

○8 番（鈴木美香君）

おはようございます。

8 番、立憲民主党 鈴木美香です。今日は、4 件お伺いさせていただきます。

では早速、1 つ目、災害時の外国人避難についてお伺いします。

1 つ目、現在土庄町には何人くらいの外国人が居住していますか。

○議長（濱野良一君）

住民環境課長 島原正喜君。

○住民環境課長（島原正喜君）

鈴木議員のご質問にお答えします。

土庄町住民基本台帳、11 月末時点での外国人居住者数は、男性 54 人、女性 80 人の 134 人です。以上です。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

2 つ目です。出身国もさまざまだと思いますが、日本語に慣れてない人が多いと思います。災害時避難のための連絡誘導はどのようになっていますか。

○議長（濱野良一君）

総務課長 濱口浩司君。

○総務課長（濱口浩司君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

大規模災害時において、災害情報が円滑に取得できない、避難所で他の避難者とコミュニケーションが取れずに孤立してしまうなど、外国人の方々が直面する課題としまして、「言葉の壁」が挙げられます。また、地震や台風になじみのない外国人の方もおられますので、地震や台風が来るとどうなるのか、理解していただくことも重要であると考えています。

こういった災害に関する情報を、香川県が「外国人住民のための災害（防災）ガイドブック」としてまとめ、多言語で作成し、QR コードで取得できるようになっていますので、この資料を、土庄町に移住された外国の方へ、他の情報とともに提供することとなっております。その提供資料がこちらでございます。また、

○議長（濱野良一君）

濱口課長、資料提供の確認を。

許可します。

○総務課長（濱口浩司君）

また、避難先や地域の災害リスク…

○議長（濱野良一君）

川本議員、川本議員、川本議員…。

分かりました。続けてください。

○総務課長（濱口浩司君）

また、避難先や地域の災害リスクの周知については、今年度総合ハザードマップを策定しており、凡例を多言語化し、外国人の方にも分かりやすくすることにしております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

ご認識されてるように外国の方、たいへん、あの日本の地震とか慣れてらっしゃらないので、たぶんすごく不安なパニクリますし、言葉が通じないので、周辺の日本の方もすごく困ると思うので、そのあたりは今後もうちょっと煮詰めていていただきたいなと思います。

併せて3番目です。外国人の観光客が来たときに災害が起こる可能性もあります。それはどのようにお考えでしょうか。

○議長（濱野良一君）

商工観光課長 蓮池幹生君。

○商工観光課長（蓮池幹生君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

災害時の外国人観光客に対する対応につきましては、香川県観光協会において、訪日外国人観光客向けの災害マニュアルである「Disaster Management Manual for Tourists（ディザスター マネジメント マニュアル フォー ツーリスト）」を、また事業者向けには、「外国人観光客への災害時等対応マニュアル（Disaster response manual for tourists（ディザスター レスポンス マニュアル フォー ツーリスト）」を、5カ国語対応で作成しており、避難等に必要な情報を分かりやすく提供しており、ホームページ上でも公開しております。

また香川県では、香川県ホテル旅館生活衛生同業組合との協定により、災害発生時に交通が途絶した場合に、帰宅が困難となる旅行者などの帰宅困難者の一時滞在受け入れ協力が可能な宿泊施設を公表しており、島内の宿泊施設も含まれております。

観光庁においては、訪日外国人旅行者が災害発生時などの安心・安全確保のために、有用な情報源を一覧化したカード「Safety Information Card（セーフティ インフォメーション カード）」を作成し、関係各所に周知しております。

さらに、観光庁の監修したプッシュ型の災害時情報提供アプリ「Safety trip（セーフティ・トリップ）」では、災害時に必要な情報を多言語（15言語）で収集できるようになっております。

こうしたことを知らない外国人観光客が、まだまだ多いことと思われま

で、町といたしましても、観光協会と連携しながら、周知に努めてまいりたいと考えております。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

ありがとうございます。さまざまな方策があるのは分かりました。

それですね、ちなみに小豆島が災害のときに受け入れるホテルというのは、お分かりでしたらちょっと教えていただきたいです。

○議長（濱野良一君）

蓮池課長。

○商工観光課長（蓮池幹生君）

では、お答えいたします。

土庄町内ですと、オーキドホテル、それから小豆島国際ホテル、それからホテルニュー海風、そしてリゾートホテルオリビアン小豆島となっております。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

はい、ありがとうございます。

先日、私自身が日本語も英語も全く分からない中国の旅行者が困っていたところに遭遇しました。言葉が通じず、何を訴えているのかわからず本当に難儀しました。

来年は先ほどのご質問もありましたけど瀬戸芸も始まります。英語圏ではない外国人が、何かあったときに対応できるようにしなければならないと本当に私自身が実感しました。で、今も先ほどの方もおっしゃってましたけど、やっぱり台湾、中国の英語も全く通じない、語圏の方が来られるというのはちょっと日本人としてもすごく困るので、私は今回スマホで、なんか言語対応っていうのを自分なりに、そのときすごく困ったのでやりましたので、そういう対応も町民にできましたら、せっかく来ていただくのでということで、ご無理なく範囲でお願いしたいと思います。

では、2つ目です。

カスタマーハラスメントについてお伺いします。東京都では全国初のカスハラ防止条例が成立し、来年4月から施行されるとのことです。

カスハラを受けるのは個人客と接客することが多いサービス業や小売業が多いようです。

残念ながらこの庁舎内で、私自身カスハラに該当すると思われる現場を目撃したこともあります。若い女性職員に対し、高齢男性がしつこく大声で罵倒し続

けており、理由があるにしても、近くにいた私さえいたたまれない思いをしました。物理的に危害がないとしても、心理的には暴力だと思いました。

それで、1つ目です。

クレームは住民からのSOSという側面もありますので一概には言えませんが、町のカスハラの実状をお伺いしたいです。

○議長（濱野良一君）

総務課長 濱口浩司君。

○総務課長（濱口浩司君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム、侮辱・ひどい暴言といったカスタマーハラスメントは少なからず当町にもあると認識しております。町政への住民の方からのご意見等については、真摯に対応することが必要であります。職員の担当する業務の範囲や程度を明らかに超える場合は、所属長が中心となって退庁の要請や警察への通報措置を取る考えを持っております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

具体的に年間何件とか報告とか報告書の作成とかっていう仕組みは作ってないんでしょうか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

現在のところ、報告書の作成とかございませんので、そういう案件が何件あるというところまで把握してございません。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

個人情報も含まれますのでなかなか困難だと思いますが、やはりどのぐらい、どの件数で、どの課があるっていう具体的な分析も必要かと思いますので、今後その方策でも考えていっていただきたいと思います。

職員のための対応マニュアルなどはありますでしょうか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

鈴木議員の再質問にお答えいたします。

カスタマーハラスメントに係る職員マニュアルは、現在、土庄町では作成しておりません。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

最近ファミリーマートでしたっけ、あそこもあったんでセブンイレブンあったんですかね、ポスターをもう入るところに貼ってるんですね。それも抑止力って言ったらあれですけど、土庄町に貼れとは言いませんけど、やっぱり職員のための対応マニュアルですとか、心の健康を保つような研修ですとか、今後もそれを予算の関係もあると思いますが、考えていっていただきたいと思います。

3つ目、一方で住民に対応する、対する対応力の課題もあると思います。接遇力向上のための方策なり研修なりはありますでしょうか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

鈴木議員の再質問にお答えいたします。

住民に対する対応力という意味では、町職員としましても、謝るべきことは率直に謝るなど、接遇の基本について学んでいくとともに、カスタハラへの対応など、今日的な課題を対象とした研修の実施にも取り組んでいきたいと考えております。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

現行ではそういう対応とか対応、研修、研修講習をしたことないということですか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

再質問にお答えいたします。

一般的な接遇といいますか、っていうものはしておるんですけども、このカスタハラに対しての専門的な研修とかっていうのは、現在のところはやっておりません。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

私は大学出てすぐに勤めたのが百貨店で、委託というかたちで違う会社から

百貨店に入ったんですけど、すごく丁寧に研修があったんですね。それがやっぱり後々すごく役に立ったなあと思っておりますので、役場に関してももう新入社員ですとか、新たに中途採用の方ですとか、カスタマーハラスメント含めて接遇も関係しますので、そういう仕組みができたらいいなと思います。

役場はあらゆる相談の窓口になっており、住民の要望も多岐にわたり、また高度化されています。そんな中での過度の叱責に遭うと心身に影響が出るのも容易に想像できます。町の住民の生活を支えるのは職員です。公務員の就職希望者が減る中、職員が、現行の職員が減ることがないように十分な配慮等をお願いしたいと思います。

では引き続いて3つ目、会計年度任用職員の処遇についてお伺いします。

1つ、会計年度任用職員のうち、フルタイム、パートタイムの区分がありますが、土庄町ではどうなっていますでしょうか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

鈴木委員のご質問にお答えいたします。

会計年度任用職員は勤務時間によってフルタイム職員とパートタイム職員の2種類に分けられ、土庄町会計年度任用職員の給与及び費用弁償に関する条例で規定されています。

勤務時間としては、フルタイム職員が1週間当たり38時間45分で、パートタイム職員については、1週間当たり38時間45分に満たない範囲内で雇用するものとなっております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

すいません、ちょっと質問の仕方が悪かったんですけど、フルタイムとパートタイムの人数分けといいますか、それがちょっとお伺いしたいです。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

再質問にお答えいたします。

会計年度職員のフルタイムの職員はおりません。パートタイム職員の総数は合計226名でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

1日の勤務差15分差でパート扱いになると伺っておりますが、パートとフルでは何が変わるのでしょうか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

再質問にお答えいたします。

フルタイム職員とパートタイム職員は、給与の種類が給料と報酬で異なります。また、退職手当の有無、副業・兼業の可不可といった差がございます。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

採用時に、各職員に会計年度に応募にされた方に意思確認をしているのでしょうか。

そして、希望すれば現行のパートの方からフルに変更することはできるのでしょうか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

再質問にお答えいたします。

募集段階で、パートタイムかフルタイムかを決定したうえで募集しておりますので、すぐ変更することはできません。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

そもそもフルタイムはなく、パートで募集してるってことですかね。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

再質問にお答えいたします。

そのとおりで、そもそもパートタイムでの募集というふうにしております。以上です。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8番（鈴木美香君）

私はそもそも住民の暮らしや安全を守る公務員が非正規というのが納得でき

ません。で、前回の質問したときには、職員全体の 43%が非正規、会計年度職員ということでした。このように、このようなお話をしますと、すぐ財源論の話が出ますが、人はコストではありません。資産です。しかし数十年かけ、非正規を増大させ、半数 44%もの職員を今すぐ全てを正規にするのはやはり難しいと、困難とは思います。

しかし、待遇改善を努力し、非正規職員と同じような仕事、もちろん責任の所在は違いますが、町民に対応、直接対応するのは非正規の方が多いように思います。努力してほしいと思います。ですのでせめて、来年度ぐらいからは、パートとフルの選択ができるようにしてほしいと思います。

そして、公務員の処遇を改善しますと、土庄町の民間企業の待遇改善にも影響すると思いますので、ぜひ町長、よろしくお願いします。

そしたら、では最後の島の活性化についてお伺いします。

小豆島はオリーブの島と呼ばれており、オリーブに関する産業が特化しています。しかし、土庄町、小豆島町がともに協力し、全島あげてのオリーブの祭りのような催しが無いように思います。観光の島をうたうのであれば、オリーブ産地を前面に押し出し、オリーブ業者をまとめ、島全体を巻き込んだ企画を考えてはどうかと思います。移住者、Uターン組など、オリーブ業を始めている人たちも多く、まとまりづらいことは容易に想像できますが、そこは島の活性化のために、両町長に頑張ってもらいたいです。町長の見解をお伺いします。

○議長（濱野良一君）

農林水産課長 塩見康夫君。

○農林水産課長（塩見康夫君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

小豆島は 1908 年にアメリカから輸入したオリーブの苗木の試験栽培をきっかけとして、日本で最初に本格的なオリーブ栽培に成功して以来、管理、栽培にあたった農家のさまざまな研究と努力、多くの試行錯誤を経て今日に至っております。その結果、小豆島といえばオリーブの島といったイメージで全国的に知られております。

島をあげての大々的な催しとしまして、2008 年には、オリーブ百年祭を開催し、香川県、土庄町、小豆島町のほか関係団体が連携を取り、オリーブを題材としたさまざまなイベントのほか島の魅力を発信いたしました。また、2019 年には、小豆島オリーブ植栽 110 周年記念事業としまして、「全国オリーブサミット in 小豆島」を開催しております。そのほか小豆島町と連携したコンパクトな催しとしまして、3月15日を「オリーブの日」と定め、ポスターやのぼり等を作成し、PR活動のほかセミナーを開催しております。

また、オリーブに関する知識や親しみを多くの人に持っていただき、島を訪れ

る観光客等に説明できる人材を育成することと、オリーブの魅力を島内外に発信し、小豆島オリーブのブランド力を高めることを目的に「小豆島オリーブ検定」を毎年実施しております。

これらのイベントは、島全体で取り組んでいるものですが、その開催地は、香川県小豆オリーブ研究所や小豆島オリーブ公園が所在する小豆島町である場合が多くなっていることから、土庄町としましても、両町が連携して行う行事の周知強化と農林水産課の行事やイベントの際に小豆島のオリーブを積極的に PR するなど、町内での取り組みについて検討してまいりたいと考えております。

近年では、健康への関心の高まりや食生活の多様化によりオリーブオイルの需要が拡大し、生産地は小豆島以外に拡大しております。これからも小豆島が全国トップのオリーブ産地として持続的に発展するために、オリーブ産業の基盤となるオリーブの生産拡大とオリーブオイルの品質向上を核に、農畜水産業や製造業、観光業、行政等各分野の関係団体がそれぞれの役割を認識し、総合的な発展を目指してまいりたいと考えております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

思わぬ課から返事が来たんですけど、ちょっと私はもうちょっと観光系の考え方だったんですけど、そういうオリーブサミットとかそういう学術的なアカデミックなものではなくて、もっと商業ベースのフェアとか、オリーブ祭りとか、そういう明るくな感じをイメージしてます。

そこで町長に、これはもう本当に政治力でしかできないと思うのですが、町長はどう考えているかっていうのを伺いたいです。

○議長（濱野良一君）

岡野町長。

○町長（岡野能之君）

鈴木議員のご質問にお答えいたします。

鈴木議員が思われてる学術的な催しというような考え方ではなくて、実際行われてるのは、リーフレットづくりや観光を含めた催しを小豆島町のオリーブ公園や、それからオリーブ研究所などが主催で行われております。われわれが知ってる以上に、島外の方のほうが、かなり話は通っておりまして、集客数はかなりの数を上げております。

それでですね、やはりオリーブ事業者を、全体を一緒にですね、オリーブの催しをやるとすれば、今やっていると私は思ってるんですけども、各農家の方に参加していただければなりません。

小豆島町のほうは、ほとんどが農業の方、6 次産業化して企業化されておりま

す。土庄町のほうは、農家の方で毎日毎日が農作業に追われて、そういうイベントに参加できないというような声も聞いております。ただですね、小豆島町がオリーブをアピールすることによって、その方たちもオリーブの PR につながってるということは聞いておりますので、そのあたり、どのような後押しができるかというところを考えてまいりたいと思っております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

鈴木美香君。

○8 番（鈴木美香君）

今のところの町長のご見解、ご認識はわかりました。

私が想像するのは、何回も同じこと言いますが、オリーブの島でもう全国的に、果ては世界にも聞こえてると思うので、小豆島、今やってるっていうのとちょっとイメージが違うんですけど、3 年に 1 回でも 5 年に 1 回でもいいですから、全島あげてやっていったら、もっとこう明るい、予算も結構かけて、そうするのやっていったらそれこそ小豆島の内的ポテンシャルを最大限に生かす継続的な観光の要因になるのではないかと思うんですが、なかなか、そのあたりがおっしゃるように関係する人が多くすぎて、しかも歴史が古すぎて、それをどうして私が思うかという、私ちょっとオリーブ関係のところにアルバイトしてまして、各々の事業者が 3 月頃にオリーブ祭りみたいな開催するのがすごくもったいないと思って、予算に関しても人集めにしても、バラバラとやってるっていう印象がどうしてもあって、すごくもったいないなと思ったのがこの意見といいますか、この質問の発端です。はい、こんなんはわかりますけど、何回も同じこと言いますが、全島挙げて、お祭りをしてほしいなっていうのが私の要望です。

以上です。終わります。ありがとうございました。