様式１

【西区】令和５年第３回区づくり推進横浜市会議員会議　議事録

開催日時	令和５年９月５日　　15時00分　～　16時45分
場　　所	西区役所３階３Ｂ会議室
出 席 者	【座長】清水富雄議員 【議員：２名】清水富雄議員、荻原隆宏議員 【西区：18名】菊地健次区長、本多由紀子副区長、 牛頭文雄福祉保健センター長、山本千穂福祉保健センター担当部長、 山浦善宏土木事務所長、和知治消防署長、ほか関係職員
議　　題	１　令和４年度 個性ある区づくり推進費決算状況 ２　令和５年度 西区主要事業の進捗状況 ３　令和６年度 西区予算編成の基本的な考え方(案) ４　デジタル区役所の取組
発 言 の 要　　旨	**【令和４年度 個性ある区づくり推進費決算状況】** **荻原議員：**親しみやすい区役所づくり、サービス改善推進事業で、事業実績の中にＣＳ向上等を目指した応対マナーに関する研修があるが、この中身を教えていただきたい。区役所の環境整備も含めて教えてもらいたい。 **吉川総務課長：**ＣＳについては、昨年度は本市の庁内講師を呼び、やさしい日本語研修というテーマで職員向けの研修を行った。また、令和3年度は講師を呼んでアンガーマネジメント研修をやるなど窓口対応に役立つ研修を行った。また、区役所の環境整備については、庁舎内にモニターを設置して、庁内の打合せ等が効率的にできるよう取り組んでいる。 **荻原議員：**ＣＳについての研修は令和5年度も行われているのか。また、令和3年度と令和4年度の受講者数や一人当たりの研修時間、受講は希望制かなど教えてもらいたい。この項目の庁内講師というのはどこから来ているかについても教えてもらいたい。 **吉川総務課長：**令和5年度については現在、内容について企画検討している段階である。令和4年度のやさしい日本語研修については、20名で1時間行った。またその前の令和3年度のアンガーマ

	ネジメント研修については、2 日間にわたって延べ 37 名、各日 1 時間 30 分の研修を行った。基本的には各課に総務課から照会して出席を募っており、職員自ら出席しているが、職場によっては管理職から声をかけたりすることがあると思う。令和 3 年度は外部講師を頼んでおり、報償費として費用が出ている。令和 4 年度は政策局広報課により、日本人だけでなく、外国の方に対して広報するときのノウハウ等も含め、すべての人にわかりやすいご案内をするということで広報課の職員を庁内研修で呼んで対応した。令和 4 年度は庁内講師で行ったため、費用はかかっていない。 **荻原議員：**やさしい日本語研修の「やさしい」とは、簡単な日本語という意味か。優しく語りかける方法とか、優しく伝わる日本語とかそういうことではないのか。イージーな日本語か、ソフトな日本語か、そういう違いを教えてもらいたい。 **吉川総務課長：**やさしいというのは、区民の方はいろいろな方がいるので、どなたに対しても伝わりやすくするという意味である。「優しい日本語」という言葉には、そういった意味も含まれている。 **本多副区長：**広報課を中心に横浜市が進めているやさしい日本語というのは、わかりやすい平易な言葉を使うというものである。例えば「印鑑証明を取ってください」と言われても、外国の方にはわからない場合が多いので、それは、「印鑑証明を取ってください」ではなくて、「印鑑の書いてある紙を区役所で取ってください」といった平易な言葉で案内をするようにしている。横浜市には 160 カ国以上の外国の方が住んでいるので、日本に住み続けてもらい、できるだけ簡単な日本語を日常生活で覚えていただきたいという意図で広報課を中心に取り組んでいる。 **荻原議員：**平易な日本語の研修も大変重要なことだと思う。一方で私が思う優しいというのは、お客様が不快な思いにならない、優しく語りかけられていると感じる接客である。そういう研修であれば非常に素晴らしいと思うのだが、その可能性はあるか。 **吉川総務課長：**窓口での丁寧な相手に寄り添った対応というのは日頃から心がけていて、研修以外にも各職場で市民局窓口サービス課が発行している窓口対応のパンフレットなどを活用して、常日頃、もしくは朝礼の時間等を使って取り組んでいる。機会を見

	て研修も行っていく必要があると思っている。 **荻原議員：**皆さんには様々な場面で丁寧に対応いただいていると思っている。一方で、ご相談いただく内容には、市民の方が区役所に厳しい対応をされたということがあるのも事実である。そういうことがないようにということが私の願いである。接客が上手な方に来ていただき、それを生で見て感じるのが一番いいのかもしれないが、ビデオなどで見ながら、こういう方法があるのかなど職員の皆さんで共有できる機会があれば、ぜひそのような研修を行ってもらえたらありがたいと思う。本当に人と人とのふれあいの中で、区役所の存在意義というのは、高まるのだと思うし、区役所が区民の皆さんにとってはふれあいの場だと思う。横浜市庁舎で働いているより、この区役所で働いている方が、自分が何で市役所に入ったか、何で市職員になったのかその醍醐味が感じられる、そういう職場であってもらいたい。私も市議をしている中で、難しい相談ほど、区民の方との絆が深まっていくことがあり、これが本当にありがたいと思う。ふれあいには色々な要素があると思うので、喋り方、喋るスピード、声の高低、声色、仕草など、そういうもの全部が職員の皆さんの人生の幸せにも繋がっていくという、そういう区役所であってほしいと思う。コストの課題もあるかと思うが、20名で1時間というのをもう少し広がりを持って、ぜひ民間から、有識者の方に区役所に来てもらい、研修の場を持ってもらえたらと思う。これは要望ということで、区長にも意見をうかがいたい。 **菊地区長：**最も大切なことだと思っている。仕事をする上で仕事だけというか、手段になってしまうと、全く心が入らず、一番大事にしているものが抜け落ちてしまうとことが一番危険だと思っている。西区のつながりを大切に誰もがにこやか幸せになるというのは、やはり窓口においても心がこもった寄り添った対応ができないといけないと思う。まず一番大事なのは、職員全員が心のこもった対応が区役所の中でできて初めて区民の方々に接する際に、笑顔で言葉をかけられると思っている。まずは区役所の中で、しっかり職員間でもコミュニケーションが取れるような対応をとってまいりたい。やはり区役所窓口が一番大切な、一丁目一番地であるので、区民の方々は本当一人一人その

	時々違うので、その際に対応できるような取組を進めてまいりたい。民間の方、以前はキャビンアテンダントの方の研修など、対応の仕方を学ぶ機会もあったと思うので、そういった研修に参加するなど、地域の方々に寄り添う対応ができるよう取り組みたいと思う。 **【令和５年度 西区主要事業の進捗状況】** ＜全体に関すること＞ **清水議員：**ボリュームがある西区の事業の中で、区長として、特に重点的に取り組みたい事業を三つあげるとすればどれになるか。私もちそこに合わせていきたいと思っている。全部大切だと思うが、特に思い入れのあるものについて教えていただきたい。 **菊地区長：**まず第一に、私自身が西土木事務所長の時に災害に直面して、安全の大切さを実感し、命があってこそ先の幸せにつながり、にぎわい集客もできる住みやすい場所もできると感じた。西区はやはり防災が一番大切だと思っている。市民意識調査でも、行政に期待する中で、西区は防災がトップという状況である。それから二つ目としては、西区はデジタル区役所モデル区になっているので、デジタル区役所としての取組、子育て世代を含めたあらゆる世代へのデジタルについての取組が重要だと感じている。三つ目としては、80 周年に向けて、コロナの状況が変わってきたこのタイミングで、繋がりを強固なものにしていくことが大切だと考えている。 **清水議員：**寄り添うという言葉がよく出てきていると思うが、かつて西区の窓口は、各区民へのアンケートでナンバーワンだったと思う。作業効率ばかりでなく、寄り添っていく対応が大切で、そういう点の満足度、これが一番大事なことだと思う。予算額が多くというよりは、いかに寄り添ってやっていくか、このことで区民の満足度というのは 2 倍も 3 倍も変わってくると思う。これについて区長の考えをうかがいたい。 **菊地区長：**寄り添った対応により、区役所の窓口に安心してこられる状況をつくることが大切だと思う。窓口だけでなく、電話応対やデジタル化の取組などでも寄り添った対応を続けることで、心がほっとするような区民の方々がどんどん増えてくると考えて

	いる。満足度向上のために、アンケートに加えて、いろいろな指標の中で、成果を分析して、どのようにすれば区民の方々に伝わるかという点も大切にしながら事業の実施をしてまいりたい。 **清水議員：**この会議室にいる全員が、立場に関係なく、区民の皆さん市民の皆さんに対して、寄り添う気持ちを持って、チーム一丸となってスクラムを組んでやっていきたいと思う。 ＜区制 80 周年記念事業＞ **荻原議員：**商店街と個店を繋げる冊子について、どういったイメージか教えてもらいたい。 **楢崎区政推進課長：**今こちらについては西区制 80 周年記念事業の実行委員会の部会の皆様と連携して進めている取組であり、地域の中で皆さんの心に残るような名店や個店、商店街または駅前のお店などを募り紹介する冊子を作る予定である。 **荻原議員：**非常に重要なポイントに取り組んでいただき、ありがたいと思う。当然お店は散らばっている中で、横浜市の助成制度は商店街対象が多い状況において、個店の皆さんとの連携を商店街としても課題として持っていると思う。ぜひ、いい冊子を作ってもらいたい。 ＜障害のある人も住みやすいまちづくり事業＞ **荻原議員：**西区スタイルの配布について、これは区民まつりでどのように、どのくらい配布する予定なのか。配布というのは、リーフレットが置いてあるのか、配るのかなど教えてもらいたい。 **大津高齢・障害支援課長：**西区スタイルが 1000 部あるので、全部を目標に配ろうと考えている。単独のブースではないが、そういったところに置き、区民の方に手に取ってもらえるようにしたい。 **荻原議員：**今は 1000 部あるということだが、要望として、増刷をしていただき、西区スタイルを、多くの区民の皆さんの目に留まるところ、実際に配布が可能なところなど、様々な場面で活用していただければと思う。そして、にしナビという雑誌についてだが、これは今どのくらいあるのか。これも西区スタイルと同様だと思うが、より多くの区民の皆さんに知っていただきたい。

	内容を見させてもらうと、発達障害に関する施設の情報など、発達障害に悩んでいる保護者の方々にも参考になると思う。 **大津高齢・障害支援課長：**にしナビの残部については把握できていないが、なくなったタイミングで作っていこうと考えている。発達障害の方にもぜひ活用していただきたいと思う。 **荻原議員：**特に発達障害に関連してだが、横浜市の療育センターが初診にたどり着くまで4ヶ月以上待たなければならないことになっている。今相談体制を工夫しているが、まだまだ、試験段階という状況だと聞いている。そういう意味では保護者の皆さんからどこに行けばいいのかわからないという声もいただいている。ネット上で積極的に情報発信していただくことに加えて、様々な子育て支援推進の場所で、保護者の皆さんが集う場所などで配布するなど、福祉の情報をさりげなく保護者の皆さんに届けることができるようにしてもらいたい。 **大津高齢・障害支援課長：**西区スタイルも含めて、機会を捉えて、普及させて、啓発をしたいと考えている。頑張りたいと思う。 **荻原議員：**基幹相談支援センターについては、市民の方が、何を相談する場所なのかわかりづらいと思っていて、その点は検討しているか。サブネームなど、わかりやすいネーミングをしてはどうかと考えている。お子様が小さい保護者の方ほど福祉に初めて触れることがあると思う。初めてその言葉を見てここに相談に行けばよいとわかるネーミングがあれば、大変ありがたいと思う。基幹相談支援センターは、各区に一つあるように健康福祉局で取り組んでいると思うが、西区においては、西区の福祉に関する総合案内所というニュアンスがしっかり伝わるよう、ネーミングの工夫をしていただけたらありがたい。 **大津高齢・障害支援課長：**西区で言えば西区基幹相談支援センター（地域活動ホームガッツ・びーと西）というように、具体的な施設名は補記されているが、基幹相談支援センターだけだとなかなか難しいのは、おっしゃる通りだと思う。基幹相談支援センターの名称変更については、区において変えられるものなのか、まず局にも確認したうえで、対応を検討してまいりたい。 **八木こども家庭支援課長：**、小さなお子さんの発達の課題について親御さんをどのように繋げていけるかについては、区役所としては、

	3歳児健診や1歳6ヶ月健診の機会に、専門職の視点や親御さんからの申し入れに基づき、相談に応じている。その中で、さらに詳しい相談には、療育センターと連携して対応したり、場合によっては療育センターを受診して療育に繋げるという流れで対応している。そこで気がつかなかった場合でも、幼稚園や保育園での集団生活の中で、先生から親御さんに区役所への相談を促したり、場合によっては小学校にあがる時に、教育委員会の特総センター（横浜市特別支援教育総合センター）というところで、相談に繋げている。成長の過程の折々で区役所のケースワーカーや保健師への相談に繋ぐようにしている。場合によっては、療育機関や支援相談センターですとか、医療の方に繋ぐことも行っている。お子さんが18歳未満の場合はこども家庭支援課のケースワーカーが対応しているし、大人の発達の場合には福祉保健センターの高齢障害支援課障害者担当の方で相談に応じている。 **荻原議員：**西区においては非常にガッツ・びーと西さんも頑張っていただいており、各施設さん、それから区役所の皆さんにしっかり繋ぐ努力をしていただいていると私も認識している。市民区民の皆さんが不安に思っていることはより広いので、サービスを皆さんにまず知ってもらい、それから具体的な支援を提供できるようにしていただきたい。より一層の安心に繋げていくためには、この基幹相談支援センターはものすごく重要だと思っている。どこに行けば、自分が必要とする支援に繋がるかということについて、すぐにわかる、わかりやすい工夫をしていただければ大変ありがたいと思う。その手段として、この基幹相談支援センターが非常に大きな役割を示すと思っている。ぜひわかりやすい発信を、ネーミングを含めて検討いただければありがたい。 **牛頭センター長：**言われているように本当にネーミングがわかりづらいところもあると思う。各機関の連携が本当に重要であり、どんなところに相談が入っても、連携をして漏れることがないようにしていきたいと考えている。そういった意味では西区は非常にコンパクトな区なので、他の区よりも連携をとる仕組みはできていると思うので、そういったことをさらに充実させて、漏れ

	のないようなサービスを提供していきたいと思っている。ご指摘いただいた点を踏まえ、関係機関と連携しながら進めてまいりたい。 **荻原議員：**初めて福祉を必要とするようになった人も含めて考えていただきたい。事故にあったり病気になった方含め、いきなりその福祉を必要とする人生に直面したなど、そういう場合にわかりやすい情報の発信が、行政や施設からあればよいと思う。発信は多ければ多いほど私はいいと思っているので、何かわかりやすいものを、多層的に発信をしてもらえればありがたい。 ＜スポーツ振興事業＞ **荻原議員：**インクルーシブスポーツ体験会には非常に期待している。取り組んでもらうことに感謝を申し上げたい。インクルーシブスポーツ体験会で、各地域スポーツ団体が参加とあるが、地域スポーツ団体というのは、どういったところか教えてもらいたい。 **大益地域振興課長：**企画についてはラポール上大岡さんやラポール新横浜さんにも相談して練っていく中で、最終的には横浜市スポーツ協会地域連携課の方や西区さわやかスポーツ普及委員会さんと考えてきた。運営は西区スポーツ推進委員の皆様に行っていただき、競技は市の障害者指導者協議会さんにもお願いする予定である。そういった今まであまりコネクションがなかった人たちとのネットワークができたとことを含めて表現している。 **荻原議員：**地域の方々が自分たちのやりたいときにスポーツができることが大事で、まずはそのインフラ整備の部分があると思う。地域の皆さんからは、指導者協議会とまず繋がっていきながら、こういう体操をケアプラザを使ってあるいは地区センターを使って自発的にやってみたいという要望も受けている。例えばYouTube などで何か体操を見て、自分たちもこの先生を呼んでやりたいなど、地域の皆さんのそういうアイディアを実現できるように、取り組んでいただけたら大変ありがたいと思う。いわゆるスポーツというのは、直感的に思うのは競技スポーツかと思うが、本当はスポーツとはプレーするもので、そもそも競技ではなく、楽しむものだと思う。プレーするスポーツの部分、非常に広がりのあるスポーツの部分を、インクルーシブスポー

	ツ体験会を通じて、これからも末永く取り組んでもらいたい。 **大益地域振興課長：**やはり地域の皆さんが体を動かす、運動するということが基本的には大事だと思う。いわゆるラジオ体操は地域に定着して体を動かす意味で普及している。横浜市もさわやかスポーツの普及委員さんが各区にいて、インディアカペタンクややソフトバレーボールを行ったりと、ずっと続いている。こういう活動がどんどん地域に根ざして、皆さんでその種目を覚えたり体験することで普及していくのだと思うし、繋がっていくのだと思う。さわやかスポーツ普及委員会も直近でボッチャが追加されていて、そういった普及する種目も増えていくと思う。 **荻原議員：**私自身も子供の頃からスポーツは好きだったが、身体の事情で競技スポーツと深く縁を持つことができず、大人になってからも競技スポーツのサークルなどには参加できていない。そういう人が体を動かせる場所があまりないと思っている。競技を伴わないが楽しくできる運動が世の中いっぱいあると思うので、ぜひそういったものを研究して、区民の皆さんにいい運動ができる場を提供してもらいたいと思う。 **大益地域振興課長：**どういった場を提供できるかいろいろ検討が必要だと思うが、例えば地区センターではボッチャの体験会を定期的にやっていたり、さわやかスポーツ普及委員さんやスポーツセンターが行っている教室などもご案内できるかと思う。体を動かしたい要望があると思うが、健康増進の意味でも引き続き考えてまいりたい。 **荻原議員：**スポーツというと自分は参加できないと感じる方もたくさんいると思うので、情報発信において、初心者でもどなたでも参加くださいという優しさが大切だと思う。健康増進や維持に繋がる日常動作の獲得というような工夫で、今日本社会に一番浸透し始めているのが、このインクルーシブスポーツだと思う。インクルーシブスポーツの枠にはめる必要もなく、いろいろなタイプの体を動かす機会を作っていければ、競技に参加できなくてもバスケットボールやバレーボールを持つ、ただパスを回すという程度でも喜んで参加する方はたくさんいると思う。ぜひそういったことに取り組んでいただきたい。

	＜地域防災活動推進事業＞ **清水議員：**9 月 1 日は関東大震災から 100 年ということで、テレビや新聞等でいろいろ取り上げられている。先日区内の防災訓練に行ってきたが、やはり防災訓練はすごく大事だと思う。スポーツと同じで、１回やればいいというものでなく、練習に練習を重ねて、訓練に訓練を重ねることが大切だと思う。また、西区と西区仏教会が、数年前から協定を結んでおり、それが全市に拡がり、昨年、横浜市と横浜市仏教会が協定を結ぶことになった。今後、防災訓練などにおいて、そうした寺院との連携も必要になってくると思うが、どのように考えているか。 **吉川総務課長：**今西区内 25 の寺院があるが、その中でも円満寺さんとは、定期的に防災担当の方と打合せ等もさせていただいている。今後、その協定に基づいて、避難所の開設など具体的な内容について、マニュアルを整備して、場合によってはさらに進んで、訓練をするというところも目指していきたい。 **清水議員：**仏教会と言っても超党派でやっていくというものなので、これは日本全国に広がっていくこともあると思う。そういう中で協定には優れた部分がたくさんあると思っていて、例えばお寺で配給するときに、区役所や拠点に物資を取りいかなくてよい点など、人手不足が騒がれる地域の中では、模範的な内容だと思う。別の内容になるが、消防団の編成が変わり、例えばかつて西区は 6 分団 3 班制で 16 ヶ所ポンプ小屋だったと思うが、その頃あったポンプ小屋 16 ヶ所は今どうなっているか。かつては赤いランプをつけて暮れの詰所として 16 ヶ所あったと思う。それが今 3 分団で、各分団ごとに 3 班あるとすると合計 9 ヶ所ということになると思うが、暮れの警戒に当たる詰所とは別に、あの器具置き場としては残っているということか。 **和知消防署長：**現在は 3 分団で合計 14 ヶ所器具置場があり、班としては合計 10 班ある。1 分団と 2 分団は３班まで、3 分団は 4 班まであり、器具置場については２つあるという班もある。倉庫など物を置くだけのものも含めて、全部カウントしてこの数になっている。 **【令和６年度 西区予算編成の基本的な考え方(案)】**

	【デジタル区役所の取組】 【その他】 **荻原議員：**開発動向のところで東横線の跡地については、道路局や都市整備局などで検討している部分もあると思うが、西区としてはどういった取組を行うか教えてもらいたい。 **楢崎区政推進課長：**東横線の高島町駅の跡地については、関連局が見学会等を地域の皆さんに対して実施すると聞いている。このエリアの活用に向けて、今後も地域の皆様の意見を関連局に伝えていきたい。 **荻原議員：**横浜駅東口のステーションオアシス地区について、都市整備局道路局からはこの地区のビジョンが見えてこないと東横線跡地の今後は見えてこないと聞いている。ステーションオアシスについても西区として取り組んでいることはあるか。 **楢崎区政推進課長：**横浜駅周辺の地区とみなとみらいの連結については非常に重要な課題だと考えている。ステーションオアシス地区については地域の皆様の話し合いの状況を踏まえながら、要望について関連局に伝えていきたい。 **荻原議員：**東横線の跡地の再整備というのは、横浜全体の未来にとってものすごく重要な場所だと思っている。そこで西区が担う役割というのは地域の皆さんの思いがそこに反映されるように都市整備や道路局としっかり連携していくということだと考えている。防災の話が区長からもあったが、戸部周辺地区の皆さんにからは、東横線の跡地を避難場所あるいは器具置場に活用したいという期待の声もいただいている。戸部周辺以外も含めて、非常に長い跡地なので、防災面でも非常にポテンシャルがあるし、にぎわい観光についてもポテンシャルのある場所である。西区としては、特にその防災の観点から、地域住民の安全を守る、再整備を後押しするというのが大事かと思うが、その点について区長の見解をいただきたい。 **菊地区長：**東北線廃線跡地の戸部・高島地区の整備促進推進協議会において西区長は委員長でもあるので、今の進捗状況を確かめながら、地域の方々の意見を束ね、都市整備局や道路局、交通局にしっかりと伝えていく、要望していく必要があると思っている。廃線跡地についてはみなとみらいと既成市街地の分断を招

	いており、災害時どのように往来するかという問題もある。その点やにぎわい集客も含めて推進していく必要があると思う。ステーションオアシスについても、エキサイトよこはまの懇談会で西区長は委員になっており、東口振興協議会の皆様からも本当に強い要望をもらっているので、横浜市、国に関わる大きな問題でもあるが、推進できるようにしてまいりたい。エキサイトも 10 年経っているので、今後の 10 年にしっかりと取り組めるよう強く要望を出していきたいと思っている。
備　　考	