

## 大守秀行

## 市議会だより

2026年4月吉日 No.46

発行責任者：大守秀行  
〒710-8550 倉敷市玉島乙島7471番地  
TEL:(086)525-2226  
自宅：倉敷市中島1835-20

## 1.「カスタマーハラスメント対策」― 職員を守り、市民サービスを守る ―

〈背景〉市役所の窓口や現場では、市民サービスを支える職員が、暴言や理不尽な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント」に直面するケースがあります。職員が安心して働ける環境を整えることは、市民サービスの質の維持・向上にもつながります。こうした課題意識のもと、昨年12月議会において、私から職員アンケートの実施を要望し、市は本年2月にアンケート調査を実施しました。

要望が実現  
しました！

## Question 1 今回実施した職員アンケートは、どのような目的で行われたのか？

答弁：森 総務局長

職員が受けているカスタマーハラスメントの実態や課題を把握し、今後の対策につなげていくための基礎資料として実施しました。

## Question 2 アンケート結果は、どのような視点で分析していくのか？

答弁：森 総務局長

単純な集計にとどまらず、業務内容や立場の違いなどとの関連性も含め、多角的に分析していきます。

## Question 3 分析結果をどのような対策に生かすのか？

答弁：森 総務局長

対応マニュアルの整備、職員研修の実施、相談体制の充実など、実効性のある対策につなげます。



森 総務局長

## 「大守秀行の視点」

私は、市役所内部の対応や体制をしっかりと整えることで、こうした取組が市内事業者や市民へと波及し、倉敷市全体としてカスタマーハラスメントが起きにくい環境づくりにつながることを目指しています。取組の方向性は確認できましたが、現時点では具体的なスケジュールは示されていないため、今後も進捗を確認し、対策を求めていきます。

## 2.「プッシュ型緊急情報通知事業」― 災害時に「確実に届く」情報伝達 ―

〈背景〉近年、自然災害が激甚化・頻発化する中で、災害時に市民一人ひとりへ迅速かつ確実に情報を届ける体制づくりが重要となっています。倉敷市では、屋外拡声塔の廃止を見据え、新たな情報伝達手段への転換を進めています。

## Question 1 なぜ、屋外拡声塔から新たな情報伝達手段への転換が必要なのか？

答弁：大本 総務局参与

屋外拡声塔は屋内では聞き取りにくい場合があり、より確実に情報を届ける手段が必要だと考えています。

要望が実現  
しました！

## Question 2 緊急告知 FM ラジオ購入補助制度は、どのような制度で、これまでどの程度利用されてきたのか？

答弁：大本 総務局参与

本制度は、緊急告知FMラジオを1台2,000円で購入できるよう、市が購入費の一部を補助する制度です。防災拡声塔の廃止に伴う措置として令和5年度から実施しており、これまでに1,045件の利用実績があります。

### Question 3 スマートフォンを活用した情報配信は、どのように進めているのか？

#### 答弁:大本 総務局参与

プッシュ型緊急情報通知アプリを導入し、スマートフォンをお持ちの方にはアプリで、持たない方にはFMラジオで情報を届ける体制を整えています。



大本 総務局参与

### Question 4 高齢者やスマートフォン操作に不慣れな方への支援について、今後の展開は？

#### 答弁:大本 総務局参与

出前講座などを通じて、操作方法の説明や利用支援を継続して行っています。

#### 「大守秀行の視点」

この制度は、私が提案し、実現した制度です。スマートフォンを持たない方を含め、市内の誰もが災害時に確実に情報を受け取れる環境を整えることを目的としてきました。重要なのは、制度が存在するだけでなく、普段から確実に「使える状態」を維持しておくことです。特に、高齢者やスマートフォン操作に不慣れな方への支援については、利用の定着が鍵であり、今後も継続的なフォローが不可欠であるとの認識のもと、取組を求めました。

要望が実現  
しました！

## 3.水島緑地福田公園 サッカー・ラグビー場 照明設備設置 — スポーツ環境 —

〈背景〉水島緑地福田公園のサッカー・ラグビー場は、人工芝化により利用環境が向上しましたが、夜間利用ができないことが課題でした。このため、私が昨年9月議会で屋外照明の整備を提案し、今回、照明設備新設の予算が計上されました。

### Question 1 屋外照明の整備によって、どのような効果が期待されるのか、周辺や環境への配慮は？

#### 答弁:別府 文化産業局長

夜間利用が可能となり、練習環境の向上や大会開催、合宿誘致などにつながると考えています。照明はLEDを採用し、省エネと周辺環境への配慮も行います。



別府 文化産業局長

### Question 2 Q2：整備のスケジュールは？※3月10日の山陽新聞朝刊に掲載されました。

#### 答弁:伊東 市長

令和8年度に工事を行い、令和9年4月の供用開始を目指します。



伊東 市長

#### 「大守秀行の視点」

人工芝化によって利用環境が向上した一方で、夜間利用ができないという現場の課題を踏まえ、昨年9月議会で屋外照明の整備を提案しました。今回、予算が計上されたことで、スポーツに取り組む子どもたちや利用団体の活動の幅が広がるとともに、大会開催や合宿誘致など、地域のにぎわい創出にもつながるものと期待しています。今後は、供用開始に向けた着実な整備とともに、周辺環境への配慮を行いながら、より使いやすいスポーツ環境の充実を求めています。



水島緑地福田公園 サッカー・ラグビー場（人工芝）

## 4.「窓口業務改善」— 市民サービス向上 —

〈背景〉本市では、「書かない窓口」をはじめとした窓口DXやレイアウト改善により、市民の利便性向上と業務効率化に取り組んできました。一定の成果が見られる一方で、DXで生まれる時間や人的余力を、今後どのように市民サービスの向上につなげていくのが課題です。

### Question 1 現在、どのような窓口改善が進められているのか？

答弁:伊東 市長

申請書作成支援システムを市内18か所に導入し、手続き時間の短縮を図っています。また、本庁1階窓口では、プライバシーに配慮したカウンターやローカウンターの整備などを進め、利用しやすい窓口環境づくりを行っています。

### Question 2 窓口DXによって生まれた時間や人的余力は、今後どのように活用していくのか？

答弁:杉岡 企画財政局長

市民サービスの維持・向上を前提としつつ、職員の業務改善や働き方改革の観点から、まずは現状分析を進めていきます。



杉岡 企画財政局長

### 「大守秀行の視点」

窓口DXや業務改善によって生まれた時間や人的余力を市民サービスの向上に生かすことで、今まで以上に、市民に信頼され、職員にとっても働きがいのある市役所となることを期待しています。

#### 重 乳児等通園支援事業

新規



生後6か月から満3歳未満までの未就園児を対象に、保護者の就労状況等を一時的に利用する「こども誰でも通園制度」を実施します。

事業費／3,104万円

- 主な経費／扶助費
- 担当課／保健福祉局 保育・幼稚園課

#### 重 公 屋内運動場エアコン整備事業



断熱化改修が完了する小学校11校、中学校4校、高等学校1校、特別支援学校の屋内運動場にエアコンを設置します。

事業費／2,380万円※2月補正予算前倒し計上6億800万円

- 主な経費／施設整備委託料
- 担当課／教育委員会 教育施設課

#### 重 公 学校徴収金収納管理事業



学校給食をはじめとする学校徴収金の収納管理や、給食の食材費等の支払いを市が行います。また、令和8年度から小学校の給食費を無償化するため、国基準額との差額(約2.3億円)を市が負担します。

事業費／29億4,691万円

- 主な経費／学校給食材料費
- 担当課／教育委員会 保健体育課

4月から小学校で無償化が開始されます!

#### 重 公 プッシュ型緊急情報通知事業

拡大



令和8年3月の防災拡声塔の運用廃止に伴い、緊急情報の入手手段を確保するため緊急告知FMラジオを2,000円で購入できるよう助成を行います。令和8年度から対象を避難行動要支援者等から市内在住者に拡大。また、同様の内容をスマートフォンで受信するためのアプリを運用します。

事業費／1,209万円

- 主な経費／事務委託料
- 担当課／総務局 危機管理課

#### 重 公 照明LED化事業



児島市民交流センター

水島緑地福田公園 サッカー・ラグビー場(人工芝)

ゼロカーボンシティへの取組の一つとして、公共施設の照明LED化を推進します。

- 仕様発注 公園、道路照明、児島市民交流センターほか17箇所 5億4,138万円 ※水島緑地福田公園サッカー・ラグビー場(人工芝)については屋外照明を新設します。
- 性能発注 保育園・憩の家等、最大39箇所 8,100万円※受注者から施工内容を提示してもらうもの

事業費／6億2,238万円

- 主な経費／工事費 修繕料
- 担当課 企画財政局 市民活動推進課 総務局 総務課 保健福祉局 子育て支援課 環境局 環境政策課 資源循環推進課 文化産業局 スポーツ振興課 文化振興課 建設局 公園緑地課 道路管理課 教育委員会 青少年育成センター 教育施設課 市民学習センター

**重公 防災備蓄倉庫整備事業**



(イメージ図)

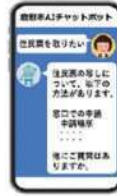
玉島柏島に防災備蓄倉庫を整備します。  
(令和9年1月供用開始予定)

事業費/2億1,885万円

- 主な経費/工事費
- 担当課/総務局 地域防災推進課

**公 情報発信システム運営事業**

拡大



市ホームページなどから行う市政情報の問い合わせに対して、AIで24時間365日、多言語で対応できるシステムの運用を開始します。

事業費/264万円

- 主な経費/システム運用委託料
- 担当課/市長公室 暮らしき情報発信課

**公 自動音声応答電話システム導入事業**

新規



転入の手続きを教えてください

住民異動やマイナンバーカード等に関する市民課への問い合わせ電話に対して、AIを活用した対話方式の自動音声応答により、24時間365日対応できるシステムを導入します。 ※複雑な問い合わせに対しては職員が対応。

事業費/446万円

- 主な経費/システム利用料
- 担当課/市民局 市民課

**公 都 (仮称)水島緑地福田公園屋内プール整備事業**



(完成イメージ図)

老朽化した屋内水泳センターを水島緑地福田公園水泳場に統合し、新たな屋内プールを整備します。  
(令和9年度供用開始予定)

事業費/33億3,146万円

- 主な経費/工事費
- 担当課/文化産業局 スポーツ振興課

【会計別予算】

(単位:百万円、%)

会計名		令和8年度 当初予算額	令和7年度 当初予算額	増減率
一 般 会 計		222,768	211,984	5.1
特別会計	国民健康保険事業	43,679	44,025	△0.8
	介護保険事業	49,388	48,727	1.4
	母子父子寡婦福祉資金貸付	68	87	△21.6
	後期高齢者医療事業	10,240	8,653	18.3
	計	103,375	101,492	1.9
財 産 区 会 計		70	44	59.4
企業会計	下水道事業	30,625	29,945	2.3
	水道事業	17,816	15,726	13.3
	市民病院事業	4,561	4,554	0.2
	モーターボート共創事業	68,818	61,129	12.6
	計	121,820	111,354	9.4
合 計		448,033	424,874	5.5



市民の皆様からのご意見やご相談を受け付けています。  
お気軽にお声かけやお電話・ホームページ・  
facebook・LINEなどにて  
ご連絡いただければ幸いです。



ホームページはこちら▲