

一般質問通告書

下記の件について、質問いたしたく通告いたします。

令和7年11月18日

多摩市議会議員 本間 としえ

多摩市議会議長 三階 道雄 殿

質問項目

1 高齢者が安心して「老い支度」できるまちづくりについて

答弁者

市長・教育長等

受付	令和 7年11月18日	No.14
	午後3時6分	

項目別質問内容

<p>1. 高齢者が安心して「老い支度」できるまちづくりについて (終活・葬送・法的支援を含む)</p> <p>多摩市の高齢化率は年々上昇し、特に独居高齢者や高齢者のみ世帯の増加が顕著です。人生100年時代を迎える中、介護・医療のみならず、葬儀、相続、財産管理、死後事務など、いわゆる「老い支度(終活)」に関する不安が高まっています。私は本年6月議会において、終活情報登録事業の導入とデジタル終活の勉強会開催を提案し、また9月決算審査では、来年度設置予定のおくやみコーナーにおいてお墓・葬送相談も受けられる体制整備を要望いたしました。これらは、制度が縦割りのままでは市民がどこに相談してよいか分からない現状を改善するための提案です。介護・医療と異なり、終活に関する相談体制は十分に整理されておらず、特に身寄りのない方や家族と疎遠な方の不安の声は大きくなっています。そこで、多摩市における終活支援の現状と、今後の施策方向性について以下質問致します。</p>
<p>(1) 終活支援の必要性と現状把握について</p> <p>多摩市の高齢化率上昇に伴い、葬儀・相続・財産管理・死後事務に関する相談ニーズが増加しています。市として、終活や老い支度に関する相談の実態をどの程度把握しているのか伺います。</p>
<p>(2) 終活の法的根拠と市の施策上の位置づけについて</p> <p>終活という言葉自体は法律用語ではありませんが、その主要内容には明確な法的根拠があります。具体的には次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遺言書の作成(民法960条～1028条) ● 任意後見契約(任意後見制度/平成11年法律150号) ● 成年後見制度(民法7条～20条) ● 死後事務委任契約(民法643条以下の委任契約に基づく特約契約) <p>これらは、判断能力が十分なうちに備えることで初めて機能する制度であり、家族の負担軽減、相続トラブル防止、財産管理の適正化などに寄与します。法的根拠を踏まえた終活支援を、市として福祉施策の一つとして位置づけているか伺います。</p>
<p>(3) 情報提供と相談支援体制の整備について</p> <p>① 終活に関する相談を、福祉・市民相談・おくやみコーナーなどが連携して、分野横断的にワンストップで案内できる体制を整えるべきと考えますが市の状況と考え方を伺います。</p> <p>② 終活の流れ・必要な手続き・相談先を整理した「多摩市版エンディングノート」や「老い支度ガイドブック」の作成について、市の考</p>

一般質問通告書

下記の件について、質問いたしたく通告いたします。

令和7年11月18日

多摩市議会議員 池田 けい子

多摩市議会議長 三階 道雄 殿

質問項目

1 2025年国勢調査を終えて

2 2026年道路交通法改正と自転車の安全利用について

答弁者

市長・教育長等

受付	令和7年11月18日	No.15
	午後11時00分	

項目別質問内容

1. 2025年国勢調査を終えて
<p>国勢調査は国の基幹統計として極めて重要な調査です。前回の調査から5年経ち、今年はちょうどその調査の年となりました。各自治体にとっても少子高齢化対策や防災対策、都市計画など、多くの政策を策定する上で大変重要な調査です。しかしその実施に当たっては様々な課題があることから、私は昨年の12月議会で、多摩市の回収率や調査員の人数について、また相談体制や「かたり調査」の詐欺対策、そして前回（2020年）実施された際に市民から寄せられた声などをもとに、今年の調査に市民が安心して協力していただけるようにとの思いで、この国勢調査について取り上げました。</p> <p>そして本年、10月1日を中心に実施されましたが、やはり現行の運営方式は明らかに限界が見えていたと感じました。国勢調査の実施主体は国の総務省ではありますが、実際の運営は市区町村が担っており、現場で調査票を配布・回収する「調査員」は「非常勤公務員」として市区町村長が推薦します。全国的にも調査員の人員確保が難しく、高齢の方が担っていただくことでの問題が様々起きています。また調査員説明会の準備や個別対応、問合せなど事務作業には多くの職員が関わり、経費も増加し各自治体の負担が増えています。特にコロナ禍以降、地域社会や生活様式が多様化・変化する中であって、様々な課題が顕在化しています。調査の質や信頼性を維持・確保しつつ、効率的でかつ安全重視の新たな体制を構築する必要があると考え、以下質問いたします。</p>
<p>(1) 多摩市における今年の国勢調査の現状と課題について</p> <p>①調査員の仕事内容、期間、報酬について、人員確保状況・年齢構成について伺います。</p> <p>②本年の調査開始直後、兵庫県で活動中に調査員が亡くなるという痛ましい出来事が報道されました。多摩市において、体調面や安全面についての配慮はどのように行われたのでしょうか。</p> <p>③調査員への説明会や指導・検査、事務対応など市職員の関与（人数）について伺います。</p> <p>④国勢調査に関する中で、民間に委託した内容について伺います。</p> <p>⑤回収方法についてはインターネット回答を推奨しています。前回多摩市は東京26市の中でも2番目に高い、44.3%の世帯がインターネット回答でした。今回の状況について伺います。</p> <p>⑥現状、調査員を民間に一括で委託することは法律上できませんが、現行制度枠内でも、郵便局員や新聞配達員の方を非常勤公務員として委嘱することは可能ではないかと考えます。日頃、配達などで地域を熟知しており、住民とも近い存在です。制度上の特例モデル事業として、郵便局や新聞販売店などと新た</p>

項目別質問内容

<p>な協働の形を検討する必要があると考えますが、如何でしょうか。</p>
<p>(2) 国勢調査をかたる詐欺「かたり調査」・不審行為について</p>
<p>①今回の調査にあたり、市民への周知や注意喚起をどのように行ったのか伺います。</p>
<p>②関連した詐欺・不審行為について把握はされていますか、また被害はあったのかどうか伺います。</p>
<p>2. 2026年道路交通法改正と自転車の安全利用について</p>
<p>2026年4月から施行される道路交通法改正により、自転車の通行ルール・違反時の処分制度などが大きく変わります。主な改正点として、自転車運転中のスマホ使用（ながら運転）・信号無視・歩道の通行違反・並走・交通反則通告制度（いわゆる青切符・反則金制度）の導入、車が自転車などの右側を通過する際の安全義務付け、歩道を自転車が走る場合左側通行など通行区分の厳格化などがあげられます。この改正は、自転車事故で信号無視や一時停止無視、ながらスマホなどが関与するケースが多いため抑止目的があり、自転車を“軽車両”として位置づけ、安全意識の向上を目指すものですが、現実の道路環境や地域特性がある中では、どのように自転車利用をするのが正しいのか、戸惑う市民の方が多く様々な影響を及ぼすことが懸念されます。</p>
<p>丘陵地である多摩市は山坂が多く、日本一長い全長41kmに及ぶ遊歩道があるのが特徴です。歩車道分離されていて一見安全・安心のように感じますが、歩行者からは「スピードを出して走る自転車が危険」といった声、一方自転車利用者からは、「植栽による見通しの悪さや根上がりで走りにくい」などの声が聞かれ、永山・貝取・豊ヶ丘の住宅地周辺では、通学・通勤時間帯に歩行者と自転車が混在する状況が見られます。また多摩センターや聖蹟桜ヶ丘駅周辺では、買い物・通勤のための子育て世代や高齢者による利用も多く見受けられ、「歩道走行の原則禁止」「車道左端走行」が強まる中では、歩道しか安全に通行できない区間もあり、自転車が車道を走ることへの「危うさ」を、自転車・自動車双方の立場からそれぞれ伺うことが増えてきました。制度と現場実態の間に大きな乖離が生じる恐れがあると感じ、安全な自転車利用を推進するためには、道路の構造・交通環境・教育啓発を一体的に整備することが望まれることから以下質問いたします。</p>
<p>(1) 改正法の施行に先立ち、市民への周知・啓発策をどのように考えていますか。</p>
<p>(2) 自転車通行空間（自転車道・遊歩道）において、市内の危険箇所の把握</p>

項目別質問内容

はされているのか、また新たにナビマーク等を設置する予定箇所はあるのか伺います。

(3) 学校における交通安全教室において、今回の法改正に伴って指導内容の追加・強化・変更等はあるのか伺います。

一般質問通告書

下記の件について、質問いたしたく通告いたします。

令和7年11月19日

多摩市議会議員 松田 だいすけ

多摩市議会議長 三階 道雄 殿

質問項目

- 1 カスハラ対策と通話録音機能・自動音声案内について
- 2 国の経済対策における多摩市の市税収入への影響について

答弁者

市長・教育長等

受付	令和7年11月19日	No. 16
	午前8時14分	

項目別質問内容

<p>1 カスハラ対策と通話録音機能・自動音声案内について</p> <p>近年、自治体に寄せられる市民からの問合せや要望、さらにはクレーム対応において、職員が適切かつ迅速に対応できる環境を整備することが求められている。特に市役所などでは、日々、多くの電話対応が行われており、その記録を適切に管理することが、行政サービスの向上、職員や教職員の業務負担軽減、さらにはトラブル防止につながると考えられる。</p> <p>応対品質の向上や業務効率化、さらにはカスタマーハラスメント対策として、通話録音機能付電話の導入が有効であるという事例も増えており、民間企業や他の自治体では、通話録音機能を導入することで、問合せ対応の適正化、社員・職員の業務負担軽減、顧客サービス・市民サービスの向上を図っている例が見られる。導入の主な目的としては、職員の応対品質の向上、業務効率化、カスハラ対策といった点が挙げられている。また導入後の効果として、クレーム件数の減少や応対品質の向上が見られ、さらには録音機能の告知によって、市民の口調が落ち着き、要件の簡素化といった成果を上げているという。</p> <p>これらの状況を踏まえ、以下質問する。</p>
<p>(1) クレーム対応や職員の負担軽減に関する現状と課題についての認識を伺う。</p>
<p>(2) 現状、電話対応でのトラブル事後の通話内容を確認する手段はどのようにしているか伺う。</p>
<p>(3) 他自治体でも通話録音機能と自動音声案内導入の事例が増えつつあるが、多摩市での検討について伺う。</p>
<p>2 国の経済対策における多摩市の市税収入への影響について</p> <p>国の一般会計における補正予算歳出増加分が 14 兆円、これは経済対策の中で真水と言われる部分であり、物価高対応を柱とする 2025 年度補正予算案の歳出とガソリン税の暫定税率廃止などの大型減税を合わせると対策規模が 17 兆円を超える見込みである（11 月 17 日現在の報道ベースであるが）。</p> <p>家計支援策として 2026 年 1～3 月使用分の電気・ガス代に対し、一般的な家庭で月 1,000～2,500 円程度の補助を実施し、寒さの厳しい 1、2 月の補助を手厚くし、3 か月で計 6,000 円程度の支援となる見通しであり、7～9 月にも月 1,000 円程度の補助を実施していたが、倍増するとしている。家計支援策に関しては減税なども含めると合計 5 万円規模と見込まれる。</p> <p>これらの経済対策の中で本市における市財政へ直接影響があるものについて、以下質問する。</p>

項目別質問内容

(1) 物価高に対して、自治体が自由に使える「重点支援地方交付金」を拡充し、現状ではプレミアム商品券やおこめ券の活用などが盛り込まれるとされているが、市が想定する対応について伺う。

(2) 「いわゆる年収 103 万円の壁」の 160 万円への引き上げや、ガソリン税の暫定税率廃止による市税収入への影響額について、どう想定しているか伺う。

(3) その他税制の見直しについて、財政当局で掴んでいる情報はあるか伺う。

一般質問通告書

下記の件について、質問いたしたく通告いたします。

令和7年11月19日

多摩市議会議員 岸田 めぐみ

多摩市議会議長 三階 道雄 殿

質問項目

- 1 みどりの保全について

答弁者

市長・教育長等

受付	令和7年11月19日	No.18
	午前10時21分	

1 みどりの保全について

みどりは、地球規模の課題である生物多様性の確保や地球温暖化の防止、ヒートアイランド現象の緩和や大気浄化など都市の環境を維持し、改善しています。他にも、美しい景観や防災性を向上するなど、多様な役割を果たしています。しかし都市化の中で失われやすいため、意識して保全していくことは必要です。多摩市気候非常事態宣言においても、生物多様性の大切さを共有し、その基盤となる水とみどりの保全を積極的に推進することを謳っています。

私たち多摩生活者ネットワークでは、2023年度と2024年度の決算審査において、民有地におけるみどりの保全に関わる保存植物等補助金制度に注目し、質疑をしてきました。この制度は多摩すみどりの保全及び育成に関する条例（以下、みどりの保全条例）に則り、市が保存植物等を指定し、所有者は市の補助金を活用しながら育成に努めています。

みどりの保全条例の第1条は、みどりの保全と育成、緑化を進め、健康で快適な生活環境の確保が目的とあります。植物等の保存、植栽で緑化を進めることは大切なことです。しかしみどりの保全条例制定から50年経ち、市内のみどりを取り巻く状況は変化し、課題への対応を迫られています。本市においてもパークマネジメント計画や街路樹よくなるプランを策定し、緑化だけでない課題への対応を図っています。

いまの課題解決に繋がるみどりの保全・育成を行う必要があると考え、以下質問致します。

- (1) 条例制定の1975年当時と比べて、樹木の老木化や大木化、田畑の減少、既存地域の急激なみどりの消失、猛暑化などみどりを取り巻く課題は大きく変化しました。市の認識を伺います。
- (2) 本市は漢字で書く緑とひらがなのみどりを条例や計画上、使いわけています。みどりの保全条例ではひらがなのみどりを使用していますが、どう使いわけをしているのか伺います。
- (3) 第3次多摩すみどりと環境基本計画は、多摩市環境基本条例第8条に基づき策定しています。しかしみどりの基本計画を包含しているのに関わらず、みどりの保全条例についての記載はありません。みどりの保全条例に基づき、現在実施されている具体的な施策と前みどりと環境基本計画をどう振り返ったのか伺います。
- (4) 決算審査の質疑から保存植物等補助金制度のアップデートを検討中と聞いており、多摩すみどりと環境審議会の知見を生かすことは有益です。検討をどのように誰が行ってきたのかを伺うと共に今後の審議会のあり方について伺います。

資料要求欄（資料要求がある場合は、以下に記入してください。）

- ① 50年前と比較して緑被率の変化がわかるもの
- ② 50年前と比較して田んぼや畑として利用している土地の変化がわかるもの
- ③ みどりの保全条例制定以降の市長が配布した花苗数の推移（10年ごと）と他に第10条の状況がわかる資料があれば
- ④ みどりの保全条例制定以降の公用又は公共用施設の緑被率についての推移（10年ごと）、公用又は公共施設の樹木伐採数と植栽数を年ごとに5年分、他に第11条の状況がわかる資料があれば
- ⑤ 審議会への諮問内容一覧。
- ⑥ 保存植物等の指定に関わる内容で所有者に渡している書類等