

令和8年度 第6回部長会（概要報告）

- ・ 日 時 令和8年8月25日（火）午前9時00分～
 - ・ 場 所 八尾市役所第2委員会室
 - ・ 出席者 市長・副市長・教育長・病院事業管理者・各部局長・理事等
-

令和8年度 第6回部長会概要記録

日時：令和8年8月25日

午前9時～

場所：8階 第2委員会室

【市長あいさつ】

皆さん、おはようございます。

令和8年度の第6回目の部長会にお集まりいただき、大変ご苦労様です。

はじめに、先月発生した熊本地震であります。現在も2,000人以上の方が避難生活を余儀なくされています。本市は、大阪府などから要請を受け、応急危険度判定士や保健師・看護師を派遣し、市営住宅を提供するなど支援を進めています。関係職員に感謝いたします。

9月1日は「防災の日」です。近年は全国各地で自然災害が頻発し、その被害は年々激甚化しています。先日の千葉の豪雨災害では、想定区域外で浸水被害が多発して、3,000台以上の車両が水没するなど、防災対策の見直しが求められています。本市においても、決して対岸の火事とすることなく、新たな課題の検証を通じて、被害想定の見直しを検討するなど、全庁挙げて、市民の命と安全をしっかりと守る体制を一段と強化したいと考えておりますので、よろしくお願いします。

この後、報告がありますが、このたびカスタマー・ハラスメントに対応するためのマニュアルを作成しました。職員の皆さんには、日頃から、市民一人ひとりに寄り添った、親切・丁寧な対応をいただいていることに深く感謝をいたします。一方で、市民からの不当な要求や悪質なクレームにより、職員が孤独に思い悩むケースもあると聞いています。これまでも、部局長の皆さんには、風通しのよい職場環境づくりをお願いしてきましたが、職員一人ひとりが健全な職場環境で能力を最大限に発揮できることが、モチベーションを高め、ひいては市民サービスのさらなる向上につながります。あらためて、部局長の皆さんには、カスタマー・ハラスメントに対しては、個々の職員にまかせるのではなく、組織的に対応していただくようお願いしておきます。

国道25号バイパスの整備促進についてですが、明日、東京で開催される「近畿国道協議会総会・決起大会」に参加しバイパスの実現を求めて、意見発表を行う予定です。この間、市民や事業者の皆さんからは、バイパス整備に対する強い期待の声が寄せられており、これらの貴重なご意見をしっかりと国へ届けてまいります。

この後、市民対応の最先端に立たれている総務担当所属長に対しても、私から説明をいたしますので、引き続き、各部局におかれましては、市民の皆さんへの周知に加え、あらゆる面でのご協力をお願いしておきます。

先月、発表された月例経済報告では、国内の景気は「緩やかに回復」とされながらも、

依然として「中東情勢の影響を注視する必要がある」とされています。中小企業が集積する本市においては、原油価格の上昇等により、経済活動に少なからず影響が出ており、不安を抱える事業者の皆さんからは融資相談や資金繰りの相談が寄せられています。物価の上昇傾向は続いており、引き続き、経済情勢を注視しながら、市民や事業者に寄り添ったきめ細やかな支援を継続していただくようお願いしておきます。

さらに、秋からは本格的な予算編成が始まります。市民が必要とする施策をタイムリーに打ち出せるよう、資材価格の高騰など、各部局が社会情勢を的確に見極め、事業立案や予算の編成にあたってくださいようお願いしておきます。

最後に、9月に入ると間もなく、定例会が開会します。

9月7日から10月20日までの44日間で、令和7年度会計の決算審査も行われる重要な定例会となります。部局長の皆さんには、しっかりと準備していただき、自信をもって答弁していただくようお願いしておきます。

まだまだ、暑い日が続いております。どうか皆さん健康には十分気を付けていただきますようお願いし、開会のあいさつといたします。

案件

1 令和9年度組織機構の見直しについて

政策企画部長

それでは、令和9年度における組織機構の見直しにつきまして、説明させていただきます。

現行の組織機構については、第6次総合計画を着実に推進し、まちの成長につなげるとともに、限られた人員と財源で持続可能な行財政運営の実現を図るため、より機能的かつ効率的な組織機構をめざし、体制を整備したところです。令和9年度における組織機構の見直しについては、原則として、現行の組織体制による運営の安定化と定着を図ることとし、社会経済情勢の変化や国・府等の施策の動向その他の要因により、政策課題が顕在化したものであって早急に課題解決を図る必要があるもの、または、さらなる機能的・効率的な組織体制の構築に資するもの等に限定し実施するものとします。

なお、実施にあたっては、限られた人員と財源を有効活用することを念頭に、組織の肥大化に留意し、簡素で効率的な組織を構築すること、及び市民の利便性向上の観点から、市民に分かりやすく利用しやすい組織を構築することをめざすものとします。

つきましては、部長会終了後、別途、担当より照会させていただき、該当のある部局について、ヒアリングをさせていただきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

意見なし

2 包括外部監査の結果に基づき講じた措置等について

政策企画部長

包括外部監査の結果及び意見に対し、各所管において取り組まれた改善措置等については、地方自治法第252条の38第6項の規定に基づき、監査委員へ通知を行い、監査委員より公表が行われます。今般、令和8年7月20日までに講じた措置等について、8月24日に監査委員へ通知しましたので、ご報告いたします。

別添資料「改善措置等の状況」のとおり、新たに対応済みとなりました件数として、結果「3件」、意見「49件」でございます。また、改善措置等の内容については、別添資料「改善措置等を講じた事項」のとおりとなり、監査委員から本市ホームページ及び情報公開コーナーにおいて公開される

とともに、市政だより 11 月号にて要約内容の掲載を予定しております。

今回の監査委員への通知は、令和9年8月頃を予定しております。各所管で前向きな検討・改善にご尽力いただいているところではございますが、迅速な対応と市民に対する説明責任を十分果たすことができるよう、引き続き取り組みを進めていただきますようお願いいたします。

意見なし

3 カスタマー・ハラスメント対応マニュアルの策定について

総務部長

カスタマー・ハラスメント対応マニュアルの策定につきまして、ご報告させていただきます。

近年、顧客からの過剰な要求や理不尽なクレーム、暴言等によるカスタマー・ハラスメントが、深刻な社会問題として認識されています。こうした状況を受け、国は労働施策総合推進法を改正し、地方公共団体を含む全事業主に対して令和8年10月1日からカスハラ対策が義務付けられることとなりました。

本市でも令和7年度に実施した職員アンケートにおいて、回答者の 15.7%（事務職では 24.1%）が「過去1年間にカスハラを受けた経験がある」と回答しており、威圧的な言動等により職員の心身の健康や、組織の業務効率に影響を及ぼす恐れがあります。

については、令和7年度改正の「八尾市職員コンプライアンス条例」および「職場におけるハラスメントの防止等についての取扱指針」に基づき、現場職員が一人で抱え込まず、組織として毅然かつ統一した対応をとるための「具体的な行動基準」として本マニュアルを策定し、グループウェアに掲載しましたのでご報告いたします。

各部局長におかれましては、部局内に対し、マニュアルの周知徹底を図るとともに、特に以下の事前役割分担について、実施・徹底をご指導いただきますようお願いいたします。

マニュアルの適用期日は令和8年10月1日となっており、概要につきましては、カスタマー・ハラスメントの基本理解と定義、基本的な対応原則、該当する行為とタイプ別対処法、対応フロー・相談窓口・参考資料などを整理しております。本マニュアルをご活用いただき、カスタマー・ハラスメントの発生に備え、適用開始日である令和8年10月1日までにマニュアル末尾の「事前役割分担シート」を活用し、各部局内で「誰が初期対応をし、誰が引き継ぎ、誰が記録・警告・警察通報等を行うか」という役割分担をあらかじめ明確にさせて職員が個人で対応を抱え込むことなく、「当初から組織として立ち向かう体制」を各職場で構築していただきますよう、ご協力をお願いいたします。

意見なし