

令和6年 第3回定例会

一般質問 田島 和雄議員

令和6年 9月17日

▶質問

大田区議会公明党の田島和雄でございます。

今年の夏は、パリオリンピック・パラリンピックが開催されて、熱戦が繰り広げられ、日本選手も大活躍いたしました。競技の中継映像を見ておきますと、パリ市内がすっきりしている印象を受けました。まちに電柱が見当たらないことに気がつき、調べると、パリ市内の無電柱化率は100%であることが分かりました。途中から無電柱化を進めたわけではなく、電力を供給した当初から電線は地中に敷設されたとのことでした。

思い起こせば、平成27年の第2回定例会で、私は区議会議員に初当選して初めての一般質問で無電柱化を取り上げました。私のほかにも数多くの議員が質問に取り上げております。その後、大田区では、令和元年度に、都市防災機能の強化、安全で快適な歩行空間の確保、良好な都市景観の創出の三つを目的に、大田区無電柱化基本方針を策定いたしました。そして、その基本方針に基づき、区を取り巻く状況を踏まえ、計画的かつ効果的に無電柱化を進めるため、今後10年間における区の無電柱化に関わる具体的な取組や整備目標を定めた大田区無電柱化推進計画を令和3年に策定いたしました。

推進計画の策定に先駆けて、区は、産業道路の羽田二丁目交差点から弁天橋までの羽田バス通りおよそ1キロメートルにわたる区間の無電柱化事業を平成27年度からスタートいたしました。しかし、事業開始から10年近くたった現在も、無電柱化は遅々として進んでいない印象を受けます。羽田バス通りは歩道と車道の区分がなされていない生活道路であり、当初から、整備には大きな困難が伴うとされておりました。道路を掘り返す工事は幾度となく施工され、一部の箇所では

新たに街路灯のポールが設置されましたが、肝腎の電柱が撤去されておられません。羽田地域の住民からは、一体いつになったら無電柱化されるのかとのお声もいただいております。

そこでお伺いいたします。羽田バス通りの無電柱化事業の現在の状況と事業がスムーズに進まない理由をお示してください。

羽田地域だけでなく、ほかの地域の区民からも、無電柱化の路線が少ない、無電柱化を進めているのが分かりづらい、無電柱化をもっと進めてほしいとのお声もいただいております。区が行った令和5年大田区政に関する世論調査においても、自由意見では無電柱化を求める意見が複数収録されております。区が推進計画を策定した令和3年2月の時点で無電柱化が完了していたのは13.47キロメートル、区道全体の777キロメートルから見ると、僅か1.7%にとどまっておりました。推進計画では、計画期間である令和12年度までの10年間で7.32キロメートル、率にして1%を整備することを目標としました。推進計画どおりに進捗すると、整備済み区間は20.79キロメートルとなり、計画前と比べ1.5倍となりますが、2.7%という数字ではなかなか進んでいないと区民が感じるのも無理はありません。

推進計画には、無電柱化を推進するために講じる施策の検討項目が列挙されております。コスト削減を図るため、区の実情に合った新技術、新工法の検討、多様な整備手法の活用として、要請者負担方式や自治体管路方式などの検討、ソフト地中化や地上機器のかさ上げなどの検討、既に整備済みの都市計画道路で無電柱化が行われていない箇所でも都市計画事業認可を取得し、都市計画交付金の充当を検討、無電柱化のスピードアップに向けた取組の推進として包括発注方式の検討、新たな電柱設置を抑制するための占有制度の的確な運用の検討、区全体で無電柱化を加速、推進するための条例制定の検討などです。

そこでお伺いいたします。計画に列挙されたこれらの検討は現在どのような状況であるのか、お示してください。

なかなか前に進めることが困難な無電柱化のスピードアップについて、一つ提案をさせていた

できます。例えば、災害時の避難場所に指定されている大規模公園や教育施設などの周辺の道路から無電柱化を進めていくことを検討してはいかがでしょうか。大規模公園や教育施設などの周辺は、無電柱化の三つの目的、すなわち都市防災機能の強化、安全で快適な歩行空間の確保、良好な都市景観の創出のいずれにも合致する場所です。道路空間に余裕がない場合など、道路上への地上機器の設置が困難な場合でも、公園や教育機関などの敷地に地上機器の設置スペースの確保も容易であると考えます。推進計画は、計画的かつ効果的に無電柱化を進めるために策定したとしておりますけれども、ここにもう一つ効率的に加え、大規模公園や教育機関など、無電柱化を進めやすいところから着手していくことを検討することも必要と考えますが、いかがでしょうか。

大田区無電柱化推進計画の計画期間は、10年間と長いものとなっております。その間に技術革新や状況の変化もあるため、見直しを図ることも必要ではないかと考えます。お隣の品川区は、令和2年に策定した推進計画を3年後の令和5年に改定し、広域避難場所である林試の森公園の周辺道路を無電柱化整備路線に追加いたしました。公園へアクセスする道路の無電柱化についても今後検討していくとしております。大田区の無電柱化推進候補路線の選定方法のページには、候補対象外となった路線についても、必要に応じて中間段階で優先的に無電柱化を進めていく路線に位置づけることを検討しますとしておりますので、今回は要望にとどめますが、今後、計画を見直す場合は、比較的進めやすい路線もぜひ選定していただき、無電柱化をなお一層加速させていただきたいことを区に強く求めます。

次に、区職員のカスタマーハラスメント、カスハラ対策についてお伺いをいたします。

カスハラ対策については、鈴木隆之議員が第2回定例会で質問されておりましたが、私からは具体的に質問をさせていただきます。日本における各種サービスの質には海外からも定評がありますが、お客様は神様との言葉を客が上で店舗、企業が下と誤って認識した客が不当、悪質な要求や言いがかりをすることが、近年、問題視されるようになりました。国もガイドラインを策定し、

カスタマーハラスメントとは明記されていないものの、顧客などからの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。東京都でも、国内初のカスタマーハラスメント防止条例の制定に向けて検討を進めております。苦情などのクレームは、サービス向上や新しいサービスを生む上で必要な場合もあります。しかし、そうしたクレームも度を越した過剰な要求や言いがかりなど、不当、悪質なものとなれば話は別です。近年、民間事業者だけでなく地方自治体においても、カスハラ問題がクローズアップされております。

まず、区窓口などにおけるカスタマーハラスメントの現状についてお伺いをいたします。

地方公務員法第 30 条では、サービスの基準として、「すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当っては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」と定めているため、区職員は、行政サービスの提供者として、区民に誠実に対応しようと心がけている方がほとんどです。しかし、そうした職員の姿勢に付け込み、誤った認識を持った住民が要求や言動をエスカレートさせることも考えられます。対応する区職員の貴重な時間や労力、ひいては心理的負担が増大すれば、職員の休職や退職の一つの原因になるおそれもあり、ゆゆしき問題です。金銭だけでははかれない多大な損失を区や職員が被ることは、職場環境にもマイナスの大きな影響を及ぼし、ほかの区民への行政サービスの低下を招きかねず、決して看過することはできません。不当、悪質な行為から職員を守るため、区に対しては、早急に、具体的に対策を立てることを求めます。

ここからは、他自治体の例も含め六つの提案をさせていただきます。

ここからは、他自治体の例も含め六つの提案をさせていただきます。

一つ目は、カスハラ対応など、ハラスメント研修の実施と被害を受けた職員を守るための相談体制の構築です。

二つ目は、マニュアルの作成と内容の適切なアップデートです。札幌市では、広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策マニュアルの運用を開始し、統一的な基準で電話や窓口対応を行っております。マニュアルでは、世間話など、市政と無関係の話題で長時間の拘束が発生した場合、30分から1時間を目途に対応を打ち切ることや、脅迫や強要行為が発生した場合、警察などの関係機関に連絡することなどが記されております。

三つ目は、職員の名札の表記の変更です。大田区は、既にフルネームではなく名字のみとしておりますけれども、千葉県いすみ市、愛知県豊明市、瀬戸市、東海市などでは、名札の表記を名字のみかつ平仮名に変更いたしました。特に瀬戸市は、名字の平仮名を誰にでも読みやすいユニバーサルデザインのフォントを使用しております。これは、高齢者や日本語を読むことが難しい外国人に配慮するとともに、SNS上で職員の実名を上げた誹謗中傷が書き込まれるなどのプライバシーの侵害から職員を守る狙いもあるということです。

四つ目は、ポスターなどによる啓発です。北海道札幌市では、暴言、時間拘束、過度な要求、SNSへの投稿といったカスハラの内容をイラストで分かりやすく表現したカスハラ防止啓発ポスターを作成し、市役所本庁で掲示しております。

五つ目は、録音機能の追加や防犯カメラの設置です。北海道札幌市、京都府南丹市、埼玉県越谷市、神奈川県鎌倉市では、外線電話の通話内容の録音を行っております。愛媛県伊方町では、令和5年にカスハラ被害を受けた職員がうつ病になり、退職に追い込まれたため、名札の表記を名字のみに変更したほか、窓口の様子を記録する防犯カメラを9台設置しております。

六つ目は、条例の制定と組織の整備です。京都府京都市では、平成19年に、市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例を制定いたしました。職務を妨げる不正な要望や言動には市から警告や警察機関への告発を行うこととして、カスハラに対して毅然と対応する方針を示しております。京都市以外にも、兵庫県明石市における明石市法令遵守の推進等に関する条例のほか、40を超える自治体で既に制定されております。岡山市では、総務部に行政執行適正化推

進課を設置し、不当要求行為の対策を専門的に担わせております。

ここまでほかの自治体のカスハラ対策を多く挙げましたが、具体的なカスハラ対策の検討状況について、区の所見をお伺いいたします。

カスハラへの対応を個人的、個別的、一つの局面だけにとどめることは避けるべきで、組織的、複合的に対応することが重要です。先に紹介した岡山市の行政執行適正化推進課のように、複合問題としてのカスハラを俯瞰的な立場から見渡せる組織の整備も必要ではないでしょうか。カスハラも、暴言や暴力、脅迫行為などの刑法違反が見られるケースでは立派な犯罪です。不当、悪質なカスハラは許さないという毅然とした態度で、決して屈することなく、職員へのケアも十分に整えたカスハラ対策の構築を区に要望し、質問を終わります。ありがとうございました。

<回答>

▶中澤総務部長

私からは、カスタマーハラスメントに関する二つのご質問に順次お答えさせていただきます。

まず、区の窓口等におけるカスタマーハラスメントの現状に関するご質問でございます。近年、民間企業において、従業員や関係者に対する顧客や利用者からの過度な要求や厳しい言動が深刻な問題となり、社会全体でその対策が急務となっております。こうした顧客等による不当な要求や言動は、従業員等に対して心理的ストレスや過度な業務負荷を与え、職場環境を悪化させる要因となっております。区の窓口業務においても同様にカスタマーハラスメントが顕在化しており、職員が日常的に区民の皆様と接する中で、一部の来庁者等による不適切な要求や厳しい対応が問題となっているケースもございます。こうしたカスタマーハラスメントに対しては、職員への影響を最小限に抑えつつ、区民サービスの質を維持するため、状況に応じた適切な対応が不可欠です。現在、区では、対応マニュアルを周知し、職員が不当要求等に対処できるよう職員向けの研修を実施するなど、日常的な対応力の向上を図っているところでございます。また、実際に被害を受けている職員や不当要求等の疑義がある事例を抱える所属向けに、相談窓口を設けているところでございます。この窓口では、担当弁護士がカスタマーハラスメントの該当性を確認し、今後の対応に関するアドバイスを提供する仕組みを整えております。さらに、必要に応じて法的手続きや警察との連携も行い、一定の効果がある対策を講じているところでございます。

次に、具体的なカスタマーハラスメント対策に関するご質問でございます。国では、厚生労働省がカスタマーハラスメント防止に向けた法制化を進めており、来年度の通常国会での法案提出を目指しています。また、東京都においても、全国初のカスタマーハラスメント防止条例が、今月、都議会で審議される予定でございます。こうした国や東京都の動向を踏まえ、区としても、カスタマーハラスメントに関する現状を把握しながら、対策の改善に努めているところでございます。加えて、他自治体や民間企業とも連携し、地域全体での情報共有や協力体制の強化を図り、より包括的な対応が可能となるよう検討を進めております。検討においては、今後、カスタマーハラスメントに関する対策の方向性を決定し、職員が一貫した対応を行えるようにすることが重要であると認識しているところでございます。また、職員のメンタルヘルスケアの充実も欠かせません。カスタマーハラスメントにより過度なストレスが職員の健康を損なわないよう、被害を受けた職員が安心して相談できる場を提供し、適切なサポートを受けられる体制を整備することが重要です。これらの対策を実現するためには、より専門性を有する体制の強化が必要であると考えております。カスタマーハラスメントの予防、迅速かつ適切な対応、被害者支援、法的手続きの調整など、全庁的に対応できる体制を構築し、職員がいつでも安心して相談できる環境を目指してまいります。今後も、カスタ

マーハラメントの実態を適切に把握し、社会情勢の変化に応じて柔軟に対応することで、職員が安全で安心して業務に従事できる環境を整え、区民サービスの質をより一層高めてまいります。

▶遠藤都市基盤整備部長

私からは、無電柱化についての2問の質問にお答えいたします。

まず、羽田バス通りの無電柱化についてのご質問ですが、羽田地区は細街路が多く木造住宅が密集した市街地であり、中でも羽田地区内を弁天橋から産業道路までを東西に横断する大田区道主要第94号線は、災害時に避難場所へ避難する基幹となる地区内基幹道路として、都市防災機能の向上にも寄与する無電柱化事業の促進に必要不可欠な路線でございます。当事業は、路線約1キロメートルを三つの工区に分割し整備を進めており、路線の起終点である弁天橋や産業道路付近を合わせた約285メートルの1工区は、電線共同溝本体整備を既に完了しております。現在は、各家庭に供給する電力や通信の地下入線工事などを実施しており、入線工事が完了後、この範囲での電柱を撤去していく予定です。一方、首都高の高架下付近から羽田小学校付近までの約455メートルの2工区、羽田五丁目、六丁目付近の約260メートルの3工区につきましては、電力を供給するための地上機器類を設置する用地確保に課題があり、現在は、調査、設計のほか、電線共同溝整備に支障となるライフラインの移設工事などを実施している状況でございます。無電柱化事業は防災機能や歩行空間、都市景観の面でまちづくりには欠かせませんが、当路線は、都市計画道路などの歩車道が完全に分離された路線とは異なり、道路が狭いためライフラインが地下に錯綜しております。このため、整備には、地上での機器類の用地確保のほか、地下空間での配管の制約、交通の安全確保などの課題があり、特に多くの時間を費やさざるを得ない状況でございます。しかし、事業の早期完了が求められる中、管路を従来より浅い位置に埋設する浅層埋設手法などの工期短縮につながる新技術の導入など、最適な整備手法の検討と改善策を講じ、円滑な事業推進に努めてまいります。羽田地区の住民の皆様にはご不便をおかけいたしますが、安全かつ効率的な無電柱化の実現に向けて、粘り強く全力で取り組んでまいります。

続きまして、大田区無電柱化推進計画に列挙した検討事項の状況についてのご質問ですが、区では、令和2年度に策定した大田区無電柱化推進計画を基に優先的に無電柱化を推進する路線の整備を進めており、令和5年度末までの区道の無電柱化整備延長は約14キロメートルに至っています。近年は、社会情勢の変化によって、無電柱化の整備に際し、資機材や労務費の

高騰、人手不足の影響も重なり、事業の長期化や事業費の高騰につながっております。区では、社会情勢に適正かつ柔軟に対応した上で、無電柱化推進計画に示した施策を展開しております。具体的には、コストダウンにつながる製品の小型化や浅層埋設手法の選択、ソフト地中化に実績のある自治体の調査、研究、国庫補助金や東京都の支援補助の有効活用、補助第 27 号線を例とした包括発注方針のストック整備事業の実施、区が管理する緊急輸送道路での新規電柱の占用禁止などを進めてまいりました。このように、総合的に事業のコスト縮減やスピードアップにつながる新技術や新工法を導入し、最適な整備手法に鋭意取り組んでおります。しかしながら、検討事項の中には、いまだ調査、研究の段階にとどまる内容もございますので、10 年後を目標年次と定めた大田区無電柱化推進計画が5年目を迎える令和7年度に計画の中間見直しを実施し、対象路線の再検討をはじめ実効性の高い施策が展開できる計画を策定してまいります。区といたしましては、無電柱化整備の早期完成を目指し、今後も、災害に強く、活気と安らぎのある快適なまちづくりを一層推進してまいります。