしたいと思います。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

保坂委員。

○委員（保坂 康君） 先ほど、赤澤さんも言われたように定員510人という目標ということなんですけれども、それに向かって先ほどから言われている民間を使ったりとかというような話もあるんですけれども、実際見通しと言ったらおかしいですけれども、その辺についてはどのような考えですか。

○委員長（内藤久歳君） 小宮山課長。

○人事課長（小宮山 厚君） 今年度の組織機構の見直しによりまして、アセットマネジメント推進課を設置させていただきました。その中で、当然施設の統廃合、公共施設の統廃合というのものもあるかもしれませんが、そのほかにも外部委託ができるもの、また、指定管理に出せるものなども合わせて調査研究するというところで、令和8年度から本格的に取り組むということになっておりますので、その中で、また取組を進めてまいります。

○委員長（内藤久歳君） 保坂委員。

○委員（保坂 康君） ありがとうございます。

本当に増やすほうと削るところは削る、本当にめり張りをつけてこういう計画があるんですから、しっかり検討しながらやっていっていただきたいと思います。

以上。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

金丸委員。

○委員（金丸幸司君） 定年延長がたしかされているじゃないですか、既に。今後60代の職員が増える中で、若手の採用枠ってどういうふう維持していくのかなというのが気になっているんですけれども。

○委員長（内藤久歳君） 小宮山課長。

○人事課長（小宮山 厚君） 第5次定員適正化計画案の10ページをご覧いただければと思うのですが、この計画、令和9年度から令和13年度にかけての計画となりますけれども、右から2つ目の欄に新規採用者数ということで、これが平準化して、こういった新採用を新しく任用していくという計画であります。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

[発言する者なし]

○委員長（内藤久歳君） ほかに質疑がございませんで、ないようですので、以上で質疑を終了いたします。

以上で、第5次甲斐市定員適正化計画の策定についてを終わります。

ここで暫時休憩し、職員の入替えを行います。

休憩 午後 3時28分

再開 午後 3時29分

○委員長（内藤久歳君） 会議を再開します。

次に（4）今後の甲斐市総合防災訓練及び指定避難所宿泊訓練について、担当より説明をお願いいたします。

高橋防災危機管理課長。

○防災危機管理課長（高橋正樹君） 改めまして、こんにちは。

お疲れさまでございます。

防災危機管理課から、内容（4）の今後の甲斐市総合防災訓練及び指定避難所宿泊訓練についてご説明させていただきます。

総務常任委員会の資料の13ページをお願いします。

初めに、1の経緯についてであります。

本市の総合防災訓練につきましては、近年の異常気象による気温上昇を踏まえ、令和4年度に実施した自治会アンケートの結果を基に、訓練実施日を11月の第一日曜日に変更し、今年度まで該当日に実施しているところであります。

また、指定避難所宿泊訓練につきましては、平成29年度から実施しており、災害は季節を問わず発生することから、暑い時期における避難所生活を体験すること、合わせて夏休み

期間中で学校施設が使用できることを踏まえ、7月下旬から8月上旬の土日に実施してきたものであります。

次に、2の課題についてであります。

まず、総合防災訓練における(1)の職員向け訓練につきましては、現在の訓練が実施日の午前中のみであることから、市職員は災害対策本部運営訓練などの職員向け訓練と、市民向けの訓練を同時に行っている状況であります。

実際の災害を想定した場合には、職員向けの訓練をさらに充実させる必要があります。

また、(2)の市民向けの訓練につきましては、指定避難所の運営は住民が主体となっていく必要があるものの、これまで関係機関合同訓練や、指定避難所宿泊訓練を実施したことがあるのは一部の指定避難所に係る自治会に限られている状況であります。

また、関係機関合同訓練は、22か所ある指定避難所において順次実施しているため、全ての避難所で実施するには22年を要する状況となっております。

次に、指定避難所宿泊訓練に関する課題であります。

平成29年度から、7月下旬、または8月上旬の土日に実施してきましたが、近年の厳しい暑さの影響により、参加者の減少や体調面の安全確保を考慮すると、この時期での実施は難しい状況となっております。

これらの課題を踏まえ、3の検討結果ですが、まず、総合防災訓練につきましてはより実践を想定した訓練とするため、訓練を分割して実施することといたします。

(1)の職員向け訓練の実施案につきましては、市地域防災計画に基づき、災害対策本部の設置及び分掌事務訓練を7月末から8月上旬の平日に午前、午後の2部制で実施いたします。午前は部長、課長。午後は係長、担当者を対象とし、午前の部には警察署、消防署、自衛隊、電力、通信等の関係機関にも参加を依頼する予定としております。

次に(2)市民向け訓練の実施案につきましては、指定避難所で行う訓練について、22か所ある指定避難所を3ブロックに区分し、各年度において1か所をメイン会場として、関係機関合同訓練を実施するとともに、2か所で住民を中心とした避難所開設運営訓練を実施いたします。これにより、全ての指定避難所において、おおむね7年に1回の周期で訓練を実施できる体制といたします。なお、訓練実施日はこれまでと同様に11月の第1日曜日とし、当該日が連休にあたる場合は、前後の週の日曜日といたします。

ここで、3ブロック分け等について説明させていただきますので、14ページをご覧ください。

1の市総合防災訓練（関係機関合同訓練）指定避難所宿泊訓練、実施年度及び開催場所のこれまでの経緯を表にまとめております。

次に2の市総合防災訓練（関係機関合同訓練）及び指定避難所開設運営訓練、指定避難所宿泊訓練、訓練会場ブロック分け及び訓練実施計画案です。

22の指定避難所を表にお示しのとおり、1から3ブロックに分けることで、おおむね7年に一度それぞれの指定避難所で訓練を行うことができる体制とします。

また、令和8年度以降の市総合防災訓練（関係機関合同訓練）及び指定避難所開設運営訓練、指定避難所宿泊訓練の実施会場につきましては、黒丸は関係機関合同訓練会場、黒三角は指定避難所開設運営訓練会場を示しております。

令和8年度につきましては、市総合防災訓練のメイン会場となります関係機関合同訓練は竜王南小学校、指定避難所開設運営訓練は敷島小学校、竜王北小学校とし、指定避難所宿泊訓練は敷島南小学校を予定しております。

恐れ入りますが、13ページにお戻りください。

先ほどの3、検討結果の一番下段の指定避難所宿泊訓練についてであります。暑さ対策を考慮した中で、学校施設等が利用可能な時期に実施することとし、令和8年度につきましては6月20日、21日の土曜日、日曜日の2日間で実施を予定しております。

最後に、4の今後のスケジュールにつきましては、令和8年3月をめどに、各自治会及び消防団等へ周知を行ってまいります。

以上、今後の甲斐市総合防災訓練及び指定避難所宿泊訓練について説明を終わらせていただきます。

よろしく願いいたします。

○委員長（内藤久歳君） 説明が終わりました。

質疑等がありましたらお願いいたします。

質疑はございませんか。

赤澤委員。

○委員（赤澤 厚君） 毎年こうやって防災訓練各支部でやったり総合的にやっているんだけど、なかなか前も言ったけれども、地域によってかなり温度差があって訓練も、本当に集まってぱっと終わる挨拶で、本当に、じゃお茶でも持って帰ってくださって基本的には極端なことを言って。そういった地区もあつたり、なかなか意識がこの間総務で防災の委員の人たちと話し合いを持ったんだけど、あそこもよく話やはり地域の温度差があつてな

なかなか難しいというのがあって、やはり基本的に自治会の、この自治会長というか自治会のもっと意識を高めるということももっと必要かなと思うんだよね。その内容よりもまず自治会の防災の災害に対しての避難というか、やはりそれがしっかりすれば被害が少なくなりますよという意識がそういったことの、もう少し徹底というか、大変皆さん苦労しているの我々も分かるんだけど、そうしないとせっかく防災訓練こうやって市で設置して実施してもなかなか内容が伴わないというのがなんか見受けられるから、もう少しその辺のところの自治会の意識、災害、この訓練の意識というか災害に対しての訓練の意識というのをもう少し、なんかあんまり他人事のような、市民が感じがしている人が多いんだよね。だからその辺のところのもう少し意識徹底をしたらどうかと思うんだけど、その辺のところはどうなんですかね、課長、その辺の対応は。

○委員長（内藤久歳君） 高橋課長。

○防災危機管理課長（高橋正樹君） 赤澤委員のおっしゃるとおりでございます。やはり住民の意識を高めてもらうために、このために今まで1か所の防災訓練の会場を3か所に分けて、それぞれの会場に行っていただいて、住民が主体となって避難所の開設訓練をしていただくということで徐々に機運を高めていただく意識の向上をしていただくという狙いがありまして、今回3ブロックに分けさせていただいたところであります。

○委員長（内藤久歳君） 赤澤委員。

○委員（赤澤 厚君） こうやって今まで1か所で集中的にやっていたのを3ブロックに分けた、今課長が言ったとおり非常に練習していいことだと思うんで、そういったことをまた続けながら、やはり住民の意識を高めるということが必要だと思うんだよね。やはりなかなか災害という意識がまだ少なくて、甲斐市の場合はなかなか、そうはいつでも釜無川とかいろいろ抱えているから、水害なんかかなり心配する面もあるんで、そういったことも機会があったら周知を徹底してもらって、課のほうでも住民に災害に対して意識の徹底をもらうように、また、本当はこの事業は人命にかかわることで、皆さん本当に大変だと思いますけれども、ぜひそれをまた徹底して今後もやってもらえればありがたいと思いますので、よろしくお願いをしたいと思います。

○委員長（内藤久歳君） ほかにございますか。

よろしいですか。

〔発言する者なし〕

○委員長（内藤久歳君） ないようですので、以上で質疑を終了いたします。

以上で、今後の甲斐市総合防災訓練及び指定避難所宿泊訓練についてを終わります。

次に、次第4、その他を行います。

委員より常任委員会関係で、その他何かありましたらお願いいたします。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（内藤久歳君） よろしいですか。

事務局より何かありましたらお願いします。

〔「ありません」と呼ぶ者あり〕

○委員長（内藤久歳君） ないようですので、よろしければその他を終了いたします。

以上をもちまして、本日の日程は全て終了いたしました。

これをもちまして、総務常任委員会を閉会いたします。

ご苦労さまでした。

閉会 午後 3時43分