

一般質問通告書

令和8年第3回定例会において、下記の事項について一般質問を行いたいのので、会議規則第62条第2項の規定により通告します。

令和8年8月21日

議員氏名 北村 富男



海津市議会議長 様

受領番号 第 4 号

受領日時 令和 8年 8月 21日 12:20

要 旨 1, スクールバスと地域交通の効果的な活用について

質問相手 市長・教育長

要 旨 2, カスタマーハラスメント対策について

質問相手 市長



質 問 内 容

1, スクールバスと地域交通の効果的な活用について

本市においては、児童・生徒数の減少に伴う学校統廃合が進められ、遠距離通学を余儀なくされる子どもたちの安全な通学手段としてスクールバスの運行が実施されています。子どもたちの学びの環境と登下校の安全維持は行政として極めて重要な責任であります。現在、このスクールバスの運行にあたっては、文部科学省の「へき地児童生徒援助費等補助金」等の国の支援を活用していますが、本補助金は「5年間の時限措置」であるため、本市での適用期間はあと約2年半で終了を迎えます。

このまま対策を講じずに補助金の期限切れを迎えた場合、これまで国庫補助等で賄われていた年間数千万円規模の運行費用が、本市の「一般財源負担」となり、財政状況を圧迫するのではと考えます。さらに、全国的な「バスの運転手不足」や燃料高騰の影響も相まって、現行の単独運行体制をそのまま維持すること自体が困難になりつつあるのではとも考えます。

一方、市民や保護者からは「昼間にスクールバスが車庫に置かれたままで、もったいない」「土日の部活動や地域スポーツクラブの遠征に使えば助かる」といった声が寄せられています。

こうした市民の実感や課題に対し、国土交通省・文部科学省が連名で策定した「地域公共交通リ・デザイン連携・協働指針」では、縦割り行政を脱し、教育委員会と交通担当部局が連携した「スクールバスとコミュニティバス等の一元化・共同運行化」が推奨されています。

スクールバスを地域公共交通として一体的に再編すれば、国土交通省の「地域公共交通確保維持改善事業費補助金」や総務省の地方交付税措置を組み合わせることが可能となり、

自治体の持ち出し費用を抑えつつ市民サービスを向上させることが出来るのではないかと思います。

登下校時の一般住民との「混乗」に対して安全面や座席確保など現場のハードルが高い場合であっても、市民の声にあるような「日中の空き時間での活用」や「土日の地域スポーツクラブ等での利用」など、段階的な相互利用から始めるアプローチは非常に有効であると考えます。

補助金終了までの「あと2年半」という残された時間は、制度設計や実証実験を行うための「ラストチャンス」であります。持続可能な運行モデルへのシフトに向け、以下の通り伺います。

① スクールバスの運行現状と教育委員会としての課題認識について

教育委員会が管轄するスクールバスの運行コスト、稼働状況、委託事業者におけるドライバー確保の現状と、国の補助金が終了した際、本市の一般財源負担は年間でどの程度増加すると試算されているか。また、スクールバス事業を持続可能するための対策や計画について伺います。

② スクールバスとコミュニティバス等の「共同運行」に対する見解について

スクールバスの空き座席に地域住民が乗車する「混乗化」、あるいは登下校以外の空き時間帯にコミュニティバスやデマンド交通として車両を相互利用、また地域スポーツクラブでの使用などは、車両の有効活用と運行コストの抑制に寄与すると考えます。教育委員会として、こうした共同運行に対する見解を伺います。

③ 交通担当部局との横断的協議体の設立と実証実験の推進について

国の「地域公共交通・デザイン連携・協働指針」では、教育委員会と交通担当部局や文化スポーツ部局が定期的に協議する体制の構築が求められています。本市において、部局横断的な協議体をどのように設置・運営していくのか。また、先進事例の調査や共同運行の実証実験の実施に向けた市の見解を伺います。

2. カスタマーハラスメント対策について

市民の皆さまから寄せられるご意見やご要望は、市政をより良くするために欠かせない大切な声です。行政に対する疑問、制度への不満、改善を求める声は、市政運営に緊張感を与え、より良い行政サービスにつながる重要なものです。

一方で、人格を否定する言動、威圧的な発言、長時間にわたり業務を妨げる行為、不当な要求の繰り返しなどは、通常のご意見やご要望とは明確に区別して考える必要があります。

職員も、公務員である前に一人の人間です。職員の人格、尊厳、安全が守られなければ、

安心して職務に専念することはできません。また、職員が安心して働ける環境は、市民の皆さまに提供される行政サービスの質にも直結します。

本質問で確認すべき点は、単なる苦情対応ではありません。市民の声を大切にしつつ、職員の人権と安全を守り、安定した行政サービスを維持するために、市としてどのような体制を整えるのかという点です。

近年、社会問題化しているカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）は、働く人のメンタルヘルスを脅かすだけでなく、正常な公務の執行を妨げ、他の市民へのサービス提供にも悪影響を及ぼす重大な課題となっています。

国においても労働施策総合推進法の改正により、2026 年 10 月から全企業にカスハラ対策が義務化されるなど、社会全体で防衛体制の整備が急速に進んでいます。

本市においても、職員が安心して働くことができ、ひいては市民サービスの質と維持を図る観点から、市におけるカスハラ対策の現状と今後の取組について、以下の通り伺います。

①本市におけるカスハラの現状認識と影響について

(1)職員に対する悪質なクレームや過剰要求等の発生状況や把握状況について伺います。

(2)カスハラが職員のメンタルヘルスや日々の業務、市民サービスへ与える影響について、市はどのような認識を持っていますか。

② 現場を守るための組織的な防衛策と今後の方向性について

(1) カスハラの抑制や証拠機能としての、電話の自動録音機能、窓口への防犯カメラ設置や、一定時間を超える不当要求への組織的対応など、具体的な対策の現状と今後の導入見通しについて伺います。

(2) 市として「カスハラを許容しない」姿勢を示す本市独自の「対策基本方針」の策定について伺います。あわせて、2026 年 10 月からの事業者におけるカスハラ対策の義務化や他自治体の動向を踏まえ、職員が安全で安心して働ける環境を整備する責任ある立場として、また地域社会を牽引する公的機関としての本市の今後の方向性について、市長の見解を伺います。