

発言の種類	(一般質問)・緊急質問・質疑・討論
答弁を求める者	(市長)・副市長・(教育長)
発言の要旨 (討論の場合は反対・賛成の別) 1. 市役所の窓口対応について 2. 子どもの権利について 	



飛翔会 村上 まゆ子

1 市役所の窓口対応について

市民にとって、市役所は市民生活で困りごとがあった時や福祉サービスを受ける際に最初に相談に行く「まちの入り口」です。そのため、窓口の雰囲気や職員の対応は、市民満足度や市への信頼に大きく影響します。

竹原市役所2階の市民課では、コンシェルジュの方をはじめ、いつも丁寧で爽やかな対応をしていただいております。来庁された市民の皆様からも「感じがよい」、「相談しやすい」といった声をよく伺います。

一方で、他の部署では窓口を訪れても「誰も声をかけてくれない」、「挨拶もない」、「どこに行けばよいのか分からない」といった不安や不満の声も耳にします。職員の皆さんに限られた人員の中で多様な業務をこなされていることは十分に理解しています。しかし、市民が市役所に来られた際に「話しかけづらい雰囲気」や「相談しにくい空気」を感じてしまうと、それだけで行政への信頼が損なわれてしまうのではないのでしょうか。

そこで、以下の点について伺います。

- ① これらは職員個人の問題ではなく、組織全体の接遇水準の問題であると認識しています。本市では、現在どのような接遇教育や職員研修を実施しているのかお伺いいたします。
- ② 市民が来庁された際の対応では、制度の説明力だけでなく、「声かけ」、「あいさつ」、「傾聴の姿勢」、「分かりやすい案内」が必要不可欠です。市民が気持ちよく相談できる環境づくりのため、庁内で統一された接遇マニュアルがあるのか、また、これまでどのような工夫をされてきたのかお伺いいたします。
- ③ 市民から寄せられる苦情や意見を市はどのように収集し、分析し、改善に活かしているのでしょうか。可能であれば、「苦情件数」や「改善に結びついた具体例」もお示しください。
- ④ 行政手続の簡素化が全国的に進む中、竹原市においても多くの手続で印鑑が不要となりました。しかし、一方で申請や届出の際に印鑑の提出を求められるケースも残っています。印鑑が必要な手続が残っている理由と、現在残っている手続について、改めて印

鑑が本当に必要かどうかの見直しを進めるお考えはあるのか、今後の方針をお聞かせ下さい。

2 子どもの権利について

近年、子どもを取り巻く環境は一層厳しく、複雑さを増しています。家庭や学校、地域社会だけでなく、インターネット上でも、子どもたちは多くの危険や不安にさらされています。

いじめや不登校、児童虐待の問題は依然として深刻であり、SNSを通じた誹謗中傷や性的被害など、これまでにない新たな形のトラブルも増加しています。

さらに、本来最も信頼されるべき立場である教職員による児童生徒へのわいせつ行為など、教育現場で重大な権利侵害が全国で相次ぎ、社会に深刻な衝撃を与えています。広島県内でも同様の不祥事が複数報道されており、子どもが安心して学び、生活できる環境づくりは喫緊の課題となっています。

こうした状況を踏まえると、子ども自身が自分の権利を理解し、周囲の大人も「子どもの権利を尊重する」意識を持ち、社会全体で子どもを守る仕組みを築くことが極めて重要です。

本市では、令和7年3月に「竹原市こども計画」が策定されていますが、その中で「子どもの権利」が明確に位置付けられているとは言えず、子どもや大人への周知・啓発の観点も十分とは言えません。権利への理解が広がらなければ、子どもは自分の思いを表明しづらく、大人もその声を受け止めにくいという課題が生じます。

全国調査においても、子どもの権利についての認知度の低さが示されています。こども家庭庁が一昨年実施した「児童の権利に関する条約の認知度等調査」では、小学校1～3年生で「条約を知っている・聞いたことがある」と答えた児童はわずか16.8%であり、小学校4～6年生でも32%でした。また、2022年のセーブ・ザ・チルドレン・ジャパンの調査では、「こどもの権利の内容までよく知っている」と答えた教員は21.6%に過ぎず、「全く知らない」、「名前だけ知っている」と答えた教員は合わせて30%であり、教職員であっても十分な理解が得られていないのが現状です。

これらを踏まえると、本市としても「子どもの権利」の位置付けを明確にし、周囲啓発のあり方を改めて検討していく必要があると考えます。

そして、今回の定例会では広島県内の複数の自治体においても、子どもの権利のさらなる周知や子どもの権利条例の策定を求める一般質問が行われています。子どもの安全と尊厳を守るために、自治体が明確な姿勢を示すことの重要性が県内でも広く認識されつつあることを示しています。

そこで、以下の点について伺います。

- ① 本市の学校において、教職員が子どもたちに対して、「子どもの権利」や「子ども権利条例」について、どのような指導・啓発を行っているのか。現在の取組状況を伺います。
- ② 竹原市こども計画の中では、「子どもの権利」の明確な記述や、家庭や地域社会における意識啓発を推進していくことなどが十分に示されていません。この点を市として、どのように認識されているのか伺います。
- ③ 全国では2025年現在、81の自治体が「子どもの権利条例」を制定しています。広島県内ではまだ1つの自治体も制定していません。他自治体の条例内容や運用の状況について、本市としてどのように把握されているのか伺います。
- ④ 竹原市でも、これまで子どもの人権が深く傷つけられる事案が発生しており、改善すべき課題があることを私たちは重く受け止める必要があります。子どもの安全と権利の保障は家庭や学校だけでなく、地域社会全体で取り組むべき重要な課題です。自治体が明確に「子どもを守る」という姿勢を示すことは、社会全体が子どもの権利をより深く理解し、尊重する考え方が広がっていくことに繋がると考えます。そこで、竹原市として、今後「子どもの権利条例」制定に向けた調査・研究、そして、具体的な検討を進めていくお考えはあるのか、見解を伺います。

