

② 小坂 義久 議員（公明党）

一 災害に対する備えについて

次の3点について、区長の所見を伺う。

- ① 災害関連死者数の多くを占めるのは、高齢者や障害者などであり、適切な支援を受けられなかったことが原因であると考えられる。

この教訓を踏まえ、全ての人を取り残さない「インクルーシブ防災」の必要性が提唱されている。

「インクルーシブ防災」についてどのように認識しているか。また、実現に向けてどのように取り組むのか。

- ② 災害時におけるトイレの確保、管理は極めて重要な課題であり、水や食料等の支援とともに、被災者の命を支える社会基盤サービスの一つとして認識し、今まで以上に問題意識を持ち、対応すべきであると考ええる。

そこで、本区において災害用トイレは十分に備蓄されているのか、また、区民のトイレに対する備えをより一層促進するため、携帯トイレを全戸配布するなど、さらなる啓発を行うべきと考えるが、どうか。

- ③ 縮災は、発災前に事前防災や日常防災の推進によって被害を抑え、発災後は復旧、復興の早期実現に向けた回復力の向上を目指す考えである。

発災前の事前対策や被災後のまちづくりにおいて重要な視点であると考ええるが、どうか。

※インクルーシブ防災

誰一人取り残さないことを目指した防災の理念

## 二 カスタマーハラスメントについて

顧客の暴言や理不尽な要求などのカスタマーハラスメントにより、職場を辞めたり、メンタルに不調を来たすケースが相次いでいる。

また、民間だけでなく、公務員も被害を受けている現状がある。そこで、カスタマーハラスメントから区職員を守る取組みを行うべきと考えるがどうか、区長の所見を伺う。

## 三 「5歳児健診」について

5歳児健診は、発達に特性をもつ子供を早期に発見し、適切な支援につなげることができ、次世代を担う子供たちの健やかな成長に欠かせない事業である。

国は、令和5年度補正予算で区市町村への財政支援を開始し、あわせて必要な技術的支援を行うことにより、全国での5歳児健診の実施を目指している。

そこで、本区においても実施すべきと考えるがどうか、区長の所見を伺う。

令和6年第1回区議会定例会

一般質問

② 小坂 義久 議員（公明党）

一 災害に対する備えについて

## 区長答弁

私から、ご質問の第一、  
災害に対する備えについて、  
お答えいたします。

まず、インクルーシブ防災への  
認識についてです。

大規模災害が発生した際、  
高齢者や障害者など、  
配慮が必要な方々は、  
特に影響を受けることから、  
あらゆる人を取り残さない  
インクルーシブ防災の視点は重要であると  
認識をじています。

区では、

災害時に誰もが円滑に対応できるよう、  
「避難行動 要支援者名簿」や  
「個別支援計画」の作成を  
進めているところです。

今後も訓練などの機会を通じ、  
インクルーシブ防災の視点を含めた、  
支え合いの防災活動の普及啓発に  
努めて参ります。

次に、トイレに関する課題についてです。

災害時に

使用できるトイレを確保することは、被災者の健康や衛生環境を維持するうえで、切実な課題であると認識をしています。

区ではこれまで、東京都と連携し、

マンホールトイレを

約400か所整備するとともに、

今回の能登半島地震を受け、

排便 収納袋の備蓄数を

避難者数の1日分から

3日分に増やしていきます。

また、

区民一人ひとりが自分事ご自身ごととして意識し、  
各ご家庭で

トイレの備えをすることも重要です。

今後、議員ご提案の  
携帯トイレの全戸配布ぜんこを含め、  
効果的な区民への周知方法を  
検討して参ります。

次に、縮災しゅくさいについてです。

縮災とは、事前防災で被害を最小にし、  
発災後は速やかな復旧ふっきゅう、  
復興ふっきゅうを目指すというもので、

災害対策において重要な  
考え方の一つであると認識をしています。

区ではこれまでも、

縮災の視点を踏まえた日常備蓄や

避難所開設訓練かいせつなど、

自助、共助の啓発を行うとともに、

木造住宅密集地域の不燃化促進かなど、

公助の施策せさくを推進しています。

また、今年度は、

被災後の復興を円滑に進めるための

手順の理解と共有を図る

「都市復興 模擬訓練」<sup>もぎ</sup>を実施しました。

引き続き、

縮災の視点も踏まえた災害対策を

進めて参ります。

私からは、以上です。

令和6年第1回区議会定例会

一般質問

② 小坂 義久 議員（公明党）

二 カスタマーハラスメントについて

## 総務部長答弁

私から、ご質問の第二、カスタマーハラスメントについて、お答えいたします。

区役所の窓口には、日頃から多くの方にご来庁いただいております。丁寧な対応を心がけていますが、大声を出される方等もおられます。



近年では、電話対応も含め、このようなケースが増え、時間がかかる場合や内容も過剰になって来ているように感じています。

そのため、職員には接遇研修や、クレーム対応に関する研修を行い、基本的な傾聴の手法から、不当行為の恐れがある場合の対応方法まで、幅広く習得させています。

また、職員が勤務中に着用している名札により個人を特定され、嫌がらせを受けることなどを未然に防ぐため、フルネームから名字だけの名札に変更するよう現在準備を進めています。

一方、東京都でもカスタマーハラスメント防止対策に関する検討が行われており、その動向等も注視して参ります。

カスタマーハラスメントを受けた職員は、

精神的にも消耗します。

そのため、組織として毅然とした対応を取ることや、職員のメンタルヘルスケアを行うことで、職員が心身ともに健康を保ち職務に取り組めるよう努めて参ります。

私からは、以上です。

令和6年第1回区議会定例会

一般質問

② 小坂 義久 議員（公明党）

三 「5歳児健診」について

## 台東保健所長答弁

私から、ご質問の第三、「5歳児健診」について、お答えいたします。

5歳児健診は、発達に特性を持つ子供を早期に発見して、適切な支援に繋がるとともに、生活習慣その他の育児に関する相談支援を行

うことで、子供たちの健やかな成長につながるものと認識をしています。

国は、5歳児健診について、早期の全国展開に向けた支援を行い、出産後から就学前までの切れ目のない健康診査の実施体制の整備を目指しています。

5歳児健診の実施に当たっては、医師等の専門的知識を持ったスタッフの確保や、健診後のフォローアップ体制の構築などの課題があります。実施に向けて検討を進めて参ります。