

○議長（河野） 1 番、川崎泰史君。

○1 番（川崎） はい。議長。1 番、川崎です。

○議長（河野） 川崎君。

○議長（河野） 川崎君は一問一答であります。1 問目の質問を許します。

○1 番（川崎） はい、それでは質問をさせていただきます。

「カスタマーハラスメントに綾川町でできることは」。

近年、社会問題として注目されているカスハラ、カスタマーハラスメントについて、特に中小・小規模事業所における対策の遅れが懸念されます。長年、対人業務に従事してきた私の経験から、カスハラは日常的に発生している深刻な問題であると認識しています。対人業務経験者であれば、体験したことがない人はいないほどだと推察されます。

このようなことに至った問題点として、少なくとも日本的経済の成立を考えれば、ニーズを埋めあい、相手が持っていない物を提供した、物々交換によるお互い様の考え方と思いますが、そのような中で「顧客は神様」という言葉の、神様だから何をしても良いという誤った意味での伝播が大きく悪影響を与えたものだと思います。

現在の綾川町の役場内での対応策等あれば、ご回答ください。

次に、企業に向けた施策等あれば、ご回答ください。

○議長（河野） 前田町長。

○町長（前田） はい、議長。

○議長（河野） 町長。

○町長（前田） はい、議長。

○町長（前田） ご質問にお答えをいたします。

行政も企業も、お客様と働く全ての人が対等な立場に立ち、お互いに尊重し合う公正で持続可能な社会を目指すことは、非常に大切なことであると考えております。令和2年の1月に、厚生労働省から「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」、これが策定され、また東京都が、令和7年4月1日からカスタマーハラスメント防止条例を施行することについては、記憶に新しいところでもあります。

1 点目の、「現在綾川町の役場内での対応策」についてであります。合併時から、会計年度任用職員として法務監を雇用しており、窓口で大声をあげて長時間居座るなどの過度な行動や要求に対して、適切に対応しているところでもあります。これまでも、香川県暴力追放運動推進センターに研修会を依頼し、不当な要求に対する職員研修を実施をしております。

また、毎年、香川県市町村振興協会の「ハードクレーム対応講座」研修を職員が受講し、実践的なクレーム対応力を身につけてきているところではあります。今後も不当な要求及び不当な行為に、毅然とした対応ができるよう、引き続き町全体の問題として組織的に取り組んでまいります。

また、カスタマーハラスメント防止条例につきましては、制定されているのが東京都及び北海道の一都一道にとどまっております、綾川町での条例制定は現在考えておりませんが、今後、各自治体の動向を注視してまいりたい、そのように考えております。

2点目の、「企業に向けた施策等があれば」についてであります。国において、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や「カスタマーハラスメント対策リーフレット」が作成をされております。厚生労働省ホームページにて提供されているところでもあります。町としての具体的な施策は今のところ考えておりませんが、県等から情報があれば速やかに提供してまいりたいと考えております。

以上、答弁いたします。

○議長（河野）再質問はございませんか。

○1番（川崎）はい、再質問あります。

○議長（河野）川崎君。

○1番（川崎）はい、それでは再質問させていただきます。

こちらの特に企業に対する対応なんです。やはりこの公の役割としまして、こういった問題に対して、先ほども申しましたが、ちょっとこれ対人業務として、お客様との対応になりますので、特にやはり利益の関係もあります企業におきましては、非常に対応が難しい内容でございます。

そういった中で公の役割として、こういったものに対してしっかりとした対応を進めること、そしてまた冒頭でも述べた通り、大企業さんの方では比較的対応進んでおりますが、特に町内の中小企業や小規模事業者等におきましては、残念ながら、なかなか認知及び対応等は進んでいないというふうには私の方では見えております。

そういった中で公の役割として、何らかの他社も対応していく必要があると考えております。こういった中で、近隣の丸亀市さん及び宇多津町さんの方では、このたび、こういったことに対応するポスターの掲示、これを進めております。こういったポスターの掲示について、町の方ではどのようにお考えかご回答いただければと思います。

○議長（河野）福家経済課長。

○経済課長（福家）はい。

○議長（河野）福家君。

○経済課長（福家）はい。

○経済課長（福家）川崎議員の再質問でございますけれども、丸亀市とかでポスターということでございますけれども、綾川町といたしましても、これ厚生労働省の方で作っているリーフレットでありますとか、他市町で作られているものは使えるのであれば、これまたホームページ等で掲載をして、企業の方へ周知を図ってまいりたいと思っております。

○議長（河野）宮前総務課長。

○総務課長（宮前）議長。

○議長（河野）宮前君。

○総務課長（宮前）川崎議員の再質問におけます、カスタマーハラスメントにおいての企業向けの対応として、公の立場でというところでございますけれども、先ほど福家経済課長の方からご答弁させていただきましたけれども、活用できるもの、これにつきましては、厚労省のものでありますとか、他市町のものを参考にさせていただくということがあろうかと思えます。

総務課関係といたしましては情報収集、同様な回答になろうかと思えますけれども、情報収集をしながら、あらゆる形で広報誌等についてですね、掲載するなどしての啓発、また企業に対しましても情報収集したものの提供ができるよう、関係所管の経済課と連携しながら、進めてまいりたいというふうに考えておりますので、よろしくお願いしたいと思います。

以上、再質問の答弁とさせていただきます。

○議長（河野） 再々質問はございませんか。

○1番（川崎） はい。

○議長（河野） はい、川崎君。

○1番（川崎） ありがとうございます。対応をぜひ進めていっていただきたいと思います。

繰り返しにはなりますが、中小企業や小規模事業者、また特に対人業務が多い小売店等では、こういったものを個別に告知したりとか、対応していくのは非常に難しい状況でございます。そういった中で、ぜひとも公としてこのポスターの掲示等を進めていただきまして、啓蒙活動を進めていただくことをお願い申し上げまして1番目の質問を終わらせていただきたいと思います。

○議長（河野） 2問目の質問を許します。

○1番（川崎） はい、議長、2問目お願いします。

○1番（川崎） 2問目の質問に移らせていただきたいと思います。

「日本の原点を守る教育」。

まず天皇陛下に関する学校教育であります。日本は信仰と文化が一体化した中今の国で、神武天皇の即位以来、2684年にわたり存在する世界最古の国体で、存続してきたその根本的理由は、天皇陛下を「みなか」の存在として、国民が一体となってきたことにあります。時の権力者が変われども天皇陛下を別格の存在として敬い、さらには男系の血筋を継承してきた万世一系の国というところにあります。世界の文明の歴史からいたしましても奇跡の国と言えます。

しかし、現在では、日本が世界一歴史の長い国であることや、国の成り立ち、古事記の内容、大和言葉（日本に端を発した外来語外の言語体系）の特異性、大東亜戦争までとその後の近現代史、こうした我が国の原点や歴史については、多くの国民があまり知らない状況であり、それが国の弱体化にもつながっていることに、私は大きな危機感を抱いています。

さて、もともと大東亜戦争前の教科書である国史には、天照大御神、神国、神武天皇

などの言葉が並び、古事記、日本書紀に由来する教育が行われていましたが、1945 年の敗戦以降、いわゆるGHQの占領下に置かれたことで、今、述べたような日本の原点についての教育が放置させられました。

GHQからすれば、日本を統治するために日本の弱体化を目指すのは当然であり、そのために、日本の国柄、つまりは天皇陛下を中心とし、国民が一体となっている状態を骨抜きにするためのこの教育を進めることは、占領政策として基本的かつ最重要であり、当時の具体計画が多くの公文書からも明らかになっているところでもあります。

GHQが推進した戦後の教育の中でも特筆すべき点として、まずは、日本人の誇りを教えてはならない、それから、神話を教えてはならない、ということを推進してきたところがあります。

その結果、現在、数々の調査結果から明らかになっていることは、我が国は、世界で最も自国に誇りを持てない国になってしまっているということでもあります。

この80年近く戦争も紛争もない、犯罪も少ない、物資も豊かで、識字率も高く、道路も整備され、蛇口をひねれば当たり前のように水が出てくる。たとえ生活が困難になっても、助けてくれる制度が用意されている。それにもかかわらず、これだけ自国を誇りに思う国民が少ないということはなぜでしょうか。その原因が戦後教育と情報統制にあるというのは明らかです。さらに言えば、自国への誇りを感じないどころか、自己肯定感も持てない状況になってしまっています。

2014年に内閣府が発表した日本、韓国、アメリカ、イギリス、ドイツ、フランス、スウェーデン、この7カ国の13歳から29歳を対象にした調査における、自分自身に満足しているかの問いに対し、トップのアメリカが86%の人が満足していると回答、他の国も70%を超えている状況で自分自身に満足しているというふうに言っています。しかし、日本は最下位の45.8%しか自分自身に満足していないという結果が出ています。

また、国立青少年教育振興機構が、2018年に日本、アメリカ、中国、韓国のこの4カ国の高校生に行った調査では、私は価値のある人間だと思うかの問いに対して、トップのアメリカが83.8%、2位の韓国が83.7%、3位の中国では80.2%の人が私は価値のある人間だと答えているのに対して、日本はなんと44.9%の人しか、私は価値のある人間だと答えていないという状況です。つまり、世界の中で最も自国への誇りと、自己肯定感を失った国となっているわけでもあります。

さて、神話を教えてはならないということを推進すればどういうことになるのかについても言及したいと思います。20世紀を代表するイギリスの歴史・考古学者アーノルド・J・トインビーの、世界中の民族の歴史を調べた研究結果、これを御紹介しますと、12歳から13歳までに、その民族の神話を学ばなかった民族または自分たちの国の神話を教えない民族は、100年以内に例外なく滅びているとのことでもあります。この言葉を念頭に今の日本を考えたとき、大東亜戦争終結から既に80年がたとうとしていることからすれば、我が国に残された時間は、さほどないということになります。

さて、現在の日本の弱体化の原因は、教育だけではないと思います。戦後の情報統制も日本人の誇りを奪ってきました。GHQは日本人に対し、教育やメディアを利用して大東亜戦争は侵略戦争であったという自虐史観を意図的に強く刷り込むことを目的としたウォー・ギルト・インフォメーション・プログラムを計画し、また通称プレスコードを基にして情報統制をしてきました。

このプレスコードに規定された禁止事項には次のようなものがありました。

1、GHQが日本国憲法を起草したことに対する批判、2、アメリカ、ロシア、イギリス、シナ、朝鮮人、その他連合国への批判、3、神国日本の宣伝、4、ナショナリズムの宣伝、5、占領軍、軍隊に対する批判、6、解禁されていない報道の公表などがありまして、非常に多くの報道規制がなされたわけです。規制されなかったものといえれば日本政府への批判くらいではないかと思われるような内容でございます。

日本人が日本人としての誇りを持ち、自己を肯定し、日本国として世界の平和と繁栄に貢献するためには、この情報統制された中で行われてきた教育や洗脳から脱却し、いま一度、日本の原点について、広く国民に教育していくべきだと考えます。そのための地方自治が担うこの学校教育について質問させていただきたいと思います。

まず、綾川町の子ども達に、日本の成り立ちである神話についてどのような教育をしてきたのか、これまでの経過と現状をお聞かせください。

また、綾川町では、大正天皇陛下大嘗祭において主基斎田が設置されており、私の母校でありました山田小学校（現在の綾上小学校）には当時焼失してはありましたが、主基記念講堂が過去にはございまして、また、香川県立農業経営高校も、綾歌郡立主基農林学校として設立されており、後に香川県立主基農業学校、香川県立主基高等学校となった経緯がございます。他にも旧山田小学校周辺には主基農業学校の分校も設置されており、跡地はながらく山田公民館として利用されていまして。

これらの施設等にあった史料類は、主基斎田記念館設置時に、ある程度集められたと聞いています。皇室を身近に感じられる多数の史料、史跡のある地域柄であります、これら史料の教育への活用について経過と現状をお聞かせください。

○教育長（松井）議長。

○議長（河野）松井教育長。

○教育長（松井）はい。

○教育長（松井）川崎議員の質問にお答えをいたします。

文部科学省が定める学習指導要領においては、国語科と社会科で神話を扱います。国語科では、「昔話や神話・伝承などの読み聞かせを聞くなどして、わが国の伝統的な言語文化に親しむ」とあり、社会科では、古代までの日本について「考古学などの成果を活用するとともに、古事記、日本書紀、風土記などにまとめられた神話・伝承などの学習を通して、当時の人々の信仰やものの見方などに気付かせるよう留意する。」とあります。教育委員会といたしましては、今後とも学習指導要領に則り、適切な指導に心がけてまいります。

また、史料の教育への活用については、綾上小学校において、主基斎田跡で田植えをしたり、稲刈りをしたりと米づくりに適した土地に恵まれた郷土について学んでおり、他の学校も含め校外学習で記念館を利用し、当時の様子や気持ちにふれ、郷土愛を育んでおります。皇室を身近に感じるということは、大切なことだと考えますが、それは主目的ではなく、歴史を学び、自然環境に恵まれた郷土を大切にしたいという心情を養うことを重視し、今後とも教育の充実を図ってまいります。

以上、質問の答えといたします。

○議長（河野） 再質問はございませんか。

○1番（川崎） 再質問。

○議長（河野） 川崎君。

○1番（川崎） はい。

○1番（川崎） ご回答ありがとうございました。

国語、社会等の中で伝承とそれらの学習が行われてるということがございますが、特に社会科の方ではですね、やはりその一部、歴史的な部分で出てきているだけでありまして、特に国の成り立ち等についてですね、詳しく学習することはなかったかと思えます。

やはり今回、私が質問した大きな問題点としましては、やはり先ほどでできました自己肯定感ですね、こちらをどのように子どもたちの中に植えていく、そういう子どもたちの中で、自分自身をですね、どのように肯定していくのか。また、これはもう特によく言われる、自分自身のルーツですね。こういった部分をしっかりと教育の中で私はやっていく必要があらうかと思っております。

そういった部分で、いわゆる知識的な部分だけではなくて、こういった中で日本という国が成立してきたという若干精神的な部分も含めて、社会科の歴史の中ではぜひとも進めていただきたいなと思っております。これに対しては、特定のエピソード等ではなく、歴史教育をされてる方々当然わかると思いますが、流れ、これをですねしっかりと教えていく必要があらうかと思えます。

そういった中で、ぜひともそういった部分の指導要領から逸脱しない形でいいとは思いますが、その中で、そういった部分をぜひとも進めていっていただきたいと思えます。

そして先ほどの米づくりとか郷土愛とかの話がありましたが、特に結局私はそういったことはきっかけでもいいかなと思っております。そういったものが本当に身近にある環境というのは、これは学習する上で非常に私は重要だと思っております。

やっぱり、全然知らないよその国のこと、よその地域のことじゃなくて、自分自身が住んでいるこの地域に、すごくそれが身近にそういったものがあったという環境をそういったところから、先ほどの郷土愛も含めてみずからの国、そしてまたみずからのルーツについてしっかり考えていただけるような、そういったきっかけとして資料の活用を進めていただければと思いますが、こういった点につきましてご回答いただけれ

ばと思います。

○教育長（松井） はい、議長。

○議長（河野） 松井教育長。

○教育長（松井） はい。

○教育長（松井） 再質問にお答えいたします。

日本の歴史についてそういう天皇制であるとか、それから過去ですね、農作業どうなってきたのかという、現在ですね、歴史については、その流れと、そして幅広い見方で考えていくことが大事だというふうに考えられています。

特定ですね、もちろん小学校の社会科でも天孫降臨であるとか、高天原の神話と、こういうのも出てくるわけですからそれは学校によってですね、取り上げるところ取り上げないところ、地方によっては、それぞれあると思います。

我が町でも、そういった中から、1つの指針を取り上げて、話を進めていくと、そういう事業もあるようであります。今後ともですね、地元のそういうふうなですね、歴史があるわけですから、そういったものを十分活用して、子どもたちが郷土愛、そういったものに満ちた、そしてみずからが考え、そして生きていける、そういうような教育を今後とも続けていきたいと考えております。終わります。

○議長（河野） お諮りいたします。12時になりましたけれども、川崎君の質問が終わるまで続行したいと思いますけれども、ご異議ございませんか。

（なしの声あり）

○議長（河野） はい、ありがとうございます。

○議長（河野） 川崎君再々質問はございませんか。

○1番（川崎） はい、再々質問あります。

○議長（河野） はい。

○1番（川崎） はい。大変ありがとうございます。

子どもたちを見据えた教育をしていただきたいということで、そういったところを教育長にも理解いただけたかなと思っております。

特にこれからの時代、これも以前も私質問の中で伝えたと思いますが、いわゆるグローバル社会の中で、みずからの立ち位置、これをしっかりと確保することが一番重要になってまいります。

そういった中で、ぜひとも先ほど言った神話の部分、日本人の精神の部分、こういった部分も、ぜひともこれは学習の中で、今一度、今先ほど言いました一部のね、学校ではやっているということでしたが、できれば綾川町全体、全域としてですねそういったことに取り組んでいただきたいと思いますと思いますが、その点について再度お答えいただければと思います。

○議長（河野） 松井教育長。

○教育長（松井） はい。

○教育長（松井） 地元のですね、そういう、大切な話といたしますか、そういったものも今

後、活かしながら進めてまいりたいと考えます。よろしくお願いします。

○議長（河野） 以上で、川崎君の一般質問を終わります。

○1番（川崎） はい、ありがとうございました。