

第26回苫小牧市議会定例会(12月1日～12月9日)の一般質問で取り上げた質問要旨と答弁要旨を報告させていただきます。少々長くなっておりますが、興味のある項目についてだけでもお目通しいただき、ご意見いただければ幸いです。

質問項目

1. 鹿被害対策について
2. 中小企業振興について
3. マイナバーカードについて
4. カスタマーハラスメント対策について

○が質問要旨 ●が答弁要旨となっております。

1.鹿被害対策について

○数年前より、大量の鹿の出没により市民生活の各方面に深刻な影響が出てきているが、農業被害の推移と対策は。

●令和元年度241万円、令和2年度238万円、令和3年度584万円となっている。被害防止対策としては苫小牧市鳥獣被害防止対策協議会へ補助金を交付し、捕獲事業を実施している。

○苫小牧市鳥獣被害防止計画(R4～R6)では、捕獲計画頭数を550頭と定め植苗と樽前方面を中心に猟友会に委託し、くくり罠によって捕獲しているが、この間のこの猟期と近年の捕獲件数はどの様になっているのか。

●例年10月中旬以降から開始し、12月末または翌年1月中旬まで実施。令和元年度430頭、令和2年度450頭、令和3年度500頭を捕獲している。

○この捕獲計画頭数が不十分であり、現在の猟期(10月1日～翌年3月31日)を農作物の収穫期である9月への前倒しとともに捕獲頭数を大幅に見直すべき。

●農業被害が増加している現状を踏まえ、改めて農業者の方の意見を伺うなどして検討したい。捕獲頭数の増加については胆振振興局と協議している。

○この農業被害対策に関する捕獲事業にあたっては、捕獲場所の農地での鹿の解体を巡るトラブルもあると聞いているが、この事についての認識は。

●鹿の解体について各地区に解体後の鹿を入れる密閉ボックスを用意し、猟友会としてその場所で解体を行うよう指導しており、今年度改めて文書で通知したが、ハンターが捕獲場所の農地で鹿の解体を行ったことから農業者からの指摘があり、ルールの徹底を猟友会から当該者に対して口頭で指導したことを確認している。

○今回の件は捕獲事業に関する猟友会内部の情報共有が不十分、それと農業者の捕獲事業に関する理解が不十分なことが起因しているのではないかと思う。以前は、猟友会のメンバーを集めて説明会を開催していたが、この3年～4年は説明会を開催しておらずに猟友会

事務局に文書の発送で済ませているとも側聞するが、この事に関する今後の対応の考えは。

●コロナ感染防止のため、令和3年度と4年度については6班体制で実施している各班長に事業資料を説明し、班長から班員に資料配布と説明するかたちで実施している。来年度以降はコロナ感染症の状況も考慮しながら出来る限り開催の方向で検討していく。

○市街地における鹿被害の推移と対策は。

●ふん害や食害などの通報は、令和30件であったが、出没等に関する通報を含めると令和元年度65件、令和2年度119件、令和3年度は264件となっている。また、鹿被害対策としては、防除グッズの貸し出しのほか、今年度から新たに市街地周辺で捕獲事業(50頭)の捕獲事業を実施す目予定。

○鹿と車の衝突事故についての発生件数の推移と対策は。

●鹿と車の接触事故件数は、令和元年214件、令和2年242件、令和3年303件となっており、その対策としては、注意喚起看板のほか、今年度新たに鹿出没の多い道路わきの助走幅を拡幅し、視認性を高めた。

○各分野別の鹿の被害状況と対策をお聞かせいただきましたが、残念ながら鹿の出没とその被害は年々右肩上がりであり、今後においても増えていくのではないかと懸念の声が市民の間で広がっております。何故、このような事態になっているのか改めて市の見解をお聞きいたします。

●毎年一定数を捕獲しているにもかかわらず、全道の推定生息数が増加傾向であることと狩猟者人口の減少と高齢化に伴う、近年の狩猟捕獲数の減少も要因の一つと捉えている。

○様々な対策講じ努力をしているのにも関わらず鹿の被害が増えているというのは、結果的には「穴の開いたバケツで水を汲む」と例えられる。ここに至っては、対処療法的な対策では間に合わないことが明白であり、市、JA、農家、猟友会、町内会連合会などの関係機関が構成する円卓会議を設置して、情報共有や原因療法に向けた知恵を出し合う場をつくることを提案するが、この考えに対する見解は。

●前述のような鹿被害防止対策を講じているにもかかわらず、被害が増加傾向にあり、各方面から対策強化についての意見が寄せられている。市内の関係者が一堂に会し、関係者間での情報共有と共通認識を持つ場を設けることは、意義のあるものだと考えるので、そうした場の設置について前向きに検討していく。

2.中小企業振興について

○第1次中小企業振興計画(H30年度~R4年度)の検証作業とその結果はどの様になっているのか。

●中小企業振興審議会において評価したところ、現計画に掲げる101事業について、R4年度の各事業の目標値に対し、R2年度末の実績値を比較し結果、全体の9割以上が「達成・ほぼ達成」の結果になった。

○第1次計画で中小企業振興のための3つの柱を掲げて取り組んできたが、まず1本目の

柱である「創業促進及び経営基盤の強化」の取り組み内容と目標値に対する成果は。

●関連する25事業を評価し、24事業が「達成・ほぼ達成」との結果となったが、苫小牧市中小企業融資制度の利用件数は43%に留まった。

○2本目の柱である「人材確保・育成及び事業承継の円滑化」の取り組み内容と目標値に対する成果は。

●関連する41事業の達成度を評価し、37事業が「達成・ほぼ達成」となった。その中で、処遇改善事業数については91%となった。

○3本目の柱である「販路拡大及び需要開拓の促進」の取り組み内容と目標値に対する成果は。

●関連する35事業のすべてが、「達成・ほぼ達成」という結果になったが、商談会・展示会等の支援策利用件数は75%となっている。

○この間の取り組みはコロナ禍の影響があった面も否めないと思うが、本計画の推進によって市内の中小企業の経営へ及ぼした影響についてはどの様に考えているか。

●第一次中小企業振興計画期間であるH30年度から5年間においては、コロナ禍、エネルギーや物価の高騰などもあり、中小企業の経営に大きな影響を及ぼした。そのような中であっても中小企業支援策を41事業から56事業に増やし、創業サポート事業の申請件数が増加するなど、事業者の利用も増えていることから、事業者の支援にしっかり繋がったものと考えている。

○条例に掲げている「市」「中小企業者等」「大企業」「市民」の責務の取り組みとその成果は。

●コロナ禍により、自主的なみのも含め、企業等の活動が制限される中、令閨を深めることが困難な状況であった。中小・小規模事業者の振興にとって、企業間や支援機関などとの交流は重要であり、今後の対応が課題でもあると認識している。

○是非とも「市」「中小企業者等」「大企業」「市民」の責務が意識づけされるような仕掛けづくりを検討していくべきと考えるが如何か。

●前述の課題も含めて、中小企業振興審議会で議論を深め、どの様な施策が有効であるか検討してまいりたい。

○中小企業振興に係る事業一覧(別冊)に関する周知と活用についての認識は。

●中小企業に係る事業を一覧にまとめた苫小牧市中小企業振興計画別冊については、毎年更新を行い、新規事業の把握や前年度実績値を掲載し、市のホームページや中小企業支援のポータルサイトである「とまサポ」に掲載し周知している。

しかし、まだまだ知らない事業者も多いと考えており、行き届いていない事業者を減らす努力を続けてまいりたい。

○新たな第二次中小企業振興基本計画の素案が策定されているが、第一次計画と第二次計画との違いは。

●コロナ禍の影響で中小・小規模事業所を取り巻く環境は大きく変化しており、来年度から

の第二次計画は ICT や異業種間のコミュニティの形成、デジタル化への対応などウイズ・アフターコロナに対する考えも随所に踏まえた形とした。

○素案から計画案、そして計画までに至るまでの手順とスケジュールについてはどの様に考えているのか。

●第二次中小企業振興基本計画については、来年1月にパブリックコメントを行い、市民から広くいただく予定としており、来年2月の所管の委員会に報告を行い、全ての意見を反映したものを完成版とし、4月からスタートできるよう周知を行う予定。

○中小企業・小規模事業者からの意見聴取と計画案への反映の考えは。

●事業者の皆さまとは、日頃のやり取りの中や関係団体を通じ、事業者の意見の把握に努めている。策定までのスケジュールの中でパブコメや審議会にて意見をいただく機会があるので、変更すべき点の意見については、今後も計画案に反映させていく。

○中小企業振興審議会規則というのがあり、この第5条に「審議会は必要があると認めるときは部会を置くことができる」と明記されている。本計画をより実効性を上げ、推進力を高めていくためには、本市における多種多様な中小・小規模事業者のニーズを吸い上げて政策や事業をベストマッチしていくこと肝要であり、この部会を活用して次期計画をアップデートすることを求めるが如何か。

●今後、新たに策定する計画の実効性が高くなるよう、審議会での議論を重ねながら、部会の活用も含め、多種多様な中小・小規模事業者のニーズを吸い上げるための取り組みを進めていく。

○新たな計画案策定の中での部会の活用についてはスケジュール的に難しいという趣旨の答弁であり残念だ。そうであるならば、新たな第二次中小企業振興計画を推進していく中で、この間私が求めてきた市発注工事が下請けに行けば行くほど、地元の受注率が低下するなどの難しい課題解決に向けての部会を活用していくことを求める。

●市の発注する工事や物品についての地元事業者の活用については市の責務として条例に明記されており、(審議会の部会での検討を含め、どの様な取り組みが出来るか検討しながら進めてまいりたい。

3.マイナンバーカードについて

○マイナンバーカードの年次別発行枚数と普及率の推移は。

●マイナンバーカードの交付が始まった当初は交付枚数が少ない状況であったが、マイナポイント第1弾が開始されたR2年度以降交付枚数は増加している。H29年度は3,000枚10.7%、H30年度は4,600枚12.6%、…R2年度21,000枚26.9%、R3年度は24,000枚42.4%、R4年度10月末で11,500枚50.3%となっている。

○本年4月18日に市役所本庁舎地下1階に整備した「マイナンバーカードセンター」の設置における事業効果は。

●マイナポイント第2弾の効果や健康保険証等の報道により、急激に申請数が増加しているが、待ち時間は最大30分程度に抑えられている。「マイナンバーカードセンター」設置前の場所と体制では対応が困難だったことから、非常に大きな効果があったものと考えている。

○来年2月まで延長されたマイナポイント手続きのサポート状況は。

●「マイナンバーカードセンター」をはじめとする市内3カ所の特設会場でサポートを行っており、マイナポイントの申し込みに加え、保険証としての利用申し込みや公金受け取り口座の登録を行っている。4会場で月平均約2千人以上の方をサポートしており、マイナポイント第2弾の申込期限のR5年2月末まで、引き続きサポート体制を維持していく。

○マイナンバーカードは10年ごとの更新だが、各種証明書の受け取りやe-taxに使用できる電子証明については5年ごとの更新となっている。マイナンバーカードを早期に取得した市民は来年にも期限を迎えるが、次年度以降の電子証明の更新件数はどの様に推移するのか。

●マイナンバーカードに搭載された7電子証明の有効期限は、カードの発行から5回目の誕生日までとなっている。年次別のマイナンバーカードの交付枚数から推測すると、R5年度の更新は数千件になり、R6年度以降も大変多くなるものと考えている。

○電子証明の有効期限と更新に関する周知の取り組みはどの様に行われるのか。

●電子証明の更新は、有効期限の3か月前から行うことができ、更新期には地方公共団体情報機構から「有効期限通知書」が郵送され、マイナンバーカードセンターや各出張所で無料にて手続きを行うことができる。

○電子証明の更新時に必要な手続き内容は。

●原則本人が窓口にお越しいただき①マイナンバーカード、②有効期限通知書、以上2点が更新時に必要となる。手続きの際はカード発行時に設定した暗証番号を入力していただく必要がある。

○更新を失念した場合の対応はどの様になっているのか。

●有効期限が切れてしまった場合は、電子証明の機能は使えなくなり、窓口にて電子証明の新規発行を行う必要がある。その場合の手数料は無料となっている。

○市民には電子証明の更新手続きについて、あまり理解されていないと感じているので、マイナポイント発行業務に加え、これらの周知にも注力いただきたい。(要望)

4.カスタマーハラスメント対策について

○昨年11月定例会一般質問においてカスタマーハラスメント対策(所謂、顧客や取引先などから受ける嫌がらせや過度なクレーム)の対策について取り上げさせていただきました。その際にいただいた答弁では「厚労省が企業や労働者を守る観点から作成する、カスハラ対策企業マニュアルを活用して周知に取り組んでいく」との答弁をいただきましたが、この間の企業や市民に対するカスハラ防止対策の取り組みは。

●厚労省が作成したマニュアル等について、市ホームページのほか、市内の団体・組合、市の運営する就職マッチングサイト「とまジョブ」などを通じて、市内企業への周知に取り組んでいる。

○本年4月からカスハラも含むパワハラ防止法が中小企業の事業主にも義務化になっておりますが、この取り組み状況は。

●直近では、厚労省から12月の職場ハラスメント撲滅月間に合わせ、その期間やパワハラ防止法についてリーフリット等のデータが届いており、「とまジョブ」を通じて市内企業に周知を行ったところ。

○中小企業にとって、パワハラ防止法が義務化になったと言われても即応できる事業所は限られていると思う。市の相談窓口を設置する必要があるのではないかと考えるが、この事に対する見解は。

●パワハラ被害に関しては、個々の状況について把握し、適切な助言・指導を行うなど高い専門性が必要であり、市として専門窓口を設置することは難しい。

○パワハラ案件についてすべて解決するような専門窓口ではなくとも、市に相談すれば関係機関に繋がってもらえるという働く市民や中小企業からの相談窓口の見える化を図るべき。

●市で行っている労働相談窓口では、ハラスメントの相談があった場合、ご本人の意向を聞き、労基署など適切な関係機関に繋がっている。また、市の職場改善コンサルティング事業でもR3年度に事業者のハラスメント対策防止研修やハラスメントチェック項目の作成など、社会保険労務士のなどによる支援実績もあり、これらの取り組みを含めて周知に努めてまいりたい。

○カスハラについては、パワハラやセクハラに比べて市民や企業の意識も低いのではないかと感じており、まずは市役所から率先垂範することが大切だと思っておりますが、市職員に対するカスハラの実態把握の取り組みは。

●市としては、困難な苦情や業務の範囲を超える要求等があった場合でも、まずは真摯に受け止め、丁寧に、かつ誠意をもって対応するように心がけている。しかし、対応に苦慮するケースもあることから関係部署によるケース会議を開催して対応策を検討している。今後、カスハラを含めた実態調査を予定しており、より実効性のあるハラスメント対策について検討していく。

○実態把握に努め改善策を検討していただけるとのご答弁でしたが、その上で大切なことは市職員に対するカスハラに関する研修が必要と考えるがいかがか。

●市民等からのカスハラについて見極めるスキルや不当な要求には毅然とした態度で対応するなどのスキルが必要になってくる。今後の職員のハラスメント研修において、具体的なカスハラ事例や対応策について盛り込み、クレーム対応のスキル向上に努めていく。

○自治体におけるカスハラ対策として、不当要求行為に対する条例や規則を設けている市がある。市におけるカスハラによる不当要求行為に対する条例や規則の必要性についての考えは。

●本年11月に組織をとして毅然とした対応や行動基準、事例等を纏めた「不当要求等対応マニュアル」を作成し運用をスタートさせた。まずは、これらの要綱やマニュアル等を運用することで対応し、市民に信頼され公平な市政運営を推進するため、カスハラ等に対する対策に取り組んでいく。