

9人の議員が市政を問う 一般質問

- 1 児玉 正孝 「カスタマーハラスメントに対する行政の対応は」…P14
- 2 市原 正 「消防団員減少への対策を」…P15
- 3 園田 浩文 「阿蘇市総合計画について問う」…P15
- 4 菊池 勝秀 「健康寿命延伸に向け移動販売の活用を」…P16
- 5 五嶋 義行 「持続可能な農業への取組みを」…P16
- 6 湯淺 正司 「合併から20年、そしてこれからの阿蘇市は」…P17
- 7 佐藤 和宏 「将来に向けた農業振興を」…P17
- 8 杉谷 保信 「市役所（支所含む）窓口に軟骨伝導イヤホンの設置を」…P18
- 9 竹原真理子 「未利用畜産施設の利活用を」…P18

カスタマーハラスメントに対する行政の対応は



児玉 正孝

児玉 カスタマーハラスメントと
思われる過度な要求や発生事案は。

和田総務課長 カスタマーハラス
メントの定義は、顧客等からのク
レーム、言動の要求内容の妥当性に
照して社会通念上不相当なもので
あって、労働者の就業環境が害され
るものとされています。クレームや
要求の中には、事務改善に繋がるも
の、各種制度に対するものなど、正
当なものがある一方で、悪質なク
レーム、理不尽な要求や不当な要求
などもあり、その判断は非常に難し
い状況です。

本市でも、電話や窓口対応におい
てカスタマーハラスメントと思われ
る事案は年間を通して各部署で発生
しており、暴言、罵声、法的根拠の
ない要求等があるようです。現状で
では、大きな問題に至らず、各部署
で適切な対応がなされています。

児玉 労働者の働き方改革が求め
られる中で、職員が、市民サービ
スの向上や公共の福祉充実のために安
心して職務に専念するためには。

総務課長 東京都で、全国初とな
る「カスタマーハラスメントに関す
る条例」が上程されます。カスタマー
ハラスメントはだめだと主張する根
拠ができることは職員にとって非常
に有益であることから、市としても
これを参考に、職場環境の整備・改
善に向けて取組んでいきたいと考え
ています。

児玉 全庁的なアンケート等によ
る実態調査の予定は。

総務課長 アンケート調査等も速
やかに実施して状況を把握し、必要
な措置を盛り込んだマニュアル等の
策定を検討していきます。



カスタマーハラスメント（イメージ）

消防団員減少への対策を



市原 正

市原 9月2日の熊日新聞に「消防団員全国的に減少傾向」の記事があったが、阿蘇市の現状は。

市原防災情報課長 現在、正規団員675人、機能別団員70人、合計745人です。令和元年と比較し合計では5人増となりますが、正規団員は65人減になっています。

市原 この状況をどう分析しているのか。

防災情報課長 正規団員の減少に伴い、その補完として、令和2年度に機能別団員を創設し人数を確保しています。機能別団員は、特定の地域特定の事象についての出動のみとなるため、正規団員の減少は、その他の活動に支障が出てくるのではと懸念しているところです。

市原 SNS等を見ると、操法大会に対する疑問が数多く発信されている。団員減少の原因の一つは、操法大会にあると私は思う。大会の見直しを検討し、併せて班の統合など団員確保への課題を消防団内部で協議されるよう求めたいが。

防災情報課長 消防団員の確保は重要な課題と思っています。団員へのアンケートを実施し問題を把握しながら、幹部会等で協議検討したいと思っています。

阿蘇山上(仙酔峡含む)のミヤマキリシマ群生地について

市原 以前の質問で、群生地保護に関して、環境省と連携した対策を求めているが、その後の状況は。

秦観光課長 環境省とは4回ほど会議をもち、枯れ枝の除去等のテスト区域を設けるなど、管理に関する実証実験についての協議を行っています。



更新される消防団員の活動服

阿蘇市総合計画について問う



園田 浩文

園田 平成17年合併時の人口は3万154名であったが、令和6年6月末の時点では2万4262人と5892人減少している。人口減少の要因と分析は。

廣瀬企画財政課長 熊本地震後は転出者増により人口減少が顕著になっていましたが、直近3か年の累計では、出生と死亡の差がマイナス1026人で数値上は自然減による減少が主な要因となっています。

園田 現在策定を計画している令和7年度から令和15年度までの次期阿蘇市総合計画において、最も重要視するポイントは。

企画財政課長 共通課題としては人口減少と少子高齢化対策が挙げられます。長期的視点では、世界的半導体製造企業等の進出と、大分空港宇宙港将来ビジョン、更には、熊本と大分をつなぐ中九州横断道路の整備促進など広域的な動きを見据えたうえで、世界文化遺産登録、観光交流移住定住の促進、雇用創出、防災力強化など、市民の皆様が健康で元氣

に過ごせる環境を整えることが最重要ポイントと捉えています。

学校とPTAの在り方について
園田 阿蘇市立小中学校のPTAの加入率は。

松岡教育課長 本年度の加入率は99.8パーセントと多くの方々に加入いただいています。

園田 各学校の任意団体ではあるが、継続できるPTAの必要性をどう考えているのか。

坂梨教育長 PTAは、子供達の健全育成や学習環境づくりのために活動されています。「子供たちのために今何が必要なのか」を中心にみんなで話し合い・模索しながら今後も、より豊かで参加しがいのあるPTAとなるよう期待しています。



PTAの地域体験活動

健康寿命延伸に向け移動販売の活用を



菊池 勝 秀

たいと思います。

登山客向け臨時駐車場(旧スキー場)にトイレの設置を

菊池 草千里駐車場に自動徴収システムを導入したが、利用は増えたのか。

秦觀光課長

駐車線の引き直しもあり、前年と比べ、一般車両で7月は3263台、8月は2065台の利用増となっています。

菊池

早朝から占有していた登山客の方を、旧スキー場の臨時駐車場に誘導したことも増加の要因ではないだろうか。ただ、トイレがない。設置はできないか。

荒木経済部長

今後、県や環境省との会議等において整備のお願いを行っていきます。



移動販売 (イメージ)

佐藤市長 阿蘇西部地区に「ふれあい市場あかみず」があり、十二分に活用できるよう、今後も地域の皆さん方と一緒に取組んでいき

菊池 本市における65歳以上の方の割合は約40パーセント。高齢者の方が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、特に介護状態にならないための「健康寿命延伸に向けた取組」が大事と思う。本市の取組みは、各種教室や講座を開催し、外出の機会創出のほか、趣味の発見等で生きがいと健康づくりを推進しています。

期待できるものがある。自宅にこもりがちな高齢者に、身近な場所への外出を促し、買い物をする楽しみで健康維持につなげたいと、他の自治体で「移動販売」を続々と開始している。過去に区長や一部の地域だけの聞き取りで必要性はないと判断しているが、住民アンケートの実施で判断してはどうか。

持続可能な農業への取組みを



五嶋 義 行

五嶋

今、世の中は令和の米騒動で大変な騒ぎである。過去には冷夏を原因とした米不足もあり、農業は本当に持続可能な産業なのかの思がある。市の「人・農地プラン」の進捗状況は。

佐伯農政課長

令和4年2月に農業の将来像や地域農業の担い手を定めた「人・農地プラン」を旧町村毎に定めており、毎年度、担い手の追加等の見直しを行っています。

五嶋

今後、「人・農地プラン」はどのように推進するのか。

農政課長

当該プランは、国の制度見直しで法定化され、地域計画に移行します。地域計画は、農業者や関係機関等との話し合いにより策定するもので、将来の農地利用の姿を明確化した設計図として、概ね10年後を見据えた計画となります。今年度中の策定に向け、11月から市内各地域の旧小学校単位毎に、担い手を中心とした話し合いを開催する予定です。

獣害対策へICTの活用を

五嶋

今年は、猛暑の影響か獣害被害が多く聞かれる。罾の見回り等負担も大きいことから、効率的な獣害対策としてICTの活用はできないか。

農政課長

獣害対策のICT機器は数多くあり、導入には国の交付金事業による採択事例もあるようです。現在、市役所屋上に通信用機器を設置し、スマートフォンを活用した罾捕獲監視システムの実証実験を行いながら、費用対効果等の検証を行っています。

他に「阿蘇市幹線道路(成川)道尻間」における今後の整備「行政区の見直し(統合・分割等)の検討」について質問がありました。



ICTを活用した罾捕獲監視システム

合併から20年、そしてこれからの阿蘇市は

将来に向けた農業振興を



湯浅 正司

湯浅 町村合併から20年、これまでの阿蘇市の歩みは。

廣瀬企画財政課長

平成17年2月11日、人口規模も成り立ちも異なる3町村が合併し、その効果を最大限に活かすべく、時代の変化や、その時々々の課題を受け止め20年間取り組んできたものと認識しています。この間、平成24年の九州北部豪雨、平成28年の熊本地震、阿蘇中岳の爆発的噴火、令和に入り新型コロナウイルス感染症のまん延など、市民の皆さまの生活に大きな影響を与え続けました。

このような中、平成26年に開院した阿蘇医療センターは、平時をはじめ、災害などの非常時に地域医療の拠点としてその役割を十分果たしてきました。

また、熊本地震とその後の降雨による山腹崩壊の拡大を受け、平成30年から、国の直轄砂防事業が動き始めたことは、将来にわたり市民の皆さまの命と暮らしを守り続けるための大きな成果であったと感じています。

これからも引き続き、地域の課題に向き合いながら、ニーズをしつかりと捉え、20年先の歩みをさらに加速し、未来への発展的な取組みに繋がられるよう進めていければと考えています。

湯浅

未来の阿蘇市には、様々な課題もあるが、市長のこれからの思いを。

佐藤市長

TSMCの進出、公共施設の改修など阿蘇市を取り巻く状況は大きく変わっています。

阿蘇市の未来に向け、正面から取り組み、人材の育成、地域の活性化などの課題解決を強力に進めることが結果、市民の皆さま方の安全安心に繋がるものであり、それらが今後の阿蘇市の大きなものになると考えています。



佐藤 和宏

佐藤 水田活用の直接支払交付金制度の見直し(5年水張ルール)では

水張りが出来ない水田は交付対象から外れ、遊休農地の発生が懸念されるが、市の対応は。

佐伯農政課長

制度の見直しについては、本市だけでなく、他の自治体からも緩和策等を求める請願書が政府に提出されています。引き続き県内の状況を注視しながら対応していきたいと思えます。また、今後5年水張ルールが導入される場合には収益性の高い畑作物を定着させるというところで、新たな作物や機械導入等の支援事業の実現に向け、取組む必要があると考えています。

佐藤

畑作促進事業を活用して新たな作物を導入した場合、担い手の更なる確保や農地の集積が必要となるが、その対策は。

農政課長

担い手の確保には、既存事業に加え親元就農や新規参入雇用就農などの形態に合わせた支援のほか、市内10の地域営農法人や認定農家等の担い手への農地集積と定



水張りが困難な農地



雄大な阿蘇

期的な情報交換会議の開催などで支援と情報提供をしていきたいと思えます。

佐藤 農業振興と市の活性化を図るため、農地周辺の今後の状況変化を予測し、優良農地地区域の変更を行うなど、将来に向けた土地利用の展望は。

佐藤市長 本年産の米価格が上昇し安堵していますが、これからの担い手不足や気候変動の状況を見ると概ね10年先の予測を立てながら農業振興に取組んで行く必要があると思えます。土地利用についても将来を見据えて、必要であれば国や県の関係機関に働きかけていくことも考えて行きたいと思えます。

市役所(支所含む)窓口で「軟骨伝導イヤホン」の設置を



杉谷 保信

杉谷 市民課の窓口で高齢の方や難聴の方が来られた場合の対応は、

和田総務課長 窓口は、障害手帳をお持ちの方、ご高齢の方など様々な方が利用されます。対応する職員は、丁寧でわかり易い対応を心がけています。

特に、職員の声が聞き取りにくい方には、プライバシーにも十分に配慮をしながら、ゆっくりとやさしい言葉で話しかけています。必要に応じて、筆談での対応も行っています。

杉谷 別室での対応も行おうのか。

総務課長 個人情報等が周囲に聞こえることが懸念される場合には別室での対応も行っています。

杉谷 県下でも、少しずつではあるが、「軟骨伝導イヤホン」の窓口設置が進んでいる。市の対応は、

総務課長 ご高齢の方で、聞き取りに関して窓口利用が困難な場合には、ご家族の方が付添って来庁されるケースが多いようです。軟骨伝導イヤホンを設置することで、付添い無しでも窓口利用が可能となり、住

民サービスの向上にも寄与できると思っております。また、職員側にとっても、対応しやすく働きやすい窓口になりますので、設置に向けて検討を進めていきます。

他に「タブレット端末を利用した防災体制の強化」「アピユアランスケア」「任意接種ワクチン」について質問がありました。



「軟骨伝導イヤホン」とは

耳付近の軟骨を振動させて音を伝える「軟骨伝導」の技術を用いたイヤホンです。通常のイヤホンとは違い、耳の中に挿入しないことから清潔さを保つことができます。

未利用畜産施設の利活用を



竹原 真理子

竹原 仔牛の価格下落により、やむなく廃業した畜産農家があるが施設や機械類はまだ使える状態である。これらの施設を新規就農者や事業者が使えるよう、市独自に農地バンクの「畜産版」として支援策を検討できないか。

佐伯農政課長 熊本県農業会議が令和3年に熊本農業経営支援センターを設置し、経営移譲を希望する畜産農業者と新規就農者のマッチング支援や経営継承の支援事業などを行っています。これらの情報を積極的に紹介していきます。

竹原 畜産は阿蘇の重要な基幹産業である。畜産王国「阿蘇」を守るための対策は、

農政課長 本市の農業産出額は約160億円で、その過半数を畜産が占めています。今後も畜産業の経営に寄り添った支援について、関係団体等と連携していきます。

ふるさと納税の有効活用を
竹原 ふるさと納税は重要な財源

だが、どの様に活用されているのか。
石松まちづくり課長 令和5年度は約2億7千万円の寄附をいただいています。返礼品等の経費を除いた額は、一般財源として活用しています。

竹原 企業版ふるさと納税の使途は、**廣瀬企画財政課長** 内閣府の認定を受けた地域再生計画に基づく事業に充当しており、今年度は、子育て支援策として育児手当等に活用しています。

竹原 基金創設の予定は、**企画財政課長** 現時点では予定していません。

竹原 将来のふるさと納税の活用予定は、

佐藤市長 基金を継続事業の財源とする場合、その財源を10年20年と安定的に確保する必要があることから、活用にあたっては慎重な検討が大事であると思っています



畜産共進会