

大守秀行

市議会だより

2026年10月吉日 No.48

発行責任者：大守秀行

後援会事務所

〒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



日頃より市政へのご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。令和8年8月定例会の一般質問から、暮らしに直結する2つのテーマ——「カスタマーハラスメント対策」と「防災・災害情報を届ける環境づくり」について、質問の要点・市の答弁・私の視点を分かりやすくまとめました。ご一読いただけますと幸いです。

■ 今号のポイント (POINT!)



10月1日

改正法が施行。カスタマーハラスメント対策が全事業主の義務に(2026年)

1,900人

職員アンケートに回答。
約6,600人を対象に実態を調査

17,795件

緊急告知アプリ「コスモキャスト」の
インストール数(R8.8末)

11月

「声でつなぐ防災訓練」
高梁川流域7市3町が合同で実施

1. カスタマーハラスメント対策

暮らしとの関わり: 職員が安心して働ける環境を整えることは、公平で安定した行政サービスを、私たち市民が受け続けられることにつながります。

2026年10月1日から、改正法により、カスタマーハラスメント対策がすべての事業主の義務となります。私は昨年12月議会から毎議会この問題を取り上げ、実態の把握と体制の整備を提言してきました。本年2月には、私の提案を受けて約6,600人を対象とした職員アンケートが実施され、約1,900人が回答。対面や電話での被害が多いこと、マニュアルや支援体制を求める声が多いことが明らかになりました。施行の日から確実に機能する体制づくりへ、6点を質問しました。

Question 1 マニュアルの完成と周知

判断基準があいまいでは、対応が担当者ごとにばらつき、職員の孤立や市民の不信を招く。マニュアルは完成しているか。10月1日までに全職員へどう配布・周知するか。

答弁：総務局西川局長

判断基準、初動対応の流れ、上司への相談手順、対応中止の考え方、記録様式などを盛り込んだマニュアルが完成。9月中旬までに各所属へ配布し、周知する。



総務局 西川局長

Question 2 研修と対象の範囲

所属長・全職員向けの研修は10月1日までにどこまで実施するか。会計年度任用職員や指定管理者・委託事業者も対象に含むか。

答弁：総務局西川局長

8月に所属長向けの専門家研修を実施。9月下旬に実務研修を予定。会計年度任用職員を含む全職員に、各部署で想定事例を用いた研修を実施し、指定管理者・委託事業者とも必要に応じ考え方を共有する。

Question 3 相談・記録・全庁的な体制

相談窓口・支援体制の周知、警察・弁護士への連携の流れは明確か。記録様式や共有の仕組みは、10月1日から運用できる状態か。

答弁:総務局西川局長 相談窓口・支援体制や連絡・相談の手順を、マニュアルにフローチャートで明示。9月下旬の所属長研修以降、記録様式を活用して職場内で共有する。

Question 4 対外的な方針の表明

正当な意見には丁寧に、不当な行為には毅然と。基本方針をホームページや窓口掲示で市民に示すべきでは。

答弁:総務局西川局長 意見・要望は真摯に受け止め丁寧に対応する一方、社会通念上不相当な要求には組織として適切に対応する方針。窓口でのポスター掲示などによる周知を検討する。

Question 5 施行後の検証

相談件数・事案記録・職員アンケートで定期的に検証し、改善につなげる仕組みが必要では。

答弁:総務局西川局長 各所属で事案内容と対応経過を記録し、課題把握と改善につなげる。所属長アンケートで市全体の傾向も把握し、マニュアルの修正や研修の見直しを行う。

Question 6 録音機能付き電話機の導入

通話録音の告知機能付き電話機を、市民対応の多い重点部署から計画的に導入すべき。

答弁:総務局西川局長 ソフト面の整備を進行中。ハード面として、抑止効果や職員保護に有効な通話録音告知機能付き電話機の導入を、費用・運用面を含め関係部局と調整しながら検討する。

大守秀行の視点

- 10月1日の施行に向け、マニュアルの完成や研修の実施など、**ソフト面の着実な前進**を確認できました。担当部局の皆様のご尽力に、敬意を表します。
- 一方で、職員を守るハード面——とりわけ通話録音の告知機能付き電話機は、まだ「検討」の段階。その抑止効果と有効性は、市自身も認めています。
- 松山市・彦根市・八幡市などの先進自治体では、導入によりカスハラが確実に減少しました。重点部署から、**令和9年度当初予算での措置を含め、計画的な整備**を強く要望しました。

2.市民に必要な防災・災害情報を届ける環境づくり

暮らしとの関わり:災害から命を守る第一歩は、必要な情報を、必要な方へ、確実に届けること。情報の格差を、避難や救命の格差にしないための仕組みづくりです。

今年は熊本地震や各地の豪雨など、大規模な災害が相次ぎました。倉敷市は**平成30年7月豪雨**の経験をもとに、被災地へ消防援助隊や給水車を派遣するなど、積極的な支援を行っています。その教訓を、市民一人ひとりの「備え」へと確かに結びつけるため、情報を届ける仕組みについて4点を質問しました。

Question 1 録音機能付き電話機の導入

高齢の方や、目・耳の不自由な方など、情報が届きにくい方へ、どのような方法で情報を届けているか。

答弁:保健福祉局 小野局長 音声と文字で伝える緊急告知アプリ「コスモキャスト」、受信で自動起動する緊急告知FMラジオ、聴覚障がい者への緊急ファックス等を活用。福祉関係者と連携し、防災意識の啓発や利用支援を進める。



保健福祉局 小野局長

Question 2 伝達手段の多重化と利用状況

FMラジオ「こくっち」購入補助の実績台数と、アプリ「コスモキャスト」のダウンロード数は。今後の普及策は。

答弁:保健福祉局 小野局長 令和8年8月末で、こくっち補助1,241台、アプリ17,795件。出前講座・防災フェア、中高生の協力、個別避難計画づくりでの戸別訪問などで、周知と導入支援を続ける。

Question 3 新たなハザードマップ

洪水・土砂災害／津波の新ハザードマップ配布までの周知は。配布後も説明会・マイタイムライン・地域訓練とどう結びつけるか。

答弁:総務局 尾形参与

最新の浸水想定区域図は市HPで確認可能。整理できた地域から順次、説明会・出前講座で情報提供。配布後は家族での話し合いや、小学校・地域・自主防災組織の訓練で活用いただけるよう周知する。



総務局 尾形参与

Question 4 「声でつなぐ防災訓練」

11月予定の高梁川流域7市3町合同「声でつなぐ防災訓練」の内容と、参加を広げる周知の取り組みは。

答弁:伊東市長

【市長】安全確保行動の後、災害用伝言ダイヤル(171)で30秒以内に無事や避難先を録音し、家族・職場で確認する体験訓練。HP・アプリ・SNS・広報くらしき・チラシ・出前講座等で、流域圏域へ広く周知する。



伊東市長

▶「こくっち」には購入補助があります。緊急告知FMラジオ「こくっち」は、市民の方なら自己負担2,000円で購入できます。※市内355か所の屋外拡声塔は、老朽化などのため令和8年3月末で運用を終了しました。

大守秀行の視点

- 情報は、届きにくい立場の方に届いて、はじめて「全員に届いた」と言えます。情報の格差を、避難や救命の格差にしてはなりません。
- こくっち・コスモキャストは着実に広がる一方、まだ知らない市民も多いのが実情です。転入手続きの窓口、町内会の回覧板、民生委員など、高齢の方にも確実に届くルートで、繰り返しの周知を求めました。
- 平成30年7月豪雨の教訓を、確かな備えへ。倉敷から「誰一人取り残さない」防災を一つひとつ形にするため、市と市民の協働を呼びかけました。

3.令和8年度 8月補正予算の概要

今回の補正予算は、①早急に対応が必要な経費、②国・県の補助内示に伴う経費、③決算剰余金を活用した経費を中心に計上しています。防災・浸水対策や学校施設の改修、人口減少対策(結婚支援・移住定住)、MICE誘致や日本遺産の活用などに対応。決算剰余金は公共事業・維持補修や財政調整基金への積立に充て、市民会館の改修や学校施設整備などは債務負担行為を設定しています。

一般会計の補正額
+52億600万円 余

補正後の一般会計は、累計で
2,289億3,700万円 余
(前年度同期比 103.9%)

予算規模

(単位:千円)

区 分	補正前の額	補正額	計	前年度同期比(%)
一 般 会 計	223,730,472	5,206,996	228,937,468	103.9
特 別 会 計	103,374,706	—	103,374,706	101.9
財産区会計	70,429	—	70,429	159.4
企 業 会 計	121,828,659	207,334	122,035,993	109.6
合 計	449,004,266	5,414,330	454,418,596	104.9

4.主な事業

ハザードマップ作成事業 2,580万円

南海トラフ巨大地震の被害想定を反映した津波ハザードマップと、県管理河川の見直しを踏まえた洪水・土砂災害ハザードマップを作成します。

●担当課:総務局 地域防災推進課

浸水対策事業 3億6,280万円

排水機場や水路等の改修、河川・ため池の浚渫を行い、浸水被害から市民の生命・財産を守ります。

●担当課:文化産業局 耕地水路課／建設局 土木課

屋内運動場 大規模改修事業 8,640万円

小学校3校・中学校2校の屋内運動場について、エアコン設置に向けた大規模改修の設計を行います。

●担当課:教育委員会 教育施設課

高梁川流域 結婚支援事業 拡大 198万円

婚活イベントに加え、交際継続から結婚までを伴走支援。SNSを活用した相談体制やライフプランセミナー等を行います。

●担当課:企画財政局 企画経営室

中古住宅購入助成事業 新規 480万円

居住誘導区域内の中古住宅(築10年以上)の購入費用の一部を助成。若年世帯(34歳以下)の定住促進と空き家抑制へ。子育て世帯50万円／その他30万円を上限。

●担当課:建設局 住宅課

倉敷市民会館長寿命化等改修事業(債務負担行為) 44億円

舞台設備・外壁・屋上防水の改修、ホール客席の更新、トイレの洋式化・増設などを実施(令和9年6月～11年5月休館予定)。

●担当課:文化産業局 文化振興課

参加できます! 声でつなぐ防災訓練 2026年11月(予定)

主催:高梁川流域7市3町 合同

内容:安全確保行動(姿勢を低く・頭を守り・動かない)のあと、災害用伝言ダイヤル「171」を実際に使い、家族や職場と安否を確認します。

ねらい:いざという時に迷わないよう、使ったことのある状態を、平時からつくっておく訓練です。

災害用伝言
ダイヤル
「171」の
使い方

- ①「171」にダイヤル
- ②録音は「1」／再生は「2」を押す
- ③自宅など、決めた電話番号を入力
- ④30秒以内で「無事です」「避難先は〇〇」を録音

※手順は一般的な流れです。詳しくは当日の案内やNTTの説明をご確認ください。
体験利用ができる「体験日」もあります。



22
大 守 秀 行

市民の皆様のご意見・ご相談をお寄せください。

暮らしのお困りごとや、市政へのご要望など、お気軽にお声がけください。
お電話・ホームページ・SNSでもご連絡いただけます。

お電話 ホームページ facebook LINE お声がけ



※本紙は、令和8年8月定例会での一般質問と市の答弁をもとに、
大守秀行が要点をまとめたものです。紙面の都合上、答弁は一部を要約しています。

ホームページは
こちら▶