

個人 6

受付	令和 7 年 11 月 19 日 午前・午後 9 時 00 分
----	------------------------------------

一般質問（代表 個人）通告書

令和 7 年 11 月 19 日

尾張旭市議会議長 殿

氏名 大島もえ

尾張旭市議会議規則第 50 条第 1 項の規定により 12 月定例会において別紙のとおり質問したいので通知します。

なお、質問事項の件数及び質問方法は、下記のとおりです。

記

1 質問事項 4 件

2 質問方法

	1 回目 一括質問、一括答弁 再質問以降 質問事項（大項目）ごとに一問一答
<input type="radio"/>	1 回目から 質問事項（大項目）ごとに一問一答

↑ 選択する方法に○を付す。



<p>質問事項 <u>No. 1-1</u></p>	<p>「自分とは違う誰かの視点に立ち、行動する人になる」ためのユニバーサルマナーの視点を取り入れた市役所業務改善と職員マインドの醸成について</p>
<p>要旨</p>	<p>ユニバーサルマナーは、「自分とは違う誰かの視点に立ち、行動する」ための実践的マナーであり、ユニバーサルマナー検定は知識偏重ではなく“行動変容”を重視した研修として、自治体を含む1,000社以上で導入されています。</p> <p>受講者の98.3%が自信を持って一歩踏み出せるようになったと回答するなど高い効果を示しています。</p> <p>私自身、検定3級を受講した際、車椅子利用者をテーブルに案内する場面での対応について大きな学びがありました。</p> <p>これまで「椅子をどかしてスペースを作ること」が配慮だと決めつけていましたが、実際には、「車椅子のまま座りたい」のか「テーブルの椅子に移って座りたい」のか本人の選択を“必ず伺う”ことこそ適切な配慮であると知り、思い込みによる誤った気遣いをしていたことに気付かされました。</p> <p>この“当事者の選択を尊重する視点”は、市民と日常的に接する市役所職員にも不可欠であり、窓口対応のみならず、文書作成や広報、事務改善の在り方にも深く関係してくると考えます。</p> <p>例えば実務の中には、申請書等の書類に「余白がなく読みにくい、逆に行間が大きすぎて視線が迷う、記入欄が小さすぎて文字が入りきらない」など、市民が不便を感じるフォーマットが現実に存在しています。</p> <p>こうした“市民視点の不足”を解消するためにも、ユニバーサルマナーの視点を組織全体で取り入れていく必要があると考え、以下質問します。</p>

※ 申し合わせ事項に留意する

質問事項 <u>No. 1-2</u>	「自分とは違う誰かの視点に立ち、行動する人になる」ためのユニバーサルマナーの視点を取り入れた市役所業務改善と職員マインドの醸成について
要旨	<p>(1) 行政文書・申請書・広報物の作成におけるユニバーサルマナーの反映と再点検について</p> <p>コントラストや余白を意識したレイアウトによる読みやすさ・見やすさへの配慮、外国にルーツのある方や障がいのある方へのアクセシビリティ確保など、申請書を始めとする文書フォーマット全体をユニバーサルマナーの視点から再点検し、文書作成基準を見直し、改善する取組について伺います。</p> <p>(2) 職員接遇の質向上に向けたユニバーサルマナーの研修導入について</p> <p>当事者への声掛けや選択の確認、誤った思い込みの排除など、実践的なマナーを身に付けるため、職員研修としてユニバーサルマナー検定を活用するなどの考えはあるか。また、窓口・電話対応を中心に段階的な研修体系として整備する方針について伺います。</p> <p>(3) ユニバーサルマナーの視点を事務事業改善や組織文化に組み込む仕組みづくりについて</p> <p>市民視点を計画・実施・評価に組み込み、「自分とは違う誰かの視点に立ち、行動する」姿勢を市役所組織として根付かせ、日常的な気付きと行動につなげる文化により“共感性の高い市役所”を作るため組織マネジメントの観点から伺います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横断的な推進体制の整備 ・当事者の意見を取り入れる仕組み ・ユニバーサルマナーを事務改善や評価項目に位置付けること など

※ 申し合わせ事項に留意する。

質問事項 No. 2	「本市財政状況の急激な悪化」情報の発信強化の背景と、公共施設維持管理における行財政改革の具体化について
要旨	<p>(1) 財政悪化情報発信の背景と実態について</p> <p>近頃、本市では「財政悪化」を強調した情報発信が増えておりますが、税収は毎年微増している状況です。</p> <p>このような情報発信の強化に至った背景、財政指標の変化、基金残高や扶助費の動向、大規模投資計画など、財政を圧迫している具体的要因の有無について確認します。また、住民にどのようなメッセージを意図しているのかについて、その目的と担当部局内における検討過程について伺います。</p> <p>(2) 公共施設維持管理におけるコストの見える化の導入可能性について</p> <p>愛知県知多郡東浦町の例にある「行政コスト表示板」のように、施設ごとの年間維持管理費、住民一人当たりの負担額、維持管理費に占める使用料収入割合を表示する手法は、住民の理解を深め、行財政改革の推進に資するものと考えます。</p> <p>本市において、同様の取組の導入検討や課題について伺います。</p> <p>(3) 公共施設維持管理の具体的計画と住民理解の醸成について</p> <p>公共施設等総合管理計画の進捗状況、老朽施設の更新・統廃合・長寿命化の方針及び費用削減の見込みについて伺います。また、住民参加や情報公開を通じ、行財政改革に対する住民の理解と協力を得るための方策についても伺います。</p>

※ 申し合わせ事項に留意する。

質問事項 <u>No. 3</u>	所有からシェアへ（自前持ちからシェアする自治体経営へ）
要旨	<p>(1) 尾張あさひ苑などの広域シェアについて 尾張あさひ苑などについて、周辺自治体との広域シェアにより、施設運営の合理化と住民サービスの利便性向上を両立させる考えについて伺います。</p> <p>(2) 市民プール、文化会館、図書館などの施設の強みを生かした有効活用と利用促進について 市民プールや文化会館、図書館などについて、複数市での利用促進の仕組みの導入等によって、施設それぞれの強みを生かした有効活用と利用者拡大によるWIN-WINの関係構築について伺います。</p> <p>(3) 合理化と利便性の両立に向けた具体策について 広域シェアを通じ、自治体経営の合理化と住民サービスの利便性向上を両立させる具体的方策について伺います。</p>

※ 申し合わせ事項に留意する。

質問事項 No. 4-1	自主自律型学校運営と校内安全・ハラスメント防止について
要旨	<p>(1) 教員によるハラスメント防止の際に必要な視点について</p> <p>児童・生徒に対して心理的・身体的なハラスメントと受け止められる事案は「指導」の名の下に見過ごされやすく、学校文化として固定化される危険性があります。</p> <p>教育委員会及び学校組織には、ハラスメントに関する意識改革と再発防止の仕組み作りに際して以下の視点が重要と考えます。</p> <p>必要な視点について市の御所見を伺います。</p> <p>1. それ自体が容認されてはならない行為であること</p> <p>「昔は普通だった」、「指導の一環」といった言い訳は通用せず、学校は人権を尊重する社会の模範となるべきです。</p> <p>2. 被害の「認知力」を育むことの重要性</p> <p>被害を受けた児童・生徒が自ら「これはおかしい」と気付ける力を育むことが、教育の重要な役割です。教員も自らの言動を省みる感性と人権意識を常にアップデートする必要があります。「無自覚な加害」は決して免責されません。</p>

※ 申し合わせ事項に留意する。

質問事項 <u>No. 4-2</u>	自主自律型学校運営と校内安全・ハラスメント防止について
要旨	<p>3. 周囲の児童・生徒への悪影響</p> <p>目撃したクラスメイトは、次のような心理的影響を受けます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不当な行為を見ても何もできない「無力感」 ・「沈黙」や「傍観」が正しいとの誤学習 ・被害者・加害者以外の立場でも、「自分も黙認しているのではない か」という罪悪感 <p>こうした負の学習は、学校コミュニティの健全性を損ない、社会的公正感を損ないます。</p>
	<p>4. 声を上げられない子どもたちへの支援</p> <p>「言っても無駄」、「余計なことになる」と感じる児童・生徒の声を受け止め、安心して声を上げられる仕組みと文化を学校が育むことが求められます。「声を上げてよい」という学びと、「声を上げても守られる」という信頼の両輪が、子どもの人権を守る基盤となります。</p>

※ 申し合わせ事項に留意する。

質問事項 No. 4-3	自主自律型学校運営と校内安全・ハラスメント防止について
要旨	<p>(2) ハラスメント防止の具体的支援策について</p> <p>改善のための手立てとして、以下のアからエの4つの柱を参考に、市としての具体策についてお考えを伺います。</p> <p>ア 知識面からの支援について</p> <ul style="list-style-type: none"> 教員向けハラスメント防止研修の定期実施 性暴力・パワーハラスメント・人権意識に関する年次研修の義務化 加害の自覚を促すケーススタディ型研修の導入 <p>イ 相談環境面からの支援について</p> <ul style="list-style-type: none"> 児童・生徒が「ハラスメントとは何か」を学ぶ授業の実施 匿名で安心して相談できる校内・外部窓口の設置 <p>ウ 制度面からの支援について</p> <ul style="list-style-type: none"> 内部隠蔽を防ぐ独立通報制度や外部専門家（臨床心理士・弁護士等）を含む調査委員会の設置 <p>エ 学校文化面からの支援について</p> <ul style="list-style-type: none"> 「沈黙が安全」という誤学習を防ぐ教育活動 教員間での相互チェックやピアレビュー体制の導入 <p>参考：岡山県教育委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> 体罰・不適切な指導・ハラスメント防止ハンドブック、チェックシート 教職員・生徒向け教育動画（全14本）

※ 申し合わせ事項に留意する。

質問事項 <u>No. 4-4</u>	自主自律型学校運営と校内安全・ハラスメント防止について
要旨	<p>(3) 校内安全と履物の適正化について</p> <p>避難時や日常移動における安全性、身体への負担を考慮し、現行スリッパ使用のメリット・課題を整理した上で、かかるとのある上履きへの移行を含む校内安全向上策について伺います。</p> <p>ハラスメント防止の取組と併せ、安心・安全な自主自律型の学校運営を実現する施策として検討していただきたいと考えます。</p>

※ 申し合わせ事項に留意する。