

令和7年第4回竹原市議会定例会議事日程 第4号

令和7年12月3日(水) 午前10時開議

会議に付した事件

日程第 1 一般質問

(1) 村上 まゆ子 議員

令和7年12月3日開議

(令和7年12月3日)

議席順	氏 名	出 欠
1	平 井 明 道	出 席
2	村 上 ま ゆ 子	出 席
3	蕎 麦 田 俊 夫	出 席
4	下 垣 内 和 春	出 席
5	今 田 佳 男	出 席
6	山 元 経 穂	出 席
7	高 重 洋 介	出 席
8	堀 越 賢 二	出 席
9	川 本 円	出 席
10	大 川 弘 雄	出 席
11	道 法 知 江	出 席
12	吉 田 基	出 席
13	宇 野 武 則	出 席
14	松 本 進	出 席

職務のため議場に参加した者は、下記のとおりである

議会事務局長 笹原章弘

議会事務局係長 木原昌伸

説明のため議場に出席した者は、下記のとおりである

職 名	氏 名	出 欠
市 長	今 榮 敏 彦	出 席
副 市 長	新 谷 昭 夫	出 席
教 育 長	高 田 英 弘	出 席
総 務 部 長	向 井 直 毅	出 席
企 画 部 長	國 川 昭 治	出 席
市 民 福 祉 部 長	森 重 美 紀	出 席
建 設 部 長	岡 崎 太 一	出 席
教育委員会教育次長	沖 本 太	出 席
教育委員会参事	大 橋 美代子	出 席

午前10時00分 開議

○議長（高重洋介君） おはようございます。

ただいまの出席議員は14名であります。定足数に達しておりますので、これより、本日の会議を開きます。

お手元に議事日程第4号を配付しております。この日程のとおり、会議を進めます。

日程第1

○議長（高重洋介君） 日程第1、昨日に続き、一般質問を行います。

質問順位7番、村上まゆ子議員の登壇を許します。

○2番（村上まゆ子君） 皆さん、おはようございます。

議長のお許しをいただきましたので、発言通告書に基づきまして、令和7年第4回定例会一般質問を行います。飛翔会、村上まゆ子です。よろしくお願いいたします。

1、市役所の窓口対応についてお伺いいたします。

市民にとって、市役所は市民生活で困りごとがあったとき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、いつも丁寧でさわやかな対応をさせていただいており、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、以下の点についてお伺いします。

1、これらは職員個人の問題でなく、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、市民が来庁した際の対応では、制度の説明力だけでなく、「声かけ」、「挨拶」、「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、行政手続き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き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。印鑑が必要な手続きが残っている理由と現在残っている手続きについて、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ください。

次に、子どもの権利についてお伺いいたします。

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。

スライドをお願いします。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」と答えた児童生徒はわずか16.8%であり、小学校4～6年生でも32%でした。次のスライドをお願いします。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。スライド、ありがとうございました。

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、周知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「子ども権利条約」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」という姿勢を示すということは、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。

以上、壇上での質問を終了いたします。

○議長（高重洋介君） 順次、答弁願います。

市長。

○市長（今榮敏彦君） 村上議員の質問にお答えいたします。

2点目の子どもの権利についてのご質問のうち、学校における指導・啓発の取組についてのご質問は、後ほど教育長がお答えいたします。

1点目の市役所の窓口対応についてのご質問でございます。

行政職員の接遇は、市民と行政との信頼関係を築く第一歩であり、住民一人ひとりが「市役所に来てよかった」、「気持ち良い対応だった」と感じてもらい、来庁の目的が達成され、満足して良い印象を持っていただくように取り組むことが必要であります。

このためには、言葉遣い、態度、傾聴スキルなどの向上に重点を置いた定期的な接遇研修を行うことが重要であると考えております。

職員への教育及び研修につきましては、これまで初任者研修における接遇研修をはじめ、窓口対応研修などを実施しており、今年度においては、障害の特性や配慮の方法を習得し、実践力や配慮の考え方を身につける「障害のある方への接遇研修」を実施したところであり、引き続き、職員研修等により住民サービスの質の向上に努めてまいります。

接遇マニュアルにつきましては、公務員は全体の奉仕者として、住民と接する機会のすべてが市役所の窓口であるとともに、応対する職員一人ひとりが住民にとっては市役所の代表であることを認識して業務を遂行するため、令和5年1月に接遇の基本的事項を示した「接遇の心構えについて」を改訂し、職員一人ひとりが適切な接遇のために準備を心が

け、職場全体で住民を迎える環境づくりに取り組むこととしております。

この心構えには、清潔感があり調和のとれた職員の身だしなみや、住民が何でも話せる雰囲気づくりを心がけることなどが含まれております。また、相手の立場になって話を聞く言葉づかい、話すスピードや声のトーン、聞き取りやすい電話の対応、謙虚な姿勢で冷静に誠意を持って苦情に対応することなどを示しております。

また、本年1月の新庁舎への移転に併せ、掲示板や音声による窓口の案内、相談内容を周囲に聞かれないようプライバシーに配慮した個室や相談スペースの設置など、環境整備を行ったところであります。

次に、市民から寄せられる苦情や意見への対応につきましては、市民の皆様や市外に居住されている方から、市政に関わるご意見やご要望などを手紙やメールでお寄せいただく「市長への私の提案」の中において、平成31年4月から令和7年9月までの間、職員の接遇に関するご意見は22件ございました。

意見の内容としては、言葉づかいや態度に関する事、高齢者など相手の立場に立った対応に関する事、手続きの説明の仕方に関する事など、職員の言葉づかいや傾聴の不足などによるものであり、提案後すぐに関係部署へ連絡するとともに組織内で共有し、職員に注意喚起するなど接遇意識の向上に努めているところであります。

今後も引き続き、研修等を通じて実践的なスキルの習得と職員の意識改革に取り組み、住民との信頼関係の構築と住民満足度の向上に努めてまいります。

次に、今後の押印の見直しにつきましては、行政のデジタル化と国民の利便性向上を図るため、国において行政手続きにおける押印の見直しが進められ、令和2年に「地方公共団体における押印見直しマニュアル」が示されました。

本市においては、このマニュアルに基づいて全庁的に見直しを行い、令和3年6月から、これまで押印を求めていた書類約1,400件のうち、契約・会計関係書類などを除く約1,100件について押印を不要とすることといたしました。

ただし、「国及び県の法令・条例・通知等により押印が義務付けられているもの」、「実印、登録印又は銀行印の押印を求めているもの」、「契約書・契約書に基づく委任状」等については、引き続き、押印が必要であることから存続したものであります。

また、本年4月には、市民や事業者の負担軽減及び行政事務の効率化を図るため、正当な債権者が作成したものであることを確認した請求書については、押印を省略できるとしましたが、一部については廃止に向けた見直しが必要なものもございます。

引き続き、行政手続きの効率化と住民の利便性向上を図るため、国及び県の方針や他市町の状況について情報収集に努め、押印廃止が可能な手続き等については順次廃止に向けて取組を進めてまいります。

次に、2点目の子どもの権利についてのご質問でございます。

竹原市こども計画につきましては、こども基本法及びこども大綱に基づき、子どもや若者の最善の利益を第一に考え、子どもの権利を守り、子どもが権利の主体として自らの夢や希望を叶えることができるよう「こどもの夢を叶えるまち 竹原」を基本理念とし、本年3月に策定したところであります。

本計画においては、「子どもの権利」を個別的な視点ではなく、子どもの夢を叶えるまちづくりという総合的な視点で捉えていることから「子どもの権利」に特化した構成内容とはなっておりません。

しかしながら、こうしたまちづくりの構築には、「子どもの権利」の周知や啓発は必要な取組であると認識しており、今後におきましては、ホームページや広報紙で周知を行うとともに、講演会や出前講座などの実施を検討してまいります。

次に、他自治体の条例内容や運用事例の把握につきましては、本年4月時点で子どもの権利条約総合研究所がまとめた「子どもの権利保障をはかる総合的な条例」を制定している自治体数は、81自治体とされております。

古くは、平成12年12月21日公布の「川崎市子どもの権利に関する条例」から始まったものであり、条例の内容といたしましては、基本理念のほか、子どもの参加や意見表明などの子どもの権利について定められております。また、自治体・保護者・事業者の責務として、子どもの居場所の確保や救済のあり方、子ども施策の推進や検証のあり方、子どもに関する施策として、虐待、体罰、いじめ等の防止や子育て家庭支援等についても定めているケースが多いものと認識しております。

また、特色のある運用事例としましては、オンブズパーソン等の第三者機関による救済

機能、LINE等のデジタル手段での相談体制、子ども議会や子ども会議等の定例化、施策の実施状況の公表・検証などの取組がなされているものと承知しております。

「子どもの権利条例」につきましては、子どもの権利をより実効的に保障し、市民や関係者の意識を醸成していくため、全国において条例制定の動きが広がりつつあります。

本市においては、子どもの権利擁護への対応や子育て家庭支援等をきめ細やかに展開しているところではありますが、さらに、子ども・若者の声を的確に施策に反映していくとともに、地域、市民、関係機関等での子どもの権利保障に関する共通認識を図るため、調査・研究してまいりたいと考えております。

私からの答弁は以上でございます。

○議長（高重洋介君） 教育長。

○教育長（高田英弘君） 村上議員の質問にお答えいたします。

2点目の「子どもの権利」についてのご質問のうち、学校における指導・啓発の取組についてのご質問でございます。

学校における「子どもの権利」や「子どもの権利条約」の指導・啓発につきましては、社会科や道徳科等の授業の中で行っているところでございます。

例えば、小学校第6学年の社会科の教科書における「わが国の政治のはたらき」の單元では、「人権に関する問題」とともに、「子どもは命を守られ成長できること、子どもにとって最も良いことは何かを第一に考えること等の四つの原則があることや、社会の中で一人の人間として認められ、様々な権利が保障されていること」を内容とした「子どもの権利条約」が記載されており、学習することとなっております。

また、中学校第3学年の道徳科の教科書における「人権課題への取り組み」というテーマでは、イラストとともに「子どもの権利」の具体的な内容が記されており、さらに中学校社会科公民分野の教科書における「基本的人権と個人の尊重」の單元では、「こども基本法」や「こども家庭庁新設」に関することとともに「子どもの権利条約」についても掲載されており、それぞれ学習することとなっております。

このように、学習指導要領に則り、発達の段階や教科等の特質に応じて、「子どもの権利」に係る理念や具体的な内容について指導するとともに、児童会や生徒会活動等、学校

生活のあらゆる場面においても「子どもの権利」を意識した取組を進めているところであります。

今後におきましても、「児童の権利に関する条約」が公布された際の文部事務次官通知に示された、「学校において児童生徒等に権利及び義務をともに正しく理解をさせることは極めて重要であり、この点に関しても日本国憲法や教育基本法に則り、教育活動全体を通じて指導すること」を踏まえて教育活動を推進するとともに、教職員を対象とした研修において、子どもたちが社会の一員として尊重され、安全で安心して成長できる環境を保障するための重要な柱となる法令について指導するなど、教職員の子どもの権利への理解を深めることにより、子どもたちが安心して学び、生活できる学校づくりに取り組んでまいります。

以上、私の答弁とさせていただきます。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） ご答弁、ありがとうございました。

では、1点目の窓口対応について、再質問させていただきます。冒頭でも述べましたが、日々職員の皆さんに限られた人員の中で、一生懸命業務に当たっておられることは十分に承知しております。しかし、現実には市民の声が十分に届いていなかったり、市民と行政の間で認識のずれが生じていることもあるかと思えます。これから、少子高齢化が進む中で、行政と市民とが対立するのではなく、お互いを理解し、協力していく、そういった関係づくりが非常に重要だと思えます。その第一歩が行政と市民との距離を縮めることだと私は考えます。

そして、最もその基本となるのが挨拶です。市役所を訪れた際に職員から気持ちのよい挨拶があれば、市役所全体への信頼に繋がりますし、反対に最初の印象が悪ければ、そのあとにどれだけ丁寧な説明や対応したとしても、やはり市民の満足度は上がりにくいと思えます。だからこそ、市民を気持ちよく迎え入れるための基本的な接遇の徹底、これが市役所には必要不可欠だと思えます。答弁の中では、言葉遣い、態度、傾聴スキルの向上に重点を置いた定期的な接遇研修が重要とご説明がありました。

ここで伺います。定期的とは、具体的にどの程度の頻度を想定されているのか、また、

研修の対象は窓口担当に限らず、非窓口の職員も含めた全職員とされるのか、見解を伺います。

○議長（高重洋介君） 総務部長。

○総務部長（向井直毅君） 研修についてのご質問でございます。

まず、本市におきましては、様々な行政課題でありますとか、また時代の変化に的確、柔軟に対応できる人材の育成、また能力開発に取り組んでいるところでございます。その中の一環として、接遇研修についても行っているところではございます。

まず、人材育成における研修につきましては、職階や経験年数、また行政課題に対応した研修、また専門性の高い知識、スキル等の習得など、それぞれスキルの向上のための幅広い研修を行うということが必要になっております。その中の一環としての接遇研修ということでございますので、概ねその定期的というものが、概ね2年から3年程度をスパンとして研修を行う計画を立てているところでございます。

また、対象範囲についてでございますけれども、こちらにつきましては、会計年度任用職員を含めました窓口対応業務が実際にある職員というものが主な中心となってくるとは思いますけれども、ご承知のとおり、職員間においては人事異動というものがございまして、いつ、そういった窓口対応に接する機会があってもいいようにということで、一定には現在窓口対応を行っている業務というのを中心に研修を行うことといたしておりますけれども、希望する職員も受講できるというようなことも含めまして、場合によっては研修の内容によっては全職員対象にということもございまして、そういった部分については柔軟に対応していきたいというふうに考えております。

以上でございます。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 2、3年のスパンでスキルの習得にあたっておられるというご答弁でしたけれども、現在市役所では改正された接遇の心構えについてを基に、庁内全体で住民を迎え入れる体制づくりを進めているとのご説明がありました。

では、このマニュアルが実際に現場でどの程度定着しておられるのか、市としてどのように把握して評価しておられるのか伺います。

○議長（高重洋介君） 総務部長。

○総務部長（向井直毅君） マニュアルについてのご質問でございますけれども、現在の接遇の基本的な取組を示しました、いわゆるマニュアルという位置付けでございます接遇の心構え、こういったものについて、庁内のネットワークの掲示板に掲載をして周知を図っております。これを必要に応じてですね、見直しを行いまして、併せて所属長に通知をし、またそこから職員に周知徹底を図っているところでございます。

その定着状況につきましては、日常業務、日々の日常業務におきましては、身だしなみ、また挨拶、傾聴姿勢などについて、日々、所属長のほうがしっかりチェックをするということが基本となりまして、その際、気になる点がありましたら、指導も行うというようなことになっております。

また、それに併せまして、モニタリングという観点でいきますと、本市において実施しております人事評価制度において、能力、態度評価、こちら市民対応に対する態度などについて評価する項目がございまして、こちらについてはまず期首面談において面接をする、また、年度の中間においてもそういった所属長との面談を行う中で、最終的には年度末において、それぞれ個人が個人ごとに自己評価をし、その自己評価に基づいて、また所属長が面談を介して、またそれを評価して、職員にフィードバックするという取組を行っております。その中でしっかり改善すべきことがあれば、しっかりその改善項目について、来年度に向けて、それをまたその改善項目として、それぞれ共有をする中で接遇意識の向上に努めているというようなところでございます。そういった中で、日々そういったものを繰り返しながら、しっかりそういったものの意識の改善というものを図っているというような状況でございます。

以上です。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） フィードバックをしながら、日常で改善されているというお答えだったのでございますけれども、接遇改善に実効性を持たせるためには第三者によるフィードバックも必要でありますし、チェック機能も必要だと思っております。他市町ではロールプレイング研修であったり、第三者による覆面調査など、そういった実践的な取組も進められ

ています。

本市でもこうした第三者の視点を取り入れたチェック機能の導入を検討されるお考えはあるのかお伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 総務部長。

○総務部長（向井直毅君） 第三者によるチェック機能、様々今ご紹介いただいたチェック機能、ロールプレイング研修でありますとか覆面調査、こういったものも今ご紹介をいただきました。他市町で実施をしているということでございますので、そういった他市町の状況も参考にしながら、より効果的なものがあれば、それはしっかり積極的に取り入れるなど、そういったものを参考にしながら、今後、そういったロールプレイング研修などは今後の研修にも取り入れられる部分があるかと思っておりますので、しっかりそういったものも検討しながらですね、より効果的な研修または評価というものにつなげていきたいというふうに考えておりますので、よろしくお伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） ぜひ、取り入れてください。市民の方からはやはり庁内ですれ違っても挨拶がないとか、窓口に立っても職員さんから声もかけてもらえないといったような声も届いています。市民が何に困って、何を求めているのかをまず理解しなければ、形式的な改善だけでは信頼関係は生まれませんと思います。だからこそ、職員の皆様にも市民の立場を体験していただくことが大切だと思います。

スライドをお願いします。そこでご紹介したいのが、このデジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣事業です。これは自治体の窓口業務を見直し、職員の負担を減らしながら、住民サービスを向上させることを目的に専門家を無料で派遣する制度です。主に業務改善が中心なんですけれども、接遇そのものにも踏み込んだ改善や提案をしていただけます。近隣では三原市が昨年度と今年度、この制度を活用され、職員さん自らが市民役となり、実際に手続きを体験した結果、市民の気持ちをととても理解でき、職員の意識と行動が変わったと担当者から伺いました。スライド、ありがとうございます。

そこでお伺いします。先ほども前向きなご答弁をいただいたのですけれども、竹原市でも費用をかけずに実施できる、こういった市民目線の窓口改革として、この制度を活用さ

れてはいかがかと思いますが、いかがでしょうか。

○議長（高重洋介君） 総務部長。

○総務部長（向井直毅君） 貴重な提言、どうもありがとうございます。そういった人材派遣というのも非常に必要な部分であろうかと思っておりますので、こういった派遣の制度につきましても、しっかり調査研究する中で必要に応じてですね、可能であれば、積極的に活用させていただければというふうに考えておりますので、これは今後の検討課題ということでしっかり認識をさせていただければと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） すぐ、やっていただきたいと思っております。ぜひ、よろしく願いします。

次の質問に移ります。職員の待遇に関する市民からのご意見といったものが今まで22件寄せられたとご答弁いただきました。内容には言葉遣いであったり、態度、高齢者への配慮、説明の仕方など重要な指摘が多く含まれています。

そこでお伺いします。これらの意見をどのように庁内で共有し、どのように改善に結びつけておられるのか。また、寄せられた声に対し、市としてどのような形で市民に回答、フィードバックを行っておられるのか、お伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 総務部長。

○総務部長（向井直毅君） まず、市長答弁で申し上げましたように、市長への提案というものが日々、住民の方からメールまたは書面により意見をいただいているところでございます。こういった意見があった場合は、直ちにそういった部分の関係部署に連絡をするとともに組織内でしっかり共有して、職員へ注意喚起するなどの対応をとっております。住民からのご意見の内容につきましては、現状の職員の待遇についての貴重なご指摘であるというふうに考えておりますので、これがしっかり改善の契機となるということもありますので、この意見に基づいて待遇意識の向上に現在努めているところでございます。

また、住民からのご意見につきましては、しっかりその後ですね、回答を希望された場合については提案者、本人にですね、しっかり回答をさせていただいております。また、希望されない場合につきましても、しっかりそれは回答案を作成はいたしております。こ

これは回答案を作成することによって、その課題というものをそれぞれ職員が認識して、しっかり改善していく意識というものを醸成するためにも、回答を希望されない場合についても回答案は作るというような取組をいたしておりますので、そういった形でしっかり今後の改善に努めているというところでございます。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 市民からの貴重なご指摘といったものを謙虚に返されていることがよく分かりました。本市においても、窓口改革をする中で書かない窓口を導入されていたり、印鑑廃止についても、今後再度見直しをしていただけるという答弁をいただいておりますので、なおかつ、このような専門家に来ていただいて、業務改善をすることでさらに市役所が利用しやすくなり、市民の満足度につながっていくと思います。挨拶もできれば徹底していただきたいと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

では、次に子どもの権利について、再質問させていただきます。先ほどのご答弁の中で相対的な視点で進めているため、計画に権利を特化していないというご説明がありました。しかし、国のガイドラインでは、子どもの施策の中心に子どもの権利を置くことが基本とされています。県内の多くの自治体を見させていただいたときに、やはり権利の理念をしっかりと明記し、施策判断の基準とされている自治体が多くありました。一方で、竹原市のこども計画は子どもの未来を叶えると掲げながら、土台となる権利の明記が十分でないため、施策判断の根拠が見えにくいと感じます。私は相対的な視点と権利の明記は相反するものではなく、むしろ計画の実効性を高めるものだと考えています。

そこで伺います。今後のこども計画改定の際、子どもの権利条約や権利保障の理念を明確に位置づけるお考えがあるのか、お伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 市民福祉部長。

○市民福祉部長（森重美紀君） 本市のこども計画につきましては、策定にあたり計画概要を趣旨として、こども基本法やこども大綱との関係性を記述し、子どもの権利の保障を基本理念の中で謳い、子どもを主体とした基本目標や基本施策で構成したものとなっております。その結果、子どもの権利を項目に盛り込んだ記載にはなっておりません。

しかしながら、議員がおっしゃられますように、こども家庭庁策定のガイドライン、あ

るいはこどもまんなか社会の理念にもありますように、計画内容を展開していく上で、こども基本法やこども大綱に基づく、子どもの権利の理念をしっかりと示すことが重要であることから、今後の改定などにおける検討課題としてまいります。具体的には、子どもの権利尊重の必要性などを計画の概念にしっかりと明記するとともに、施策の中でこれらの権利を保障促進するための具体的な方針や対策を位置付けるなど改善してまいります。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 改善していかれるということですので、次期改正の際はぜひ、明記のほうをよろしく願います。子どもの権利は、本市の施策の基盤であるべきだと私は思っています。竹原市では、過去に子どもの尊厳を傷つける重大な事案も起きております。その教訓を風化させないためにも、市として権利を守る姿勢といったものを明確にしなければ、やはり同様の事案を根本から防ぐことはできないと思います。

これらを踏まえて、権利保障をどのようにこれから強化しようとしているのか、具体的な見解を伺います。

○議長（高重洋介君） 市民福祉部長。

○市民福祉部長（森重美紀君） 子どもの権利を実効的に保障する施策としましては、例えば子どもの参画でありますとか、意見表明の場でありますとか、権利侵害への相談窓口などが考えられます。本市におきましては、まずはそうした取組に併せ、意識の醸成として、子ども、若者自身や関係者を含めた市民への周知啓発が重要であると認識しております。周知啓発としましては、子ども自身への権利教育、教育現場、福祉現場などの専門職への権利研修、市民向けの啓発などが考えられますが、こうした取組は全庁一体で取り組む必要があると考えております。

現在の具体的な本市の取組としましては、毎年5月5日のこどもの日からの1週間がこどもまんなか児童福祉週間と定められていることから、人権ふれあいだよりにおいて、子どもの権利条約や子どもの人権について、啓発を実施しております。また、公立こども園の保育教諭を対象に、子どもの人権の視点から考える保育について、研修を予定しております。さらには12月6日、7日に開催されますたけはら人権フェスティバルにおいて、子どもの人権の啓発パネルを掲示することとしております。

以上でございます。

○議長（高重洋介君） 教育委員会参事。

○教育委員会参事（大橋美代子君） 学校教育における権利の保障の強化という視点で回答させていただきます。

本市におきましては、平成20年、21年と2年連続して、市立学校の教職員からわいせつ事案によって懲戒免職者を出すという許しがたい事態を生起させております。この事態を重く受け止め、子どもの権利保障を徹底し、二度と子どもを被害者にしない、懲戒処分者を出さないといった強い決意の下、竹原市不祥事防止対策委員会代表者総会を立ち上げ、各学校の管理職及びPTAの代表が集まり、不祥事防止に向けた協議を重ねてまいりました。併せて、各学校におきましては、年間を見通し、不祥事防止対策委員会及び服務研修を計画的に実施するとともに、市として不祥事防止強化旬間10日間、これを位置付け、服務規律の確保に向けた重点的な取組を進めております。

子どもたちの健全な成長と学びの保障の場の確保、これは私たち教職員の最も重要な使命と捉えております。今後も一人一人の子どもの権利を尊重し、安全にそして、尊厳を持って教育を受ける権利が保障されるよう、教職員一人一人が規範意識を高く持ち、職務を全うしてまいります。

以上です。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 懲戒処分者を出さないといった強い決意の下、不祥事防止対策委員会や服務規律研修などを行っているとはありましたが、もちろん、こうした取組は大切です。しかし、教職員が不祥事を起こさないようにといった大人側の視点でなく、やはり子どもの権利を守るという視点とは少しずれているように感じます。子どもの権利侵害は、規定違反だけで起こるわけではありません。気持ちへの配慮不足、意見を聞かない態度、言葉による圧力など、日常の何気ない場面でも子どもの尊厳は傷つきます。大人が決める、子どもは守られるだけという価値観もいまだ根強く残っています。だからこそ、こども基本法の理念を具体的に実装し、子どもの参加、救済、検証の仕組みを制度として担保するためには条例制定は必要だと私は考えます。

答弁では、今後、調査研究していくというお答えでしたが、その第一歩として、やはりこども会議などの仕組みをまず制度化してみられるのはいかがかと思いますが、ご意見、ご見解をお伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 市民福祉部長。

○市民福祉部長（森重美紀君） 子どもの権利条例は子どもの権利を尊重し、子どもたちが安心して成長できる環境を作るために、地方自治体が独自に定めていると認識しております。本市においては、まずは子どもの、子ども、若者の声を施策に反映していく取組を進めていくとともに、地域、市民、関係機関などでの子どもの権利保障に関する共通認識を図るため、その手法においてもこども議会を含め、調査研究してまいりたいと考えております。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） まずは若者の声を反映されていくということで、積極的に作っていくという内容ではなかったと思うのですけれども、まずは参加の仕組みを作ることには条例制定の具体的なステップになると思っておりますので、どうぞよろしくお伺いいたします。

では、学校での権利教育についてお伺いいたします。現在は子どもたちに対して、社会や道徳の中で指導や啓発をされているとご説明いただきました。では、実際の子どもの理解度、教職員の理解度、家庭での認知度など、状況をどのように把握し、課題を持っておられるのか、お伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 教育委員会参事。

○教育委員会参事（大橋美代子君） 学校での指導啓発についての具体のところのご質問だったかなというふうに思います。

各学校における子どもの権利に関する学習としましては、先ほどの教育長答弁でも申し上げたように、各教科はもとより道徳教育、あるいは人権教育などを基盤に据え、教育活動全体を通して指導、支援を行っております。ご質問にありました子どもの権利に特化した、子ども自身、また教職員の理解度、あるいは家庭の認知度の調査はしていませんが、令和7年度全国学力学習状況調査における「自分には、よいところがあると思う」という

質問に対する児童生徒の肯定的な回答の割合は約90%、また「先生は、あなたのよいところを認めてくれていると思う」という質問では、約92%の肯定的回答でした。どちらも県の平均を上回っております。この調査結果から、人権教育等の目標にも掲げている自己肯定感が高まっていること、また教職員が子どもたちを大切に見取り、支援をしていくという視点を持って接しているということが分かります。

今後も学習指導要領に則り、発達の段階や教科の特質に応じて、子どもたちに権利及び義務について、教育活動全体を通して正しく理解をさせるとともに、教職員研修等におきまして、先ほども申し上げましたが、子どもたちが社会の一員として尊重され、安全で安心して成長できる環境を保障するための重要な柱となる法令について指導するなど、教職員の子どもの権利への理解も深めてまいります。さらに、保護者に対しましては、道徳参観日や保護者会などを活用しながら、指導内容とともに啓発を進めてまいります。

以上でございます。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 自己肯定感に対しては90%高まっているというアンケートの結果を紹介していただいたのですけれども、理解度については調査をしていないということと、権利についての理解はこれから深めていかれるというご答弁だったと思います。冒頭のアンケートを紹介させていただいたときも、やはり子どもの権利の認知度っていうのは全国的にも低い結果が出ていますので、本市においても同じような状況だと思っております。ですので、権利という言葉っていうのはやはり堅苦しくて、大人でもやはりちょっと日常に定着しにくい状況にあります。ですので、子どもにとっても分かりやすく、やはり自分の権利というものを正しく理解していただく必要があると思っております。

スライドをお願いします。こども家庭庁は子どもの権利の普及啓発に向けて、イラスト入りの分かりやすいチラシを配布しています。次のスライドをお願いします。授業でも使えるようにと、先生のためのツールボックスとして、未就学児から中高生までの各成長段階に合わせた教材も作成しております。未就学児さん、言葉が理解できる程度の子でも、やはりゲーム感覚で子どもの権利について学べる教材も数多く、こうやって作っておられますので、学校の道徳などで社会の勉強としてやられているというご答弁だったのですけ

れども、やはりこういった分かりやすい教材をどんどん使っていただいて、子ども自身が自分で権利を主張できるほど、やはり理解度を深めていっていただきたいと思います。

その点について、見解をお伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 教育委員会参事。

○教育委員会参事（大橋美代子君） 権利というところを分かりやすく伝えていく教材というようなご紹介いただきまして、ありがとうございます。低学年の児童に対しても、自分の権利を知って理解をしていくということは大変重要であるというふうに考えております。現在、市内の1年生を対象に、人権擁護委員の協力の下、各学校におきましては人権教室を開催いたしております。擁護委員の方々からの講話や絵本を通して、人権は皆が平等に持っていること、自分のことも友達のこと大切にして生活をするこの大切さというようなことを学んでおります。併せて、色とりどりの花を咲かせる人権の花であるヒヤシンスをプレゼントしてもらい、1人が1鉢大切に育てているところでございます。このような取組を学校のホームページにアップしたり、お便りとして地域や保護者の方々に配布することで、子どもの人権というようなところを広く発信し、子どもたちとともに広げようとしているというような学校も多くあります。

一方では、発達の段階から見ますと、低学年の児童に権利、義務というキーワードを理解させるというところは難しく、学年の段階、教科等の特性に応じ、系統的に指導を行うことが重要であるというふうに考えております。

そのため、今後、先ほど議員がご紹介いただきましたようなリーフレット、ポスターを校内に掲示する、あるいは明日からですが、人権週間が始まりますので、ここに合わせて図書室等でその人権に関わる書籍を紹介するようなコーナーを作るというように、児童、生徒が日常的に目にすることができるような工夫も考えられますので、各学校の発達の段階、児童生徒の実態に応じて、教育活動全体を通して取り組んでまいりたいと思っております。

以上でございます。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 積極的に周知のほうをよろしく願います。子どもの権利を

学校生活に根付かせていくためにはやはり子どもの周知だけでなく、教職員自身が権利について正しく理解し続けることが重要だと思います。特に、いじめや不登校などで苦しんでおられる子どもたちの言葉にならない心の声、そういったものを受け止められる豊かな人権感覚、これが教職員には求められます。

広島県教育委員会では、過去の是正指導を受けて、広島県人権教育啓発指針や人権教育推進プランが策定されています。そこでは、単に知識として教えるのではなく、人権感覚を育てる教育の必要性が強く示されています。

しかし、本市の学校教育計画を確認したところ、様々な分野の研修は計画されている一方で、人権教育や子どもの権利条約を扱う研修の位置付けが見当たりませんでした。服務規律研修においても同様です。

そこで伺います。今後、教職員の年間研修計画の中に、人権教育や子どもの権利など、子どもに関する研修を明確に位置付け、教職員が豊かな人権感覚を身につけられるよう、研修内容や方法を工夫していくお考えがあるのか、市の見解をお聞かせください。

○議長（高重洋介君） 教育委員会参事。

○教育委員会参事（大橋美代子君） 職員の研修についての質問であったと思います。

先ほどの答弁でも申し上げましたように、子どもたちの健全な成長、そして学びの場の確保は私たち教職員の最も重要な使命であると考えております。子どもの権利につながる法令としては、先ほど議員がご提案いただいたような人権感覚をしっかりと身につけるといようなこと、そして子どもの権利条約をはじめ、こども基本法、児童虐待の防止等に関する法律、また、いじめ防止対策推進法など数多くあります。今後、子どもの権利に係る法令、法規等の理解を基に、子どもたちが社会の一員として尊重され、安全で安心できる教育環境を保障するため、教職員研修のさらなる内容の充実を図ってまいりたいと思います。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） ありがとうございます。大人の視点でなく、子どもを理解するための研修をぜひ、取り入れてください。

ご答弁の中にもありましたが、学校生活のあらゆる場面においても子どもの権利を意識

した取組を進めているとご答弁いただきました。こちらは具体的にどのような内容を示すのか、お伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 教育委員会参事。

○教育委員会参事（大橋美代子君） 子どもの権利を意識した具体的な取組のご質問だったというふうに思います。

現在、学校におきましては、生徒指導の基本的な方針や目的、具体的な対応方法等を明文化した生徒指導規程を定めております。本規程は時代の変化に対応しつつ、適切で公平な指導を実現し、児童生徒一人一人の健全な育成を支えるために極めて重要な規程であります。

現在、この生徒指導規程や学校の決まりにつきましては、子どもたちの意見をしっかりと聞くことで見直しや充実を図っているところでございます。例えば、吉名学園では児童生徒会を機能させ、総会というものを結集しまして、そこを通して子どもたちが自分たちの考え、意見、また改善してほしい点などを根拠を基にまとめ、校長に提案し、実現を目指すという活動を行っております。子どもたちは発達の段階に合わせて、自分たちの生活を振り返りながら、決まりについて主体的に考え、よりよい学校生活になるよう提案をしていきます。児童、生徒の髪型あるいは集会時における座り方など、子どもたちの提案を基に、校長をはじめ教職員とともに協議し、学校全体で見直しを図っているところでございます。

このように子どもたち自身が自分の生活を振り返り、自分の意見を表明し、その意見が尊重されるということは、人格形成や自立の基盤にもなります。さらに、子どもたち自身が意見を表明する権利を持つ主体であるということ子ども自身が持つことができ、また教職員にとっても子どもの人権を尊重した指導を推進することにつながるため、これらの活動は子どもの権利を意識した取組であると考えております。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 各学校でルールメイキングをはじめ子ども主体の活動が進んでいることがよく理解できました。

私も、先月竹原中学校の文化祭に参加させていただいたのですけれども、1年生が空想

会社竹中トラベルを立ち上げて、竹原をもっとにぎやかにしたい、消滅させたくないという熱い思いから、市を元気にする観光プランを真剣に考えていました。観光客をターゲットにした完成度の高い提案で私も大変感動いたしました。竹中だけでなく、各学校においても児童生徒が様々な地域課題に向き合い、解決策を提案してくれています。しかし、こうした素晴らしい子どもたちの声が市の政策形成に十分に活かされていないのは非常にもったいないと思います。子どもの意見を施策に反映することは、単に声を聞くだけではありません。子どもの頃から地域に参加し、自分の意見が尊重された経験を持つ若者ほど地域への愛着が深まり、将来の定住意欲が高まるという研究結果も多数あります。これはまさに将来の移住定住対策、政策にもつながると思いますし、未来への投資だと思います。

そこで伺います。子どもの意見を政策形成に反映する仕組みを今後、どのように構築されていくのかお伺いいたします。

○議長（高重洋介君） 教育委員会参事。

○教育委員会参事（大橋美代子君） 各学校におきましては、秋の文化祭等でいろいろなこういった総合的な学習の時間で学んだことを発表するという機会があります。村上議員も行っていただいて、そこで児童生徒の様子を見ていただいたというふうに思っております。このように、児童生徒の発達の段階に即し、総合的な学習の時間等を活用しながら、地域のよさを知るとともに、課題に立ち向かって自分たちにできることは何かを探求する学習を行っております。竹原をフィールドとした観光ツアーを中学生の目線から考えて、旅行会社に提案をするという竹原中学校の学習、あるいは地域の食材などを活用することで新たな商品開発を行い、他の地域の方に竹原のよさを知ってもらう取組など、子どもたちの意見、そしてアイデア、考えを出し合いながら、各学校におきましては探求的な学びを進めているところでございます。先日も生徒が来庁し、学習の報告とともに、自分たちの意見を市長や教育長に対し、提案したところでございます。

今後も、子どもたち自身が一人の竹原市民として考えた内容、取組、また新たなアイデアなどを市役所の多くの課で共有することができるよう、竹原市教育委員会としましても、市長部局にも積極的に情報提供をしてまいりたいと思います。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） ありがとうございます。子どもたちが地域のよさを見つめながらアイデアを出してくれているということで、今後は共有、各課で共有していくというご答弁だったかと思うのですけれども、今回竹原市のこども計画には子どもの権利は明記されていませんでした。

しかし、実際の子どもたちはこうやって地域課題に真剣に向き合って、行政と同じ目線で提案をしてくれています。これはまさに子どもたちの意見表明権の実践であり、子どもの権利そのものだと思います。だからこそ、提案を聞いて終わりにするのではなく、部や課の縦割りを越えて、子どもたちの声を政策に反映できる仕組みを市として作っていただきたいと考えます。これは、もう今ある、それこそ、ふるさと納税とかにつながるようなものだったらDMOさんにつなげるとか、あとは若者や女性の声を聞いていくというきらっと未来創造会議にもつながることだと思います。

なので、部や課の縦割りを越えて、やはり政策をつなげていく、そういったことを今後、考えていかれる予定はあるのか、副市長、よろしくをお願いします。

○議長（高重洋介君） 副市長。

○副市長（新谷昭夫君） 未来を担うですね、児童生徒の皆さんからの視点での発想とかアイデアというものはですね、地域課題の把握あるいは課題の解決も含めました新たな施策の検討の参考にもなるものというふうに考えております。こうした提案内容を本市の施策等へ反映させていくことができたときはですね、先ほど議員がおっしゃられたとおり、児童生徒にとって、それが成功体験にもなりますとともに、最終的には児童生徒自身のシビックプライドの醸成ということにもつながっていくというふうに考えております。こうしたことから、先ほど教育委員会のほうから答弁がございましたけれども、教育委員会から提供をいただいた、そういった提案等の情報につきまして、庁内関係部局でですね、しっかり共有するとともに、具体的に関係する担当課においてはですね、児童生徒からという、いわゆる先入観を持つことなくですね、いわゆる市民の皆さんからの提案であるといったような観点での受け止めも行いながら、施策に反映できるかっていうところはある面では財源であるとか、実施効果、そういったこともしっかりと、そういった面も含めてしっかり検討をさせていただいた中で、可能な場合は施策に反映していくということを庁内で

しっかり徹底して進めてまいりたいというふうに考えております。

○議長（高重洋介君） 2番、村上議員。

○2番（村上まゆ子君） 可能であれば反映されていくということで前向きなご答弁をいただきました。ありがとうございます。

そして、最後に市長にお伺いしたいと思います。私はこれまで子育て政策は未来への投資であり、子育てで県内1を目指しませんかという提言をしてまいりました。年間の出生数が約80人という竹原市において、元気な竹原市をつくるための子育てや教育のあり方、そして子どもの権利条例について、最後に市長のお考えを伺いまして、私の一般質問を終了いたします。

○議長（高重洋介君） 市長。

○市長（今榮敏彦君） 子どもの権利条例に関する、縷々ご見解とそれからご質問をいただきました。

子どもの権利を尊重し、そして子どもたちが安心して成長できる環境をつくるために、子どもの権利条例というのは各地方公共団体で独自に定めるということになってございます。子どもの主体性の確立、生きる、育つ、守られる、そして参加するそれぞれの権利、これを子どもの権利の尊重、権利の侵害防止等にはですね、個々の施策を充実させるということと、そして子どもの権利を社会全体で共有して理解を深めていく取組というものが必要になってくるのであろうというふうにも認識しています。先ほど来、子どもたちの様々な取組のご紹介がありましたけれども、教育委員会参事のほうからも紹介がありましたとおり、私も直接子どもたちからその提案などを聞いておりますし、議員のほうからありました各部署、または関係団体、DMOなどへつないではどうかということのご提言もありましたが、既につないでおります。ですから、いずれにしても、こども計画に位置付けというものが今の現段階では明確な明文規定というものはありませんけれども、その精神にはそのようなものが確実に規定されて、各施策を行っているということが、今のようない取組につながっているというふうに私としては考えているところです。

そうは言いましても、部長のほうからも答弁がございましたように、これからの計画策定においてはですね、やはり分かりやすい、皆さんにはっきりとして啓発が進むことがで

きるような具体的な計画にし、そしてまた施策を展開していくということは非常に重要なことであるというふうにも考えますので、この条例制定につきましては、さらに他の自治体のようなですね、取組というものも効果的な取組という認識を持ちながらですね、しっかりとした調査検討は進めていくべきと考えております。

○議長（高重洋介君） 以上をもって、2番、村上まゆ子議員の一般質問を終結いたします。

これをもって、一般質問を終結いたします。

以上で、本日の日程は終了いたしました。

今後のスケジュールですが、会期日程表のとおり、12月5日午前9時から議会運営委員会を、午前10時から本会議を再開することとし、本日はこれにて散会いたします。

午前11時7分 散会

