

日本労働組合総連合会大阪府連合会
会 長 山 崎 弦 一 様
連合大阪河内地域協議会
議 長 西 城 敏 幸 様
連合大阪南河内地区協議会
議 長 鳥 井 一 雄 様

富田林市長 多 田 利 喜

「2019(平成 31)年度自治体政策・制度予算に対する要請」について(回答)

平成 30 年 10 月 9 日付で要請のありました標記の件につきまして、下記のとおり回答します。

記

2019 年度 自治体政策・制度予算要請

〔(★) は重点項目〕

1. 雇用・労働・WLB 施策

(1) 就労支援施策の強化について

< 継続 >

① 地域での就労支援事業強化について

就職困難層に対する「地域就労支援事業」について、各自治体の事業実績をもとに、「大阪府・市町村就労支援事業推進協議会」に設置された部会で、好事例を参考にし、事業の強化を図ること。

さらに、各自治体での事業への取り組み状況や実績（利用件数、就職者数など）を踏まえ、相談体制の充実など、効果的な体制を構築すること。また既存の「地域労働ネットワーク」も積極的に活用して、地域における労働課題の解消を進めていくこと。

【回答】

大阪府・市町村就労支援事業推進協議会に設置された南河内地域ブロック部会において、

各市町村での取組状況についての報告および意見交換などを実施したり、地域労働ネットワークにて、それぞれの地域での取り組み状況の情報共有を実施したりしています。

今後も、国・府などの関係機関と十分な連携をとりながら、雇用・就労対策に取り組んでまいります。

<新規>

②障がい者雇用施策の充実について

2017年6月現在で、大阪府内の民間企業における障がい者の実雇用率は1.92%と全国平均の1.97%を下回っているとともに、法定雇用率達成企業割合も45.5%と全国平均50.0%を下回っている。そこで早急に全国平均水準に達するよう、障がい者の就労支援と職場定着を支援する取り組みを推進すること。

また精神障がい者の平均勤続年数が、身体障がい者や知的障がい者と比較すると短いことから、精神障がい者の職場定着（離職率の改善）に向けて、支援団体等とも連携して、きめ細やかな相談体制を充実させるなど、施策を強化させること。

さらに、障がい者雇用の重要性が社会により広く認識されるためにも、大阪府が「障がい者雇用日本一」を掲げていることから、各自治体でも身体・知的・精神の三障がいのすべてを対象にした正規雇用を実施すること。実施にあたっては、障害者差別解消法や改正障害者雇用促進法の趣旨に沿った、設備面での充実や業務に対する合理的配慮を行うとともに、職場定着のための相談体制の整備、ジョブサポーターの配置などを行うこと。

【回答】

本市では、就労支援センターに就労支援コーディネーターを配置し、障がい者等就労困難者のための就労相談や、ハローワークをはじめ関係窓口への同行、必要に応じて関係機関との個別ケース検討会議を実施するなど、寄り添った支援を実施しています。

あわせて障がい者の就労や生活に関する問題に対応するため、月1回、障がい者就業・生活相談を実施しています。

また、2018年4月より、企業や関係機関との連絡調整や課題解決にむけて必要な支援を行う新たなサービス（就労定着支援）が創設され、精神・知的障がい者の人が利用されています。

さらに、3障がいすべてを対象にした職員募集を実施するとともに、「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する富田林市職員対応要領」に基づく合理的配慮等に取り組んでまいります。

今後も、国、府、近隣市町村、ハローワーク、障がい者就業・生活支援センターなどの関係機関との連携やサービスなどの周知を図りながら、就労支援の充実に取り組んでまいります。

<補強>

③女性の活躍推進と就業支援について（★）

女性活躍推進法に基づく、女性の積極的な登用・評価を実施するために、各自治体

における推進計画の実施状況を点検すること。また、女性の再就職支援のためのセミナーやサポートプログラムの充実を図ること。

さらに、妊娠・出産や子育て・介護など希望するライフスタイルで、仕事と家庭を両立させながら自分らしく働くことができるよう相談体制の強化や支援を行うこと。また、事業所が女性の積極的な採用や女性の働きやすい環境を整えられるよう、事業所に対して、人材確保のための啓発や働きかけを行うこと。

【回答】

本市では、女性活躍推進法に基づき取り組みについては、特定事業主行動計画に基づき、成果指標の実現にむけた施策を展開するとともに、引き続き計画の進捗状況の把握、公表に努めてまいります。また、女性の再就職支援として、若者と子育て中の女性を対象とした託児サービス付きの講座などを開催するとともに、月1回の労働相談を実施しています。

働く場で活躍したいと願うすべての女性とその個性と能力を発揮できるよう、また、妊娠や出産などを理由に離職することなく、すべての人がワーク・ライフ・バランスを実現できるよう、今後とも、セミナーの開催や啓発活動などさまざまな取り組みを進めてまいります。

<継続>

(2) 働き方改革関連法など労働法制の周知・徹底について

働き方改革関連法が2019年4月から施行されることから、その内容を、労働者、企業、経済団体等に十分に周知・徹底を行うこと。とくに中小企業では、施行時期の猶予もあるため、丁寧な周知に努めること。

また、長時間労働の強要、残業代カット、辞めたくてもやめられない、求人票の内容と労働条件が異なるなど、いわゆる「ブラック企業」や「ブラックバイト」が社会問題化している。これらの問題を撲滅するため、雇用・労働環境の整備、ワークルールの遵守、過労死や過重労働等の撲滅、長時間労働の是正について、周知・啓発をはかるとともに、相談を通じて悪質な疑いがあれば、大阪労働局とも連携し、適切な施策を講じること。

【回答】

働き方改革関連法については、広報誌で情報を発信するとともに、関係機関との連携により、周知に努めています。

また、各種労働法に精通した社会保険労務士による労働相談を月1回実施していますが、ブラック企業など、高度な問題については労働基準監督行政である大阪労働局と連携して対応してまいります。

<継続>

(3) 地方創生交付金事業を活用した就労支援について

大阪府まち・ひと・しごと創生総合戦略の地方創生交付金事業で「若者の雇用安定」「女性の活躍推進」「UIJターン」などを推進されるが、事業の情報発信力を高め、特に魅力ある中小企業との場づくりや若年層の定着支援施策の充実をはかること。

また、就業ニーズの高い介護・福祉分野の定着支援施策として、独自の処遇改善助成金等を検討すること。

【回答】

本市では、平成27年度に策定しました「富田林市人口ビジョン」並びに「富田林市まち・ひと・しごと創生総合戦略」に基づき、全庁一丸となって地方創生関連事業に取り組んでいます。その中で、28年度には地方創生加速化交付金を活用した「農と産業連携による仕事創出推進事業」に着手し、さらに29年度に同事業を地域再生計画として位置付け、地方創生推進交付金の交付決定を受け、31年度までの3年間の事業期間内における新たな雇用創出をめざして引き続き取り組みを進めています。

<継続>

(4) 産業政策と一体となった基幹人材の育成について

大阪の基幹産業である「ものづくり」の人材育成と確保に向けて、中小企業や教育訓練機関に対して、若年技能者への実技指導や講師派遣を幅広く行い、効果的な技能の継承と後継者育成を行うこと。

また製造・運輸・建設分野での人手不足が早期に解消されるよう、就業促進を図ること。

【回答】

市内中小企業者で構成される団体が、研修・講習会を開催する際に要する経費の一部や、中小企業者およびその従業員が外部の公的機関で人材育成のために受講する研修についての経費の一部を補助する、中小企業人材育成事業補助金制度を引き続き実施してまいります。

また、国・府・近隣市町村・ハローワークなど、関係機関と十分な連携をとりながら、就労支援に取り組んでまいります。

<継続>

(5) ワーク・ライフ・バランス社会の実現について

<継続>

①男女共同参画社会をめざした取り組み

妊娠・出産・育児・介護期に離職することなく、安心して働き続けられる環境整備にむけて、改正育児・介護休業法、次世代育成支援対策推進法の周知徹底を図るとともに、きめ細やかに対応ができる相談窓口の充実を図ること。また大阪府が実施している「男女いきいき・元気宣言事業者登録制度」「男女いきいきプラス事業者認証制度」「男女いきいき表彰制度」を広く周知し、男女がともに働きやすい職場づくりや男性の育児参加支援など、ワーク・ライフ・バランス社会の実現に向けた施策を推進していくこと。

【回答】

一人一人に応じた多様な働き方を自ら選択できるよう各関係法について、広報誌などを通じ、広報・啓発に取り組んでまいります。

また、ワーク・ライフ・バランスの実現には、多様で柔軟な生き方や働き方を選択できることが重要です。これまでの固定的な性別役割分担意識の解消に努めるとともに、すべての人にとって働きやすい職場環境づくりにむけた啓発など、さまざまな施策に取り組んでまいります。

<継続>

②治療と職業生活の両立に向けて

改正がん対策基本法にも盛り込まれた通り、がんを始めとする病気の治療を行いながら働く労働者に対し、事業主は適切な配慮をしなければならない。会社が当該労働者のニーズに応じた働き方の選択肢を提供することや、会社と医療機関との連携など、事業主に対する啓発活動や情報提供などに積極的に取り組むこと。

【回答】

社会保険労務士による労働相談を月1回実施しており、引き続き、国・府など関係機関と連携しながら情報提供に努めてまいります。

2. 経済・産業・中小企業施策

(1) 中小企業・地場産業の支援について

<継続>

①ものづくり産業の育成強化について

MOBIO（ものづくりビジネスセンター大阪）と連携し、ものづくり産業の育成を一層進めること。とくに、さまざまなものづくり現場で改善指導できるインストラクターなどを養成し、積極的に中小企業への派遣を行うこと。

また、女性のものづくり企業への就職促進に資する職場環境整備や情報発信などについても、支援策を講じること。

【回答】

MOBIO と連携し、人材育成、技術課題の解決、情報交換などを通じて、より一層の地域活性化に努めてまいります。

また、国・府・近隣市町村・ハローワークなど、関係機関と十分な連携をとりながら、情報提供に取り組んでまいります。

<継続>

②中小・地場企業への融資制度の拡充について

中小企業・地場産業の事業運営を資金面から支えるため、金融機関と顧客との長期安定的な金融取引機能の支援を強化すること。

また、融資姿勢を、物的担保主義や個人保証依存から、企業の将来性・発展性重視に変革し、利用者の視点で迅速かつ効果的な制度融資を実施すること。

【回答】

現在、「府小規模企業サポート資金」の枠を活用する「市町村連携型」の融資制度を実施し、小規模企業者の経営の安定と振興発展のため、平成 29 年度より返済期間の延長と融資金額の引き上げを実施しています。加えて、「経営安定資金」の申し込みに必要な認定書の発行業務を行っています。

さらに、28 年度より富田林商工会が主体として、地元金融機関などと組織された地域支援ネットワークとの連携を図っており、引き続き利用者のニーズに合った融資制度の案内など、迅速に対応してまいります。

< 継続 >

③非常時における事業継続計画（BCP）について

2018 年 6 月に発生した大阪北部地震でも明らかになったが、事業継続計画（BCP）は、中小企業への普及率が依然低い状況にある。そこで、専門アドバイザーの配置や中小企業の訪問などを通じ、災害発生などの非常時に備えることができるよう、きめ細かな計画策定の支援を強化すること。

また、企業の防災対策を入札における加点要素に加えるなど、BCP 制定のインセンティブ制度を導入すること。

【回答】

本市では、中小企業等を対象とした BCP 策定支援事業を実施しています。また、商工会では業務継続計画（BCP）を考えている企業に対し、専門アドバイザーを紹介しています。

今後も、商工会や工業団地組合協議会と連携し、市広報などによる周知をはじめ、広く情報発信に取り組んでまいります。

また、企業の防災対策等入札における加点要素につきましては、府及び府内市町村の動向を注視し、調査研究してまいります。

< 継続 >

(2) 下請取引適正化の推進について (★)

中小企業の拠り所となる下請かけこみ寺の相談件数が依然高い状況にあり、下請代金の支払遅延や減額などの悪質事案が後を絶たない。サプライチェーン全体で生み出した付加価値の適正な分配を実現するため、資材や人件費など増加コストを適正に転嫁できるよう、企業間における適正な取引関係の確立に向けて、監督行政と連携を図り、下請法をはじめとする関係法令の周知とその遵守を徹底すること。

【回答】

公共工事の見直し・減少傾向の中、関係官庁などと連携を取り、適正化推進の啓発などを実施しているところですが、下請代金支払遅延防止法および下請中小企業振興法、下請ガイドラインなど、下請業者への配慮のため今後も引き続き啓発に努めてまいります。

< 継続 >

(3) 総合評価入札制度の早期拡充と公契約条例の制定について (★)

* [総合評価入札制度 導入済：河内長野市、東大阪市、富田林市、柏原市、八尾市]
公共サービスの質の確保、地域経済の活性化、地域における適正な賃金水準の確保により、住民福祉の増進に寄与することを目的とした公契約条例の制定にむけ、関係事業団体との研究会等の設置について検討すること。

* [総合評価入札制度 未導入の自治体]

総合評価入札制度の導入が、府内 20 市にとどまっている状況にあることから、未導入の自治体は積極的に取り組むこと。

また、公共サービスの質の確保、地域経済の活性化、地域における適正な賃金水準の確保により、住民福祉の増進に寄与することを目的とした公契約条例の制定にむけ、関係事業団体との研究会等の設置について検討すること。

【回答】

総合評価入札制度については、平成 21 年度より市庁舎の清掃業務の一部について実施し、その中で福祉の視点からも評価を行っています。

また、引き続き公契約条例の制定についても、府及び府内市町村の動向を注視し、調査研究をまいります。

< 新規 >

(4) 外国人労働者の雇用施策について

国際化の進展や労働力人口の減少にともない、外国人労働者への企業ニーズが高まりつつあります。しかし、外国人労働者をめぐっては様々な課題があり、受け入れに当たっては法的なルールや制度、労務管理上の留意点などの知識や理解が必要です。外国人雇用を必要とする事業所への支援を行うとともに、ともにお互いを尊重しあいながら働ける職場環境づくりのあり方について、方向を示すこと。

【回答】

今後の人手不足を解消するための重要な施策として、出入国管理及び難民認定法の改正案が国会で可決・成立されました。さまざまな課題もあることから、これからも国の動向に注視するとともに、関係機関と十分に連携してまいります。

3. 福祉・医療・子育て支援施策

< 継続 >

(1) 地域包括ケアシステムの実現に向けて (★)

地域包括ケアシステムの構築に向けて、その実現のために必要となる地域での介護拠点の整備や 24 時間対応の在宅サービスを含めた介護サービスの充実、在宅医療や訪問看護、リハビリテーションの充実と連携などを着実に前進させること。

また、地域包括ケアシステムの整備推進に対し、利用者、医療保険者、被保険者の声が反映できる仕組みを構築すること。加えて、市民にも地域包括ケアシステムに関する情報を適切に周知すること。

【回答】

本市では、第7期介護保険事業計画にて、「地域包括ケアシステムの深化・推進」を基本目標の1つとし、引き続き、取り組むこととしています。その中では、認知症や重度の要介護状態の人の地域での生活を支えるサービスを中心に地域密着型サービスの整備を実施する予定をしています。

それとともに、地域包括ケアシステムの整備推進に対し、利用者、医療保険者、被保険者などが参画する、地域包括支援センター運営協議会を開催するとともに、市民の皆さんには、医療に関する情報、介護に関する情報・地域に関する情報を資源情報として1冊にわかりやすくまとめた冊子を作成し、地域の多くの人に活用されるよう、地域包括支援センターや医療機関に配布し、サービスや社会資源の活用に役立ててもらえるよう努めています。

<補強>

(2) 予防医療の促進について

平成30(2018)度からの6年計画で策定された大阪府の「健康づくり関連4計画」に基づき、大阪府や医療保険者などの関係者と連携し、年度ごとの進捗管理を徹底させた取り組みを推進すること。特に、生活習慣の改善のための情報発信、生活習慣病やがんなどの早期発見につながる健診の受診率の向上などについては、保健医療関係団体などとも連携し具体的な効果・成果が見込める施策を検討・実施すること。

【回答】

本市では「健康とんだばやし21(第二次)」を平成27年に策定し、その中の健康増進への取り組みとして、カラダとキモチを整える教室などにより、運動機能や体力チェックの場を提供するとともに、健康相談、健康教室などを実施し、身体活動・運動の効果や必要性、ロコモティブシンドロームの予防法や疾病予防についての情報提供に努めています。

また、特定健康診査やがん検診の受診率向上をめざし、各種ポスターの掲示やさまざまなイベントでの啓発活動に努めている他、日曜日の「がんミニドック」実施など、受診しやすい検診体制の構築を進めています。

今後もより受診しやすい環境整備と、市民への効果的な受診と周知に努めてまいります。

<補強>

(3) 介護労働者の処遇改善と人材確保にむけて

介護人材の確保・定着のために、大阪府が取りまとめた「大阪府介護・福祉人材確保戦略」にもとづき、市町村においても取り組みを着実に実行すること。特に、介護労働の重要性・必要性を鑑み、介護に関わる多くの機関と連携し、非正規労働者も含めた介護労働者の処遇改善を実施すること。

また、介護現場で課題となっている職業病対策として、介護ロボットをはじめとする福祉機器の導入を推進し、労働環境の改善によって、介護労働者の職場定着をはかること。

【回答】

本市では、府、大阪府社協が主催する「南河内地域介護人材確保連絡会議」に参加し、若者世代と高齢者と接する機会づくりなど、長期的な視野で、福祉・介護の仕事に興味を持ってもらえるような、きっかけづくりについて協議しています。引き続き、近隣市町村とも連携しながら、介護人材確保について協議を進めてまいります。

また、介護労働者の処遇改善については、国に対して、介護処遇改善交付金を交付するなど国の責任において抜本的な解決策を講じられるよう引き続き要望してまいります。

介護ロボットをはじめとする福祉機器の導入については、平成28年度に、国の補助金を財源として、介護事業者へ日常生活支援における、移乗介護や移動支援、および入浴支援などの場面において使用される介護従事者の負担軽減効果のある介護ロボットの導入を促進するための補助を実施したところです。

また、府の介護ロボット導入活用支援補助金について、介護従事者の負担軽減などによる雇用環境の改善、離職防止および定着促進にむけて活用いただけるよう介護事業者に周知しています。

<継続>

(4) 障がい者への虐待防止

障がい者への虐待事例は、全国と比較しても大阪での発生件数は多い。障害者虐待防止法の趣旨に基づき、虐待を受けた障がい者の緊急避難施設の確保を行うとともに、虐待事例ごとに適切な対応を行い、再発防止の取り組みを行うこと。特に、養護者に対する支援策を充実させることや、障がい者福祉施設の役職員に対する指導・研修を強化し、虐待の未然防止の取り組みを徹底すること。

【回答】

本市では、障害者虐待防止法に基づき、家族・施設等従事者・使用者からの虐待に対する相談、対応を実施するとともに、緊急一時居室を確保し、障がい者の権利擁護を図っています。

虐待事例については、原因を分析したうえで、虐待対応支援計画を立て、障がい者本人や養護者への支援を実施し、虐待の解消および再発防止に努めているところです。

障がい者福祉施設の役職員などへの指導、研修については、所管事業所を一堂に集め「障がい者総合支援制度における指定事業所・施設 集団指導」を実施しています。

また、事業所などに出向き、指定障害福祉サービスの事業所等の人員、設備および運営に関する基準に定められている、虐待防止のための措置に関する事項についてチェックを行い、不備などがあれば、指導を実施しています。

引き続き、府・関係機関との連携を図りながら、虐待の根絶にむけた取り組みを強化できるよう努めてまいります。

<新規>

(5) アルコール健康障害対策について

アルコール依存症は本人の健康問題にとどまらず、飲酒運転や虐待、家庭内暴力、自殺など、家族への影響が大きく重大な社会問題が生じる要因となっている。国では2013年にアルコール健康障害対策基本法を制定し、2016年には推進基本計画を策定してアルコール健康障害の発生、進行及び再発の防止を図り、あわせて健康障害を有する者等に支援の充実を図ろうとしている。アルコール健康障害対策は理念だけでなくそれを実効あるものにするためには、自助組織などの民間団体、医療機関、行政が連携して予防及び相談から治療、回復支援に至る切れ目のない支援が必要であり、地方自治体は国と連携してその対策を総合的かつ計画的に推進すること。

また2018年にはギャンブル等依存症対策基本法が制定されたが、ギャンブル依存症や薬物依存症についても、行政がその問題に取り組む社会的意義は大きく、アルコール依存症とともにその対策を総合的に推進すること。

【回答】

本市の「健康とんだばやし21(第二次)」には、アルコール摂取に関する取り組みを定め、成人式などで配付するパンフレットなどで適切な飲酒量などの啓発を実施しています。

アルコール依存症やギャンブル依存症の相談には専門的な知識が必要となりますことから、市民の皆さんからの相談については、大阪府こころの健康総合センターや保健所などの専門相談窓口へつなぐとともに、関係機関との連携を図りながら適切な情報提供に努めてまいります。

(6) 子ども・子育て施策の着実な実施にむけて

<補強>

①待機児童の解消をめざした保育所設置促進

「子育て安心プラン」にもとづき、待機児童を解消していくためにも、保育所の認可について適切な審査・手続きの元、速やかに認可をし、大阪府との十分な連携のもと保育所の整備を進めること。その際には、各自治体での住宅施策との連携など、人口移動予測なども踏まえた整備を行うこと。

また、企業主導型保育事業をさらに推進するとともに、民間の保育施設などへの新たな運営補助を実施するなど、必要な財源を確保し、待機児童の解消につながるさまざまな取り組みを行うこと。

【回答】

年度当初の待機児童の状況として、平成28年度は1歳児、29・30年度は1・2歳児にて発生しています。待機児童の解消対策として、30年度に家庭的保育事業所2箇所を開設、31年4月に民間認可保育施設開設、2020年度にも民間認可保育施設開設にむけて事業を進めているところです。

企業主導型保育事業については、開設相談など適切に対応し、既存保育所の認可定員変更など、待機児童の解消にむけ、就学前児童数の推移も注視しながら、さまざまな方法に

ついて取り組んでまいります。

<新規>

②保育士の確保と処遇改善

子どもが心身ともに健やかに成長するための保育の質の確保のため、保育士の労働条件と職場環境の改善、正規・常勤での雇用、給与水準の確保、適正な配置、研修機会の確保などを行うこと。

また、保育士確保のための処遇改善が重要であることを保育所設置者に周知し、**処遇改善等加算**を申請するよう理解を促すこと。

【回答】

保育士の労働条件・職場環境の改善や研修機会の確保に努めてまいります。

民間保育園については、保育士確保のために処遇改善等加算の申請を毎年周知し、すべての園にて申請いただいています。継続して申請いただけるよう周知してまいります。

<継続>

③病児・病後児保育などの充実

病児・病後児保育体制の整備に加え、乳児保育、延長保育、夜間保育、休日保育などの拡充に向けて、必要な財源を確保すること。

【回答案】

病児保育事業については、平成28年9月より富田林病院の院内保育施設に併設する形で事業化し、30年1月より当日予約の受け付けや、利用時間や前日予約の受付時間を拡大するなど事業の充実に努めています。

乳児保育については、年度当初の待機はありませんが、年度の後半には待機が発生していることから施設の整備も含めて、解消できるように取り組んでまいります。

延長保育について、保育所開所の基本は11時間です。標準時間認定の区分の方については、園の開設時間の7時から19時まで延長保育料を徴収せずに取り組んでいます。

夜間保育については、実施していませんが、休日保育については、梅の里保育園にて、実施しているところです。

さらなる拡充については、的確なニーズ把握を行い検討してまいります。

<補強>

(7)子どもの貧困対策について

〔「子どもの貧困緊急対策事業費補助金」申請済：八尾市、松原市、羽曳野市、富田林市〕

大阪府が実施した**子どもの生活に関する実態調査**の結果をふまえ、市町村においても全庁的な子どもの貧困対策に取り組むこと。特に、子どもの居場所作りの観点から、学校現場と地域との連携が図られるよう、スクールソーシャルワーカーの適切な配置と各自治体の福祉関連部局との連携などの取り組みを強化すること。

【回答】

平成 28 年度に府と共同で実施した「子どもの生活に関する実態調査」は、大学の協力も得て分析をし、本市子どもの育成支援対策会議にて「富田林市子どもの育成支援に関する今後の取組」として取りまとめ、子どもの育成支援に関する事業を可視化し、29 年度から 30 年度に向け拡充の方向にあるのか、現状どおりで推移するものなのかを明らかにしてまいりました。

今後も同対策会議にて、子どもの貧困対策、育成支援に関する情報を共有し、今後の事業展開に資するものとしてまいります。

<新規>

(8) 子どもの虐待防止対策について (★)

年々増加する深刻な児童虐待事案に迅速・適切に対処するため、自治体での相談窓口となる子育て支援担当部局の人員・予算を拡充して体制整備を行い、その機能を強化すること。特に、大阪府子ども家庭センターや、各自治体の児童相談所や担当部局間での情報共有の徹底や、医療機関や警察との連携も行ったうえで、児童虐待への早期対処と防止に努めること。

【回答】

本市では、要保護児童対策地域協議会を設置し、事務局となるこども未来室には、児童福祉法に規定されている専門職を配置しています。

また、今年度には年々増加する児童虐待事案に対応するため、非常勤職員を 1 人増員しています。同協議会は、府富田林子ども家庭センターをはじめ、医師会、警察、教育委員会、保健センターなど 29 機関で構成し、関係機関の連携により、児童虐待の予防、早期発見、早期対応に努めています。

また、平成 29 年 5 月には、府内市町村に先駆け、市役所と保健センターに子育て世代包括支援センター（愛称ゆにぞん）を設置し、妊娠期から子育て期にわたるまで切れ目のない支援を実施しています。

<新規>

(9) 里親制度の啓発・普及について

虐待などにより家庭で育てられず、乳児院・児童養護施設、里親などで社会的養護が必要な子どもは、大阪府で約 1500 人。しかし、ファミリーホームも含めた里親への委託率は 11.3%（平成 30 年 3 月）であり、全国平均を下回っている。国も里親委託率を上げる方針だが、家庭的なぬくもりのなかで子どもを健やかに育てるために、里親制度についての周知と啓発を行い、普及の手だてを講じること。

【回答】

厚生労働省では、年間を通じて啓発を行うとともに、特に毎年 10 月を「里親月間」と位置付け、社会的関心の喚起を図るため、里親制度に関するポスターやリーフレットを作成し、その期間中、集中的な広報・啓発活動を実施しています。

本市でも、通年にわたり市内関係機関や社会福祉協議会などで、ポスター掲示とリーフレットを配架し、その啓発に取り組んでいます。

また、毎年1～2月には、府富田林子ども家庭センター主催の里親相談会として、市役所1階ロビーに特設コーナーを設置し、パネル展示やリーフレット配布など、里親制度の普及啓発に取り組んでいます。

4. 教育・人権・行財政改革施策

<補強>

(1) 指導体制を強化した教育の質的向上にむけて

将来を担う子どもたちの教育環境を充実させるためにも、義務教育の入り口である小学校での少人数学級編制の対象学年を拡大すること。

また、定数改善により必要な教職員数を確保すること。さらに教職員の長時間労働を是正し、本来的な仕事の質を高めることにより、教育の質的向上をはかること。

【回答】

子どもたちが安心して学べる環境づくりや学力向上のために、35人以下学級による丁寧できめ細かな見守りは重要であるとの認識に立ち、小学校1・2年に加えて、市独自事業に小学校6年および中学校3年で35人以下学級を実施しています。今後も継続するよう努力してまいります。

また、国・府に対して、今後も、対象学年の拡大、あるいは教職員定数の改善について、強く働き掛けるとともに、教職員の働き方改革を推進し、教育の質的向上を図るために勤務時間管理簿などを活用してまいります。

<継続>

(2) 奨学金制度の改善について (★)

2017年度より給付型奨学金制度が新設されたが、対象者や支給金額が少ないことなど、今後も拡充しなければならない。引き続き、国に対して求めるとともに、大阪府に対しても奨学金返済支援制度を創設を求めること。併せて、地元企業に就職した場合の奨学金返済支援制度導入等も検討すること。

【回答】

現在、生活保護受給者を除く本市在住の高校生（全日制、単位制、定時制、通信制）・高等専門学校生に対し奨学金を給付しています。新たな奨学金制度を導入することについては、本市を取り巻く状況が厳しさを増す中であっては難しいと考えています。

奨学金にかかる相談については、引き続き取組を継続してまいります。

奨学金制度の改善については、機会あるごとに、国および府へ要望してまいります。

(3) 人権侵害等に関する取り組み強化について

<継続>

①女性に対する暴力の根絶

配偶者間暴力相談支援センターにおける配偶者等からの暴力が関係する相談件数等が昨年よりも多い状況にある。「女性に対する暴力をなくす運動」を中心に、市民への社会認識の徹底、意識啓発や情報周知などの充実をはかること。併せて、被害者への支援体制を強化すること。

【回答】

配偶者などからの暴力（DV）に対する取り組みについては、「女性に対する暴力をなくす運動」の期間に合わせて、広報での周知や市民セミナーの開催など啓発を実施するとともに、特設「女性のための電話相談」を実施しています。

今後とも、市民啓発や被害者支援に取り組んでまいります。

<継続>

②差別的言動の解消

「本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律」（ヘイトスピーチ解消法）が施行をうけ地方公共団体として地域の実情に応じた施策を講じるよう努めるとされていることから、自治体においても条例を制定するなどの対応を検討すること

【回答】

本市では、啓発冊子やチラシ、ポスターなどを通じて法律の趣旨を広く周知するなど、ヘイトスピーチを許さない社会の実現にむけた人権教育・啓発活動に取り組んでいます。また、相談などがあれば、人権擁護委員や法務局と連携を図りながら対応してまいります。

<新規>

③多様な価値観を認め合う社会の実現

LGBTなどのセクシュアルマイノリティに対する偏見、差別が根強くあるのは、SOGI（性的指向と性自認）に対する社会の理解が進んでいないことが原因である。多様な価値観を認め合うことが必要であり、そうした理解を深めるために、行政として意識変革啓発活動に取り組むこと。

また、2015年3月に東京都渋谷区が「同性パートナーシップ条例」を制定したように、各自治体においても同趣旨の条例制定を進めること。また行政施設においては、多目的トイレなど、誰もが利用しやすい環境整備に取り組むこと。

【回答】

LGBTに代表される性的マイノリティの人たちが抱えるさまざまな問題への理解と、性の多様性について正しい知識を広めるため、啓発冊子やチラシなどの掲示、講演会の開催、また、職員研修を実施するなど啓発に取り組んでいます。

今後は、性的マイノリティの人たちが抱える課題の解決にむけて、行政上の手続きや文書などを見直すなどの環境整備に取り組んでまいります。

<継続>

④就職差別の撤廃・部落差別の解消

この間連合の「採用選考に関する実態把握のためのアンケート」調査では、就職差別につながる採用選考の問題が明らかになっている。そうしたことから、連合大阪は大阪府や労働局に対して就職差別の撤廃にむけた要請を行っている。いまだ就職差別については根が深い問題であることから、企業への指導を強化するとともに、部落差別解消法について市民に広く周知徹底し、あらゆる差別撤廃にむけた施策を講じること。

【回答】

同和問題をはじめとする幅広い人権問題の解決を積極的に推進することを目的として、大阪企業人権協議会が設立されており、本市においても富田林市企業人権協議会が設立されています。

大阪企業人権協議会が中心となり、府内の会員企業を対象に、公正な採用選考にむけて、研修会や啓発活動を実施しているところです。

今後も、大阪企業人権協議会と連携し、引き続き、啓発活動に努め、市民の皆さんへの周知を図ってまいります。

5. 環境・食料・消費者施策

<継続>

(1) 廃棄物対策と循環型社会形成の取り組みの強化

「大阪府循環型社会推進計画」の2020年度を目標とした廃棄物の削減量が達成されるよう、ごみ排出量の大幅削減に取り組むこと。ごみの分別回収の徹底により、廃棄物の再資源化を進めるとともに、リサイクル製品の購入・活用促進も含め、循環型社会の形成に取り組むこと。

【回答】

本市は、平成28年度に改訂した「一般廃棄物（ごみ）処理基本計画改訂版」にて、循環型社会の構築を基本理念とし、ごみ処理施策を実施しています。

ごみの発生抑制（Reduce：リデュース）、再利用（Reuse：リユース）、再生利用（Recycle：リサイクル）、不要なものを断る（Refuse：リフューズ）の4Rを推奨し、適正処理の促進を基本方針として、ごみの減量化、資源化、循環型社会の形成を推し進めることとします。

循環型社会の構築の実現は、市民の皆さん、事業者の協力が必要不可欠ですので、今後も官民一体となった取り組みを推進してまいります。

<継続>

(2) 食品ロス削減対策のさらなる推進（★）

大阪府の「食品ロス削減ワーキングチーム」の取り組みに基づき、具体的な削減効果が

期待できる以下のような取り組みを必要な予算を配分したうえで実践すること。

- ①食品流通過程でのさまざまな食品ロスの発生を抑制するため、食品関連事業者と連携した具体的な抑制策を検討、実践すること。

【回答】

本市では、事業者や市民に対して、広報誌や市ウェブサイトを活用した食品ロス削減にむけた啓発を実施しています。

また、消費者庁より配布される啓発チラシも活用し、食品ロス削減に努めています。

- ②食品関連事業者からやむなく発生する余剰食品は、フードバンクなどの民間団体や社会福祉施設、子ども食堂を展開する組織などと連携するなどの活用策を検討し、できる限り食品を必要としている団体・組織で消費できるように取り組むこと。

【回答】

子ども食堂については市社会福祉協議会などとも連携し、JA大阪南直売所「あすかてくるで」の出荷協力会の協力を得て食材の提供ルートを確立してきたところです。

また、各子ども食堂については、独自にフードバンク・フードドライブを活用しており、市も情報提供などに努めているところです。

- ③教育委員会、消費者行政関連部局と連携し、学校教育や消費者教育の中で食品ロスの課題について積極的に啓発の取り組みを実践していくこと。

【回答】

本市では、市民や事業者に対して、広報誌や市ウェブサイトを活用し、食品ロス削減にむけた啓発を実施しています。また、食品ロスに対する子どもたちの意識向上を図るために、小学校家庭科や中学校技術・家庭科を中心に「エコクッキング」に取り組んだり、食べ残しを防ぐための食育に取り組んだりしてまいります。

今後も、市消費生活センター管内の市町村で実施しています消費者啓発講座で、食品ロス削減をメニューに取り入れ、啓発活動に取り組んでまいります。

- ④「食の都・大阪」は「食品を大切にする、食品ロスに敏感な街」とであると認識してもらえるよう、観光客も含めた府民・市民に対してアピールできるようなイベントやキャンペーンを効果的に行うこと。

【回答】

消費者庁より配布される啓発チラシも活用し、食品ロス削減に努めていますが、今後、観光客にもアピールできるよう、本市の観光交流施設などにも啓発チラシを配架するなど、啓発活動に取り組んでまいります。

- ⑤上記の①～④の取り組みの実践報告とその成果・効果を自治体のホームページなどで公

表すること。

【回答】

市ウェブサイトなどを活用し、食品ロス削減に向けた啓発活動の様子を公表してまいります。なお、子ども食堂に係る取り組みについては、「とんだばやし子ども食堂」ホームページの他、フェイスブック「とんだばやし子ども食堂」でも情報提供しています。

<継続>

(3)消費者教育の推進

昨今の社会情勢のなか、巧妙な手口による詐欺やインターネット関連のトラブルが増え、消費者被害も増えており、それらに対する消費者保護の基本的事項の周知も含め、消費者教育の重要性は増している。消費者団体、事業団体、教育機関、労働者団体、警察などと連携し、下記の2点の事項などについて、効果的な取り組みを実践すること。

①特殊詐欺や悪徳商法の被害低減

【回答】

本市では、詐欺や悪徳商法への注意喚起を促すための消費者啓発講座の開催や、希望者へ悪徳商法お断りステッカーの配布などを実施しています。併せて広報誌や市ウェブサイト上でも注意喚起をするとともに、同講座にて消費者教育をふまえた講座内容にすることで、被害の未然防止にも取り組んでいます。

さらに、包括支援センターと連携することで高齢者などの消費者被害防止にむけて取り組むとともに、引き続き関係機関と連携し、組織体制の充実と機能強化を図ってまいります。

②学校現場や新成人（成人年齢が18歳に引き下げられることを踏まえた）に対する情報提供や啓発

【回答】

本市では、詐欺やインターネット関連のトラブルへの注意喚起を促すため、広報誌や市ウェブサイト上でも注意喚起を実施しています。また、成人式など特に若者が集う機会をみつけ、若者に手にとってもらいやすい啓発物品を用いて、本市消費生活センターの周知に努めるとともに、若者の消費者被害の防止や情報提供に努めています。

また、学校については、小学校家庭科や中学校技術・家庭科を中心に、学習指導要領に基づき消費者教育に取り組んでまいります。

6. 社会インフラ（住宅・交通・情報・防災）施策

<継続>

(1)空き家対策の強化

倒壊のおそれのある空き家については、火災や自然災害時に被害を拡大させる危険性が

ある。また、いわゆる「ごみ屋敷」化している空き家などは、周辺住民にすでに悪影響を及ぼしている実態がある。各市町村での特定空家等に対する具体的な取り組みがさらに強化・促進されるよう、「空家等対策計画」を早期に策定すること。

(策定済み自治体は、「空家等対策計画」にもとづき、対策を講じること。)

【回答】

国が5年に一度実施している住宅・土地統計調査によると、本市の空き家は、平成15年度で、5,383戸が25年度では6,780戸となっており、10年間で約26%増加しています。今後も、空き家は増加すると想定されることから、空き家対策は急務と考えています。

そこで、本市では「富田林市空家等対策計画」を平成30年3月に策定しました。また、今年度に「富田林市空家等の適正管理に関する条例」の制定も予定しており、引き続き空き家等の適正管理を空き家所有者に促してまいります。

<継続>

(2)「交通政策基本計画」にもとづく施策の推進

交通政策基本法制定以降、交通政策基本計画が策定され、各自治体でも総合的な交通施策の推進が求められている。大阪府では「公共交通戦略」が策定されているが、さらなる施策の推進にむけて、改正地域公共交通活性化再生法・都市再生特別措置法にもとづく「地域公共交通網形成計画」の策定など大阪府と連携した交通施策を進めること。

また、地域公共交通確保維持改善事業により設置される協議会や改正地域公共交通活性化再生法にもとづき設置される協議会には、交通労働者代表、利用者や地域住民の声が反映されるように協議会参画などの対応を行うこと。

【回答】

本市では、平成24年5月に「富田林市交通基本計画」を策定し、その実現にむけた取り組みを進めています。

交通に関する問題については、日々の暮らしに直結することから「誰もが安心して安全に移動できる交通体系」をめざして、市民の代表者、交通事業者、学識経験者、市、府、国の行政機関で構成される「富田林市交通会議」に諮りながら、より望ましい交通体系や公共交通サービスをつくり、持続可能な交通施策が展開できるよう取り組んでまいります。

<継続>

(3)交通バリアフリーの整備促進と安全対策

公共交通機関（鉄道駅・空港など）のバリアフリー化促進と安全対策の充実のため、駅のエレベーターやエスカレーターの設置が進められている。これら設備の維持管理・更新費用に対する財政支援措置を検討すること。

また、転落事故などを防止するための鉄道駅のホームドア・可動式ホーム柵の設置がさらに促進されるよう、設置に対する費用助成や税制減免措置などの財政措置の拡充・延長を行うこと。

【回答】

駅舎のバリアフリー化促進については、本市が鉄道事業者に対し整備費の一部を補助し、これまでに近鉄長野線「喜志駅」「富田林駅」「富田林西口駅」「滝谷不動駅」および南海高野線「滝谷駅」の整備を終えています。残す近鉄長野線「川西駅」についても、鉄道事業者等と協議し、バリアフリー化整備を進めています。

また、ホームドア・可動式ホーム柵の設置については、本市域の駅舎の利用者数などを鑑み、内方線付き点状ブロックによる整備を優先して採択し、ホームにおける旅客の転落防止対策を進めてまいります。

<補強>

(4) 防災・減災対策の充実・徹底 (★)

自治体が作成しているハザードマップや防災マニュアルなどを効果的に活用して、避難場所の把握や防災用品の準備など、市民が具体的な災害対策に取り組むよう、積極的・継続的に啓発の取り組みを実施すること。

また、自治体が作成した「避難行動要支援者名簿」の更新や、発災時を想定した避難行動、地域住民や事業者とも連携した具体的な訓練など、継続的に行うこと。さらに災害発生時における情報提供のツールとしての自治体のホームページについて、見やすくわかりやすい様に工夫を行うこと

【回答】

平成 26 年 8 月に富田林市洪水・土砂災害ハザードマップを全戸配布しましたが、府により市域を流れる河川の新たな洪水リスク分析や土石流、急傾斜地などの土砂災害警戒区域が指定され、29 年 7 月に洪水・土砂災害ハザードマップを一部改訂し全戸配布しました。今後は、適時新たな情報に更新し、市民に周知してまいります。

また、防災訓練についても、27 年度より指定避難所を開設する訓練を実施し、より多くの市民に参加いただけるよう取り組んでいます。

「避難行動要支援者名簿」の更新は、新規登録を随時受け付けるとともに、定期的な更新作業を実施しています。また、訓練については、町会（自治会）・自主防災会などによる自主的な地域の防災訓練において「避難行動要支援者」に関連した訓練を実施いただけるよう、出前講座などを通して、訓練実施にむけた働きかけをしてまいります。

また、ウェブサイトでは、いち早く情報を取得できるよう「緊急・防災情報」をトップページの最上部に表示するなど工夫をしておりますが、今後も改善に努めてまいります。

<新規>

(5) 地震発生時における初期初動体制について

緊急時においては、自治体職員のマンパワーが重要である。特に地震発生においては、初期初動体制が極めて重要である。各自治体においては、非正規職員が多くを占めている現状の中で、緊急時に十分な対応ができるような人員体制を確保すること。

また、震災発生時においては、交通機関がマヒすることから、勤務地にこだわらず、職員が自宅の最寄りの自治体に出勤し、初期初動対応にあたるなどの柔軟さも必要であると

考える。そのような対応も考慮した日常的な自治体間の連携強化を検討すること。

【回答】

気象警報発表時に災害警戒本部を設置し、さらに避難所開設の必要性や避難情報発令の可能性などの対応時には、災害対策本部に移行することとなります。

また、地震発生時については、震度4で災害警戒本部を設置し、震度5弱以上で災害対策本部を設置し、職員が自動参集することとしています。

緊急時の人員体制の確保については、十分な人員体制が図れるようその確保に努めてまいります。

自治体間の連携については、隣接する自治体と避難者の受け入れについての協定を締結していますが、今後、連携の強化を図ってまいります。

<新規>

(6)地震発生時に対する防災計画について

本年6月に発生した「大阪北部地震」での大阪府や被害が大きかった自治体の対応状況などを共有し、防災計画の検証と必要な見直しを行うこと。併せて、地震発生の時間帯が帰宅・出勤（通学）時間帯と重なった際の帰宅困難者の対応についても今回の大阪北部地震をうけて検証を行うこと。

また、災害発生時には、外国人への多言語対応が必要であり、在住者のみならず外国人観光客への迅速な情報発信も含めた支援体制を早急に構築すること。特に、外国人観光客が利用できる避難所の設置と発災時の情報入手の方法をまとめた多言語パンフレット等を観光客に配布するなど対策を講じること。

【回答】

東日本大震災の教訓や、南海トラフ巨大地震の被害想定が公表されたことに伴い、平成26年度に地域防災計画を改訂しました。

また、今年度に、地域防災計画の改訂を予定していますが、大規模災害の教訓や帰宅困難者への対応などについても計画に反映してまいりたいと考えています。

外国人への多言語対応については、ハザードマップ作成時に英語版・中国語版・韓国語版を作成し対応しています。

<補強>

(7)集中豪雨など風水害の被害防止対策（★）

西日本を中心に広範囲かつ豪雨により、大きな被害が発生した。これまでも日本各地で豪雨水害、土砂災害などの風水害が多発している。今回の西日本の豪雨災害をみても、災害の未然防止のための斜面崩壊、堤防決壊などへの対策が非常に重要であると考え。あらためて未然防止の観点からも緊急に対策を講じること。

また、災害がより発生しやすい箇所を特定し森林整備などの維持・管理を重点的に行うこと。加えて、住民の資産に影響を及ぼす可能性のある情報の提供について、地域の実情を踏まえ、慎重かつ確実に実施するとともに、自治体が発令する避難情報の内容について、

ハザードマップも含めて一層の周知・広報を行うなど、日頃の防災意識が高まるようとりくむこと。

【回答】

府により市域を流れる河川の新たな洪水リスク分析や土石流、急傾斜地などの土砂災害警戒区域が指定され、平成 29 年 7 月に洪水・土砂災害ハザードマップを一部改訂しました。全戸配布することにより危険な箇所を市民に周知するとともに、日頃からの備えや災害時の取るべき行動、避難情報の内容についてなども合わせて記載し、注意を呼びかけています。

また、土砂災害警戒区域や河川の破堤箇所等の対策工事について府に要望してまいります。

住民への啓発活動としては、地域を訪問し、出前講座の開催を通して、防災の啓発を実施するとともに、地域で開催される防災訓練への協力・参加を積極的に取り組んでいます。

< 継続 >

(8) 公共交通機関での暴力行為の防止とその対策について

国土交通省の調査では、駅構内や車内など公共交通機関での暴力行為は依然として高い水準にあるとされている。これらの暴力行為の防止対策として、マスコミ媒体を活用した啓発や自治体広報誌などでの市民に対する積極的な広報・啓発活動を行うこと。公共交通機関の事業者が独自で行う施策（防犯カメラの設置や警備員の配置など）への費用補助などの支援措置を講じること。

【回答】

本市では、「安全で安心して暮らせるまちづくり」にむけ、警察および関係団体と連携し、防犯教室の開催や市内各駅において街頭キャンペーンを実施しています。また、市内各駅前に防犯カメラを設置するなど、防犯意識の向上と犯罪防止に取り組んでいるところです。

近年、駅構内や車内などでの暴力行為について、各交通事業者においても、暴力行為防止の啓発などに努めていますが、市としても、このような状況を鑑み、暴力行為防止にむけ、広報誌やウェブサイトなどを活用しての啓発活動に努めてまいります。

7. 特別要請項目

(1) 「学校における働き方改革」に関する要請

2017 年 4 月に公表された、文部科学省による教員勤務実態調査（2016 年度）によると、教員の平均勤務時間は 10 年前の調査から 30 分以上増え、1 日平均で 11 時間を超えています。過労死リスクが高まるとされる「過労死ライン」である月平均 80 時間以上の時間外労働に相当する教員が中学校で約 6 割、小学校で約 3 割と、教職員の健康や教育の質の確保が危機的な状況になっています。また、このような教員の労働実態による子どもたちへの影響も危惧されるところです。

中央教育審議会の「学校における働き方改革特別部会」では、2017 年 8 月に「学校にお

ける働き方改革に係る緊急提言」、12月には「新しい時代の教育に向けた持続可能な学校指導・運営体制の構築のための学校における働き方改革に関する総合的な方策について(中間まとめ)」をとりまとめ、「勤務時間管理は、労働法制上、校長や服務監督権者である教育委員会等に求められている責務」「服務監督権者である教育委員会等は、自己申告方式ではなく、ICTの活用やタイムカードなどにより勤務時間を客観的に把握し、集計するシステムを直ちに構築するよう努めることが必要」などと指摘しています。

教職員の長時間労働の是正は喫緊の課題であり、それが教育の質の確保、併せて教職員の人材確保にもつながります。

つきましては、学校における働き方改革を進めるために、教職員の長時間労働を着実に是正するための具体的な方策を実行していただくよう要請いたします。

記

1. 学校において「勤務時間」を意識した働き方を進めるため、ICTやタイムカードなどにより教職員の勤務時間を客観的に把握し、集計するシステムを直ちに構築すること。
2. 学校とともに、時間外勤務の削減に向けた業務改善方針および計画を策定すること。また、教職員の業務の総量を削減するため、業務量の上限規制を行うこと
3. 緊急時の連絡に支障がないよう教育委員会事務局などへの連絡方法を確保した上で、学校に留守番電話の設置やメールによる連絡対応をはじめとした体制を整えること

【回答】

現在、本市では、教職員の勤務時間を把握するために、勤務時間管理簿を独自に作成し、各校で活用できるように配布しています。加えて、時間外勤務の削減にむけて、中学校では、部活動ごとにノークラブデーを設定するよう学校に周知したり、ICT機器を活用して指導案などの共有を図ったりするよう周知しているところです。

業務量の上制限を行うことや、学校への留守番電話の設置およびメールによる連絡対応などについては、国の動向や他市町村の状況を注視しながら、研究してまいります。

(2)「倫理的な消費者行動」の促進に向けた要請

事業者と消費者との取引において、商品やサービスの瑕疵に対して消費者が行う苦情申し立て(クレーム)や改善要望は、健全な消費活動の実現のために必要な行為であり、事業者にとっても新商品開発やサービス向上につながる側面もあることから、積極的に受け止めるべきものです。しかし近年、消費者による暴言や恫喝などの行き過ぎた行為や、暴力や長時間拘束などの迷惑行為によって、労働者が精神的なストレスを抱えていることが課題となっており、その対策が求められています。

連合は、2017年11月に「消費者行動アンケート」を実施しました。その結果、接客業務従事者の半数以上(56.9%)が「暴言」「威嚇・脅迫的な態度」「説教など、権威的な態度」「従業員を長時間拘束」などの消費者による迷惑行為を「受けたことがある」と回答し、一般消費者においても約6割(58.4%)がそうした行為を実際に見聞きしたことがあると

回答しています。また、割合は低いものの、「金品の要求」「セクハラ行為」「暴力」「SNS等での誹謗・中傷」など犯罪行為になりかねない行為も発生しています。これらの行為は、流通業界に限らず、駅構内や車内などの公共交通機関での駅員等に対する暴力事件、介護現場などケアワークの中での利用者から介護職員等に対するハラスメントなども同様の事案として問題視すべきものであると考えます。また、消費者による行き過ぎたクレームや暴言・暴力などの迷惑行為の原因として、「消費者のモラルが低下した」と感じている方が6割超と最多となっていること、他の消費者が行うこれらの行為を8割以上の方が「不愉快」だと感じていることが明らかになりました。

このように、倫理的な消費者行動を促進することが喫緊の課題となっています。つきましては、接客を伴う業種のほとんどにおいて同程度の割合で発生しており、とりわけ以下の4点に関しては、働く者全体の課題として早急に対策を講じていく必要があるため、具体的な方策を実行していただくよう要請いたします。

記

1. 倫理的な消費者行動を促す消費者教育や、雇用・労働を含む人や社会に配慮した消費行動（エシカル消費）の推進に向け、消費者庁の「倫理的消費」調査研究会による取りまとめ（2017年4月）を踏まえた対策を行うこと

【回答】

市消費生活センター管内の市町村で実施しています消費者啓発講座でも、倫理的な消費行動を促すよう、啓発活動に取り組んでいますが、より消費者の意識の向上を図るため、引き続き同講座を継続してまいります。

2. 「持続可能な開発目標（SDGs）」の目標8に掲げられた、「ディーセント・ワーク」の推進、目標12に掲げられた「持続可能な生産と消費」の実現に向けて、接客業務従事者の人権や労働の尊厳を守り、接客業従事者と消費者との健全なコミュニケーションにもとづく消費活動を促すための対策を行うこと

【回答】

各事業者と情報交換する機会を持ち、接客業従事者と消費者との健全なコミュニケーションが図れるよう、意見交換を行うとともに、消費者啓発講座の中でも倫理的な消費者行動について啓発してまいります。

3. 消費者の迷惑行為をなくすために必要なこととして、最も多かったのが「消費者への啓発活動」であることから、消費者行政における取り組み強化を行うこと

【回答】

消費者啓発講座においては消費者の迷惑行為についても触れた内容も取り入れるなど、講座のメニューを検討してまいります。

4. 上記3点について具体的な取り組みを推進するため、消費者教育の推進に関する法律第20条第1項に規定される「消費者教育推進地域協議会」（または、消費者保護審議会などの中での専門部会）を早急に設置し、消費者団体や事業者団体、教育機関などの関係者と連携しながら、課題の解決につながる対策を講じること。

【回答】

本市では、若者に対する消費者トラブル防止への取り組みや、包括支援センターと連携することで高齢者などの消費者被害防止にむけて取り組んでおり、引き続き関係機関との連携強化に努めてまいります。

以 上