

令和6年

# 総務委員会会議録

とき 令和6年11月6日

品川区議会

令和6年 品川区議会総務委員会

日 時 令和6年11月6日(水) 午後1時00分～午後3時06分  
場 所 品川区議会 本庁舎5階 第5委員会室

出席委員 委員長 こしば 新 副委員長 新妻 さえ子  
委員 まつざわ 和昌 委員 大倉 たかひろ  
委員 須貝 行宏 委員 松本 ときひろ  
委員 西本 たか子

欠席委員 委員 石田 ちひろ

出席説明員 堀越 副区長 久保田 企画経営部長  
崎村 企画課長 吉岡 政策推進担当課長  
井添 S D G s 推進担当課長 加島 財政課長  
佐藤 経理課長 柏原 区長室長  
勝亦 総務課長 石井 コンプライアンス推進担当課長  
(秘書担当課長兼務)  
宮尾 人事課長 大串 会計管理者  
今井 選挙管理委員会事務局長 大澤 区議会事務局長  
柏木 学務課長

○午後1時00分開会

○こしば委員長

ただいまより、総務委員会を開会いたします。

本日、石田ちひろ委員は欠席との連絡を受けております。

本日は、お手元に配付の審査・調査予定表のとおり、報告事項およびその他と進めてまいります。

また、委員会終了後には、先日実施いたしました行政視察の報告会も予定しております。

なお、議題に関連し、学務課長にもご同席いただいております。

また、経理課長は、後ほど文教委員会にも出席されるため、委員会の進捗状況によっては途中でご退席される場合もありますので、あらかじめご了承ください。

それでは、本日も効率的な委員会運営にご協力をよろしくお願いいたします。

本日は、1名の傍聴申請がございますので、ご案内いたします。

また、録音申請が出ておりますので、これを許可いたします。

---

1 報告事項

(1) 議会の議決を欠いた契約に関する調査結果について

○こしば委員長

初めに、予定表1、報告事項を聴取いたします。

それでは、(1)議会の議決を欠いた契約に関する調査結果についてを議題に供します。

本件につきまして、理事者よりご説明願います。

○佐藤経理課長

それでは私から、報告事項(1)、議会の議決を欠いた契約に関する調査結果につきましてご説明いたします。

本件は、先月開催されました決算特別委員会におきまして、教師用教科書・指導書の購入およびその他の契約に係る議会の議決の有無に関する質疑を受けまして、調査を行った結果についてご報告するものです。

結果といたしましては、議会の議決を欠いて契約をしていたということが判明いたしました。まず、このことにつきましておわびさせていただきます。申し訳ございませんでした。

それでは、資料に沿いましてご説明いたします。資料をご覧ください。

項番1、調査内容、(1)調査目的です。

品川区では、予定価格が1件1億8,000万円以上の工事または製造の請負契約、また1件4,000万円以上の動産の買入れ契約を行う際は、議会の議決を必要としていますが、この議会の議決を欠いた契約の有無について確認を行いました。

次に、(2)調査対象です。

契約書類の保存年限を基に、経理課が発注する工事や物品の契約については10年分、主管課が発注する契約については5年分を調査対象といたしました。

次に、項番2、調査結果です。

(1)に記載のとおり、動産の買入れ2件について、議決を欠いた状態で契約を行っていたということが判明いたしました。

具体的な該当契約2件の概要は(2)のとおりですが、アでは令和2年に6,374万6,850円、

イでは平成27年に4,155万7,719円で、いずれも東京教科書供給株式会社と結んだ教師用指導書等の契約です。

(3)で、このような状況になった原因といたしましては、管理職職員を含む担当職員の認識不足と言うほかなく、予定価格が4,000万円以上の動産の買入れについて、議会の議決を要するという認識が欠如していたもので、この事態について深く反省するものです。

項番3、本件契約の取扱いについてですが、令和6年第4回定例会にて、該当する動産の買入れ2件について、追認の議案を提案する予定です。

項番4、今後の対応といたしましては、再発防止策を以下4点、検討しております。

(1) 研修等による制度周知。

(2) 契約事務規則の改正としておりますのは、当該契約事務を学務課へ委任しておりますが、その規定を削除いたしまして、経理課で事務を行うようにいたします。

(3) 予算編成時に議決を要する案件を確認し、進行管理を行うこと。

(4) システム処理時に、予定価格に応じた議決の必要性を確認できるようにするというものです。

これらの取組を進め、再発防止に努めてまいります。

1枚おめくりください。今回の調査につきましての報告資料になります。

本件につきましては、契約を主管する経理課および対象事業を主管する学務課ともに、重大な事態であると認識いたしまして、総務課コンプライアンス推進担当に対し、事案の概要および経緯、調査の実施および結果、再発防止策の検討状況につきまして、適宜報告をいたしました。本資料は、コンプライアンス推進担当において調査結果としてまとめたものになります。

1枚おめくりいただきまして、1、事案の概要および経緯です。

最初の段落は、さきに述べましたこれまでの経緯です。

2段落目ですが、小・中学校の児童・生徒が使用する教科書は、国の制度によりまして無償で配付されておりますが、教師が使用する教科書、指導書については対象外のため、区が購入しております。該当する契約は、四、五年ごとに教科書の採択を行っておりますが、これに伴う購入の契約になります。

3段落目ですが、教科書および指導書は、冊子形式のものとデジタル形式のものがありますが、冊子形式のものは動産であるため、4,000万円以上の契約は議決が必要であり、下の表にあります2件について、議決を得ずに購入をしたことが判明いたしました。

3ページをご覧ください。2の契約の方式についてです。

教師用教科書・指導書は、東京都が選定した取次供給所以外からは購入できず、品川区では東京教科書供給株式会社と購入契約を締結してまいりました。

2段落目ですが、なお書き以下で、令和2年・3年度のデジタル教科書の契約は、当時、デジタル教科書の供給の仕組みが制度化されていなかったため、ほかの事業者を選定し契約しておりました。

3段落目で、契約に関する事務は、令和2年度は学務課、平成27年度は経理課が行っておりました。これは、令和2年度に契約事務規則が改正され、教師用教科書・指導書の購入の契約に関する事務を学務課長に委任したためです。

次に、3、事態発生の原因ですが、(1)は先ほどご説明したとおり、法令についての認識を欠いていたことです。

(2)は、今ほど申し上げた2の契約の方式についての中でご説明したとおり、令和2年度に契約事務を主管課長に委任したため、契約担当課である経理課のチェック機能が働かなかったことが原因と考

えられます。

次に4ですが、こちらは契約に係る議会の議決の有無の確認についての記述でして、一番下のところで、(1)学務課の契約、次のページに行きまして、(2)としまして経理課の契約、(3)は本件以外の契約につきまして、それぞれ文書の保存年限を基に確認をいたしまして、今ほどご説明しました2つの契約以外に、議会の議決を経っていないものはありませんでした。

次に5、再発防止に向けた取組についてですが、先ほどご説明した4点について、経理課が中心となりまして、全庁で取り組んでまいります。

最後に6、本件に関する受け止めおよび今後のコンプライアンス推進についてです。

本件については、法令についての認識を欠いたことや、契約担当課によるチェック機能が働かなかったことで、議会の議決を経ないという違法な契約を行ったことにより、区政に対する区民の信用を失墜させる結果を招いたことを、区として大変重く受け止めております。

今後は、契約事務の総括を行う企画経営部を含む全庁において、再発防止に向けた取組を実施いたします。また、コンプライアンスの推進を行う区長室において、全庁的なコンプライアンス推進の取組を実施してまいります。

次ページ以降は今回の調査に係ります内訳になりますので、ご参照ください。

今回の問題につきましては、改めて深くおわび申し上げますとともに、再発防止に向け、全庁で取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

#### ○こしば委員長

説明が終わりました。

本件に関しまして、ご質疑等がございましたらご発言をお願いいたします。

#### ○西本委員

これは、先日行われた決算特別委員会で発覚したということで、調べていただいております。早速調査をするということで、いつ頃するのかなどと思っていましたけれども、すぐ行ったということでは、迅速な対応はありがたいと思います。

今、2件ということなのですが、3ページの契約の方式でデジタル教科書というのがありますが、この時点では、あまり決まらなかったということなのですが、今後どのようになっていくのかなと。これからまさにデジタルのほうが主流になってくるかと思うので、それと、金額が書籍の場合とデジタルとでかなり変わってくるのではないかと、安く上がってくるのかなという期待もあるのですが、その現状を聞かせてください。

それで、10年間とか、保存期間というのがあって、その中ではこの結果だったけれども、それ以前は調べられなかったということなのか。今後改めますということなので、今後しっかりとされるのだろうなと思ってはいますが、2件というところが、恐らく長い年月がかかってくると、その倍ぐらいはあるのかなと思ったので、10年たったら、10年間のそれ以上は破棄するわけですから、責任追及はしませんけれども、大体どんな感じを持たれているのか。認識不足というのは途中からだったのか、前はきちんとやっていたけれども途中から変わってしまったのか、前々からそういう認識が不足していたのか、その辺はどうだったのかなと。

今後、研修等をやっていくと思うので、しっかりとされるのだろうなと思ってはいますが、その現状をお聞かせください。

#### ○柏木学務課長

私から、デジタル教科書の取扱いでございますけれども、デジタル教科書は2種類ございまして、一つが学習者用、子どもたちには今は紙で配っていますけれども、それをデジタルにするものです。それと、指導者用といたしまして、プロジェクター等に映して授業の中で活用するものと、大きく2種類ございます。

デジタル教科書、まず学習者用につきましては、今、国も推進をしているところではございますが、教科書は紙かデジタルか選べるようにもしてございます。そうすると、どちらかを選ぶようになるのですけれども、デジタルを選んだ場合は、子どもたちのは無償、先生たちのは有償と。価格は紙のものと同じと認識してございますので、金額的には変わらないという形になると思います。

指導者用につきましては、今までと同じような形で進むと考えてございます。ですので、契約金額自体は、もし教科書自体が上がっていけばあれですけれども、大きくはそんなに変わらないのかなという考えでございます。

#### ○佐藤経理課長

私からは2点、10年間という保存年限があるけれども、それ以前はどうだったかというところ、および職員の認識についてというところでお答えいたします。

まず、10年以前ですけれども、委員もご指摘がありました。文書保存年限を設けて適正に管理するというのを全庁でやっている関係もありまして、それ以前については確認できないというところで、恐縮ですけれどもお答えさせていただきます。

また、職員の認識はこれまでとどうかというところですが、経理課で契約したのが平成27年ということで、10年ほど前で、当時の職員にも聞き取り等を行ったのですが、退職している職員も多くいまして、なかなか難しかったところですが、正直、記憶にないということなので、意識に上っていなかったのかなというところであります。

また、物品に関しての議決をいただくというところにつきましては、多くは学校の建て替えとかに伴って什器を入れ替えたりとか、そういったものでして、なかなか教科書という本を購入するというのが意識に上らなかったのかなというのは、今回聞き取り等を進めて感じたところでございます。

#### ○西本委員

認識不足というところが一番なのだろうなど。億単位であれば、何かやらなければいけないという認識があると思うのです。だけれども、数千万円という形になると、大丈夫なのかなと思ってしまうのも分からないではないと思うのですが、今後は適正な経理関係、議決というのをしっかりとさせていただきようにお願いしたいと思います。

#### ○須貝委員

こういう調査を的確に素早くやっていただいたということは、私はよかったです。気がつかなかったということなのでしょう。今後このように取組とか、コンプライアンスの推進について対応していくということで、私もこれでいいと思います。

ただ、これは確認なのですが、当たり前だと思うのですけれども、他の課ではこういうことはないということだと思うのですが、それと、3ページの3番の事態発生の原因で、(2)、令和2年度、契約事務規則を改正して、教科書、指導書等の買入れに関する契約については、主管課長に委任しましたと。わざわざこのようにしたというのは、何か理由があるのですよね。

それで、経理課のほうは、任せているということもあって、チェック機能が働かなかった。主管課長においても、こういう契約に関しては経理課が行うから、議会に議案を提出するという、お互いにそう

いう考え方だと思うのですが、わざわざ契約事務規則をここで改正したというのは、何か理由があるのですか。それだけ教えてください。

#### ○佐藤経理課長

2点お尋ねかと思えます。

まずは、ほかの課でないかというところです。今回、資料でお示ししております報告で、下にページが振ってありますが、4ページのところをご覧ください。確認した中で、上から9行目に(3)とありますが、こちらで、学務課・経理課以外での契約について、財務会計システムで管理しております関係伝票について全件見まして、4,000万円以上で議決していないものはないということで確認しております。

また、もう1点、令和2年度に契約事務規則を改正して、主管課長に権限を委任しているというところでございますが、このときは2点、教科書だけではなくて、趣旨としましては、主管課に委任している契約の権限の範囲を拡大しまして、主管課の中で完結しますので、迅速な執行を確保して事務の効率化を図るというところを主な目的として行ったところです。

そのほか、事務を委任した中では、金券、図書カードとか商品券を買うとか、あとは再リースといった事務で、一応その当時としましては、困難性がないとか、すぐにできるというところを主として考えておりまして、正直、金額のところはそのとき思い至らなかったというのは思いますが、趣旨としましては、そのような形で改正したものです。

#### ○須貝委員

本当にこれは紛らわしいと思うのです。ここで突然変わって、経理課長も替わって、学務課長も替わったかもしれないですけども、そうするとなかなか連携が取れなくて、そこでうっかりしたという事案だと思うのですが、これで今回の契約に関して、4,000万円以上に関しては経理課でやるということなので、もう間違いは起こりにくい和我々は捉えていいですね。

#### ○佐藤経理課長

今回お示した改善案で、職員の認識に限らず、組織として対応できる体制ができると考えておりますので、今後このようなことがないように努めてまいります。

#### ○こしば委員長

ほかに。

#### ○大倉委員

今のお話を聞きながら、ヒューマンエラーが大きかったのではないかとこのところで、システムとしてどうチェックしていくかということが、これからまた、当然、人としてのチェックも必要ですし、システムとしてのチェックも必要だということで、今後の対応の、システム処理時に予定価格に応じた議決の必要性を確認ということがあるのですけれども、例えばチェックをするときに入力して、後から「議決が必要ですよ」みたいなことなのか、この辺の具体的な、次にまた議決を欠いた契約に至らないようにしていくためのシステムの、議決の必要性の確認というところをどのようにしていくのかというところを教えてください。

#### ○佐藤経理課長

システムの防止策のところですけども、今現在、各主管課に金額で委任している部分がございますので、30万円までの物品の購入などは課長の権限で行うということになっております。

ただ、先ほど商品券の例を出しましたが、30万円を超えても、物によっては執行できるということ

がありますので、その金額を超えた場合はメッセージが出まして、超えているけれども大丈夫ですかと、再度確認をするというものがございます。今、デジタル推進課と相談しているレベルでございますけれども、その中で、メッセージの一つとして、4,000万円を超えた場合は議決になります、確認してくださいという形のメッセージを出すということで、再度確認するという仕組みを取り入れたいと考えております。

#### ○大倉委員

今ある、既に使っているようなシステムを応用して使っていくって、人もチェックするし、システムもチェックするということが分かりました。引き続き、こうしたことがないように、ぜひ迅速に対応していただければと思いますので、お願いします。

#### ○こしば委員長

ほかに質疑はございますか。

#### ○松本委員

今後の対応、予防策が大事になるというところで、大倉委員と同じく、ヒューマンエラーが発生しないようにできるかという、100%は無理なので、あとはシステムで補完していくということも重要だと思っております。今、システムでメッセージが出るというお話があったかと思えます。メッセージを4,000万円以上にしていくというお話があったのですけれども、これは何か別に費用がかかったりするのでしょうか。

#### ○佐藤経理課長

デジタル推進課と相談する中では、大規模な改修になると期間も経費もかかるという前提で相談をしているところです。現在のところ、30万円の委任の範囲を超えるとメッセージが出るというところなので、そこは変えずに、メッセージの内容について、4,000万円以上であれば議決が必要という形であれば、すぐにかというか、一定時間がかかりますが、対応できるのではないかと。追加の経費についても、そんなに多くならないということ聞いておりますので、そのような形でやっていきたいと考えております。

#### ○松本委員

今のご説明だと、通常30万円という一つのレベルがあって、30万円を超える分にはメッセージが全部出てくるということなのかなと思うのです。30万円を超えたら全部出てくるメッセージの部分、4,000万円を超えたものについては違うメッセージが出るということにしようとしているのか、それとも30万円を超えた部分について、メッセージの内容を変えて、例えば30万円を超えました、メッセージが出たときに、30万円以上はこういうものです、4,000万円以上はこういうものと、メッセージの内容を変えようとしているのか、どちらの方向なのでしょう。

#### ○佐藤経理課長

委員のご指摘のところではいきますと、後段のほうでして、メッセージの内容を変えて、注意を2つにするということになるかと思えます。30万円以上については、権限の委任の範囲を超える場合があるというところが1つと、4,000万円を超えた場合は議決が必要ということで、2つのことをメッセージとして出すということを調整しております。

#### ○松本委員

多分、このメッセージが出てきたほうがいいタイミングとしては、今の委任されている部分と、議決が必要という部分と、もう1個、多分お金によって変わってくるのが、随意契約できるかどうかという



ところも、一つ切り分けというか、お金で判断されているのではないかと思います。

随意契約か否かは、結構物品によって、予定価格が幾らかというのがかなり細かく分かれていますので、その判断もなかなか難しいのかなど。例えば、ICTの時代になって、今はないと思いますけれども、ソフトウェアが請負なのか、それとも買入れなのかというのが、結構一時期難しい切り分けのところがあったと思うのですが、今の話だと、議決の部分と委任の範囲というのは出てくる。では、随意契約かどうかというのは、ここも一つ、他自治体を見ると、随意契約では駄目なのに随意契約になっていましたという事案が恐らくあると思うのですが、この部分について何か予防的に対応は考えられているのでしょうか。

#### ○佐藤経理課長

随意契約になるかならないかというところについて、システム上でできないかというところですが、委員からもご指摘があったように、地方自治法施行令で随意契約が可能かどうかというところが列挙されているわけなのですが、非常に細かい規定になっておりまして、システム化するとすると、特に今の入れているシステムがパッケージソフトなので、かなり大規模なカスタマイズになるということになるかと思えます。そうすると、冒頭申し上げたとおり、経費も時間もかかるということになりますので、現状としましては、個別に確認しているというのが一つ。

また、新しい事業等で随意契約になるのではないかというところについては、経理課の契約係に、1件目は主管課で契約するにしても、相談をしてくれという形で運用しておりますので、そういった運用を図りながら、システムに関しては、ベンダーのほうで開発が今後も進むとは思いますが、そういった動きを見ながら、デジタル推進課と相談しながら検討していきたいと思えます。

#### ○こしば委員長

ほか、ありませんか。

#### ○新妻副委員長

10月11日でしたか、決算特別委員会の教育費のところでの委員からの指摘によりまして、企画経営部長がそのときに、確認しますということで、1か月弱の間に確認をしていただいて調査をして、このように報告を短期間の間でいただきましたことは、大変ありがとうございます。

その上で、この件はかなり報道もありましたし、他自治体でも結構ホームページ上に公表されていたりするのですが、教育委員会の中で、品川区としては、こういうことはうちは大丈夫なのかというような、その辺の動きというのはあったのでしょうか。議会の指摘を受けて動いていただいたわけなのですが、その前に、そのような動きというのはあったのかどうか、教えていただきたいと思えます。

#### ○柏木学務課長

私どもも報道があったことは、全ての事案ではございませんけれども、承知してございまして、我々、特に私ですけれども、見た段階では、令和6年度の契約において、議決を受けないで契約をし、その後判明したので追認を求めるという記事を見ておりまして、今年度の契約については、議決までの金額に行っていなかったということがございましたので、過去については、大変申し訳ございませんけれども、確認をしていなかったというのが現状でございます。

ただ、こういう事態になりまして、もっと深く考えればよかったと、その点については非常に反省をしているところでございます。

#### ○新妻副委員長

すぐに対応いただいておりますので、このようにスムーズな形でご報告いただいたのかなと思いま

す。今日ご報告いただきました内容で、今後しっかりと対応されるということでもありますので、まずは認識をしていくというところが大きいと思いますし、その上で、データのもしっかりと、システム改修というところでのチェックという2段階があることで、改善がされていくのかなと思います。

その上で、今回の事態につきましては、ホームページ上での公開というのはどのようにお考えか、お聞かせください。

#### ○佐藤経理課長

今回の事態に関しましては、まずは区議会にご報告するというのを優先して、調査等をしてきたものでございます。

今後につきましては、戦略広報課とも意見交換等をしておりますので、公開については、する方向で検討しております。

#### ○新妻副委員長

分かりました。他自治体を見ますと、教育委員会のホームページの中で公表されているところが多いようではありますが、またご検討いただきたいと思います。

もう1点、今後、この議案の議決の一覧というところで、例えば決算特別委員会の資料の中で、まとめの議会への報告というのがご検討いただけるのかどうかというのを伺いたいのですけれども、漏れがないというところの確認で、私たちも、決算特別委員会で、区のお金の動きを確認するに当たっての、議会としての責任というところも一つあるかと思っておりますが、議決の一覧というところをまた出していただけるのかどうかというところは教えていただきたいと思います。

#### ○佐藤経理課長

今回、防止策ということで一つ、予算書の確認ということで申し上げておりますので、今、副委員長のご指摘の部分につきましては、予算書を編成します財政課とも相談しながら検討していきたいと思えます。

#### ○こしば委員長

ほか、ございませんか。

#### ○松本委員

これは最後、要望だけなのですが、先ほどの確認で、メッセージが出てくるというのが30万円以上と、それにプラスして入れるという話だったと思うのですが、恐らくそれで想定されるのが、30万円以上の契約は多分いっぱいあるので、よく出てくるメッセージになると思うのです。よく出てくるものというのは慣れてしまって、4,000万円を超えているというところを確認せずに、またメッセージが出たからとスルーしてしまうという事態が、恐らく人間の、これはどなたかではなくて、認知上、多分そういうことが起こるのではないかと考えています。

なので、今回はそういうご対応をされるということなのですが、長期的には、さきのベンダー等の関係というのがありましたけれども、できるだけ本当は細かくメッセージが、あるいは、例えば出てくる色を変えるとかということが必要になるかと思えますので、その点は今後ご検討いただければと思います。

#### ○こしば委員長

ほかにご発言がないようですので、以上で本件を終了いたします。

学務課長はここでご退席いただいて構いません。ありがとうございました。

(2) コンプライアンス推進のための取組みについて

#### ○こしば委員長

次に、(2)コンプライアンス推進のための取組みについてを議題に供します。

本件につきまして、理事者よりご説明願います。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

私からは、コンプライアンス推進のための取組について、資料に基づいてご説明をさせていただきます。お手元の資料をご覧ください。

まず、背景としまして、令和6年4月1日付の組織改正により、区長室総務課内にコンプライアンス推進担当が設置され、現在、服務監察ですとか公益通報、内部統制等の事務を所掌しております。今年の8月からは、弁護士資格を持つコンプライアンス推進指導員を配置し、区の行政執行に係る法律相談等を実施する等、コンプライアンスの推進の取組を進めてまいりました。

今後、より一層のコンプライアンス推進を図るとともに、令和7年4月1日に施行されます東京都カスタマー・ハラスメント防止条例等の対応など、そういった取組が必要とされている状況でございます。

今後の取組としてですが、まず、コンプライアンス推進基本方針等の策定ということで、現在作成している途中なのですが、区全体としてコンプライアンスの確保に向けた取組を進めていくため、全ての職員が共通して認識すべき行動指針を盛り込んだ、まだ仮称の段階ですが、品川区コンプライアンス推進基本方針と、その方針に基づく取組を着実に実施するための（仮称）品川区職員コンプライアンス推進行動規範を令和7年4月1日に策定する方向で、今検討を進めております。

続きまして、カスタマーハラスメント対策なのですが、まず、通話録音装置の導入ということで、今年3月の予算特別委員会でも、カスタマーハラスメント対策として、通話録音装置の導入ということで報告させていただきましたけれども、こちらは業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、犯罪の防止および職員への不正な圧力や要求等の排除を図ることを目的として、令和7年2月1日より通話録音装置の運用を開始する予定でございます。

続きまして、カスタマーハラスメント対応要領の制定ということで、現在東京都がカスタマーハラスメント防止ガイドライン、こちらは10月28日も東京都のガイドライン等検討会議が開催されましたけれども、そういったものを参考にしながら、職員の安全および健康の確保ならびに区政の安定した執行を確保するために、仮称ですが、品川区カスタマーハラスメント対応要領を、こちらも令和7年4月1日に制定予定ということで、今準備を進めております。

今後のスケジュールですが、まずコンプライアンス推進基本方針ですが、コンプライアンス推進担当だけで決めてみんなにやらせるということではなくて、職員皆さんのお声を伺いながら進めていくべきだと考えております。今後、11月上旬から12月上旬ぐらいにかけて、庁内アンケートを実施した上で、法令等を踏まえて職員が常に意識すべき行動はということなのか、コンプライアンス推進担当がつくった素案に対して、こういったものを盛り込んだほうがいいのかとか、そういったご意見を募集しながら、案を修正していきたいと思っております。2月、3月ぐらいに最終的な案を固めた上で、令和7年の4月1日から基本方針を制定とした上で、区のホームページで公開することを考えてございます。

続きまして、カスタマーハラスメント対策なのですが、まず、通話録音装置の導入なのですが、機器を設置するだけでは不十分と考えております。あくまでもこれは録音するということですので、例えば、どの課に設置されているのかとか、あとは、どのような目的でやるのかとか、そういったことも含め

た上での内部のきちんとした運用のためのルールづくりを、今、コンプライアンス推進担当で行っているところがございます。そうした準備が整いましたら、令和7年2月1日をめどに運用を開始できるように進めていきたいと思っております。

録音装置なのですけれども、区のホームページに、例えばどういう部署ですとか、どういう目的ですとか、仕様などについても公表させていただきたいと考えております。

続きまして、カスタマーハラスメント対応要領ですけれども、こちらも今現在、もろもろの規定を整備しているところで、対応要領案の作成等調整を行っているところがございます。こちらも2月、3月頃の決定を経て、令和7年4月1日から制定させていただいた上で、職員の安全確保を図ってまいりたいと考えております。

#### ○こしば委員長

説明が終わりました。

本件に関しまして、ご質疑等ございましたらご発言をお願いします。

#### ○西本委員

コンプライアンスというのが非常に難しいと思うのです。何が難しいかということ、線引きだと思います。どこで線を引くのかということ、区側にとっても、別にそこまで問題ないという人もいれば、これは大変なことだ、カスハラだという人もいれば、そこをどう調整していくのかと思うのです。

なので、誰がどのように、これはカスハラだ、これは大丈夫だとジャッジするのか。区民の方で、ずっと職員を捕まえて話し込んでいる人もいますけれども、大体怒ってくるというのはそれなりの理由がある場合が多くて、例えばたらい回しにされましたとか、電話で聞いて来たのに、そうではないことを言われた、せっかく休んで来たのに、これでは駄目ですとまた家に戻らなければいけないとか、そういうことが起きてくる。区民の方によってはいきり立って、なぜこうなのだと怒る人もいると思うのです。

だけれども、それをカスハラと取ってしまうのか、こちらの対応が悪いからそういう行動を取ったのかということでは、職員の方々のスキルアップにつながるか、つながらないかということに大きな違いが出てくると思うのです。なかなか全部に対応できるのはそうそうないことなので、そこはスキルアップをしていただきたい。そのために、区民からのそういうご意見というか、言葉というか、そういうのは大変参考になると思うのです。そこをどう考えられているのかお聞きしたいのですけれども。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

現在東京都で策定されているガイドライン上も、例えば、顧客等からの著しい迷惑行為が職員もしくは事業者の就業環境を著しく害するものという、曖昧な、抽象的な定義となっております。個々の行為というものは本当に様々ですし、例えば、全く職員が悪くないのに言われている場合もあれば、職員の何かの誤りによって、それが相手のそういった行為につながるという場合もあると思っております。一番問題なのは、どの行為だからと機械的に判断してしまうことだと思っております。

ただ、その中でも、一定程度の目安、例えば30分以上の拘束がかかるとか、あとは大声で話すとか、そういった行為については、やはり組織として、そこはおやめくださいと言う必要はあると思っております。

さらに、まず区民からの声というものは貴重なご意見です。区が区政をきちんと前進させていくために必要な声でありますので、まずそういったことを聞く。それがあって初めてカスタマーハラスメント対策は成り立っていくものと考えております。

#### ○西本委員

難しいのはそこなのです。声が大きかったらカスハラなのかということになるのです。例えば議会の中でも、私もよくやっていますけれども、いろいろなものに対して、決まり事に対して、これはいけないのではないかと大きな声を出したりするわけです。それもカスハラなのかとか、これは切りがないぐらい、いろいろな場面によっていろいろな状況があって、判断というのが非常に難しいと思うのです。

東京都が言っているのは少し抽象的過ぎるので、現場は自治体です。私が特に納得いかないのは、東京都がつくってきたからやると言っているのか、東京都はやれと言うけれども、実際、自治体のほうは直に会っているわけだから、そのギャップがあるではないですか。そのギャップをどうこれから整理していくのか。これは教育にもなると思うのです。こういうことはカスハラになるのですよというのもあるし、物すごくこれは根が深いというか、もしかしたら教育委員会になっていくのかなというところも含めて、生涯学習というところにもなるのかもしれないけれども、これをどのように進めていかれる予定ですか。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

今回、総務委員会資料の中で、コンプライアンス推進のための取組についての中で少し出ているのですが、今年8月からコンプライアンス推進担当において全庁相談事業というのを始めました。例えば、いろいろなものに対して今後、法的なリスクがあるかという相談もそうなのですが、まず職員が今、このようなことがあって困っているとといった相談に乗るようにしています。そのときにも、このようなことを言われたのだけれども、これはカスハラなのではないかと聞いてくる職員もいるのですが、それは行為そのものを切り取るのではなくて、どういう状況で発生したのかということも聞き取りながら、そこはきちんと誠実に応えていかなければいけないという助言をしたことが私はあります。

そういったこともあるので、まだ草の根レベルですけれども、そういった相談の中でやっていくということも一つですし、また今後、研修を進めていく上でも、実際にはそのような中で、まず機械的に判断せずに、きちんと文脈に応じて判断できる職員の育成というものは、進めていかなければならないかなと考えております。

#### ○西本委員

ハラスメントをされていると感じる側と、相手がいるわけです。庁舎内のことでいろいろと職員は今、インタビューをして、いろいろなケースを見ておられるのだと思うのですが、誰々さんがパワハラをしますといったときに、その相手側のことも、人事課でもやっていると思いますけれども、両者からどういう状況だったのかと聞くというのはあると思うのです。

だけれども、いやいや、パワハラはしませんよとなってしまった場合、それと上司、自分よりも地位の高い人からそう言われてしまったりしたときに、誰が助けてくれるのか。部長とか、副区長とか、区長はあまりないと思いますけれども、そういうレベルで言われたら、それはあなたが悪いよ、きちんと仕事ができないあなたが悪いのでしょうかという形で、人格否定的なことも言われてしまう。人格否定まで言われてしまうと、これはパワハラですということになるのです。

ただ、現状があります。先ほどおっしゃっていたように、こういう現状があるから、正しい判断というのをしなければいけないと思うのですが、それはどうするのか。やっていませんと拒否したら。それは多分、区民も一緒だと思います。カスハラはやっていません、少し声が大きいだけだと言われてしまうと思うのです。そういうときの判断はどうされるのですか。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

個別具体で、例えばこのような場合はどうするのか、両者の言い分を聞き取って、あなたはカスハラ

です、あなたはカスハラではないです、多分この判断はすごく難しくなってくると思います。正直、それは誰がどう判断してという話になってくると、なかなか我々コンプライアンス推進担当でも難しいのではないかと考えております。

ただ、そこについてはまた、おいおい検討していかなければいけない課題であると思いますけれども、まずは一つ、そのようなカスタマーハラスメントを生まないという形で職員を育成していくことが大事なのかなと考えております。

#### ○西本委員

これからということなので、いろいろな事例があると思います。事例を積み上げながら、こういう場合にはこういう指導が必要だろうというのがまとまっていくのかなと思うのです。なので、初めからかちかちと、こういうときにはこのようになりにくいという部分があると思うので、これから事例を積み上げながらやっていってほしいというのと、カウンセリングの技法というか、傾聴とか、そういう技法もしっかりと職員側にも、それからコンプライアンス推進担当の方々にも学んでいただきたいと強く要望したいと思います。

最後に、いろいろと行動規範とか、方針とか、これは総務委員会には報告をしていただけるものなのでしょうか。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

現在策定中で、これから職員の声を聴きながらつくり上げてくるものでございますけれども、もちろん策定が進みました折には、この総務委員会で報告をさせていただきます。

#### ○こしば委員長

ほか、ございますか。

#### ○まつざわ委員

今、西本委員がおっしゃったのもあって、例えば私にも、陳情というか苦情が入ってきて、何かというと、職員の窓口の対応が悪いというのが来て、どうにかしろというものもあるのです。実際に見に行くと、そんなことはないのという方と、私が見ても、若干「あれ」と思う職員も実際にいらっしゃるのが現状だと思っているのです。

例えば、職員の窓口の対応を変えていく研修といいますか、そういう勉強会とか、そういうのはこれからやっていくものなのか。

人は個性があるので、そうは言ってもなかなか変わらない方もいらっしゃって、要は部署を変えてしまえばいいのかなといったら、それもまた、そんな簡単なものではないのです。だから、その辺の課題はどうやっていくのかというのと、通話録音機がよく分からなくて、通話録音機というのは、ただ録音するものですよね。電話をかけると、これを録音しますとか、そういうボイスメッセージが出るものではなくて、ふだんの通話の中で録音するものが入るのか、その辺を教えていただきたいと思います。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

職員の育成というのは非常に大きな課題だと思っております。昨年度まで実施していましたイメージアップの取組でも、接遇の研修ですとか、各職層に応じた研修をしているところですが、そういった状況の中でも、先ほど委員がおっしゃるようなご意見などが上がっていることも事実だと思っております。

ですので、もちろんこのコンプライアンスの推進の取組に関しては、まだ現在、来年度以降の体制における取組の方針というのは決まっていないのですが、何らかの形で、育成という観点も踏まえた体制にしていきたいと考えております。

2点目の通話録音装置なのですけれども、理想を言えば、区の全体の電話交換機に働きをかけることによって、自動でアナウンスが流れるようなタイプの導入が理想だったのですけれども、さすがに設備投資の費用の面で、そこまでのものは導入することができず、簡易型で、電話機に据え付けてアナログで録音をするようなタイプのものでございます。

予算の制約上、それぐらいしか導入することができないのですけれども、そういう意味では、例えば録音するということに関しては、今から録音させていただきますという形で宣言をしなければならないかなという、運用上の制約があるという状況でございます。

#### ○まつざわ委員

電話を受けて、これから録音させていただきますというのは、毎回これをつけたときに、やっていかなければいけなくなってしまうということですよ。そうすると、予算がなくて大変なのは分かるのですけれども、職員もそれを毎回やっていくのも、言い忘れたら言い忘れたで、それもまた苦情の種になってしまうのかなというのが、少し心配があるのですけれども、その辺はどうお考えでしょうか。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

今、委員ご指摘のとおり、毎回職員が、今から録音させていただきますという形になると、例えば忘れたときとか、録音できなかったとか、本当に録音が必要な場面でそれがされないとか、そのようなことが課題として考えられるところでございます。

現状、職員にきちんと運用を周知するようなことで、できるだけ漏れがないようにしていきたいとは考えているのですけれども、例えばいろいろと今後、設備面で検討ですとか、そういったことも含めた上で、よりよい方法が取れるかどうかについては、検討課題として進めていきたいと考えております。

#### ○まつざわ委員

しっかりやっていただきたいのと、最後に、カスタマーハラスメント対策ですけれども、議員もあるのかなと。議会ハラスメント、議員ハラスメントというのがあるように、結局、議長のほうで30分以上は拘束しないでと言っても、現状まだやっている方もいらっしゃるかもしれないし、そういった議員からのハラスメント対策というのは、昔あって、今はそれほどなくなったという話も聞いていますけれども、そういった、職員を守る対応策というのは一緒に考えていくのか、その辺を教えてください。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

まず、いわゆる一般職員に対するの対策というものが、今回きちんと立てられることによって、当然それを応用するような形で、今、委員ご指摘の部分というものは、議員自身が、例えば報道等でされているような票ハラなどと言われるものから、議員をどう守っていくかという問題意識だと思われましても、そういったことも、まず執行部できちんと対応要領ができることによって、それを応用した形で検討することも可能だと考えております。

ただ、もちろん議会における、いわゆる議決機関としての議員の行動というものは、議会において検討すべきだと考えておりますので、そういう中で、職員の対応要領を参考にさせていただきますと、非常に幸いと考えております。

#### ○松本委員

難しい問題だと思いながら聞いておりました。

まず議員との関係で、議員のハラスメント。まつざわ委員がおっしゃっていたのは、議員から職員の方にハラスメントが起こるということで、これはすごく重要な問題だと感じています。というのも、議員がみんなハラスメントをするかといったら、そうだとすると語弊があるのですけれども、別

の話ですが、議員の中には個人事業主が結構多いと思いますが、あまり他人を傷つけないように話をすると、我々弁護士の業界も個人事業主がとても多いです。弁護士はハラスメント云々、コンプライアンスと言っている割には、事務所の中で、あるいは対外的にはハラスメントをしていることがとても多いです。

これは、法的概念としてハラスメントが分かっていたとしても、実際に大企業の方たちと違って、弁護士は個人事業主が多いので、社会人になってからコンプライアンスの研修とかハラスメントの研修を受けたことがないので、実際のところは分かっていなかったということが多いのだらうなと思います。

なので、これは質疑というわけではなくて、区でせっかく今回、カスタマーハラスメントのマニュアルなどをつくっていただけるのですから、それを逆に議会側がしっかりとそしゃくする機会、こういうのがカスタマーハラスメントなのだということを議会側で研修を行っていくなり、そうしたことをやっていくということが必要なのだらうなと思うのと、さらに、そういう研修をやる際には、ハラスメントをする人こそ参加しないということが極めてよく起こる。全く自覚がない人たちがたくさんいるということなので、やり方としては、研修を受けた後にきちんとチェックをするというか、チェック項目をつけて、これはいじめの対応のときも質疑で取り上げたところですけども、実際の効果をきちんと検証できるような仕組みをつくって、全員がこの研修を受けてテストも受けるということも必要なのだらうと思うのが、少し余談のところですよ。

その上で、先ほどまつざわ委員から話が出ておりました、全件録音するかどうかのところと、録音告知をするかどうかというのが、カスタマーハラスメントをもろもろ拝読していると、録音告知をするのが一番抑止につながる。一番とは言わないかもしれないけれども、極めて大きな抑止効果があるということなので、今回は、まずは職員の方が押して録音するというような手動の体制を取られるということですが、今後ぜひご検討いただきたいのが、調査をすれば、ハラスメントが多い部署が絶対出てくるかと思しますので、少なくともそういったカスタマーハラスメントがよく起こっている部門については、可能な限り早く録音告知ができるようなものを取り入れていただきたいと思いますが、いかがかというのが1点です。

あと、今回の録音の導入の趣旨としては、業務の公正かつ適正な執行を確保するという、カスタマーハラスメントだけではなくて、業務の公正かつ適正な執行ということも入っているかと思えます。その趣旨は恐らく、先ほどこれもまつざわ委員がおっしゃっていたところからヒントがあるかと思うのですが、確かにカスタマーハラスメントもあるけれども、一方で職員の方が区民の方に対して、不適切な発言をするとか、対応が不適切ということもあり得るところで、この録音というのは、そういったことも事後的に検証できるという一つのツールなのだと思うのです。

その場合に、職員のほうで録音の判断をするとなると、仮に不適切な対応をしている職員であれば、自分の不適切な対応を録音するというのはあまり考えられないので、最終的には自動録音。まず先ほどの前段の告知の部分ですけども、告知は、重点的にやる部門は早めに取り入れたほうがいい。一方で録音自体も、できるだけ自動録音できるように、早めにやっていくことも重要かと思えますが、この2点について、後段のほうはただ告知の問題なのか、結局取れんされるのかもしれないですけども、できるだけ早めに、カスタマーハラスメントが起きやすい部門については通話録音の告知を取り入れていただきたいと思うのですが、いかがでしょうか。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

委員がおっしゃる自動でできるものということにつきましては、恐らく電話交換機そのものの設備と



いうものに大きく依存するところになってくると思っております。今回予算がついて、その後、検討を進めていく段階で、どのような機種があるのかということ調べたりしていく中で、どうしても自動でという形になると、交換機を通して、いわゆる回線まで影響があるというところがあるので、これに関しては、やはり設備投資のコストの見合いという形になってくると考えております。

ただ、そういう中で、例えば先ほどまつざわ委員からご指摘があったとおり、職員のヒューマンエラーの部分で、対応の瑕疵が生じてしまうといったことは防がなければならないという問題意識はございますので、引き続き検討課題として検討したいと思っております。

#### ○松本委員

あともう1点、先ほどカスタマーハラスメントに該当するかどうかの基準が抽象的だという話が、西本委員からもあったかと思うのですが、これはおっしゃるとおりだと思いつつ、現場の職員の方たちにそれを逐一判断してもらうようになっていくと、抽象的な基準のまま判断すると、なかなかどちらか分からないままで、職員の方が苦しむということは考えられるのかなと思います。

既に先んじてカスタマーハラスメント対策を取られている、個人顧客を対象としている企業はどうしているかという、現場の方たちについては客観的な基準、例えば1時間なら1時間で、言葉については例示として「ばか」とか「あほう」とかというのをやりながら、そういうのが出たら、それが最終的にカスタマーハラスメントに該当するかは関係なく、一旦保留にして上司に相談するとか、複数対応するという対応を取っているように見受けられます。

なので、最終的なカスタマーハラスメントの基準と、現場で対区民の方と直接やり取りされている方たちが一回保留する基準というのは、分けたほうがいいのではないかと思います。こうしたことは、これから恐らく運用の部分で検討されると思いますが、現状の考え方について伺いできればと思います。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

委員ご指摘のとおり、カスタマーハラスメントにそれが該当するか否かという判断と、このような行いであれば職員の就業環境が著しく阻害されるであろうというものについては、一定程度、類型化が可能であると考えております。その中では、現場が実際に対応するときの対応要領というのは、より具体的な場面に即すること、このときも、例えばあるクレーム、苦情に対応するとき、複数で対応するか、あとはその後、段階に応じて上席が出ていくとか、そういったことは当然、一つの組織的な対応というところであると考えております。

今回、報道等も含め、いろいろ東京都の状況等もあるので、カスタマーハラスメントという領域でくられている部分でございますけれども、一番の提言は、個人で対応するものではなく、組織で対応する体制を整えるということが肝要であると考えております。要領の策定に当たっては、そういったところも念頭に盛り込んでいきたいと考えてございます。

#### ○松本委員

最後に、これはまた議会側ですけれども、先般、陳情で上がってきていた内部の調査に対して、それがカスタマーハラスメントか否かという陳情が上がっていて、もちろん、区民の方からそういう声が上がってくるのは、区民の方の陳情の権利なので、全く問題はないと思うのですが、一方で議会の現職の議員からも、それについて、るる話があったと。

その会派は今日いらっしゃらないので、残念なのですが、ぜひ行政の方たちに、特に管理職の方たちをお願いしたいのが、いろいろなことを言ってくる方たちが議員の中にはいらっしゃるので、そ

れに対して現場の職員の方たちが萎縮しないように、議員からいろいろなことを言われたとしても、それはあくまで現場の職員の主観であって、先ほどのお話と同じですけれども、カスタマーハラスメントに該当するかどうかと、職員がどう感じたかというのは別なのだとこのところ、ぜひとも議員に対しても、毅然と対応していただければと。もちろんそれに対して我々議員も、おかしいと思ったことに対しては、おかしいと申し上げていくことがあると思いますが、その部分はぜひとも現場の職員を守っていただければと思います。

#### ○須貝委員

2点だけ。今、カスタマーハラスメント対策で、通話録音装置の導入とありましたが、金融機関とかメーカー、販売業者に連絡すると、録音させていただきますとアナウンスが最近流れるのです。お互いのトラブルを避けるという。あれは、最初にそれが流れてきて、それからつながるから、別に何も違和感がなくて、ああいう方法もいいのではないかと。それぞれ受付の場所で、そういう録音機能をその場所に置いておいて、その人はそれを一回、ボタンを押してくれと。そのようにアナウンスが流れてから取れば、すごく自然ではないか。それで嫌がれば、そのまま連絡が来ないかもしれないけれども、あれは民間企業のいいやり方ではないかと思えます。

これは私の見解で、先ほどからお話を聞いているのですが、カスタマーハラスメント対策、職員の安全確保に対しては、絶対必要だと思いますが、これはなかなか難しいです。双方の受け止め方で、あの言い方は何だという人もいるし、別にそんなでもなかったということも、それは区民の皆さんもそうですし、職員の方も、それを一つの基準というのは、私は難しいような気がします。職員と区民との問題点を、職員の方で簡単に判断できるものもあると思うのですけれども、どうしてもこれは分かりにくいなどと思ったら、私は、第三者に意見を聴くというのも一つのやり方ではないか、そういう第三者を介入させるのも必要ではないかと思うのですが、その辺、ご見解をください。

それからもう一つ、コンプライアンス推進基本方針等の策定について、パワハラ、セクハラ、ハラスメントは様々あると思えます。契約の案件もあるのではないかと思うのですけれども、庁内の問題を庁内で調査することは難しいのではないかと思うのです。さらに、そこに上位の権限者、上司が介入すれば、公平・公正な判断は、なかなか私は難しい、できにくいのではないかと思うのです。上司がそこにいれば、部下たる職員の方はなかなか言いにくい、対応しにくいということもあると思うので、またさらに、庁内の問題を庁内で処理すれば、ある程度誤解とか、それから隠蔽の問題も、私は指摘される可能性も出てくるのではないかと思うので、その辺についてご見解をお聞かせください。

そのときに、民間企業では、例えばこういう問題だと、自分たちの会社の問題は、自分たちの会社内では一切対応せずに、第三者の会社に全部委ねて、そこに通報してもらって、その方たちが問題のあった会社に出向いて、個別に相談を受けて調査するという方法を取っているのです。そうすると社員は、あれは何をやっているのだろうなと思うぐらいのことで、全然分からないらしいですけれども、社内のことに関わらないのだと。コンプライアンスの問題とか何かがあっても。

そういう方法も考えていかないと、なかなか公正・公平なご意見が出てこないのではないかと。特に、部長が強かったり怖かったりすると、なかなか言い出しにくいとか、課長が強かったり怖かったりすると言い出しにくい。経験値として、若い職員はあまり言いにくいということも出てくるのではないですか。そういうことも考えられて進められたほうがいいのではないかと思うのですけれども、ご見解をお聞かせください。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

まず初めに、金融機関ですとかメーカーなどの自動音声の話なのですけれども、我々もそういうものを取り入れられるのが理想だと考えております。

当時、導入するときに調べたときに、例えば役所の電話はいろいろ内線を飛ばしたりとか、回線の切替えですとか、そういったアナログ回線をどのようにさばっていくかという大きなところに、どうしても抵触してしまうということで、かなりの設備投資が必要になってくるということが現状で分かっているところがございます。

ですので、例えば今導入している機器のもう少し上位の機種を取り入れるというところまでは、もしかしたら何らかの検討の余地はあると思いますけれども、そういう意味では、新庁舎の移転も考えている中で、現庁舎において電話交換機そのものにまで手を入れるような設備投資というのは、なかなか考えづらいのではないかと考えております。

続きまして、庁内のもろもろのことに第三者性を取り入れるというところなのですけれども、まずは令和6年4月1日の組織改正で、それまで例えば人事部局ですとか、そういったところにあった機能を切り離して、図らずも庁舎も第三庁舎にあるのですけれども、一定程度独立性を持ったコンプライアンス推進担当という部署ができております。なので、まずはその取組をきちんと進めていくというのが一番であるかなと考えております。

さらに、令和6年8月からのコンプライアンス推進指導員、今は4名おりますけれども、弁護士資格を持っております。会計年度任用職員で雇っておりますので、そういう意味では、弁護士の仕事もしながら、品川区の仕事もするというので、一定程度、客観性が担保されてきているのではないかと考えております。

例えば、何か庁内で問題が起こったときの調査ですとか、そういったものを行うときも、いわゆる正規職員だけで調査するのではなくて、コンプライアンス推進指導員も交えながら調査することによって、例えば職員がどうしても身内なので、それをかばいたいという気持ちが出てくるときにも、コンプライアンス推進指導員から、ここはきちんとやったほうがいいのではないかと助言があることも期待できるのではないかと考えております。ですので、現行の取組をきちんとまず進めていくことが大事だと考えております。

## ○須貝委員

今のコンプライアンスのほうですけれども、確かに一定程度は改善というか、進歩はあると思うのですが、どうしても上司と部下の関係というのは、言うことを聞かないと自分たちの将来とか、これから上に上がっていくときに足かせになってしまうではないですか。それは誰が考えても、どんな世界でも、私はそうだと思うのです。そういうのを一つ一つ取り除いてやるために、民間企業ではそのように完全に独立した機関にやって、安全性を担保すると。そうすれば、上司の権限とか意見とか、そういうのも聞かなくて済むという形になれば、もっと意見を出しやすくなるのではないかとと思うのです。

確かに、今まで課長がやられた中で、様々な意見を出してはくださったと思うのですけれども、これは社内にばれてしまう、名前がばれてしまう、誰が言っているか分かってしまうとなったら、なかなか言いにくいと思いますので、そこは、私は若手職員を守っていただきたいと思います。誰も彼も言えるという話ではないので。

あと、先ほど電話の件がありましたけれども、私が言っているのは、窓口のところに置いて、それでボタンを押したら、そのままアナウンスが流れるということにすれば、交換機まで行ったら、それは大々的な話になるので、受付のところに、必ずこれを押してから受話器を取るようにしてくださいとや

れば、自然の流れで、区民の皆さんにもそんなに不快感を与えないで済むのではないか。あと、押す人も、これは受付の役目ですからという形でやれると思うので、職員を守るという意味でも、そうしたらどうかということです。これは意見だけです。

#### ○こしば委員長

ほかに。

#### ○大倉委員

1点だけ、録音機のところで、ホームページで録音機の公表といったときに、もしかしたら、今民間でやっている品質向上とか、そういうアナウンスが流れない録音なのかなと思ったら、そうだとしたことだったので、その理由とかも分かって、自動録音が難しいところで、録音告知は職員が独自でやらなければいけないといったときに、告知をどのようにするのかは結構きちんとしないと、それはそれで火に油ではないですけども、怒って電話してきた人が、録音しますからと言うだけだと、なぜそんなことをするのかと、またさらに強い口調になってしまうことにならないようにするために、丁寧な告知というのは必要なと思ったので、その辺はお考えがあるのだろうと思っていますけれども、丁寧に告知する必要があるというところで、どのように対応するのかだけ教えてください。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

委員ご指摘のとおり、告知をする際にも、ただ録音しますからという形で言ってしまうと、それはそれで、また相手の気分を害するようなことになってしまうと考えております。そういったことも十分考え得る部分がありますので、今回、通話録音装置に関する設置のための要綱ですとか、内部規定みたいなものを整える予定ですので、その中に、告知の仕方ということもきちんと盛り込んでいきたいと考えております。

#### ○大倉委員

電話をかけて、職員が出て、丁寧な告知をすることで、目的の業務の公正かつ適正な執行の確保ができるように進めてもらえればと思いますので、お願いします。

#### ○新妻副委員長

様々やり取りの中で確認ができました。コンプライアンス推進ということで、このような対策が取られることで、起きたときの対応ということにも、十分これは大事なことなのですからけれども、起こさせないというような抑止というところでも、大変重要なことかなと思っています。

私も通話録音機のところで少し確認をさせていただきたいのですが、須貝委員からもありましたけれども、今、多くのところで、電話で問合せをすると、ほぼ録音されているというところが多いのかなと思っていますので、録音するという点に関しては、区役所だけが特別という認識ではないのかなと思います。

その上で、録音をしましたと。今後この録音された内容をどのような形で活用するというか、使っていくのか、それとも、ある程度の時間が過ぎたら消えてしまうのかとか、その保存期間であったり、また、誰がどのような権限で、どういう場合に開示されるのかというところが公表されていくのか、その辺を教えていただきたいと思います。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

録音されたデータの取扱いなのですからけれども、現状、通話録音装置を導入している自治体では、保存期間というのは様々でございます。基本的には、設置の目的に沿うように情報が使われるというところなのですからけれども、例えば3か月と指定しているところもあれば、半年という指定をしているところも

あります。そういった情報の取扱いについては、現在、通話録音装置の設置および運用に関する要綱という形で、ルールづくりを進めてまいりたいと考えております。

一般的にはこういった音声データについても、行政文書としての取扱いになると思っております。ですので、そういったものを公開する場合については、行政情報の公開請求に基づいた開示決定というものがオーソドックスな流れになってくると考えております。そういったことも含めて、今現在、要綱づくりを進めているところでございます。これに関しては、通常、品川区では要綱を策定したら、ホームページで公開することになってございますので、それと同じような動きで、要綱に関しては公開をさせていただきたいと考えております。

#### ○新妻副委員長

これは通話ということなので、電話での録音ということになりますが、窓口に来られた方の対応の録音ということのお考えというのはいかがでしょうか。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

今回は通話録音装置を導入するというので、まず試行的に運用しているということでございます。

窓口の中で、例えば録音が本当に必要なものであるのかというものについては、また別のことで考えなければならないと思います。例えば、電話と窓口というものは若干性質が異なるものでございまして、電話というものは相手の顔が見えない中で行われるようなこととなれば、一般論として非常に感情的になるようなリスクが高まると思っております。一方で窓口対応というのは、一定程度オープンスペースであるので、電話と比較したらそういった状況は、比較の問題ですけれども少ないと考えております。

その中で、両者の録音というものを同列に捉えるということは難しいと考えておりますので、例えば今後、窓口でそのようなやり取りが多くなってしまっていて、どうしても録音をせねばならないとか、そういった状況が発生するようなことがあれば、またそのときにきちんと検討してまいりたいと考えております。

#### ○新妻副委員長

今のところは、顔の見えないやり取りでの電話での通話の録音にとどまっているということが確認できました。ハラスメント対策というのは非常に重要だと思いますし、区においては、職員の方をしっかり守っていくということが非常に大事だと思っております。

また一方で、求める側の思いというものもあって、それをどう受け止めてくれるか、言葉のやり取りというところが、すごくそこも大きいと思っております。できないということが分かっているけれども、どうしても区民としては、そこを言わないと気が済まない方もいらっしゃるって、分かっているのだけれども聞いてほしいという思いもあつたりしますので、その受け止めは、いろいろ研修とかがあるのだと思うのですが、そういうところも、職員の方の電話の対応の研修というところもまた深めていただきながら、引き続きよろしく願いいたします。

#### ○西本委員

コストのことを聞きたいのです。先ほど、全体的に電話機を替えるのは難しい、それはコスト的なものだということなのですけれども、どれだけ違うのか。というのは、庁舎建て替えがあるので、そこに導入してもいいのではないかという思いがあるのです。だけれども、すごくお金がかかるのだったら、別なものを考えなければいけないと思うので、そのレベルを教えてください。今までの話を聞いていると、意外と忘れがちなのは、役所に電話をかけてくる人というのは何かしら用事があって電話するわけです。何もなく「元気？」みたいなことではないのです。

だから、そこで怒って電話をする人もいるでしょう。本来は、まずは職員のスキルをアップすることなのだろうと思います。怒られて、「怒られてしまった」ではなくて、なぜ怒ってきたか、あなたの責任ではなくて、ほかのことが原因だということもあるわけです。たまたま電話がかかってきて、どなられたとなるので。

今、カスハラという、抑止のほうに走っているけれども、区民の人たちはどう思っているのか。電話がかかってきて、録音しますねと。それは火に油というか、炎上するでしょう。無理です。私もクレーム処理を仕事でやっていたので、よく分かりますけれども、途中からはまずもって無理です。

だから、初めにアナウンスがあって、それでも怒ってくる。それでも「何だ」という話になってくるので、そこは試行でいろいろやられるのだろうと思うので、よく見てほしいなと思います。そんなにお金がかかるのだったら、これは職員の安全を守るということだったら、優先順位は高くないのですか。優先順位が高かったら、お金を使っていいでしょう。というぐらいの話だと私は思っています。そこでお金の問題が入ってきってしまうと、これは優先順位が違っていませんかと私は思うので、庁舎を建て替えるのだから、いいチャンスではないですか。考え直してほしいなと思います。

それと、運用の中で、本来は駄目かもしれない。役所の中で初めにいろいろ録音しますよということとは合わないかもしれない。ということもあるので、こういうことだから、お金はこれだけ必要だという考え方になってほしいと思うのですけれども、いかがですか。

#### ○石井コンプライアンス推進担当課長

コストのことにに関して、具体的に今はすみません、金額については覚えていないのですが、例えば、品川区は新しく10月に児童相談所を開設しましたが、それぐらいのレベルの電話でも数千万円ぐらいの設備投資になると伺っております。ですので、品川区役所、例えば今、本庁舎、第二庁舎、第三庁舎とありますけれども、それ全体のものになると、かなり大きなところになるのではないかと考えております。

もう1点なのですが、先ほどから、職員の教育がすごく大事だというご意見を賜っております。それにつきましては、きちんと職員の教育についても取り組んでまいりたいと考えております。

今回、東京都のカスタマー・ハラスメント防止条例なのですが、顧客等と従業員が対等な立場であると。きちんとそういった都市をつくっていきたいという理念が一番大きなところでございますので、そういう意味では、相手方をきちんと尊重するやり取りは、例えば職員と区民であっても変わらないですし、議員と職員であっても変わらないですし、議員と有権者であっても変わらないと考えておりますので、そういった中で、大きな意味で、東京都内全域がきちんと対等な関係に基づいた関係が築けるようにしていきたいと考えております。

#### ○西本委員

児童相談所で数千万円でしょう。全部の部署で必要ではないのです。特殊な相談窓口というのはあると思うので、そこだけでもやって、全体的にやる・やらないというのは技術的な問題があるかもしれないのですが、たかだか数千万円です。それで職員の方々の安全性が確保できるのだったら、それはお金を使いなさいと私は言いたいのです。なので、そういう観点で全体を考えていただきたいと思います。

それから、対等な立場と言うのですが、対等ではないです。区民が上ですから。区民はそう思っています。だって、税金を払っているのだから。よく言われるではないですか。いろいろな問題が起きると、あなたたちは税金で飯を食っているだろうと言われるでしょう。認識でいうと、そういう感じなのです。だから、本来は対等な立場であるべきだと思います。それはどんな立場においても。だけ

れども、そうではありませんよということなのです。

だから、そこで職員の方々がいろいろなことを言われても、それに対応できるスキルとか、組織力であるとかということ、そちらのほうが私は大切だと思います。どんどんスキルアップすると、大抵のことは解決してしまいます。自分でぐっと心に残すのではなくて、それなりの職員力というのがついてくると思いますので、そこまでのスーパー職員になってほしいなと思って、私の気持ちを意見として申し上げたいと思います。

#### ○こしば委員長

ほかにご発言がないようですので、以上で本件を終了いたします。

---

#### (3) 令和6年職員の給与等に関する報告及び勧告の概要

#### ○こしば委員長

次に、(3)令和6年職員の給与等に関する報告及び勧告の概要を議題に供します。

本件につきまして、理事者よりご説明願います。

#### ○宮尾人事課長

それでは私から、令和6年職員の給与等に関する報告及び勧告の概要についてご報告を申し上げます。

去る令和6年10月9日、特別区人事委員会から各区議会の議長および各区長に対して勧告が行われました。

1 ページ目、資料の上段、枠囲みの中をご覧ください。本年の公民比較の結果、職員の給与は民間従業員の給与を1万1,029円、率にして2.89%下回っておりました。月例給につきましては、その格差を解消するため、給料表の引上げ改定を行うこととし、初任給につきましては、Ⅰ類（大卒程度）では2万3,800円、Ⅲ類（高卒程度）では2万3,900円、それぞれ引き上げというものでございます。特別給につきましては、年間の支給月数を0.2月引き上げ、4.85月とし、期末手当・勤勉手当に均等に配分するというものでございます。これによりまして、職員の平均年間給与は約26万7,000円の増となる内容でございます。

その下、職員の給与に関する報告・勧告のところをご覧ください。

まず、職員と民間従業員との給与の比較でございます。

1の職員給与等実態調査の内容といたしまして、令和6年4月現在で、職員の平均給与月額が38万2,163円、平均年齢は38.8歳でございます。

2の民間給与実態調査の内容でございます。同じく令和6年4月現在で、調査対象規模として、企業規模50人以上かつ事業所規模50人以上の事業所について、特別区内の1,112の民間事業所を対象に調査を実施し、677事業所、4万9,244人の調査が完了したところでございます。

3の公民比較の結果でございます。月例給では、民間従業員が39万3,192円、職員が38万2,163円ということで、その差が1万1,029円、民間従業員が2.89%上回っている状況でございます。特別給では、民間の支給割合が4.87月でありますのに対し、職員の支給割合が4.65月であるため、支給月数の差は0.22月でございます。

4の本年の公民較差算出と、おめくりいただきまして2ページ、5の差額支給の項目でございますが、平成30年度に実施した行政系人事・給与制度の改正に伴う給料表の切替えの際に生じた差額支給者が、本年4月1日時点で627人おり、これらの者を特例的な措置として除外し、公民較差を算出しているものでございます。

続きまして、Ⅱの公民較差に基づく給与改定についてでございます。

1の給料表ですが、初任給について、人材確保の観点、民間企業や国における初任給の動向等を踏まえて引き上げるとともに、若年層に重点を置きつつも、全ての級・号給について引上げ改定を行うものでございます。

2の特別給につきましては、民間における特別給の支給状況を勘案し、年間の支給月数を0.2月引き上げ、引上げ分については、期末手当・勤勉手当に均等に配分するというものでございます。

3の実施時期についてでございます。給料表の改定については、令和6年4月1日に遡及して実施し、特別給については、改正条例の公布の日から実施するものでございます。

3ページに参りまして、下段、Ⅲ、扶養手当についてでございます。国における見直しを踏まえ、民間企業における支給状況、職員の支給実態等を勘案し、区の状況に応じた見直しを図ることが適当であるとされております。

1の改正内容でございます。配偶者等の相手方に係る手当を廃止し、それにより生ずる原資を用いて、子に係る手当額を引き上げるといったものでございます。

2の実施時期ですが、令和7年4月1日とされており、受給者への影響を可能な限り少なくするとの観点から、改正は段階的に実施するものでございます。

次に、Ⅳ、今後の給与制度でございます。国の給与制度のアップデートを踏まえまして、特別区、国、他の地方公共団体の状況、民間給与との均衡を考慮しまして、見直しに向けての検討が必要になるとされております。

以上が、特別区人事委員会における職員の給与等に関する報告及び勧告の概要でございます。

おめくりいただきまして4ページ、人事・給与制度に関する意見でございます。

初めに、1の未来を切り拓く人材の確保と育成ですが、複雑・多様化する行政課題の解決のため、人材の確保と育成の重要性について述べられております。

2の時代に応じた採用制度の見直しについては、1の意見を受けて、人材確保・育成策の検討について言及するとともに、採用試験・選考の見直し・検証、採用PR活動の重要性、障害者雇用の促進、自治体DXを推進するための専門人材の活用について述べております。

3の人材の育成については、若年層職員の計画的な育成、5ページに参りまして3つ目の四角、時代に適応した組織マネジメントの確立としまして、管理職だけに頼らない人材マネジメント体制構築の必要性や、高年齢層職員の能力・経験の活用について述べております。

次に、勤務環境の整備等に関する意見でございます。

1の誰もが活躍できる勤務環境づくりについては、職員のやりがいや意欲を高める環境づくりとして、テレワークやフレックスタイム制などの勤務環境の整備、おめくりいただきまして6ページ、仕事と生活を両立するための支援制度、とりわけ男性職員の育児休業のさらなる促進について述べられております。

また、魅力ある職場の基礎となる勤務環境づくりとして、長時間労働の是正、年次有給休暇の取得促進、とりわけ管理職が率先して取得することについて言及するとともに、メンタルヘルス対策として、管理職の役割や職員のセルフケアの重要性、ゼロ・ハラスメント対策として、研修や相談体制の拡充について述べられているところでございます。

続きまして、2の区民からの信頼の確保につきましては、コンプライアンス意識の醸成・向上と、職員からの通報制度の整備が求められております。



最後に、特定任期付職員採用制度についての意見といたしまして、制度を導入する場合における給料表、期末手当・勤勉手当の額などが示されております。

#### ○こしば委員長

説明が終わりました。

本件に関しまして、ご質疑等がございましたらご発言をお願いします。

#### ○須貝委員

勧告の概要ですけれども、1ページの四角の中で、職員の平均年間給与が約26万7,000円の増とあります。今、物価の高騰によって、様々な光熱費を含めて年間約10万円が物価高騰になっているということですが、これは2.5倍ぐらい、それを上回る給与の引上げというのはどうなのかなと思います。

ただ、今これだけ物価が上がっているというのは事実なので、上げることは、私はいいと思うのですが、実際、民間と公民比較対象職員とありますが、課長が決めているわけではないので、人事委員会勧告ということなので、その辺をどのように思われるでしょうか。

あと、公民の比較結果、1ページの下の方の3番目で、月例給は民間と職員が1万1,000円余の差がある。今回、中小企業でも、かなりの会社が賃上げされた。それは人手不足ということもあって、給料を上げたというのは我々も認識しています。確かに、かなりの会社が頑張られているのだと認識していますが、特に品川区にとっては、中小零細企業が多い。全国的にもそうですけれども、それを考えると、人件費を上げられない、賃上げできないという会社も、かなりの産業がそのような状況だと思うので、それに対してこれだけ払ったというのは、ある程度理解できますけれども、上がっていないという会社もあるということは認識してほしいということです。

あと、特別給もそうですけれども、企業規模50人以上、事業所規模50人以上の事業所とありますが、実際、年間の支給割合が特別給で4.87月というのは、民間、少なくとも品川区内の中小零細企業ではあり得ない額で、給与は上がったけれども、特別給、ボーナス等は逆に下がった。出ていないところもあるし、1か月ぐらいのところもある。そういう状況を我々は、区民の身近な区議会議員としては、そういう実態をある程度聞かされているのですが、そういうところを鑑みると、今回の人事委員会勧告というのは多過ぎるのではないかと思うのですが、その辺に対してどのようなご見解をお持ちでしょうか。

#### ○宮尾人事課長

今回の引上げ幅の大きさについてというところでございます。確かに、今回に限らず人事委員会による勧告というのは、先ほどご説明の中でも触れさせていただきましたとおり、多くの都内の1,000以上の事業所の状況を調査した上で出された内容だと思っておりますので、そこは一定の信憑性といえますか、根拠があるのではないかと考えております。

一方で、委員がおっしゃるように、この金額の大きさ、今回の引上げ幅というのは非常に大きなものだということも、私たちも十分に理解をしているところでございます。決してこれが当たり前ということではなく、しっかり重く受け止めて、今まで以上に区民の方たちに真摯に向き合い、真摯に職務に邁進していくということが、今まで以上に求められているのかなと重く受け止めているところでございます。

#### ○須貝委員

毎回お願いをしているのですが、可能かどうかは分かりませんが、これは特別区内の1,112民間事業所を調査していると。調査完了は今のところ677事業所です。この会社名とい

うのを教えてもらうわけにはいかないのでしょうか。資本金も含めて、従業員数も。民間とこれだけ離れている、格差があると私は認識しているのですけれども、区民に対して説明のしようがないので、そういうことは可能でしょうか、教えてください。

#### ○宮尾人事課長

こちらの調査の対象になっている事業所名、内容等を公表できないかというところでございますけれども、こちらは特別区人事委員会のほうで、社名を出さないということを条件に、調査に協力をしていただいているものと聞いてございます。出さないということを条件に、つまびらかに事業所の状況というものを、調査に協力していただいているというところがあると思いますので、そちらについてはご理解をいただければと思います。

#### ○西本委員

3ページ目の扶養手当なのですが、改正内容の中に、配偶者等の6,000円廃止とあって、それを、子に対して9,000円から1万500円にということなののですけれども、子どもがない場合もありますよね。そうすると、恩恵を被っていた方が恩恵を被れなくなったという理解でいいですか。

#### ○宮尾人事課長

扶養手当、配偶者手当の関係でございますけれども、委員のお見込みのとおりでございます。

#### ○西本委員

これは品川区独自で考えることも可能なのでしょうか。人事委員会で決められたものだから、支払う区も横並びでやらなければいけないという状況なのか。ただ、大体ほかの自治体、23区も含めて、人事委員会勧告の決め事で横並びになっているのですけれども、自由度はあるはずで、区で考えることもできるのではないかと思うのですけれども、その自由度も含めて。

#### ○宮尾人事課長

勧告に記載されている部分につきましては、23区共同で設置している人事委員会に基づく勧告となりますので、こちらも品川区は適用されるといいますか、これに沿う必要があると認識しています。

#### ○西本委員

沿うというのは、沿わなくてもいいということですか。例えば沿わなくても、罰則規定があるとか、財調などにすごく影響が出るとか、そういうことはあるのですか。ないですよね。いかがですか。

#### ○宮尾人事課長

罰則というところまでは、今どうかというところは持ち合わせておりませんが、基本的には、人事委員会というのは23区が共同で設置をしているというものでございますので、そこから出された勧告というのは、守っていくべきものと考えております。

#### ○西本委員

いろいろな考え方があられるのですけれども、23区といっても、いろいろ状況は変わっていると思うのです。今は財調でも、同じような行政サービスという形があって、一旦吸い上げられますけれども、それを配分してくれるという形になっているのですが、それぞれの事情があると思うので、それぞれの事情に合わせた内容に変えるということも、今後考えていくべきところもあるのではないかと私は思っているのです。

改正内容なののですけれども、確かに配偶者一つ取っても、今、少子化だからということはあるにせよ、細かいいろいろなところで、例えば品川区もやっていたりするのですが、東京都も子育て世帯のほうにいろいろ助成金が出ているわけです。だけれども、結構そういうのを考えると、その原資を確保するた

めに、このように配偶者等の手当などは廃止になってしまう部分もあるのです。だけれども、あまりそれが表に出ないのです。

子育てに対しての助成金はクローズアップされるのだけれども、その反対として、こういう廃止になるものもあるのだということを、きちんと示すべきではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

#### ○宮尾人事課長

勧告の内容が、いろいろ今回、数字も大きく変わってくるということも出されておりますので、そういったところも含めて、今委員からいただいたものも含めて、職員にはしっかりと職制を通じて周知をしてまいりたいと考えてございます。

#### ○西本委員

これはすごく大きなことで、区は職員ですけれども、もっと一般的な子育て支援とか、そういう方々のことを考えると、行政側もきちんと言っていないのです。「こういう支援をします」はいっぱい言うのだけれども、その分、原資を集めるためになくすものもありますよと、なくしたほうは言わないのです。なので、私はトータルだと思うので、これがあって、ほかのところは削られる。1人の方に見れば、全然支援がなくなってしまったという人もいるわけで、そうすると、びっくりしてしまうわけです。「なぜ」「ずるいよね」となったりするのです。

だから、できれば、これは職員のことですけれども、こういう廃止とかということについては、しっかりとプラスの面、マイナスの面というのを公表してほしいと思います。多分にこれそのものは、今回はプラスの要因が入っているので、そうなる、公にするのは難しいことだと思うのです。結局、公務員はたくさんお金をもらっているのしょうという感覚しかないのです、こちらは民間での査定をしているのですと言っても、なかなか信用してくれないのです。意外ともらい過ぎているという感覚の方がいらっしゃるのです、そうではないのだと。そういう情勢を見て決めているということは、ホームページの中でも何かしら伝えていくべきなのかなと思うのですが、いかがでしょうか。

#### ○宮尾人事課長

今、いろいろご意見をいただきましたけれども、そういったところも含めて、職員の勤務の実態ですとか、職員の働きがい、働きやすさという視点で、公表できるものはしっかりと公表していくという姿勢をこれからも持ち続けていきたいと思っています。

#### ○西本委員

この前のコンプライアンスのところもあるのですけれども、関連すると思うのですが、職員の方々はどういう仕事をしているのかということ、もう少しPRしてもいいのではないかと私は思います。例えばカスハラにしても、こういうことが起きている現状がありますとか、それに対してこういう対応をしますとか、だから今回、録音機能を持たせるのですとかという説明をきちんとして、区民の方々には理解を求めます。

区民の方も、それはやり過ぎだと思うのか、当たり前だと思うのかは、それぞれだと思うのですけれども、職員の方々がどういう仕事をされていて、給料の細かいところまでは必要ないのかもしれないのですけれども、そういう職員の人たちの姿というのを区民の方々に知らせていくというのを、別途考えていただきたいと思っています。これは意見です。

#### ○こしば委員長

ほかにご発言がないようですので、以上で本件を終了いたします。

(4) 令和6年10月27日執行 衆議院議員選挙の結果について

#### ○こしば委員長

次に、(4)令和6年10月27日執行 衆議院議員選挙の結果についてを議題に供します。

本件につきまして、理事者よりご説明願います。

#### ○今井選挙管理委員会事務局長

それでは、令和6年10月27日執行、衆議院議員選挙の結果についてご報告いたします。

初めに、1の小選挙区選出についてご報告いたします。

まず、投票結果についてでございます。

男女の合計で申しますと、当日有権者数は34万2,670人、投票者総数については、その下の表に内訳を記載しておりますが、当日投票者数、期日前投票者数および不在者投票数の数を合わせた合計の数、投票者総数は、上の表の真ん中、19万3,956人となります。

投票率につきましては、その右、56.60%で、前回令和3年の投票率は東京都第3区と第7区合算で58.66%でしたので、2.06ポイントの減となります。なお、東京都全体の平均が56.06%、23区の平均がこちらに記載のとおり55.65%で、品川区は9番目のパーセンテージとなります。

続きまして、開票結果についてでございます。

投票総数は19万3,953票、有効投票は19万7票、無効投票は3,946票で、主な無効投票の内訳は下記の記載のとおり、白紙投票2,630票ほかでございます。

順位につきましては、その下の表、東京都第3区全域につきましては、品川区を含め、2町7村の島嶼部も全て含みますので、その得票数順、および品川区のみの開票区を一番右に記載しております。表の順位1位の方が当選者となります。なお、1番の石原ひろたか氏と7番の植木ひろたか氏につきましては、名を記載した「ひろたか」の票が4票ございましたので、それぞれの基礎票を基に案分いたしました、得票数を算出しております。

続きまして、次のページをお願いいたします。2の比例代表選出でございます。

まず、投票結果です。

男女の計は先ほどの小選挙区と同じ、当日有権者数は34万2,670人、そして投票者総数につきましては、下の表の合算になりますが、19万3,940人、そして投票率は56.60%で、前回令和3年の投票率は東京都第3区・第7区の合算で58.64%でしたので、2.04ポイントの減となります。なお、東京都全体の投票率は、都全体の平均が57.20%、23区の平均はそちらに記載のとおり55.64%で、23区では12番目となります。

続きまして、開票結果です。

投票総数は19万3,934票、有効投票は19万395票、無効投票は3,539票で、無効投票の内訳は、白紙投票2,405票を含む記載のとおりの内容となっております。

その下の表につきましては、届出順に品川区開票区の得票数を記載しております。なお、政党等の略称につきましては、届出番号2番の立憲民主党と届出番号8番の国民民主党が、いずれも略称名が「民主党」でございました。そのため、品川区開票区におきましては、「民主党」と記載された投票数が1万5,590票ございましたので、それぞれの基礎票を基に案分して、得票数を算出しております。

次のページをお願いいたします。衆議院選挙と同時に執行されました最高裁判所裁判官国民審査の結果につきまして報告させていただきます。

まず投票結果ですが、男女の計で申し上げますと、当日有権者数は34万2,670人、投票者数は、下に内訳を記載しておりますが、合計で19万3,694人、投票率は56.52%でございます。前回令和3年の投票率は東京都第3区と第7区合算で58.64%でしたので、2.12ポイントの減となります。なお、東京都全体の投票率は、都全体の平均が55.97%、23区の平均がそちらに記載の55.56%で、23区では11番目となります。

続きまして、開票結果になります。

投票総数は19万3,643票、有効投票は19万943票、無効投票は2,700票でございます。なお、無効投票の内訳につきましては、バツの記号以外の事項を記載したものが2,699票、そのほか点字投票の中で、審査に付される裁判官の氏名のほか、他事を記載したものが1票ございました。

その下、表でございますが、こちらは今回の国民審査の告示番号順に、罷免を可とする投票と、可としない投票数を、品川区の開票区の分を記載しているところでございます。

最後、参考といたしまして、衆議院小選挙区選出の年代別投票率を添付いたしております。なお、こちらは在外投票を除いた数値となっておりますので、投票率等の合計が異なりますのでご了承願います。

これまでの選挙でも同様の傾向でございますが、全年齢平均の投票率に比べて、30歳までは平均より低くなっております。これは他の選挙でも同じ傾向があるところでございます。

#### ○こしば委員長

説明が終わりました。

本件に関しまして、ご質疑等がございましたらご発言をお願いします。

#### ○西本委員

投票率が品川区は9番目とか、11番目とか、すみません、1番はどこなのでしょう。参考に1番とか2番とか、非常に投票率の高いところを教えてください。

それと、最高裁判所の裁判官の国民審査なのですけれども、これは分からないのです。この人たちがどんな人かというのをまず知らないのです、恐らくは、罷免を可とするというのは、大体みんな駄目な人は全部バツにしたのだらうなという想像がつくのです。いろいろ理由があるかとは思うのですけれども、ただ、裁判官についてはもう少し区民に知らせる何かがあってもいいのではないかと。広報紙まではいかないかもしれないのですけれども、自分で調べてよということかもしれません、もう少し有権者が審査しやすいような工夫は何かできないかなと思うのですが、その辺はいかがででしょうか。

#### ○今井選挙管理委員会事務局長

東京都のホームページに全ての結果は記載しているところでございますけれども、今回、区割り が2つに分かれている区などがございますので、私のほうで確認したところ、小選挙区において一番投票率が高いところは、文京区が64%、それから千代田区が60%、大体この並びは変わらないところだと思っております。

それから、最高裁判所裁判官国民審査でございますけれども、こちらにつきましては選挙公報という形で、こちらは審査公報と申しますが、こちらにそれぞれの履歴が書いてあるとともに、最高裁判所のホームページにそれぞれのご所見みたいなものは入っております。ただし、今委員ご指摘のとおり、審査公報を見ますと、まだ大きな裁判に当たったことがないなどの記載もございます。

国民審査というのは国が行うものなのですけれども、小選挙区ごとに実施されるものですので、国民審査の周知方法については改めて検討していきたいと思っております。

#### ○西本委員

裁判官が何か話題になっているというのは最近ないので、関心が薄れているというのはあるかもしれないのですが、これは大切なことなので、こういうのも同時にやるのですよというの、何かしらで示していただければありがたいなと思っています。

今回、選挙違反が多かったと思うのです。特にポスターが、証紙を貼っていないものがあったりとか、結構あちこちで散見されるのですが、かなり選挙管理委員会のほうは、お力を借りていろいろやられたのだと思うのですけれども、実態はどうだったのか、例えばどのぐらいあって、どういう現状だったのか教えてください。

#### ○今井選挙管理委員会事務局長

今回、今ご指摘の選挙違反ということで、多分、証紙を貼っていないというところで、ルールを守っていないというところのご指摘だと思いますけれども、まず、違反警告というのはございませんで、警察からの情報提供が2件あった程度だと思います。

前回の都知事選のときのポスターの件がございましたので、前回よりは相当少ない件数で、区民の方からも今回はご連絡も、例えばこういうポスターはいかがですかということも含めまして、お問合せは前回の都知事選より相当少なかったというのが現状です。

#### ○西本委員

公正な選挙活動であるべきだと思っているのですけれども、衆議院選挙のポスターは分かりづらいです。証紙が貼ってあれば、内容はどうでもいいのです。例えば内容とか、申請を出したものでなくても、証紙が貼ってあればいいと。割とラフな取決めになっていて、余計に住民サイドも、有権者も分かりづらかったかなと思います。

ただ、選挙の種類によって、決め事が全然違うのです。特に衆議院議員選挙は特別かもしれないのですけれども、私たち地方議員のやり方と規制の取締りみたいなものと、衆議院は全然違うなと今回特に感じたのですが、その辺も、何が違うのかというのを、今後、来年は都議会議員選挙、それから参議院議員選挙がありますので、これも含めて周知をしていただけるといいなと思っています。これは意見として言わせていただきたいと思っています。

#### ○こしば委員長

ほかに質疑はありますか。

#### ○新妻副委員長

2点お伺いします。

一つがポスターの掲示板についてなのですが、小選挙区の候補者の個人名の名前とともに、比例区の政党名だと思いますが、それが貼ってあるところと貼っていない掲示板がありました。これは、時間的に今回、非常に期間が短い中での準備等もあったので、それで貼られていなかったのか、基本は貼るという前提があったのか教えてください。

それともう一つが、投票支援カードが今回初めて、投票所入場整理券の発送時に同封をしていただきまして、非常に反響がありました。投票したいけれども、手が震えて投票用紙に自分は書けないから、投票してはいけないのだと思っていらっしゃった方が、投票支援カードがあることで、支援をお願いして自分が投票できたということで、非常に喜んでいらっしゃったという方がいたというお話を伺っています。

引き続き、来年の都議選、また参議院選に向けても、同じような形でやっていただきたいということの要望とともに、今回導入されたということでは、それぞれの投票所における支援を求める方が多かつ

たかと思うのですが、現場の皆様への負担、スタッフの方への負担について、また対応がし切れなかったとか、課題等がありましたら教えていただきたいと思っております。

#### ○今井選挙管理委員会事務局長

2点のご質問でございます。

初めに政党のポスターなのですが、これは小選挙区と比例代表の、いわゆる並立制ということがございますので、比例代表の、例えば参議院ですと政党ポスターしかないのですが、今回は、小選挙区の候補者の届出の政党用のポスターというのがございましたので、こちらは政党ポスターとして、証紙を貼っているポスターもございました。

ですので、これは小選挙区の並立制のところ、先ほどご質問がありましたけれども、ポスターのところ、観点が変わるところでございますが、今回は個人のポスターだけではなく、候補者届出政党のポスターとして掲示したのもございましたので、もしかしたらそちらのほうかなと思うので、細かい内容については、後ほどまた確認させていただければと思います。証紙を貼らなくてもよかったというのは、多分、比例代表のほうのポスターではなかったかと思うのですが、また確認をさせていただきたいと思っております。

それから続きまして、投票支援カードですけれども、今回、全部の投票所入場整理券とともに全世帯に交付いたしました。こちらにつきましては、次も使えるかもしれないので、投票所では回収しなくてもいいと申しておりますので、私のほうに届いた声なのですが、まず知的障害、またはそういう障害を持っている方だけではなくて、高齢者の方がお持ちになって、ゆっくり話してほしいとか、車椅子を押してほしいという、その部分に丸をつけてこられたということの事例もあります。

また、同封したことでの職員、また選挙従事者への負担なのですが、一方では、お示しされたので、支援させていただく内容が分かってよかったというご意見もありますし、または投票支援カードを示されなくても、これまでどおり、車椅子または代理投票などを含めた支援をさせていただいたというところがございます。

選挙管理委員会といたしましては、入場整理券とともに発送したのが今回初めてでございますが、まずは一通り、様々な選挙がこれからございますので、入場整理券に同封する形の中で、もう少しこの運用につきまして、現場の選挙従事者等に確認しながら進めていきたいと思っております。

#### ○新妻副委員長

ポスターの件につきましては、選挙ポスターの掲示板に貼ってあるものが地域によって違っていた。個人の小選挙区の候補者のポスターは、一律全部同じものが選挙掲示板に貼られていたのですが、右下のところにもう1枚、違うポスターというのでしょうか、政党名が書かれているものだったと思うのですが、それが貼ってあるところと貼っていない掲示板があったのです。なので、その違いはなぜかというのを確認したかったのですが、説明が悪くてすみません。

#### ○今井選挙管理委員会事務局長

まず初めに、いわゆるポスター掲示場に貼るポスターについては、内容の制限がございませんので、同じデザインで全部貼られる方ですとか、違うデザインを貼られる方もいらっしゃいます。また、あちらのポスターも、大きさは大体40・40ぐらいなのですが、実際には選挙のための40・30のポスターと、街頭演説会もできるような周知もできる部分のところもありますので、もしかしたら政党名と、政党名の演説会などの告知も併せてやった掲示物もあったのかなと思っております。

私どものほうで、今副委員長のおっしゃっている状況を確認しておりませんが、また情報等をいただ

きましたら、改めて選挙管理委員会として確認していきたいと思っております。ありがとうございます。

**○新妻副委員長**

そうしたら、またポスターに関しては、後で個々に確認させていただこうと思います。

投票支援カードにつきましては、このもので、現場のスタッフの方の負担が大きくなってはいけないというところも気になっていたところではありますが、そうでないということであれば、引き続き、また来年の都議選、参議院に向けても、ぜひ継続をお願いをさせていただきたいと思っております。ありがとうございました。

**○こしば委員長**

ほか、ございませんか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

**○こしば委員長**

ほかにご発言がないようですので、以上で本件および報告事項を終了いたします。

---

2 その他

**○こしば委員長**

次に、予定表2のその他を議題に供します。

その他で何かございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

**○こしば委員長**

ないようですので、以上でその他を終了いたします。

以上で、本日の予定は全て終了いたしました。

これをもちまして、総務委員会を閉会いたします。

○午後3時06分閉会