議会運営委員会 行政視察報告書

【視 察 日】　令和６年１０月２４日（木）～２５日（金）
【視察委員】　多田晃委員長、岡村好男副委員長、山川智己委員、石井通春委員、
八木勝委員、神戸好伸委員、遠藤久仁雄委員、大石保幸委員、
植田裕明委員、油井和行議長、平井登副議長
【視 察 先】　埼玉県草加市・千葉県柏市

≪１０月２４日（木）　埼玉県草加市≫

市の概要

草加市は、市域の南部を東京都足立区に接し、埼玉県の東南部に位置し、人口は 251,679 人(R6.10.1 現在)、面積は 27.46 ㎢。交通インフラにも恵まれ、また、東京日本橋まで約 15km という好条件もあり、現在も人口は増加傾向にある。

【調査事項】　議場システムおよびタブレットを活用した議会運営について

①取組の経緯・内容

同市では、令和５年５月に新庁舎への引っ越しが完了し、同年６月定例会から新議場での議会を始めている。それに合わせ議場においては、バリアフリー化をはじめ、しゃべれる傍聴席や車椅子傍聴席を設置し、広く市民の方が議場に訪れることができる取組みをした。また、タブレットの活用については、映像の出力により、傍聴者の理解を高める工夫が施されていることや、委員会においては、インターネット配信のシステムを導入されており、ライブ字幕により障害のある方にも対応した取組みをした。

②今後の課題

藤枝市議会が委員会のインターネット配信のシステムを導入する場合、３常任委員会それぞれの部屋に機器を導入するのでは金額がおそらく大きすぎるので、１部屋に配信システムを設置、３常任委員会を同日ではなく別の日か別の時間の開催を検討する必要がある。

③本市に反映できると思われる点

反映点については、新庁舎が建設されるタイミングでなければ不可能なものも存在したが、議場にスクリーンを設置して、タブレット端末等から映像や資料を映し出すことは反映が可能ではないか。また、費用の問題はあるが、採決の電子化や委員会のインターネット中継に対応できる設備の設置も取り入れたい点である。静岡県内でも導入している議会があるとの事だったが、ライブ配信時に字幕が表示されるシステムについても分かりやすい議会中継を実現していくためには検討すべきである。

新庁舎を建設する際に反映したい点としては議場のバリアフリー化、しゃべれる傍聴席、車椅子の方専用の傍聴席の設置は検討されたい。

【調査事項】　市役所本庁舎の通話録音について

①取組の経緯・内容

同市では、新庁舎竣工後の電話交換機更新時に合わせ、職員個人への投資勧誘などの迷惑電話や市民からの理不尽な苦情に対応する目的で通話録音装置の本格導入・運用を始めた。電話を掛けてくる方には、通話を録音する旨の事前アナウンスが流れるため、カスタマーハラスメントの抑止と職員の電話対応品質並びに接遇意識の向上を図っている。

②今後の課題

市民としては通話を記録され、場合によってプライバシーが公開されるような不利益があるため市役所への不満が生じやすいのではないか。また、草加市個人情報保護法施行条例の遵守はもとより掛けた方の自己情報に係る通話録音データの開示請求等への対応など、録音データの厳格な管理が求められる。

③本市に反映できると思われる点

本市でも、草加市と同様に職員への迷惑電話やクレーム対応において、通話録音装置が抑止力として機能すると考える。特に、苦情やクレームに対する的確な対応のためには、録音データを後から確認する手段としても、その後の事件等に発展した時の警察や、弁護士への証拠としても重要である。また、職員の接遇意識向上や市民サービスの品質向上にも寄与するため、藤枝市でも通話録音装置の導入を検討することが有益と感じる。ただし、導入にあたっては、事前告知のアナウンスの簡略化や、個人情報保護に配慮した運用ルールの策定が必要である。

≪１０月２５日（金）　千葉県柏市≫

市の概要

柏市は，千葉県の北西部の東葛地域に位置し，地理的には首都圏東部の中心的地域で人口は436,219人(R6.10.1現在)、面積は114.74 ㎢。首都圏と連絡する交通の要衝であり、文教都市としての側面を持つ。また、サッカーJリーグに属する柏レイソルのホームタウンでもある。

【調査事項】　柏市議会ハラスメント防止条例について

①　取組の経緯・内容

近年、ハラスメント問題が全国的に注目される中、柏市議会でもハラスメントの予防と対応が重要視され、令和４年１１月、議長より「ハラスメントの理解を深めるための研修実施」が議会運営委員会で報告。その後、全議員参加の研修が行われた。また、全国市議会議長会による研修プログラムの動画視聴を実施し、ハラスメント防止に関する意識が深められた。これを受けて、同市では千葉県内初となるハラスメント防止条例の制定に向けた検討会が発足し、令和４年１２月から令和５年６月までの期間で条例制定に向けた議論が進められ、全国の先進事例を視察・研修し、職員や議員へのアンケートを実施。その結果を基に、議員や職員間のハラスメントを防止するための条例案がまとめられた。

② 今後の課題

議員の理解がなければこのような条例は作れず、「ハラスメントはしてはいけない」程度の考えでは今後も起こり得る。研修も重ね、議員個人の資質を常にあげていく必要がある。

また、同市の職員からは「明らかに態度が変わった議員がいる」という声がある一方「以前と全く変わらない」と言われている議員もいるとのこと。依然としてハラスメント的な行為を行っている議員のモラルの向上や態度を改めさせることは大きな課題と言える。

③ 本市に反映できると思われる点

議員による職員へのハラスメント対策とともに、議員間におけるハラスメント対策も図ることで、潜在的なハラスメント被害者をしっかりと想定したものにしていかなくてはならない。

議員のハラスメントに関しては、どこの議会にも起こりうることである。まずは、本市議会にハラスメント条例が必要かを議論し、ハラスメント以外の点においても、議員の意識向上を図るために調査研究を進め、条例等の明文化を進めていかなければならない。

職員や議員へのアンケートはすぐにでも行うことができるかもしれないが、アンケートの質問項目をしっかりと精査しなければ効果が薄れてしまいかねないので、同市や他の自治体を参考にしていきたい。