

## 令和6年5月市会本会議代表質疑

西山信昌議員（下京区）

下京区選出の西山信昌です。吉田孝雄議員に引き続き、公明党京都市会議員団を代表し、令和6年度京都市予算案第2次編成及び市政の重要課題について質疑いたします。市長並びに関係理事者におかれましては、誠意あるご答弁をお願いいたします。

### 【京都駅東部エリアのまちづくりについて】

まずはじめに、「京都駅東部エリアのまちづくり」についてお尋ねします。ホタルが飛び交う季節を迎え、先日、崇仁地域を流れる高瀬川でもホタルの幻想的な光景を目にすることができました。高瀬川が流れる各地の保勝会の皆様が、清らかな流れを保とうと清掃活動やホタルの生育に取り組んでくださっています。護岸の補修工事を行い、水量を確保し、将来にわたって、その景観を保全する高瀬川再生プロジェクトは、今年度、七条通より南側の崇仁地域に及びます。今後さらに多くの地域でホタルが飛び交う川となることを願っています。

私は、崇仁高瀬川保勝会の清掃活動に参加していますが、参加するたび、間近に見える京都市立芸術大学の学舎がどんどん姿を現し、昨年10月1日、移転オープニングセレモニーを迎えました。私も、京都市の未来を切り拓く取り組みがいよいよここから始まる、また、この間推進してきた者の一人として、必ずそのような取り組みをしていくとの決意を持ちながら、出席させていただきました。

芸大移転という中核中の中核の事業が実現し、京都の玄関口京都駅に近い立地、多くの将来活用地があることなど、今後、周辺地域でどのようなまちづくりが行われるかについては、おのずと注目が集まります。

平成27年3月に策定された移転整備基本構想の基本理念には、京都の玄関口・京都駅の東部エリアに、文化芸術を創造し、国際的に様々な人が集い、交流し、まちが賑わい、世界に発信する「文化芸術都市・京都」の新たなシンボルゾーンを創生しますと掲げられました。

文化庁の京都移転もあり、この理念は重みをましていると感じます。芸大キャンパス近隣の市有地では、SDGsの実現と文化芸術都市・京都の未来を共に創

造・発信する交流共創拠点の整備も決まり、今後、このエリアでの取り組みが、文化と経済の好循環を創出し、京都の未来を切り拓くものとなるよう期待が高まります。

また、学生がまちなかを行きかうだけでもまちに活力を感じますが、学生が時にはまちなかで創作活動し、時には地域の皆様と様々な活動をともしる中で、どのようなものが生み出されるのかとても楽しみです。

さらに、芸大内に柳原銀行記念資料館があり、キャンパスの中に世界人権問題研究センターが移転された意義は計り知れないと感じています。これらの施設との連携により、この地でしかなしえない取り組みで世界に人権文化を発信していただきたいと思えます。

このエリアのポテンシャルや期待を語ると枚挙にいとまありませんが、松井市長が掲げられる基本政策の1つである「突き抜ける魅力のある文化首都・京都」の実現に向け、この京都駅東部エリアの取り組みが非常に重要であると考えています。そこでお尋ねします。

今後、京都駅東部エリアにおいて、どのようなまちづくりを進めていかれるかお答えください。

### 【終活支援について】

次に、「終活支援の充実」についておうかがいします。厚生労働省の国立社会保障・人口問題研究所は、4月に日本の世帯数の将来推計を発表しました。それによると、2050年に全5261万世帯の44.3%に当たる2330万世帯が一人暮らしとなり、このうち65歳以上が1084万世帯で全体の20.6%を占めるといいます。我が国では、長寿化、核家族化、未婚化などを背景に65歳以上の一人暮らしは、1990年に約160万人であったのが2020年には約672万人とこの30年間で4倍に急増しています。

こうした中、身寄りのない単身者にとって、賃貸住宅への入居、入院、施設入所時に求められる保証人や緊急連絡先になってもらえる人がいない、金銭の管理、生活の支援、死後の葬儀、納骨、遺品の整理をどうするかなど、これまで家族が担ってきた役割をどうするかが課題として顕在化してきています。日頃私が市民の皆様からいただく様々なご相談でも、死後事務委任などについてご相談を受けることがあります。

亡くなった方に身寄りがない場合、市が戸籍調査などを行ったうえで、葬祭人がおられなければ、墓地埋葬法などにより、市が火葬を行い、さらに、ご遺体の引き取り手がなければいわゆる無縁遺骨となります。人生の終わりのための活動である終活に取り組まれる方が増える中、エンディングノートを作成し、お墓の準備をし、葬儀社と生前契約をしていたとしても、それらが誰にも知られずに本人の思いがかなえられないまま、市により火葬納骨が行われることも考えられます。

そのような事態に対応するため、横須賀市では、終活情報登録伝達事業を実施されています。この事業は、緊急連絡先やお墓の所在地等の終活関連情報を、生前、本人の希望に基づき市に登録し、本人が意識障害に陥ったり、または死亡した場合、その情報について、特定の方からの問合せに限定開示することにより、本人の死後の尊厳を守るとともに、安心した人生を送っていただくことを目的とするものです。

京都市においても、死後事務に関する取り組みとして、市からの委託により単身高齢者万一あんしんサービスが実施されていますが、事業対象者が限定的であることなどから、より多くの方の安心につながる支援が必要な状況であると考えています。

また、本市においては、身寄りのない方の火葬件数は、令和4年度で墓地埋葬法などによるものが112件、生活保護法では458件とかなりの数となっており、近年の増加は著しく、財政負担も増えています。必要な情報が市に登録され、緊急連絡先や葬祭対応していただける人などの情報があれば、市の事務や財政負担も軽減されます。そこでお尋ねします。

京都市においても、本人の死後の尊厳を守るとともに、安心した人生を送っていただくため、終活情報などを市に登録し、特定の方からの問合せに対して開示する事業を実施していただきたいと思っておりますがいかがでしょうか。

### 【オンライン相談の充実について】

次に、「オンライン相談の充実」についておうかがいします。公明党京都府本部青年局では、昨年12月27日、門川大作前市長に対し、政策アンケート「ボイス・アクション」を基にした政策提言を提出しました。

この提言は、公明党の青年党員と府本部所属議員が協力し、京都各地の街頭やネットの特設サイトなどで広くアンケート運動を展開し、お寄せいただいた6,652件の声をもとにとりまとめたものです。その中で、平日は、学校や仕事のため、役所の手続きが大変との趣旨のお声をいただきました。

このお声なども踏まえ、17の提言項目の一つに行政サービスのデジタル化の推進を盛り込み、「誰一人取り残さない、人にやさしい」視点を重視した、スマート区役所の実現へ、「書かない窓口」「行かない窓口」「待たない窓口」の拡充などを求めました。

本市においても、いわゆる3ない窓口の実現に向けた取り組みが順次進められています。本年3月の予算特別委員会の局別質疑で、行かない窓口の進捗状況について質問したところ、令和5年度に新たに拡充された14手続を含め50の手続がオンライン化され、年間100万件以上の申請がオンライン対応可能となっているとの答弁がありました。

マイナンバーカードが大幅に普及したこともあり、取り組みが進みつつあると認識しています。このように申請などの手続きはオンライン化され、窓口にいなくて済む場面が増えていますが、市民の皆様が各種相談などじっくりと顔を突き合わせて話がしたい場合、また、市の側が市民の方の状況をじっくりお聞きしたい、あるいは、じっくり説明したい場合は、窓口に行くということが基本となっていると思います。

しかしながら、このような場面でも、希望者には、オンライン会議の仕組みを用いたオンライン相談を導入できないでしょうか。コロナ禍を経て多くの方がオンライン会議を経験することとなりました。そのような中、民間の各業種においても、オンライン相談が実施されている状況が見られ、自治体においても徐々に広がりを見せています。現在、本市でも子育て支援や移住相談など、一部の事務において、オンライン相談が可能となっています。

私自身、歩行が困難な方から窓口で相談に行くことが本当に大変とお声をいただいたこともあります。相談や必要書類の提出が1度ではすまず、複数回に及ぶこともあると思います。そのような場合の来庁回数の減少につながることも可能と考えます。また、例えば障がい者福祉や高齢者福祉・介護などで、本人に加えて、遠方の家族による手続きのサポートが必要となるような場合でも、3者でオンライン会議をすれば遠方から来ていただく必要もなくなります。

そこでお尋ねします。

京都市のより多くの業務において、オンライン相談を可能とさせていただきたいと思いますが、いかかでしょうか。

### 【市職員に対するカスタマーハラスメント対策について】

最後に、「市職員に対するカスタマーハラスメント」への対策についておうかがいします。1990年前後から様々なハラスメントが言われるようになる中、近年では、顧客や取引先などからの理不尽な要求や悪質なクレームといった著しい迷惑行為であるカスハラと略されるカスタマーハラスメントが言われるようになりました。

先日公表された厚生労働省の職場でのハラスメントに関する実態調査では、相談件数の推移でパワハラやセクハラに減少の兆しがみられる中、カスハラは唯一増加が減少を上回りました。

公務職場の状況はといえば、全日本自治団体労働組合が2021年8月に公表した自治体職場でのカスタマーハラスメント、悪質クレームの実態調査結果によると、過去3年間に住民からカスハラを受けた人は約46%、職場で受けている人がいるところを見たというケースを含めると76%となり、約4分の3の職場でカスハラが発生している実態が明らかになったといえます。

迷惑行為としては、暴言や説教が約64%、長時間のクレームや居座りが約60%、複数回に及ぶクレームが約60%と目立つとのことでした。また、迷惑行為を受けた職員のほぼすべてがストレスを感じ、約3分の2が強いストレスを感じたといえます。

私も約20年に及ぶ自治体職員としての経験の中で、今で言えばカスハラと言われる状況に遭遇したことは1回や2回ではなく、ふと思い出すことがありますし、周囲の職員に対するものも目にすることがありました。カスハラ対策では、正当なクレームと区別する明確な判断基準の設定が困難との課題があります。特に公務職場においては、市民の皆様のお声が市政を推進するうえでの貴重な源泉であり、対策をとる難しさも感じます。

京都市においては、これまで京都市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例に基づき不正な要望等や不正な言動を伴う要望等について組織的に毅然と

対応されていますが、動画撮影やSNSでの個人攻撃など、迷惑行為は多様化・複雑化し、従来の枠組みでは十分に対応しきれない事案が発生しかねない状況にあると認識しています。

職員の皆様が安心して職務を遂行し、その能力を十分に発揮できる職場環境を確保するため、住民の皆様の貴重なご意見はしっかりお聞きしながらも、人としての尊厳や人格を傷つけるとともに、公務の適正な執行を害するハラスメントに対しては、個人まかせではなく、組織としてしっかり対応する一層の対策が必要であると考えます。

我が会派の議員が本年3月の予算特別委員会の局別質疑でこの課題について札幌市のカスハラ防止啓発ポスターの掲示、電話の通話録音の取り組みなどを紹介しながら質問したところ、今後のカスハラ対策について、社会情勢の変化等を踏まえ具体的検討を進めているとの答弁もあったところです。そこでお尋ねします。

**今後、京都市職員に対するカスタマーハラスメントへの対策についてどのように取り組んでいくのかお聞かせください。**

以上で私の質問を終わります。御清聴ありがとうございました。