

○ 1 1 番（河内優子）（登壇） 皆様こんにちは。

公明党議員団の河内優子でございます。

通告に従いまして質問させていただきます。

初めに、市職員の人材確保についてお伺いします。

少子高齢化の影響により、生産年齢人口の減少傾向が続いております。この影響により、民間企業のみならず、国や自治体においても働き手不足の問題が顕在化しております。昨年の出生数は、全国で約67万人まで減少してきており、総務省の推計によると、2040年には働き手は現在の8割程度にまで減少するとされております。出生数の減少傾向が続けば、2040年の先にはさらなる働き手の不足が予測されます。このことにより、市民サービスの低下、行政業務の継続が困難な状況に陥らないかと心配になります。

そこで、1点目に、生産年齢人口が減少していく中で、本市ではよりよい行政サービスを維持、推進するために、今年4月に新居浜市人材育成・確保基本方針なども改訂されていますが、具体的にどのような戦略を持って職員を採用し、人材育成を図っているのか、お考えをお伺いいたします。

一方では、若手職員や40代以降の中間管理職の退職者が近年増加しており、職員の皆さんの働きやすい環境を整備する必要があると考えます。窓口サービスの在り方を考えていく中で、働き方改革や業務改善の一環として、また職員の負担軽減として、全国的に自治体窓口の受付業務の時間短縮に取り組まれている事例があります。総務省のホームページには、本市とほぼ同じ人口である滋賀県彦根市の取組が掲載されていました。

彦根市では、業務時間外に行っていた開庁前の準備や閉庁後の片づけ作業を業務時間内に実施するとともに、業務改善を行う時間の確保などを目的に、朝夕の利用者が少ない時間帯を30分ずつ、計1時間短縮しました。その結果、時間外勤務の削減が図られたようです。また、職員の方には、時間短縮の効果を説明し、庁内合意を図りました。市民の方には、庁内アナウンスや掲示物で時間短縮のお知らせを行い、3か月前からSNSや広報で情報を発信されていたようです。市民アンケート調査では、職員の働き方改革に理解をすお声や評価する声等、9割の方が肯定的に捉えている結果となったようです。

本市においても、デジタル手続やコンビニ交付の普及に併せ、窓口の在り方を見直す時期に来ていると考えます。生み出された時間をより丁寧な市民対応の接遇研修や業務改善に充てることで、残業時間の短縮やワーク・ライフ・バランスの確保などのメリットも多くございます。

そこで、2点目として、本市における窓口主要課である市民課のここ3年間の住民票、印鑑証明の発行件数についてお伺いします。

そして、各種証明書のコンビニ交付やオンライン申請の普及状況をどのように分析されていますか。

あわせて、職員の負担軽減と事務改善等を進めるために、窓口時間短縮の本市での導入についてお考えをお伺いいたします。

次に、カスタマーハラスメント対策について質問をさせていただきます。

す。

近年、自治体や企業等へのカスタマーハラスメント、いわゆるカスハラが社会問題となっています。理不尽な要求や暴言等のカスハラは、働く人に過度なストレスを与え、心身の不調を来し、休職や離職に追い込まれるケースも少なくありません。

こうした状況の中、カスタマーハラスメント対策を全企業に義務づける改正労働施策総合推進法が成立しました。カスハラ対策は、自治体にも義務づけられています。令和6年12月26日付、総務省により、行政サービス利用者等の言動で、明らかに限度を超えているような事象が発生した場合は、内容に応じて職員の救済を行うことと通知が出ております。

大阪府箕面市が定めたカスタマーハラスメント対応基本方針では、一部の行政サービスの利用者等から、職員への暴言や不当な要求など、カスタマーハラスメントが発生している現状もある。職員の良い勤務環境の確保と質の高い行政サービスに努めると明記し、毅然とした対応を取る強い意思表示を明確に示しています。特に、対応をルール化していることは特筆すべきものと思います。反復型や長時間拘束型への対応時間を20分と上限を定めて対応を終了させること、また暴言や威嚇、脅迫と判断した場合は、その時点で対応を打ち切ることなどを明文化しています。さらに、現場にSOSボタンや録音機材を配備するなど、現場の職員が孤立せず、組織として守る仕組みを徹底していました。職員を守ることは、市民一人一人への適切な行政サービスを守ることにつながると考えます。

新居浜市のカスタマーハラスメント対策の現状はいかがでしょうか。本市においても、職員が安全に安心して働ける環境を確保し、質の高い行政サービスを維持するために、明確な基準を持つ対応方針の策定とルール化、そして現場用ガイドラインの構築が急務であると考えます。

そこで、1点目に、新居浜市では、カスハラに関するアンケート調査は行っていますか。

また、現状のカスハラへの認識と課題についてお伺いします。

2点目に、箕面市のように、毅然とした対応を取るために、打切り基準等のルール化やカスタマーハラスメント基本方針を策定するお考えはありますか、お伺いします。

3点目に、自動通話録音装置の導入やSOSボタンの設置など、組織として職員を守るための具体的な対策推進について今後の取組をお伺いします。

次に、下水汚泥の肥料化など有効利用について質問をさせていただきます。

2022年のウクライナ危機以降、肥料価格は高止まりをしていましたが、2026年に入り、中東情勢の悪化により供給不安が再燃しています。最大供給国である中国が、自国内の需要を優先して、尿素などの輸出制限を続けており、世界的に肥料の在庫争奪戦が起きているようです。とりわけ、肥料価格の上昇は、農業従事者にとって深刻な影響を受けており、農業従事者の方から、肥料価格が1.5倍近く高騰し、価格転嫁しないと原価割れをしてしまうと不安のお声をお聞きしました。今後も不安定な状況が続くことが想定されることから、地域内資源を生かした持続

可能な農業への転換が強く求められています。

このような状況下で注目されているのが、下水処理過程で生じた汚泥を利用し、肥料に転換するバイオソリッドの有効活用です。本来、家庭や企業からの生活排水やし尿などを微生物で処理した後に残る下水汚泥は、脱水加工し、焼却処分されます。肥料化は、焼却に代えて、脱水加工した汚泥を発酵させ肥料にするものです。国においても、平成27年の下水道法改正により、下水道管理者に対し、下水汚泥の燃料や肥料としての再生利用が努力義務化となっています。そして、農林水産省が、持続可能な食料システムの構築のために策定したみどりの食料システム戦略には、2050年までに化学肥料使用量を30%低減するとの目標が掲げられています。実際に全国各地で農地還元やブランド化の取組が進んでいます。横浜市では、J A横浜が2026年4月下旬から再生リン入り肥料みんなのこえの店頭販売を開始しています。また、神戸市とJ Aが連携したこうべ再生リンの販売を始めると、各地でブランド化が加速しており、地域独自の汚泥由来肥料が市場に出る予定です。

新居浜市におきましても、下水汚泥の肥料化をさらに積極的に取り組むべきと考えます。

そこで、お伺いします。

1点目に、これまで汚泥の肥料化などの有効利用にどのように取り組まれているのか、教えてください。

汚泥全体の何割を肥料化できるのか、肥料化を進めた場合のコスト削減効果、また温室効果ガスの削減効果はどのくらいあるのか、お伺いします。

一方で、下水汚泥肥料については、有害な重金属を含有しているのではないかと安全性に対する懸念もあると思います。今後、汚泥肥料の利用拡大を図るに当たって、下水汚泥肥料の安全性について、利用者の信頼を得ることが重要なポイントであると考えます。

そこで、2点目に、本市の下水汚泥から作る肥料の安全性についてお伺いします。

3点目に、地域内循環が図れるような仕組みが必要と考えますが、市場ニーズを的確に把握するために、近隣市との広域連携や民間企業と農林部の連携も含め、お考えをお伺いいたします。

次に、上下水道管の管理について質問をさせていただきます。

近年、全国では、道路陥没などインフラの老朽化に伴う事故事例が発生しています。特に、地下に埋設された上下水道管や通信ケーブル、ガスパなどの老朽化が要因となっているケースも報告されており、道路の地下埋設物の点検や計画的な修繕は重要です。

埼玉県八潮市における下水道管の破損に起因する道路陥没事故を受け、国では道路メンテナンス会議の下部組織として地下占用物連絡会議を設置し、道路管理者と地下占用事業者の点検結果や情報共有を開始しました。そして、令和7年7月に、道路法施行規則の一部改正により、占用者が点検結果を道路管理者へ報告する旨の規定が設けられ、報告を受けた点検結果を道路メンテナンス年報に公表されることとなりました。国の方針として、地下埋設物情報のデジタル化、一元化が進められることが示されております。

そこで、1点目に、新居浜市でも上下水道管情報のデジタル化や道路管理者と地下占用事業者との連絡会議を行う必要があると考えますが、どのように進めていかれるのか、御教示ください。

また、現在の課題についても伺います。

2点目に、地下に埋設された管路の点検調査と修繕、更新には、高い専門性と多くの期間、費用を必要とします。水道管の漏水調査について、他市では、人工衛星とAIを活用した新しい調査方法を取り入れています。新居浜市でも低コストで効果的な調査方法を活用する必要があると考えますが、本市のお考えをお伺いいたします。

3点目に、道路や下水管の安全性については、市民の皆様の関心も非常に高いところでございます。路面下の維持管理調査結果と今後上下水道管の老朽化対策及び耐震化の計画についても、ホームページ、SNS等にて公表し、市民の皆様に分かりやすくお知らせすべきと思いますが、お考えをお伺いいたします。

次に、高齢者就労支援について質問させていただきます。

近年、長引く物価高騰は、市民生活、とりわけ年金受給者である高齢者の暮らしを直撃しています。食費や光熱費の負担増に対し、少しでも収入を得て生活を安定させたいという切実な御相談を多くお聞きします。以前の経験を生かした仕事に就きたいが、希望する仕事が見つからない、自分の体力に合った短時間の仕事がどこにあるか分からないという情報のミスマッチが起こっているようです。

令和6年度内閣府高齢社会対策総合調査では、70歳くらいまで、またはそれ以上の年齢まで仕事をしたいと考えている方は8割を超えていることが分かり、働けるうちは働きたいと考える高齢者も多くいらっしゃるようです。政府は、70歳までの就業機会の確保を事業主の努力義務とし、高齢者雇用をより推進しています。

そこで、1点目に、新居浜市の高齢者就労の課題について伺います。

大阪府東大阪市では、行政主導で高齢者就労支援ワンストップサービスを構築しています。東大阪市では、就職支援施設就活ファクトリー東大阪を拠点に、求職者へのキャリアカウンセリングやシルバー人材センターとのスムーズな連携を一体的に行っています。また、企業側へのアプローチでは、製造業や流通業などの中小企業に対し、シニア雇用のメリット、シフトの柔軟化のノウハウを伝えるシニア人材活用ガイドの作成、配布、国の助成金活用の伴走支援を市が主導して行っています。これにより、人材不足に悩む企業側も、安心してシニアを受け入れられる体制を整えることができます。

本市においても、このようなワンストップ窓口を整備し、就労機会の確保や短時間労働の紹介等、マッチング機能の強化が必要だと考えます。高齢者が地域で働くことは、長年培ってきた技術や経験を地域社会や企業で再び生かし、高齢者の自己肯定感を高め、誰かに必要とされているという実感が何よりの生きがいとなります。働くことを通して、人とコミュニケーションを図ることで、健康寿命の延伸の効果があり、将来的に社会保障費の抑制という形

で市民の皆様全体に還元されると考えます。

2点目に、元気なシニア層が増加する中、希望する方が就労の機会確保につながるように、新居浜市においても、高齢者就労ワンストップ窓口の創設やシニア人材活用ガイドの作成について本市のお考えをお伺いします。

次に、いじめ対策について質問させていただきます。

いじめ問題は、子供の尊厳を傷つけ、時に貴い命をも奪いかねない極めて深刻な人権侵害です。

新居浜市におけるいじめの認知件数は、令和6年度が156件、昨年度は128件に上るとお聞きしております。とりわけ近年は、スマートフォンやSNSを起因とするネットいじめや匿名の誹謗中傷が深刻化しています。これらは、大人の目が届きにくく、巧妙に行われ、子供たちを精神的に激しく追い詰めるひきょうな行為であり、その対策は喫緊の課題です。

文部科学省の指針が示すとおり、いじめをはじめとする問題行動への対応は、早期発見、早期対応を旨とし、関係機関と緊密に連携しながら、児童生徒一人一人に応じた的確な指導、支援を組織的に進める必要があります。

本市においても、教育支援センターあすなろ教室へのこどもいじめ110番の設置をはじめ、毎月小学校で実施されている絆アンケートや、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー等の専門職の配置など、早期発見、早期解決に向けた教職員の皆様の御尽力に感謝申し上げます。

しかしながら、先生方が懸命な努力を重ねていただいてもなおいじめがなくならないという悲痛な現状があります。いじめの問題は、事態が深刻化しているのにもかかわらず、周囲がそれに気づけない、あるいは学校現場が問題を抱え込んでしまうことにあります。

そこで、1点目に、本市における現在のいじめ認知の具体的な傾向と重大事態の未認知を防ぐための組織的支援体制についてお伺いします。

いじめは、学校内だけで発生するものではありません。大人社会の職場や地域コミュニティーなど、あらゆる場所で発生し得る根深い人権問題です。子供たちの命を守るためには、社会全体がいじめは絶対に許さないという強固な共通認識を持ち、市民の人権意識を根本的に啓発していく必要があります。

北海道旭川市では、過去の極めて痛ましいいじめ事件の教訓から取組を見直し、令和5年に旭川市いじめ防止対策推進条例を制定し、独自の旭川モデルを構築されました。この条例では、全ての市民に向けて、いじめは絶対に許されない、いじめはどの子にも、どの学校でも起こり得るという意識の共有を明確にうたっています。いじめを学校だけの問題とせず、地域社会全体で責任を持つ姿勢が必要だと思います。

そこで、2点目として、学校、家庭、地域、行政が一体となつて、いじめ対策を力強く推進するため、基本理念を明確に定めた新居浜市いじめ防止対策推進条例の制定が必要だと考えますが、本市のお考えをお伺いいたします。

そして、複雑化するネットいじめ等の対応において、学校や教育委員会だけの対応には限界があるケース

も想定されます。旭川市のいじめ防止対策推進部や大阪府寝屋川市の監察課のように、市長部局に専門組織を設置することで、学校現場から独立した客観的な立場から福祉や法的な視点も交えた強力な行政的アプローチも実施すべきと考えます。

そこで、3点目として、学校現場の過度な負担を軽減し、子供たちを迅速に救済するため、市長部局へいじめ対策の専門部署を設置することについて新居浜市のお考えをお伺いいたします。

次に、小中学生の自殺防止対策について質問させていただきます。

厚生労働省及び警察庁の発表によりますと、2024年に自殺した全国の小中高生は、前年より16人多い529人となり、過去最多を記録したとの発表がありました。他の属性がいずれも減少しているのに対し、学生・生徒等の区分のみが増加に転じている事実は極めて衝撃的です。その内訳は、小学生が15人、中学生163人、高校生351人となっています。

本市においても、学校における人間関係をはじめ、学業や家庭環境、将来への不安など、様々な悩みを抱え、深刻な生きづらさを感じ、不登校傾向にある児童生徒が少なくありません。子供たちが自ら命を絶つという悲劇を起こさないためには、児童生徒一人一人に命の貴さや苦しいときに周囲へSOSを出す方法、いわゆる受援力の重要性を適切に伝えるとともに、医療、福祉等の関係機関との連携強化が不可欠です。

そこで、お伺いいたします。

1点目に、全国で児童生徒の自殺が過去最多となる中、子供たちが抱えている生きづらさの現状を新居浜市としてどのように認識し、課題を捉えているか、お聞かせください。

2点目に、子供たちの貴い命を守るため、新居浜市として今できる対策と今後拡充すべき必要な対策についてお考えをお伺いいたします。

児童生徒一人一人に寄り添った支援体制についてもお伺いいたします。

3点目に、子供たちが自他を大切にする心を育むため、学校現場における自殺予防教育の現在の推進状況と今後の展望についてお伺いします。

また、近年他市で実証事例が見られるAIを活用した相談支援について、本市の検討状況や導入へのお考えをお伺いいたします。

次に、セカンドブック事業について質問をさせていただきます。

新居浜市では、5か月児健康相談においてブックスタートを実施し、親子の触れ合いや読書のきっかけづくりで大きな成果を上げています。子供の読書活動は、言葉を学び、感性や創造力を育む上で欠かせないものです。感情が発達し、語彙が急増する1歳半から3歳半、そして読み聞かせ黄金期と呼ばれる3歳から5歳頃の幼児期は、自我や好みが生じる重要な時期です。この時期に、ブックスタートのフォローアップとして、新たな絵本に出会う機会を創出することは、非常に価値があると考えます。

近年、子供の名前や発育段階に合わせた内容を反映できるパーソナル知育絵本が注目されています。具体的には、子供の言葉のステージに合わせて、子供の好きなものやもうすぐ話せそうな言葉が登場し、子供に向けたメッセージ、名前の由来な

ど、記念となる情報を入れることによって、世界に一つだけの絵本となります。子供の発育段階に合わせた絵本とすることで、読書への興味を導き、乳幼児期の読み聞かせ体験が、その後の読書習慣や学力の成長に関連性があるとの報告もあります。

玉野市では、2歳の誕生日前に絵本の引換券と子育てに関するアンケートを郵送し、保育園や認定こども園、地域子育て支援センターを通じて、アンケートを提出した親子に対し絵本をお渡しするセカンドブック事業を行っています。

絵本の読み聞かせは、親子の絆を深めるかけがえのない時間であり、知育発達や子育て支援の観点からも極めて重要です。ブックスタート定着に続き、子供の言葉の理解と発達をさらに促進するため、本市におけるセカンドブック事業の導入について本市のお考えをお伺いします。

○議長（藤田誠一） 答弁を求めます。古川市長。

○市長（古川拓哉）（登壇） 河内議員さんの御質問にお答えいたします。

市職員の人材確保についてのうち、採用及び育成についてでございます。

令和8年4月に改訂した新居浜市人材育成・確保基本方針において、職員の採用戦略として、柔軟な発想や創造性を持ち、課題解決に積極的に挑戦する多様な人材などを募るため、従来の職員採用に加えて、資格や経験などを有する即戦力人材として実務経験者を確保することや通年採用の実施、採用試験内容についてもウェブ試験を導入するなどの取組を行っているところでございます。

また、直接採用情報を発信していく就職セミナーなどの機会を利用するなど、公務の魅力発信にも力を入れております。

人材育成の基本方針といたしましては、市民の立場に立った行政運営を進めるため、複雑化、高度化する行政課題に対応できる専門的知識と柔軟で創造的な発想を備えた職員の育成を推進することとしており、適材適所の人員配置をはじめ、職員研修の充実、職員提案制度の活用、人事交流の推進、デジタル人材の育成等に取り組むことといたしております。

以上申し上げましたが、他の点につきましては関係理事者からお答えさせていただきます。

○議長（藤田誠一） 長井教育長。

○教育長（長井俊朗）（登壇） 河内議員さんの御質問にお答えいたします。

教育行政についてのうち、いじめ対策についてでございます。

まず、いじめの傾向についてお答えいたします。

いじめの認知件数につきましては、令和7年度は小学校107件、中学校21件の計128件で、傾向としましては、冷やかしやからかい、悪口を言われる、軽くぶつかられたり遊ぶふりをしてたたかれるといった態様が70%、パソコンや携帯電話で誹謗中傷や嫌なことをされるが4%などとなっております。

次に、重大事態の未認知を確実に防ぐための組織的支援体制につきましては、絆アンケートやジブンミカタプログラムなどによる調査を毎月実施することで、いじめの早期発見に努めております。

また、担任が一人で事案を抱え込

むことがないよう、学年主任や校内いじめ対策委員会による検討を行い、事案の内容によってはスクールソーシャルワーカーや地域の方、また教育委員会とも連携しながら早期解決に努め、傷ついた生徒の心情に寄り添った支援を実施する体制を構築しております。

次に、新居浜市いじめ防止対策推進条例の制定についてでございます。

本市では、いじめは子供の心身の健全な成長に重大な影響を及ぼし、決して許されるものではないという認識の下、平成26年に新居浜市いじめ防止基本方針を策定しております。まずは、現行の法律や基本方針を学校現場に深く浸透させ、いじめを絶対に見逃さない組織体制の強化や認知した際の迅速な初期対応といった実効性のある取組を地道に積み重ねることが重要であると考えております。

次に、市長部局にいじめ対策の専門部署を設置することにつきましては、いじめ相談や支援を継続的に機能させるには、体制整備等の観点から、現時点では困難であると考えております。

しかしながら、令和6年には御案内にもありました寝屋川市に教育委員が、昨年には私自身が旭川市を視察し、近年の複雑化したいじめ事案に対応する上で有効な取組事例を紹介いただきましたことから、他自治体での先進事例やノウハウ等につきましても引き続き調査研究を進めてまいります。

次に、小中学生の自殺防止対策についてでございます。

まず、子供たちが抱える生きづらさの現状認識と課題についてでございます。

現在、不登校の増加やSNSを背景とした人間関係の複雑化に加え、ヤングケアラーの増加や家庭の経済的困窮など、子供を取り巻く環境は多様化、複雑化していると重く受け止めております。

こうした状況を踏まえ、本市では、令和8年度の教育委員会取組方針において、互いの人権を尊重し、一人一人が支え合い、認め合う人間関係づくりに取り組むこととしております。

次に、子供たちの貴い命を守る支援体制についてでございます。

今できる対策としましては、1人1台端末を活用した心の健康観察を毎月実施し、言葉にできない小さなSOSの早期発見に努めているほか、いじめホットライン、いじめ相談ダイヤル24等の利用に関する周知啓発を行っております。

また、状況に応じてスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーなどの専門的知見を有したスタッフを状況に応じて迅速に派遣するとともに、福祉部局や警察等の関係機関と緊密に連携し、学校と地域全体で命を守るセーフティーネットを稼働させております。

次に、今拡充すべき必要な対策につきましては、多様化する課題に対応するため、教職員の資質を向上させるとともに、専門職と教員がチームとして子供たち一人一人を切れ目なく支え続ける支援体制を構築することが重要であると考えております。

次に、自殺予防教育の現在の推進状況と今後の展望についてでございます。

子供たちが多様なストレスに直面

した際、適切に対処し、身近な信頼できる大人にＳＯＳを発信できるスキルを身につけることが大切であり、現在ＳＯＳの出し方に関する教育の実施に取り組んでおります。

また、小学校では誕生学、中学校ではいのちの授業を実施しており、命の大切さ、親の思い、子育ての楽しさと大変さを体感する取組を実施しております。

次に、ＡＩを活用した相談支援の検討状況と導入の考えについてでございます。

近年、ＳＮＳやＡＩを活用した相談窓口は、対面や電話では相談しづらいと感じる子供たちにとって心理的ハードルを下げる有効なアプローチとして注目されています。

一方で、児童生徒の思考力低下リスク、情報リテラシーやセキュリティの確保等に関する課題があることも懸念されております。

本年度、文部科学省では、実証事業として、生成ＡＩを活用した教材開発・授業実践支援事業を実施することとしており、本市でも北中学校と角野小学校で実施する予定としております。

将来的な導入の可能性につきましては、実証事業の成果や先進地の実証事例、また費用対効果等を見極めながら、児童生徒にとって最適なＡＩの活用の在り方を調査研究してまいります。

以上申し上げましたが、他の点につきましては教育委員会事務局長が答えいたします。

○議長（藤田誠一） 藤田総務部長。

○総務部長（藤田和久）（登壇）市職員の人材確保についてのうち、窓口時間短縮についてお答えいたします。

窓口受付時間の短縮は、職員の負担軽減等の観点では有効であると考えております。

しかしながら、導入に当たっては、市民サービスを低下させないための方策など課題が多く、現時点では困難であると考えておりますが、今後も他自治体の取組や動向を注視し、研究を続けてまいります。

次に、カスタマーハラスメント対策についてでございます。

まず、アンケート調査につきましては、令和７年３月に職員を対象として実施し、令和６年度中にカスタマーハラスメントを受けたと回答した職員は５２人で、行政手続等に関する不当な要求、侮辱的な発言や大声による威圧的な言動、同じ内容を繰り返す執拗なクレームなどが挙げられております。

カスタマーハラスメントは、社会通念上、許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、適正な行政サービスの提供にも影響を及ぼすものであり、組織として対応すべきものであると認識しております。

課題といたしましては、正当な要求などとカスタマーハラスメントの区別のルール化、また対応が職員個人に委ねられる傾向があり、職員の心理的負担への配慮や相談・支援体制のさらなる充実も重要であると考えております。

次に、カスタマーハラスメント基本方針の策定についてでございます。

本市におきましても、労働施策総合推進法改正の趣旨を踏まえ、カスタマーハラスメントに関する基本方針を策定するとともに、対応の打切

り基準を含めた対応マニュアルの整備を進め、組織として適切に対応できる体制づくりに取り組んでまいります。

次に、職員を守るための具体的な対策の推進についてでございます。

自動通話録音装置の導入につきましては、今年度、本庁舎の電話交換機の更新に併せ、通話録音装置を設置する予定としており、現在必要な機能や運用方法等について検討を進めているところでございます。

また、ＳＯＳボタンにつきましては、現在のところ設置の予定はございませんが、庁舎内における安全確保の在り方の有効な手段の一つとして、参考にしてまいります。

○議長（藤田誠一） 藤田市民環境部長。

○市民環境部長（藤田清純）（登壇） 市職員の人材確保についてのうち、窓口時間短縮についてお答えいたします。

証明書の発行状況等についてでございます。

まず、市民課における過去３年間の住民票と印鑑証明書の発行件数についてお答えいたします。

窓口における住民票は、令和５年度２万９,３０９件、令和６年度２万７,１８９件、令和７年度２万９,４９５件でございます。

また、印鑑証明書は、令和５年度１万４,３７８件、令和６年度１万３,６６０件、令和７年度１万５,９１８件でございます。

また、コンビニ交付の住民票は、令和５年度７,３２０件、令和６年度９,５９０件、令和７年度１万１,８９９件、印鑑証明書は、令和５年度４,８３０件、令和６年度７,１１７件、令和７年度８,９６５件でございます。

次に、コンビニ交付やオンライン申請の普及状況につきましては、どちらも来庁を要しない、いわゆる行かない窓口として利用件数は年々増加しており、着実に市民の皆様浸透してきているものと認識しております。

今後におきましても、さらなる利便性向上と利用促進に向け、周知啓発に努めてまいりたいと考えております。

○議長（藤田誠一） 松原経済部長。

○経済部長（松原広）（登壇） 高齢者就労支援についてお答えいたします。

まず、高齢者就労の課題についてでございます。

労働力確保の観点から、高齢者の力を求めている市内事業所は増加しておりますが、課題といたしましては、企業が高齢者に求めている業務内容と、これまでの経験を生かしたいと考える高齢者が望む業務内容が必ずしも一致しないというミスマッチが生じていることが上げられると考えております。

次に、高齢者就労ワンストップ窓口の創設やシニア人材活用ガイドの作成についてでございます。

現在、ハローワークやシルバー人材センターにおきまして、働く意欲を持つ高齢者に対する職業紹介や就労支援、短時間就労の提供が行われているなど、年齢に関わりなく活躍できる環境づくりに向けた相談・支援体制が構築されているところでございます。

また、高齢者雇用に関する事業者向けの資料といたしまして、高年齢者就業確保措置の内容や高年齢者活躍企業事例サイトなどの関連情報、

各種施策をまとめたパンフレットが国によって作成されており、ハローワークが事業所へ配布するなど周知が図られているところでございます。

本市といたしましては、こうした相談・支援体制の活用を基本に、引き続きハローワークやシルバー人材センターと連携しながら、意欲ある高齢者が活躍できる就労支援の充実に努めてまいります。

○議長（藤田誠一） 竹林教育委員会事務局長。

○教育委員会事務局長（竹林栄一）
（登壇） 教育行政についてのうち、セカンドブック事業についてお答えいたします。

本市では、5か月児健康相談時に、図書館司書が1組ずつ絵本を手渡しし、絵本を通じた親子の触れ合いの促進と乳児期から読書に親しむ環境づくりを目的としたブックスタート事業を実施しております。

実施に当たっては、単に絵本を配るだけでなく、親子に絵本の読み方や活用の方法についての助言や図書館でのおはなし会などのイベントの案内を行っております。

さらに、1歳6か月児健康診査や3歳児健康診査の際には、絵本リストを配布し、継続して親子の読書時間の充実を推進しております。

1歳半から5歳頃までは、語彙の増加や言語、情緒の発達において重要な時期であり、ブックスタート事業のフォローアップとしてのセカンドブック事業につきましては、読書習慣の定着や親子の触れ合いの充実、言語力の向上などの効果が期待されます。

一方で、導入に当たりましては、対象年齢の設定をはじめ、既存の子育て支援施策との連携、財源の確保などの課題がございますため、他市の取組状況を注視し、調査、研究を行ってまいります。

○議長（藤田誠一） 玉井上下水道局長。

○上下水道局長（玉井和彦）（登壇） 下水汚泥の肥料化など有効利用についてほか1点についてお答えいたします。

まず、本市での肥料化などの有効利用の取組、肥料化できる割合、コスト及び温室効果ガスの削減効果についてでございます。

下水汚泥の肥料化につきましては、令和5年度に肥料製造事業者へのヒアリングと調整を進め、令和6年度から1社への搬入を開始し、令和7年度からは2社に搬入し、本市で年間に発生した汚泥4,702トンのうち1,460トン、約31%を肥料として有効利用いたしております。

肥料化によるコスト削減効果は、セメント資源化と比較すると約600万円の削減となっておりますが、温室効果ガスの削減効果につきましては、両処理方式の間で大きな差はないと考えております。

次に、下水汚泥から作る肥料の安全性につきましては、令和5年度に有害成分である重金属の含有量の分析を行い、基準値を大幅に下回ることを確認しました。また、肥料製造業者においても、肥料の品質の確保等に関する法律で定期的な検査が義務づけられており、安全性は十分に確保されております。

次に、地域内循環が図られるような取組についてでございます。

御指摘のとおり、肥料化においては、市場ニーズの把握が大きな課題です。

このことから、東予地域の市町及び肥料製造業者と連携し、需要と供給のバランスを図るとともに、県担当課とは東予地域有機肥料利用促進協議会などを通して、下水汚泥から製造した肥料への理解や普及拡大に努めており、今後も地域内循環が一層図られるよう取り組んでまいります。

次に、上下水道管の管理についてでございます。

まず、上下水道管情報のデジタル化についてお答えいたします。

現在、上下水道管の情報は、台帳システム上でデジタル化し管理しております。

しかし、庁内の限られた端末からしか閲覧することができず、緊急対応には情報の把握に時間を要し、特に大規模災害時には、ほかからの支援を受けた際、速やかに情報の共有ができず、早期復旧に影響するおそれがあります。

このことから、令和9年度から開始する予定の新居浜市上工下水道施設包括委託事業で、上下水道管を一元的に管理し、どこからでも閲覧できるシステムへの再構築を予定しており、これにより、道路管理者との施設情報の共有も容易になると考えております。

次に、道路管理者と地下占用者との連絡会議についてでございます。

令和7年度に愛媛県地下占用物連絡会議が設置され、本年度も5月に第1回会議が開催されました。同会議では、定期的に相互の点検調査の計画、結果を共有するなどし、道路陥没等を未然に防ぐ取組を進めているところですが、調査及び修繕、更新に係る費用の財源確保が課題となっております。

次に、低コストで効果的な漏水調査方法の導入についてでございます。

御案内のとおり、人工衛星とAIを活用した新しい調査方法が注目されているところです。

現在、関係企業や導入した自治体から情報収集を進めており、技術の有効性や本市への適合性について検証を行っており、近隣自治体とも情報を共有しながら導入を視野に検討を進めてまいります。

次に、維持管理調査結果と今後の上下水道管の老朽化対策及び耐震化の計画のホームページ、SNS等での公表についてでございます。

下水道管の老朽化につきましては、昨年度、全国で一斉に大規模下水道管路特別重点調査が実施され、令和6年度に上下水道施設の耐震化状況に関する緊急点検がそれぞれ実施され、国土交通省のホームページで公表されているところです。

また、本市の上下水道管の老朽化対策及び耐震化の計画につきましては、一部ではございますが、ホームページで公表しております。

さらに、本年10月からの上下水道料金の見直しを実施するに当たり、上下水道施設の老朽化・地震対策の必要性や本市での取組の周知のため、市政だより6月号に特集を掲載いたしました。

今後におきましても、ホームページ、SNS等の様々な媒体を通じて、上下水道事業について市民の皆様に分かりやすい情報発信に取り組んでまいります。

以上で答弁を終わります。

○議長（藤田誠一） 再質問はありますか。河内優子議員。

○11番（河内優子）（登壇） 丁

寧な答弁ありがとうございました。

下水汚泥の肥料化など有効利用について、2点お願いします。

地域内循環が図られるよう取り組んでいるとのことですが、市内での取組事例があれば教えてください。

令和7年度の実績では、肥料化の割合が31%とのことですが、将来的には100%を見込めるのでしょうか。将来の汚泥の有効利用の見通しも含め、お示してください。

2点目に、新たな手法の導入も視野に検討中とのことですが、有収率の向上に向けて何か新たな取組はされているのでしょうか、お願いします。

○議長（藤田誠一） 答弁を求めます。玉井上下水道局長。

○上下水道局長（玉井和彦）（登壇） 河内議員さんの再質問にお答えいたします。

まず、1点目の地域内循環の取組事例につきましては、昨年度、教育活動への支援ということで肥料製造業者様から別子中学校に肥料を寄贈いただき、生徒による別子ファームでの野菜づくりに活用し、マイントピア別子で開催された収穫祭において野菜の販売と併せて廃棄物から再生した肥料として広報を行うなど、利用促進のPR活動を行っていただきました。

2点目の肥料化の割合を100%にということではありますが、将来の有効利用についてでございますが、昨年度における東予地域の市町から発生した下水汚泥量は、年間1万5,000トンでございましたが、地域内の肥料製造会社における肥料化は、年間約7,000トンに満たない状況であります。地域内での需要を考慮しますと、今後も全ての汚泥を肥料化することは難しいと考えておりますことから、燃料化についても現在検討しており、それと合わせて100%になるように努めてまいりたいと考えております。

次に、有収率向上に向けた新たな取組についてですが、昨年度、今後有収率を向上させるため、どのように漏水対策を進めていくのか、短中長期ごとに整理した漏水防止計画を策定いたしました。内容といたしましては、短期的には、新たな技術、手法の導入の検討も引き続き進めつつも、今まずできることとして、従来から実施する漏水調査の効率化を図るため、今年度は調査区域の再精査と明確化、また給水区ごとなどもう少し小さいブロックで有収率を検証できないか検討を進めているところです。

また、老朽管の更新については、昨年度、漏水多発管路を抽出し、リスク評価による優先度を基に策定した漏水多発管路更新計画に基づく計画的な更新工事を本年度から本格的に進めております。

今後もPDCAサイクルを繰り返し、継続的に実施することにより、有収率の向上を図ってまいります。

○議長（藤田誠一） 再質問はありますか。河内優子議員。

○11番（河内優子）（登壇） 答弁ありがとうございました。

小中学生の自殺防止対策について、2点お願いします。

教職員の方々にゲートキーパー研修を受けていただくことはいかがでしょうか。

2点目に、最近では長期休業明けに不登校の方や子供の自殺リスクが高まるということが指摘されております。夏休み・冬休み・春休み終了

前後の見守り強化など、取組をされていることや検討されていることがありましたら教えてください。

○議長（藤田誠一） 答弁を求めます。長井教育長。

○教育長（長井俊朗）（登壇） 河内議員さんの再質問にお答えいたします。

まず、教職員へのゲートキーパー研修の充実についてでございます。

私自身、大学教授の際に、相談のため研究室を訪れる学生に対応するため、松山市のゲートキーパー養成講座に自主参加し、その基礎を学んだことがあります。この経験を踏まえ、児童生徒に対するＳＯＳの出し方に関する教育と併せて、教職員に対するＳＯＳの受け止め方としてのゲートキーパー研修は極めて有効であり、両者を一体的に進める必要があると考えております。教員が、ゲートキーパー養成講座を受講することは、適切に児童生徒のサインに気づき、組織的に支援へつなぐ体制を構築するため、極めて必要性の高い取組と認識しております。講座を開講しております担当部局とも協議を行い、学校現場の実情を踏まえながら、計画的、組織的に研修体制の充実に努めてまいります。

次に、長期休業明けの見守り強化に関する取組についてでございます。

長期休業明けは、児童生徒の生活環境や心理状態が大きく変化しやすく、不安や悩みが表面化しやすい時期であると認識しております。特に、学校再開前後は、自殺リスクが高まる傾向が指摘されており、重大な課題として捉えております。

まず、学校再開が近づいた段階で、担任や養護教諭等が中心となり、家庭との連携を図りながら、特に不登校傾向があった児童生徒を中心に状況確認を行っております。

さらに、長期休業明けにおいては、児童生徒の表情や言動、出欠状況の変化を丁寧に把握するとともに、特に欠席が続く児童生徒については、家庭との連携を図りながら、時には家庭訪問をし、細心の注意を払って状況を確認しております。

また、昨年度は、長期休業明けに文部科学大臣メッセージを児童生徒、保護者へ周知し、教育委員会と学校が一丸となって啓発活動を推進いたしました。

今後におきましても、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、福祉、医療、警察等の関係機関と連携し、個々の児童生徒の状況に応じた支援を行う体制を整えてまいります。

○議長（藤田誠一） 再質問はありますか。河内優子議員。

○１１番（河内優子）（登壇） 丁寧な答弁ありがとうございました。一般質問を終わります。