

記者懇談会の記録

日 時	令和 6 年 9 月 26 日（木） 15：30～16：15
場 所	岩見沢市役所 3 階 会議室 3-5
記者数	7 人

1 こども・子育ての情報発信とこども家庭センターについて

（市長）

はじめに「こども・子育ての情報発信とこども家庭センターについて」ご説明します。

資料の 1 ページ、すこやか健康手帳アプリについてです。すこやか健康手帳アプリは、北海道大学 COI-NEXT と連携して運用しており、令和 5 年 4 月から LINE アプリにリニューアルしています。また、新たな機能として、このあとご説明いたします「子育てポータルサイト」へのメニューボタンを配置して連携することで、岩見沢市のこども・子育て情報は「LINE の友だち追加」により「知る」・「受け取る」・「学ぶ」ことができるようになります。

さらに、プッシュ通知で休日の当番医や子育て情報、市のお知らせなどの情報に加えて、本年 10 月からは、お子さんの月齢に応じて、予防接種や乳幼児健診のお知らせなどを、対象の方へ自動的に配信するなど、市の子育て情報を分かりやすく配信していきます。そのほか、保健師などへの相談機能や予防接種管理機能等により、安全・安心な出産・子育てをサポートするためのツールとしてご活用いただきたいと願っています。

次に、資料 2 ページの子育てポータルサイトのリニューアルについてです。

以前から運用していた岩見沢市子育て支援サイトをこの度リニューアルし「岩見沢市子育てポータルサイト」として令和 6 年 10 月 1 日から公開します。

リニューアルは、「知りたくて調べる情報」をより見つけやすくすること、そして「知らない・気づいていない情報」を市から積極的に届ける、この 2 つの視点から準備してきました。こども・子育てに関する情報を手に入れることで、子育てに関する疑問・不安が一つでも解消され、すべての妊産婦・子育て家庭で安全・安心な出産・子育てができるよう情報面でもサポートします。

また、子育て世代以外の市民や市外の方にも岩見沢市のこども・子育て施策を知っていただけるよう、積極的に PR を行ってまいりたいと考えています。

次に、資料 3 ページのこども家庭センターについてです。

本年 4 月にこども・子育て部門の中核を担う「こども未来課」を健康福祉部内に設置して、課内に母子保健と児童福祉の一体的な運営とこども・子育て施策の企画立案を行う「こども家庭センター」を設置しました。これにより、こども・子育てひろば「えみふる」の相談窓口を一つのセンターに集約することができました。センターの構成については、フロアマップの左上から幼児ことの教室、左下の子育て親子ひろば“ひなたっ子”、右上の相談・支援担当、右下のこども・子育て応援係となっています。

これまでも、構成機関が連携してきましたが、一つの課、一つのセンターとなったことでより連携がしやすくなりました。これまで以上に妊娠、出産、子育てに関するさまざまな相談や支援をライフステージごとに切れ目なく行ってまいります。

<質疑応答>

(北海道新聞)

元々あった LINE のすこやか健康手帳アプリの中からも飛べるようになるということですよ。このタイミングで新しく利便性をアップさせた理由が何かあれば教えてください。

(市長)

こども・子育て政策の情報発信の強化ということについては市政方針の中でも述べていたはず。リニューアルに向けていろいろ取り組んできて、オープンできるということでの今回の記者発表になります。

(北海道新聞)

ぱっと画面を見た感じで、とてもかわいらしいデザインですが、例えば何かデザインでこだわったところとか、利用者の方、これまであそびの広場とか、ひなたっ子を使われていた方の何か意見を取り入れたところとか、工夫したことがあれば教えていただければと思います。

(市長)

こども家庭センターができて半年になるわけですが、今回それぞれの構成機関の職員が一つ一つアイデアを出し合いまして、当然受け取るメインの方々の子育て世代、あるいは出産を控える方ですので、より分かりやすく必要な情報が、先ほども言いましたが、知りたい情報にはより早く、知っていない情報もきちんとお知らせできるような、そういった観点で非常に分かりやすくページがレイアウトされているかと思います。職員がいろいろ知恵を絞ってくれたんだと思います。

(北海道新聞)

改めて取材させていただきますが、ここが見どころですか何かあれば。

(健康福祉部長)

今までは冊子版でガイドブックを作っていたのですが、内容を更新するのが難しいのと、ガイドブックを持って歩くのは大変ですよ。これをガイドブック代わりに常にスマホに入れて持って歩いていただくということと、それから情報が今までは一方通行で見に来てもらうだけだったのが、今度は年代ごとに情報が届くというメリットがあるかなと思っています。

(市長)

文字だけだと伝わりにくい、記載していてもなかなか伝わらないというのを、より伝えやすい項目でキャッチーに整理しているというところがやはり一つのポイントでしょうね。

2 カスタマーハラスメント対策について

(市長)

今回、岩見沢市ではカスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適切に適正に提供するために取り組む基本姿勢を示した岩見沢市カスタマーハラスメント対策基本方針を策定しました。

市民の皆さまからの行政サービスに対する要望や意見には真摯に対応していく一方で、行政サービスの利用者からの要望や意見の中には、あくまでも中には、ですが、内容に妥当性がないとか、あるいは常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴力等もあり、これらは職場環境を悪化させる他、通常業務への支障、あるいは他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題だと捉えています。

岩見沢市はより満足度の高い行政サービスの提供と、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては毅然とした態度で臨むとともに、組織一丸となって対応していこうと考えています。

行政サービスを利用する方に対し適切な対応を行うことを改めて徹底していくとともに、次のページにありますカスタマーハラスメント対策を実施していく考えです。

カスタマーハラスメント防止に関するポスター等を庁内、あるいは各施設の窓口等に掲示をして、市民の皆さんに周知を図ってまいります。また、カスタマーハラスメント予防対策マニュアルを作成して、組織として適切な対応の徹底を図ります。

なお 9 月 24 日に、マニュアルに対する基本理解を深めるための職員に対する説明会を開催したところです。

今後はカスタマーハラスメントと正当なクレームの違いについての認識の統一を図る一方、カスタマーハラスメント対応方法について学ぶ職員研修を実施してまいります。

また、職員の記名章の記載方法を名字のみ、ひらがなローマ字表記に変更して、SNS やインターネット等での誹謗中傷からのリスクの軽減を図ります。

行政サービスの向上、公平な職務執行の確保、犯罪の防止、そして職員に対する不当圧力の排除を目的として、必要となる部署で窓口対応や電話対応の録音を実施することとしています。

これらの対応につきましては、電話録音を除き 11 月 1 日より実施することとし、ホームページ等でも周知をしてまいります。

< 質疑応答 >

(北海道新聞)

今回策定に至った背景ですとか、何かきっかけがあればお伺いしたいのですが。

(市長)

全国的にも民間企業だけではなくて、行政機関に対するカスタマーハラスメントがかなり増えてきているという事案が多く公表されています。

またこの点については令和 5 年度中から、やはり職員を守っていくということ、特にネット等にさらされると消すことがなかなかできないので、そういったことから職員を守ること。それから、カスタマーハラスメントの対策を道内でも札幌市や北海道庁が作った、そういった事例も参考にしながら、不当な要求への必要な対策というものを作っていく方針のもとで、5 月に職員に対してアンケートを実施したところ、201 人から回答がありました。過去 5 年間でカスタマーハラスメントを受けたことがあるかという問いに、134 人が「ある」という回答でした。その主な内容ですが、長時間の拘束が 80 人、暴言が 72 人、対応に対する揚げ足取りのような言動が 61 人、複数回のクレームが 52 人、というような内容になっています。

それとともに、カスタマーハラスメントについては、道内の自治体、特に空知管内の 10 市でも、4 月 25 日に空知市長連絡協議会という意見交換の会合があったのですが、その際にも話題になりまして、例えば三笠市では対策のマニュアルを作っているとか、あるいは対応時の録音については、通話はもう既に 4 市が行っているとか、窓口の録音も 1 市行っているとか、それから記名章の表記変更、名字のみのひらがなですとか、そういったことについては管内でも 1 市、あるいはさらに 1 市は検討中とそういうような状況も確認できましたので、対策のマニュアルとして、方針として、それを一度整理して対応していこうということで、今回 11 月 1 日からそれを実施していくということで考えています。今年の 9 月には札幌市の職員カスタマーハラスメント対策基本方針も策定されておりますので、そういったものも十分参考にしながら策定をいたしました。

(北海道新聞)

先ほど市長のお話の中でもありましたけれども、やはり正当なクレームと、カスタマーハラスメントの違いというか、やはり行政機関ですと民間とは違ってきちんと市民の声を受け止めなければならないという部分もある中で、その違いをどうお考えになっていらっしゃるでしょうか。

(市長)

行政に対するクレームという、一括りだとちょっと語弊があるかもしれませんが、当然妥当なものは真摯に対応すべきで、むしろ行政としては大変ありがたいご意見で、それは当然その後の行政対応に生かしていくわけですが、そうではなくて、例えば長時間にわたる言動の繰り返しですとか、そういったことをある程度類型化をして、そういったことについては毅然とした対応をやはり図る必要があるということで整理をしました。

(北海道新聞)

実際に定義づけをして、それに当てはまるような事例についてはきちんと対応していくということでしょうか。

(市長)

はい。

先ほどおっしゃったように、正当性と言うとまた語弊があるかもしれませんが、きちんと今後に生かすご意見ご要望等については、しっかり取り入れて生かしていくことと、不当な要求等に

関して、やはりそこは毅然とした態度で対応するということは、峻別していかななくてはならないと思っています。

(NHK)

長時間の電話とか時間の拘束とか暴言があったということなのですが、可能な範囲でもう少し具体的に岩見沢市役所で受けたカスハラの内容が、もしあればお願いします。

(市長)

時間拘束の回答数が 80 人で。それから揚げ足取りのような対応の繰り返しというのが 61 人、それからリピート型、同じ要求の繰り返しこれが 52 件、それから、正当な理由のない過度な要求というものが 33 件、脅迫めいたものが 21 件、それから権威型というふうに分類しているのですが、これが 14 件、中には SNS への投稿も 1 件あったり、あるいはセクハラというようなものも 1 件あったり。看過できるような状況ではないので、やはり職員を守ることと、繰り返しになるかもしれませんが、正当というか今後に取り入れるのは、それはもう市役所にとっては財産ですから、それを真摯に受け止めて対応していくのですが、そこと線引きをしていくと。ただ、そこがやはり誤解を生むと良くないので、まず対応方針についての基本的な認識を職員で共有すると、そのことに対する対応の仕方を今後研修会で共通理解を深めていくというようなことで考えています。

(NHK)

その SNS の投稿というのはいわゆる職員の方の顔写真がさらされたというケースですか。

(市長)

そこまでは私は把握していなくて、具体的なところまでは確認していないのですが。

(NHK)

この対策基本方針の策定は、いつからです、と言えますか。

(市長)

9 月 17 日に策定という形ですね。そして 11 月 1 日から実施。

今はまだ 9 月中ですが、いろいろ、ポスターの掲示ですとか周知ですとか、いきなり「こうです」ということではなくて、そういう対応を岩見沢市はしていきます、というような周知期間も含めて余裕を持って、と考えています。

それと市役所の窓口もいろいろありますので、病院とかもありますし、本庁だけでしたらすぐ可能でしょうけれども、やはり一定の余裕を持って行政機関の内部の中でも意思統一と言いますか、共通認識をした上で実施ということで行くと、11 月 1 日からが妥当なところかなと考えています。

(NHK)

先ほどのポスターの掲示と少し関わるのですが、策定を内部的に固めるだけでなく、そうやって外部に、例えば岩見沢市はカスハラをきちんと対応しますといったポスターを作って、そ

れを掲示するというラグがあるので、いわゆる実施の日は11月1日からと。

（市長）

はい。組織のそれぞれの実施を揃える方が、誤解がないだろうということと、それからそういうことを例えば11月1日から実施をいたしますということを周知することで、逆にそのカスタマーハラスメントと言われるようなことの防止にも繋がっていくという効果も考えています。

（北海道新聞）

数字をまず確認させていただきたくて、201人とあったのですが、これは職員の全員の数ではないですね。

（総務部長）

庁内LANでアンケートを行ったので、実際には職員と会計年度任用職員、500人ぐらいの人数がアンケートを見ることはできました。そのうちアンケートに回答してくれたのが201人です。

（北海道新聞）

これだけ、半数ぐらいの方が答えてくれて、その中でもかなりの割合の方が嫌な思いというか、辛い思いをされたということを訴えていたということですが、職員の方に対するケアというか、何か事例を共有し合うとか、あるいはこういう辛いことがあったときは、ここに相談してね、庁内でこういうふうに共有して乗り越えていこうねとか、そういうケア的な体制も整えますか。

（市長）

整えます。やはり職員を孤立させないということが基本になりますので、当然職場内で上司も含めて情報共有をして、しっかりケアをしていく。窓口も1人に任せきりにしないで、そのときには上司に代わって、あるいは複数で対応するとか、そういったことの手順も職員向けの対応マニュアルの中で定めています。それと場合によっては、警察あるいは岩見沢市の顧問弁護士の相談とか、あるいはメンタルの方も心配ですので、その点については産業医と連携をして、しっかり職員のケアをできるような体制を考えています。

（プレス空知）

11月1日のスタートに先立ってポスターの周知などをしていくということですが、このポスターの掲示はいつ頃から始めていきますか。

（市長）

週明けから順次行っていきます。

（プレス空知）

先ほど庁内LANを見ることができる500人程度ということでしたが、役職もいろいろあると思うのですが、回答があった方、割合とすればいわゆる係長職以上の方、ないしは係員の方、傾向としてはどちらの回答が多かったでしょうか。

(総務部長)

回答をくれた 201 名のうち、部長・課長・係長で、41 人です。残りは係員と会計年度任用職員です。

(市長)

ただ、これは回答数が 201 名で、あると答えた方は 134 名なので。傾向としては係員が中心ですよね。窓口と電話対応が主な項目になっています。

(プレス空知)

あと長時間ですとか暴言とかは、いろいろあると思うのですが、行政サービスの例えば市民サービス課系とか、税とか、部門としてはこういったものが傾向としては。

(総務部長)

回答のパーセンテージでいくと、福祉関係の部署が 22%、福祉関係を除く窓口が 40%、事業部門、これは除雪とかも入っていますが、そこが 19%、多いのはこのようなところです。

(プレス空知)

福祉以外の 40%というのは、

(総務部長)

市民サービス課ですとか、そういったところです。

(プレス空知)

約 6 割以上が 1 階のフロアの配置課の窓口に集中してるということでしょうか。

(総務部長)

窓口なり電話なりはそこが多いということです。

(プレス空知)

どうしてもそういうところが、悪い言い方になるかもしれないですけど標的になりやすいというか。

(市長)

標的といいますか、どうしても市民の方と対面でご相談するケースや、電話での照会で対応するケースが多いのはやはりそういう部署になりますね。

(プレス空知)

最後に改めて市長から、この対策方針で 11 月 1 日からやっていくというところですが、もう明日からの対応として、こういうふうにしていきたいというところを市民に対してメッセージいただけますか。

(市長)

ポスターでも掲示しますし、その中で暴言ですとか時間拘束ですとか、過度な要求ですとか、SNS の投稿ですとか、これはやはりカスタマーハラスメントに該当いたしますので、ぜひ慎んでいただきたいと思います。きちんとしたお話は誠意を持って聞かせていただきますし、適切に対応してまいりますので。

(朝日新聞)

今までにカスハラが原因でうつ病を発症ですとか、出勤できなくなった、ですとか、そういった具体的な健康被害を訴えるような職員の例はあったのでしょうか。

(市長)

そういう例は聞いてはいないですね。ありましたか。

(総務部長)

はっきりとそれが原因というのは把握していません。

(朝日新聞)

もう一点、そういった市民の対応が暴力や刑事事件になった一部自治体では、警察の OB の方などを雇用されて、市役所の中にいてもらうといったことで対応している自治体もありますが、岩見沢市はそういった職員さんはいらっしゃるのか、いないのであれば今後、考えていく必要があるとお考えなのかどうかというと、いかがですか。

(市長)

そういった方はいないですね。過去にもいないですね。一時、特定の窓口には警察の OB の方を入れた方が、という議論は、以前にはなかったわけではないと記憶していますが、そういう方に入っていただいた事例はないですね。

今後については、まずこのカスタマーハラスメントを慎んでいただきたいということの周知を図って、あとは職員の共通理解で組織としてしっかり対応していくことを基本にしていこうと思います。あとは状況次第というところもありますが、現段階でそう決めているわけではありません。

(NHK)

9 月 24 日に職員説明会を実施されて、今後、職員研修も実施していきたいということですが、今後 11 月 1 日以前にそういう研修会、何か窓口研修みたいなものの予定はあるのでしょうか。

(総務部長)

11 月までには今のところ予定はないです。

(NHK)

記名章の表記は、これは職員の希望があれば変更するということですか。

(市長)

これは全職員ですね。

(NHK)

名字のみひらがなローマ字表記っていうのは、例えば市長だと「まつの」とひらがなで書いて、その下か上かにローマ字で書いて、ということでしょうか。

(市長)

はい。そうなります。

(NHK)

今後のためにといいますか、9月24日の説明会のような、職員研修会だとかをリリースしていただけると、よりニュースに出しやすいので、また今後機会があれば。

(市長)

そうですね。

3 その他記者から質問

<質疑応答>

(北海道新聞)

市長選から1ヵ月、改めて市政をまた市長として取り組まれて、どのような取り組みとか姿勢が必要だなとお感じになっているかが一つと、もう一点、市長選後に市長の動向を、写真を交えてお伝えするようなことを始められたと思うのですが、それを始められた狙いと、実際その反響がありましたら教えてください。

(市長)

ちょうど昨日で1ヶ月ですかね。いろいろな課題は全然待ってくれないので、その課題解決と、来年度に向けてどういう方向性を出すか、大きなものから当面の課題から長期的なものまで、いろいろありますので、その対応を含めて行ってきたというのが正直なところです。

それから、発信力というご指摘も受けていたところですが、以前からその点については、例えばこども・子育ての情報発信について、これだけいろいろな施策をやっているのですが、なかなか認知されないというケースもありましたので、そこはより充実を図っていこうというのは6年度の、仕事の大きな方向性の中で、特にこども・子育ては一元化しましたので、より分かりやすい形の 하나가、今回の健康手帳アプリとこども・子育てのポータルサイトで、より分かりやすくしたということになります。

それと「市長の動き」というのは、これは秘書課と広報でいろいろ各市の状況なども見ながら、これまで例えば市政地区懇談会ですとか、あるいは対外的な発信力という、例えば全国のセミナーでの発言ですとか、いろいろあるわけですが、市政地区懇談会がなかなかコロナ禍でできていなかったというのもありますので、かねてからいろいろな面で、情報の出し方もしっかり検討していきましょうという中で、こういう日程表だけでは分からないようなことですか、あるいはあまりやり過ぎるとそれは政治、政務ではないのかという議論も起きかねませんので、週に1回程度、スポットになるようなこととお知らせするというようなことで取り組んだところで

(北海道新聞)

実際、反響はどうですか。

(秘書課長)

アクセス数で言うと、最初の1週間で400件以上ご覧いただいたようでしたので、思ったよりは見ていただいたかなと思いますので、続けていきたいなと思っています。

(市長)

せっかく始めましたので、継続していくことがやはり重要なんだろうなと思います。そういう話を聞いたけど、見たけど何も載ってないじゃないかということを言われないように。

(朝日新聞)

明日は自民党の総裁選が実施されます。実質的に新たな総理大臣、新たな首相を選ぶ選挙となりますけれども、市長としてはどの新しい総理大臣、首相にどのようなものを望みますか。

(市長)

非常に難しいご質問ですが、今やはり国の大きな課題というのは、少子化が一つ、少子化をどのように取り組んでいくのかというようなことが大きな課題の一つだと思っています。

また、地方創生といいますか、地方の課題ですよ。特に都市部と地方部という言い方がいいのか、首都圏あるいは三大都市圏と地方という言い方がいいのか。均衡ある日本の今後の成長力ですか、そういったものをどういうふうに作り上げていくのか、あるいは目指していくのか、そういったことがやはり重要だと思っています。

(北海道新聞)

岩見沢市立病院での医療事故の件で、書類送致されたという話ですが、市として書類送致を把握されたのはいつごろだったのでしょうか。

(市長)

これは北海道新聞さんの記事で把握しました。

(北海道新聞)

実際、事故が今回起きてしまったということで、設置者である市として何か再発防止ですとか、取り組んでいくお考えでしょうか

(市長)

まず再発防止については、外部の方も入れた院内での事故調査委員会が報告書を取りまとめています。そこで病院長を中心に、医療機械あるいは器具の取り扱いの見直し、それから事故を風化させないための教育の継続、あるいは研修の継続、これ全体で8区分17項目と報告を受け、事故防止策にも既に取り組んでいるということで報告を受けています。

(北海道新聞)

そういった意味で市民の方も今回の報道を見てやはり不安に思っている方もいらっしゃると思うのですが、それに対して、こういった再発防止策をとりますというような発信ですとか、その辺りはどのようにお考えでしょうか。

(市長)

再発防止策は、今ちょうど警察の捜査が終わって書類が送致されて、検察庁の捜査に移行していますので、適切な時期を見て、再発防止策といってもかなりテクニカル、専門的な対策になりますので、より分かりやすい形で、今回のような事案が起きないための防止策もありますし、それから岩見沢市立総合病院ではこういう医療事故を起こさないために他にもいろいろな取り組みをしていますので、そういったものも併せてお知らせできる機会を作っていきたいと思っています。

(注) この記録は、重複した言葉遣いや明らかな言い直しがあったものなどを整理した上で作成しています。(作成：総務部秘書課広報係)