

# 会派視察報告書

会派名:新しい風

参加者:松崎隆治、中根志信 中根文彦、小林孝幸  
福西章人、牧 一心、牧 博之、渡辺将司

視察先:北海道 江別市  
北海道 恵庭市  
北海道 札幌市

## ◆視察1日目◆

北海道 江別市

テーマ「江別市子育てひろば「ぽこ あ ぽこ」について」

【日時】令和7年11月12日(水) 13時30分～15時00分

【場所】イオンタウン江別(江別市子育てひろば「ぽこ あ ぽこ」)

### 1. 視察地の概要

人口約11万7600人(2026年)で、市域面積187.38平方キロメートルの江別市は、北海道の中央部に位置し、道都・札幌市に隣接する都市である。古くから「れんがのまち」として知られ、窯業や農業が盛んであるとともに、市内に複数の大学を擁する文教都市としての側面も持つ。近年は札幌のベッドタウンとして発展してきたが、全国的な例に漏れず人口減少・少子



イオンタウン江別2階にある子育てひろば「ぽこ あ ぽこ」

化対策が喫緊の課題となっている。特に積雪寒冷地という地域特性から、冬期間や悪天候時でも子供たちが安心して体を動かせる場の確保が、子育て世代から強く求められてきた背景がある。

### 2. 調査事項の概要

江別市では、子育て世代の転入促進と市民満足度の向上を目指し、全天候型の子育て支援施設「ぽこあぽこ」を平成25年12月21日に開設した。本施設は、民間商業施設「イオンタウン江別」の

2階空き店舗スペースを活用した、市直営の子育て支援センターである。コンセプトは「楽しむ・あんしん・げんき」をテーマに、0歳から小学6年生までを対象とする。施設構成は約620平方メートルの空間に、大型複合遊具、赤ちゃんコーナー、授乳室、相談室、託児ルームを完備。名前の由来は市民公募により決定。イタリア語の音楽用語で「ゆっくり、ゆったり、少しずつ」を意味し、その子らしく育める場所への願いが込められている。本視察では、商業施設内への設置による利便性の向上、官民連携による経済波及効果、および持続可能な運営体制（財源確保策）について重点的に調査を行った。



イオンタウン江別の子育てひろば「ぼこ あぼこ」の看板

### 3. 主な質疑とその回答

**問 商業施設内に設置した背景と目的はどのようなか。**

**答** 子育てアンケートの結果、「天候に左右されず冬でも思い切り遊べる場」への要望が最多であった。関係部局や若手職員会議での検討を経て、利便性の高い場所を模索していたところ、タイミングよくイオンタウン内の店舗撤退情報が入ったため、空き店舗解消と利便性向上を兼ねて設置を決定した。

**問 利用状況と利用者層の分析はどのようなか。**

**答** 令和6年度の利用者数は年間10万人を超え（102,904人）、そのうち約6割（60,876人）が市外利用者である。無料で土日祝日も開館していることや、商業施設内という利便性から、市外からもレジャー感覚で訪れるリピーターが多い。

**問 併設の「託児ルームきらきら」と民間連携の内容はどのようなか。**

**答** 令和6年度の利用者は656人で、9割が0?2歳児である。リフレッシュ目的の利用を推奨しており、利用者はイオンシネマの割引や飲食店、美容室でのサービスが受けられる「リフレッシュ事業パートナー制度」を構築している。

**問 運営コストの考え方と財源確保の工夫はどのようなか。**

**答** 令和6年度予算は約3,400万円で、店舗賃借料（年約480万円）や人件費、遊具メンテ費等に充当している。財源として、国庫補助金や寄附金（リニューアル時3,100万円）を活用するほか、市外企業を含むPRパネル（掲載料月3,000円）の広告収入を遊具等の備品購入費に充てるなど、一般財源に頼り切らない工夫をしている。

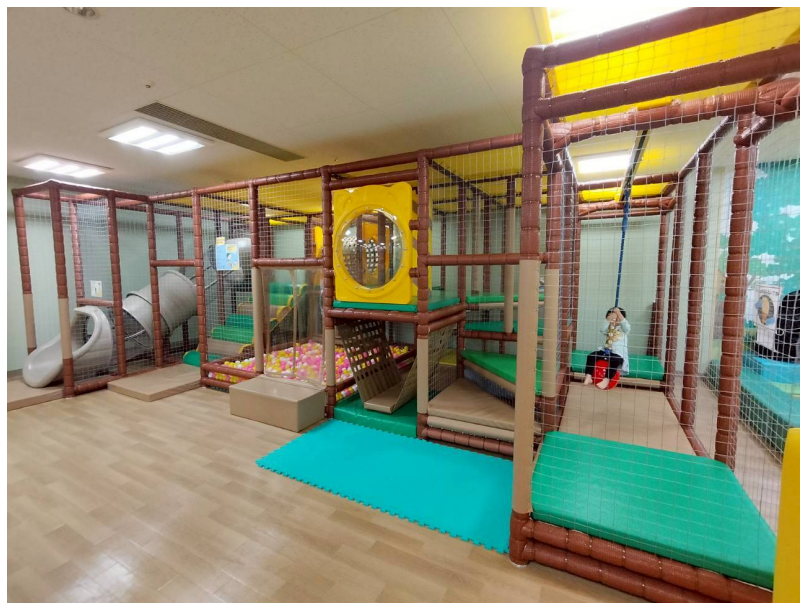
### 4. 所見・西尾市政への反映に向けた課題

・江別市の子育て支援拠点「ぼこあぼこ」を訪れ、地域における子育て環境づくりの工夫を多角

的に確認することができた。館内は広く、乳幼児から小学生までが安心して過ごせるゾーン分けが明確で、安全面への配慮が随所に見られた。大型遊具や感覚遊びのためのスペース、読み聞かせが行える図書コーナーなど、子どもの発達段階に応じた活動が展開できる設計となっており、利用者の滞在時間が自然と長くなる理由がよく理解できた。また、スタッフの皆さんが積極的に保護者へ声をかけ、相談に応じている姿が印象的であった。日常的な育児相談から地域の情報提供まで、家庭を支える“つなぎ役”としての役割が確立されている点は、子育て支援の基盤として非常に重要である。加えて、施設内には多様なイベントや講座が企画されており、単なる遊び場にとどまらない学びと交流の場として機能している。本市においてもこれから生涯学習センターを建設するにあたり学ぶべきことも多いにあり、良いところはぜひ取り入れていただきたい。

- ・ 今回の江別市「ぼこ あ ぼこ」の視察を通じ、子育て支援を都市戦略として位置づけ、行政と民間の強みを組み合わせながら実効性の高い取り組みを進めている点に大きな学びを得た。特に印象的だったのは、商業施設内という立地を最大限に活かし、買い物のついでに気軽に利用できる利便性が来館者の増加につながっている点である。市外利用者が市内を大きく上回るという事実は、交流人口の拡大という副次的効果も生み、地域全体の活力向上に寄与していると感じた。

また、会計年度任用職員による運営体制が安定しており、子育てが一段落した40代の保育士有資格者が中心となっている点も注目に値する。保育現場とは異なる働きやすさが人材確保につながっており、西尾市でも参考にできる視点である。加えて、子育てコーディネーターや助産師との連携により、遊び場の提供だけでなく、育児相談・情報提供を一体的に行う“総合窓口”として機能している点は非常に優れている。



さらに、大型遊具の更新、安全動線の見直し、事故時の

イオンタウン江別2階の子育てひろば「ぼこ あ ぼこ」の大型遊具

フォロー体制、リアルタイム混雑状況の発信など、利用者の安心と満足度を高めるための工夫も丁寧に積み上げられており、利用者視点の運営姿勢が徹底されていると感じた。一方、維持管理費の負担、講座参加率のばらつき、特典利用率の低さといった課題も明確に示され、持続可能な運営には継続的な改善が不可欠であることも確認できた。総じて、江別市の取り組みは、西尾市が生涯学習センター内に設置を予定する「子どもの遊び場」の設計において、立地選定、運営体制、企業連携、利用者ニーズ把握の全てで非常に参考となる先進的なモデルであった。

- ・ 江別市の子育て支援施設「ぼこあぼこ」は、商業施設内に設置することで「天候に左右されず安心して遊べる場所」を提供しつつ、買い物ついでに立ち寄れる利便性を両立していた。特に、市外利用者が多数を占め交流人口の増加に寄与している点は、子育て支援と地域活性化が一体となった好例であり、大変印象に残った。運営面では、保育士資格を持つ職員が中心となって

安定的に運営されており、相談や講座開催など多様なサービスを一体的に提供している姿は、地域子育て支援拠点として理想的なあり方だと感じた。また、併設された民間委託の託児ルームでは、気軽に一時預かりを利用でき、買い物や休憩など自分の時間を確保できる環境が整えられており、リフレッシュと学び、子育てが同じ施設内で完結する仕組みは非常に魅力的であった。今回の視察で得た知見は、西尾市が今後整備を進める「子どもの遊び場」や子育て支援策を検討するうえで大いに活かせると強く感じている。

- ・江別市子育てひろば「ぽこあぽこ」は、西尾市が生涯学習センター内に設置を予定する「子どもの遊び場」の設計において、立地選定、運営体制、企業連携、利用者ニーズ把握の全てで非常に参考となる思いで視察してきました。この施設の特徴は商業施設内に設置され、登録は必要とするものの日頃の生活の中で利用できる身近な空間でもあり、一方で単なる遊び場の提供だけでなく育児や子育ての相談窓口として又、民間託児ルームを併設することで育児世代のリフレッシュと交流のサポート場として大きな役割を果たしているように感じた。その他に、維持管理の負担や利用率の向上を市民や民間企業からの意見や連携支援もうまく活用された大変参考となる事例であった。
- ・商業施設との連携による子育て支援施策のあり方について多くの学びがあった。同施設は平成25年にオープンし、イオンタウン内に立地することで「買い物のついでに利用できる」という利便性を最大化している。会員数は3万人を超え、市外利用者が2万4千人に達するなど、地域交流人口の増加にも寄与している点が印象的であった。利用が集中する時間帯には定員管理や1時間制を導入し、安全で快適な環境の維持に努めている。

運営は保育士資格を持つ会計年度任用職員が担い、平日は子育てコーディネーターが常駐して相談支援を行うなど、遊び場にとどまらず包括的な子育て支援拠点として機能している。また、助産師相談や英語・ヨガなど多彩な講座、併設託児ルーム「きらきら」での一時預かり（1時間300円）も提供し、保護者のリフレッシュ支援に重点が置かれている。

財源面では国の交付金を活用し、市の一般財源負担を抑えつつ、企業のPRパネル（8社、月額3,000円）による広告収入を遊具購入や設備改善に充当するなど、工夫された財源確保策が導入されている。賃料は年間約480万円で、行政が独自に建設するよりも効率的な運営が可能となっている。さらに、施設設置により商業施設全体の集客や空き店舗解消につながるなど、民間側にもメリットが生まれ、Win-Winの関係が構築されている点は特に参考になった。

私自身、年間10万人を超える利用者数と、行政サービスによる商業施設活性化



イオンタウン江別2階の子育てひろば「ぽこ あ ぽこ」の様子

という相乗効果に大きな可能性を感じた。西尾市においても、既存の商業施設と連携した子育て支援拠点の整備や、広告収入を活用した財源確保など応用可能性が高い。今後の子育て環

境整備や公共施設の在り方を検討するうえで、非常に示唆に富む視察であった。

- ・江別市子育て広場「ぽこあぽこ」は、0歳から小学6年生までの子どもとその保護者を対象とした子育て支援センター事業である。人口減少・少子化対策としての施策であり、一言で表現するならば、見事な成果を上げていると言える。事業の詳細は報告書のとおりであるが、子育て世代のニーズを的確に捉え、確かな結果を出している本事業は、本市においても見本とすべき取組であると考え。特筆すべき点は、江別市外からの利用者が大幅に増加していること、そして地域のショッピングセンター内に直営で設置していることである。子育て世代の負担軽減やリフレッシュにつながる事業を自治体が率先して実施することで、子育てのしやすいまちが増え、ひいては国全体の少子化対策にも資するものと考え。年間の事業費はおよそ4,000万円と決して安くはないが、それを上回る効果が得られていると確信した視察であった。
- ・全天候型の子育て支援施設の市民ニーズがあることと大型商業施設の閉店で、新たな企業の進出が参入するタイミングが合致して、ショッピングセンター内に子育て広場ができた。商業施設にとっても

行政にとってもメリットが大きい。実際に利用者は市外からも多くあり、商業施設の売り上げにも貢献して

【利用状況】

○会員数（令和7年5月現在）

30,946人（市内6,496人 市外24,450人）

		H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
利用者数	市内	51,357	39,942	36,464	32,347	32,413	30,148	17,432	22,326	31,105	35,679	42,028
	市外	41,463	44,734	55,783	52,959	51,068	43,783	16,319	15,189	36,346	51,973	60,876
	計	92,820	84,676	92,247	85,306	83,481	73,931	33,751	37,515	67,541	87,652	102,904
利用者数 平均	平日	212	175	193	167	170	151	96	97	141	209	211
	土・日 祝日	363	352	397	390	386	370	198	182	299	431	436

\*R5年度は改修のため1か月半休館する

いる。生涯学習センターに子供の遊び場ができるが、西尾市にも商業施設があるのでタイミングを見計らって、また差別化を図りながら実現に向けて取り組んでもらいたい。

- ・冬は北海道特有の積雪で子どもたちが外遊びできないという地域環境を発端に、江別市では屋内での遊び場づくりとして、大型店の空きスペースを活用し親子で遊びが楽しめる全天候型の子育てひろば(子育て支援施設)を開設した。利用無料で土日祝日も開設しており、協力店舗のサービスや、母親たちの買い物などの「～しながら」という相乗効果もあって、利用率は高く、車で約40分という札幌市内から定期的に利用している親子もいた。令和6年度の利用者は約10万3000人で、この施設のコンセプトに対し、子育て世代のニーズは高く、市外からのリピーターも多いことが分かった。
- ・江別市内には子育てひろばは8カ所がある。視察をした大型店イオンタウンの2階に開設された子育てひろば「ぽこあぽこ」は、約620㎡の広さがあり、年齢別にエリアが設けられていた。大型遊具も設置され、幅広い子どもたちの遊び道具なども用意されていた。親子で楽しく笑顔で遊ぶ姿は、ほのぼのとした雰囲気を醸し出していた。西尾市内においても大型店で空きスペースがある場合、江別市の手法を参考に開設も検討すべきと思った。併設されている「託児ルームきらきら」は、有料であるが、0歳児から2歳児の利用が9割で、1回の利用は3時間までがほとんどとなっている。協力店舗による映画やエステ施術料・美容室メニュー、パソコン教室の割引という特典があることで、利用者増につながっており、令和6年度の利用者数は656人である。西尾市において商業施設内だけでなく、商業施設の周辺に開設することも検討する価値はあると思った。

## ◆視察2日目◆

北海道 恵庭市

テーマ「花のまちづくりについて」

【日時】令和7年11月13日(木) 10時00分～11時30分

【場所】花の拠点「はなふる」

### 1. 視察地の概要

人口約7万人(2026年)で、市域面積294.65平方キロメートルの恵庭市は、札幌市と新千歳空港のほぼ中間に位置し、恵まれた交通アクセスと穏やかな気候風土を持つまちで、早くから住宅地整備を進めると共に、公共下水道や大学・専門学校、工業団地などの都市基盤の整備が進められ着実に人口が増えている。また、支笏洞爺国立公園を後背地とした恵庭溪谷は「白扇の滝」や「ラルマナイの滝」などが点在し、市の観光スポットとして、また、最近では市民主導による花のまちづくりが盛んで「ガーデニングのまち」として全国的に知られるようになった。将来都市像を「花・水・緑 人がつながり 夢ふくらむまち えにわ」とし、「時代に沿った地域運営」、「暮らしの安全安心」、「次世代へつなぐ自然環境」、「人と人とのつながり」、「情報発信・魅力PR」の5つの「まちづくりの視点」を明らかにして施策を推進している。



花の拠点「はなふる」にて

### 2. 調査事項の概要

「花のまち」を掲げたまちづくりを進める中、道と川の駅「花ロードえにわ」の隣接地に花の拠点となる「はなふる」を Park-PFI を利活用して整備した。宿泊施設や店舗などの整備が行われており、来訪者の満足度を高め、観光客の誘客を図る取組みを調査した。

### 3. 主な質疑とその回答

問 宿泊客延べ数の集計方法の見直しはどのような見直しを行ったか。

答 平成22年以降は、観光による宿泊に特化して集計を行うこととしました。そのため、グラフでは急激に人数が少なくなっています。

問 ガーデンの管理を行っている人員は、冬季間も雇用しているか。

答 ガーデンの管理は、指定管理者が恵庭まちづくり協同組合に再委託して実施しています。恵庭まちづくり協同組合は組合員 38 社による官公需適格組合で、市内の 156 か所の公園 や緑地の管理、墓園管理、道路維持管理、除雪事業などを行っている組合です。花の拠点（はなふる）のガーデンの管理にあたっているスタッフは、冬季間は恵庭まちづくり協同組合の別の業務についています。（ただし、はなふるでイベントが催される際には、はなふる内で業務にあたってくれています）また、ヘッドガーデナー 1 名は通年ではなふるの業務にあたっており、冬季間は来年度の 計画作成やガーデンの設計者との調整業務を行っています。



視察の様子

問 公園利用料収入の仕組みについては。

答 ① 道と川の駅花ロードえにわ 運営管理事業者は公募で決定し、都市公園法に基づく管理許可（10 年間）により営業。 募集要項において使用料は売上歩合方式と定め、売上の 8% 以上の提案を求めました。 現事業者の提案は 8% であったことから、使用料は売上の 8% を支払って頂いています。 例) 年間売上 300,000 千円×8%=24,000 千円

② 農畜産物直売所かのな 都市公園法に基づく管理許可（10 年間）によりかのな協同組合（農家 70 戸程度で組織）が 営業。 使用料は 10 年間で 266,400 千円とし、年度ごとの使用料を覚書で定めています。使用料 は協議により決定していますが、おおまかには以下のように使用料を求めています。 純賃料：建物建築費用×期待利回り 必要経費：管理費、修繕費、減価償却費、地代などを積算 純賃料+必要経費=公園使用料

③ スターバックス Park-PFI により事業者を公募しており、年額 2,400 円/m<sup>2</sup>（月額 200 円/m）以上の提案 を求めました。 その結果、事業者から提案のあった年額 2,574 円/m<sup>2</sup>に基づき、支払って頂いています。

④ 宿泊施設 3 と同様に Park-PFI により、事業者を公募し、年額 2,400 円/m<sup>2</sup>（月額 200 円/m）以上 の提案を求めました。 その結果、事業者から提案のあった年額 2,400 円/m<sup>2</sup>に基づき、支払って頂いています。

#### 4. 所見・西尾市政への反映に向けた課題

- ・北海道恵庭市を訪れ、花の拠点「はなふる」を見学した。恵庭市は「花のまち」として知られ、はなふるはその象徴的な施設として、市民と観光客が交流する拠点となっている。広大な敷地に整備されたガーデンや体験型施設は、四季折々の花々が楽しめるだけでなく、地域の自然環境や景観づくりに対する意識を高める役割も果たしている。また、カフェやマルシェ、子どもが遊べるスペースなども併設され、世代を超えて憩える空間となっており、観光振興と市民福

社の両立を実現している点に感銘を受けた。特に印象的だったのは、行政だけでなく市民ボランティアや地元企業が一体となって維持・運営に関わっていることで、地域に根ざした持続可能なまちづくりの姿勢が感じられた。隣接する道の駅は、地元農産物や加工品が豊富に並び、恵庭ならではの食や文化に触れられる構成となっていた。利用者を意識した動線設計がなされており、はなふると道の駅が相互に人の流れを生む“複合拠点”としてうまく連携している点が特徴的であった。本市においても、地域資源を活かした交流拠点づくりや、市民参画によるまちの魅力発信に取り組む上で、大いに参考となる視察であった。

- ・今回の恵庭市「花のまちづくり」の視察を通じ、同市が市民協働と民間活力を巧みに組み合わせながら、地域ブランドを形成してきた歩みを具体的に学ぶことができた。特に、市民有志が始めた「花いっぱい文化協会」やオープンガーデンの取り組みが、行政主導ではなく“市民が主役・行政が伴走”という形で継続的に発展してきた点は大変印象的であった。これは、西尾市における花卉生産や地域コミュニティの力を活かすうえで、非常に参考となる視点である。また、通過される街という課題を抱えていた恵庭市が、その弱点を逆手に取り、道の駅隣接地に拠点施設「はなふる」を整備した戦略性は高く評価できる。Park-PFI 制度を活用し、スターバックスやホテルなど民間事業者を呼び込みつつ、収益を公園整備に還元する仕組みは、財政負担を抑えながら質の高い公共空間を創出する成功例であり、西尾市の公園・観光政策にも応用の余地が大きいと感じた。



道と川の駅「花ロードえにわ」の入口

一方で、駐車場不足や市内周遊への結び付きの弱さ、宿泊客の伸び悩みなど、拠点整備後に生じる“次の課題”も明確に共有いただき、単に施設を整備すれば良いわけではないという学びも得た。特に、来訪者を中心市街地や商店街にどう回遊させるかという課題は、西尾市にも共通するテーマである。総じて、恵庭市の取り組みは、市民の誇りを育みつつ、観光と地域経済を結びつける総合的なまちづくりのモデルであり、西尾市が今後「花と緑」「滞在型観光」を進めるうえで非常に大きな示唆を与える視察となった。

- ・今回の恵庭市「花のまちづくり」視察では、市民協働を核とした継続的な取り組みが、まち全体の魅力向上と観光振興に大きく寄与していることを強く実感した。特に、市民主体のオープンガーデン文化や、道の駅に隣接して整備された拠点「はなふる」は、滞在時間の延伸と経済効果を生み出す仕組みとして高く評価できる。Park-PFI を活用した民間連携により、市財政への負担を抑えつつ質の高い公共空間を実現している点も印象的であった。一方で、駐車場不足や市内周遊への課題など、成長に伴う新たな問題も共有され、持続的な改善の重要性を学んだ。今回の視察を通じ、花卉産地である西尾市だからこそ、「花のあるまちづくり」を地域の強み

として高めていく可能性を改めて実感した。市民協働のあり方、観光と地域経済のつなげ方、官民連携の手法など、多くの学びを今後の政策検討に生かしていきたい。

- ・恵庭市の「はなふる」は、近隣に観光地はあるものの通過される街という課題を抱えていた恵庭市が、市民からの「花のまちづくりの拠点施設が欲しい」という熱意と、行政の「花を観光資源としたい」という思いが合致し、



花の拠点となる「はなふる」の敷地内

気軽に花と緑に触れられる公共空間として整備計画が始まり、道の駅隣接地に拠点施設「はなふる」を整備した戦略的事業である。Park-PFI 制度を活用し、スターバックスやマリオットホテルなど民間事業者を呼び込みつつ、収益を公園整備に還元する仕組みは財政負担を抑えながら質の高い公共空間を創出する成功例であるように感じた。

尚、当初の管理施設投資も既存の施設が無駄なく利活用され、滞在型空間の創設にも子育て支援センターや RV パークを併設することで多くの課題克服のための工夫を盛り込むことで節

## Park-PFI活用事例（①花の拠点における宿泊施設整備事業）

事業名：花の拠点における宿泊施設整備事業 【北海道恵庭市】	事業内容の分類 2 / 2
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Park-PFI</span> <span>公園の一体的整備</span> <span>スポーツ施設等の整備</span> <span>地元企業との連携</span> </div>	
<b>事業の特徴</b>	
<p><b>Point① 地元との連携（地域を周遊を促す取組の推進）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>積水ハウス株式会社とマリオット・インターナショナルが取組む地方創生事業「Trip Base 道の駅プロジェクト」の一環として建設された宿泊施設（フェアフィールド・バイ・マリオット 北海道えにわ）</li> <li>※Trip Base 道の駅プロジェクト 積水ハウスとマリオット・インターナショナルは、「未知なるニッポンをクエストしよう」をコンセプトに、地方創生事業「Trip Base（トリップベース）道の駅プロジェクト」として、26道府県の自治体および34社のパートナー企業と連携します。また、旅の拠点となるホテル「フェアフィールド・バイ・マリオット」を2020年10月より、4府県8施設で開業。今後、全国各地の地方創生の一助となることを目指し、1stステージとして2022年春までに6府県15施設を順次開業予定、2025年までに約3,000室規模への拡大を目指します。</li> <li>公募設置等計画に「地域との共生」を掲げ、宿泊者の朝食は隣接する道と川の駅「花ロードえにわ」で調理した地元の野菜や肉を使用した朝食を提供、夕食は市内の飲食店の利用を働き掛けるなど、地域との共生を実践している。</li> <li>また、恵庭市も事業者と連携し、市内消費拡大事業として宿泊施設や市内飲食店に使用可能なタクシーチケットを宿泊者に配布するなど、地域の周遊を促している。</li> </ul>	 
<p><b>Point② 広域観光の拠点（恵庭を核とした新たな観光スタイルの創出）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ターゲットは訪日外国人やアクティブシニア層の宿泊需要であり、レンタカーなどによる車での移動を中心とした旅行者等にとって、交通利便性に優れた恵庭での滞在は好都合である。</li> <li>宿泊施設に長期滞在し、恵庭市内の周遊はもとより、恵庭から近隣自治体の観光地に向き、夜は恵庭に戻るという、新しい観光スタイルが生まれつつある。</li> </ul>	
<b>取組効果</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>新たな価値の創出</b> 全国都市緑化北海道フェアのメイン会場である花の拠点（はなふる）内に泊まるという新たな価値が付与されたことにより、花と気軽に触れ合える環境が整った。</li> <li>■ <b>宿泊＝滞在時間の増加</b> 宿泊施設の整備により、令和4年度の供用開始からこれまでに延べ約3万人の旅行者が恵庭に滞在し、公園をはじめ、市内の飲食店や温湯施設などを利用。宿泊業だけではなくとまらない、地域の他業種への影響の広がりが見られる。</li> <li>■ <b>訪日外国人が恵庭を訪れるきっかけに</b> 宿泊者の50%がアメリカを中心とした外国人旅行者であり、訪日外国人が恵庭を訪れるきっかけとして、宿泊施設が機能しはじめています。</li> </ul>	

34

減されていた。西尾市の公園・観光政策にも地域経済を活性化させるためにこのような考えが必要に感じた。

- ・恵庭市の「花のまちづくり」は、市民有志の活動から始まり、オープンガーデンの展開を経て、

行政が後押しする形で成長してきた点に強い特徴がある。市民主体の取組が長年にわたり蓄積され、現在の拠点施設「はなふる」や Park-PFI 事業へとつながっていることは、地域力を基

Park-PFI活用事例 (②花の拠点 (はなふる) の魅力向上事業)

<b>事業名：花の拠点 (はなふる) の魅力向上事業</b> <b>【北海道恵庭市】</b>	事業内容の分類 <span style="float: right;">2/2</span> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>Park-PFI</span> <span>公園の一体的管理</span> <span>スポーツ施設等の連携</span> <span style="border: 1px solid #0072bc; padding: 2px;">地元企業の参画</span> </div>
<b>事業の特徴</b>	
<b>Point① 特定公園施設の設定 (地元企業の出店機会確保)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 公募設置等指針で求めた特定公園施設は3つ                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○サンディング型市場調査 (令和2年6月~8月実施) の結果を踏まえ、「事業展開を検討している地元企業が複数存在するもの、大きな投資 (事業者負担) による事業展開は難しいこと」、「市内を周遊する情報発信の拠点としての活用が期待されていること」などの課題・要望を解決できる空間を設置すること (必須)</li> <li>○公募対象公園施設周辺の外構を整備すること (必須)</li> <li>○それ以外の部分については、公園利用者が寛げる空間を任意提案とする</li> </ul> </li> <li>➢ この要件を満たす提案として、特定公園施設として地元企業が出店可能な空間が確保され、恵庭おむすびあびすが出店し、恵庭産のお米を使用したおむすびを提供している。</li> <li>➢ さらに、恵庭おむすびあびすの店舗内には、恵庭の観光情報を発信するブースが設けられ、市内の周遊を促している。</li> </ul>	
<b>Point② 公園の魅力向上 (立ち寄り動機付けと新たな公園での過ごし方の提案)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ スターバックスコーヒーの出店が、公園に立ち寄る動機のひとつになっていることは間違いないが、飲食のみに留まらない「新たな公園での過ごし方」を提案している。</li> <li>➢ 特定公園施設として整備した市民ガーデンでの花植えや花の手入れ講座の開催、絵本の読み聞かせ会の開催、はなふるBOOKSの設置、キッズパーティーの開催中学生の職業体験の受け入れなど、新たな公園の利活用に取組んでいた。</li> </ul>	 
<b>取組効果</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>公園に立ち寄るきっかけづくり</b> 年間約30万人がスターバックスコーヒーおよび恵庭おむすびあびすを訪れており、公園を利用するきっかけのひとつとして機能している。</li> <li>■ <b>地元企業の参画と地産地消の推進</b> 恵庭おむすびあびすの出店により、地元企業の出店機会を確保できたとともに、恵庭産のお米の消費拡大にもつながっている。</li> <li>■ <b>公園内の他事業者との連携による魅力の向上</b> 道の駅「花ロードえにわ」(デリシャス株式会社)や農畜産物直売所「かのな」(恵庭かのな協同組合)、フェアフィールド・バイ・マリOTT北海道えにわ(みずほ信託銀行株式会社)、指定管理者(株式会社ガーデンシティ恵庭)などが連携し、合同でイベントなどを開催するなどの動きが活発であり、公園の新たな利活用についても検討が進められている。</li> </ul>	

38

盤にしたまちづくりの成功例として大変示唆に富むものであった。視察で特に学びとなったのは、2つの Park-PFI 事業である。1つ目は、令和2年に開始した宿泊施設整備事業で、積水ハウスとマリOTTインターナショナルによる100%民間出資のホテル建設である。公園内への立地という新しい手法で、観光客の滞在促進や街の認知度向上に寄与している。2つ目は、令和3年に整備された「花の拠点 (はなふる)」の魅力向上事業で、スターバックスを中心とする飲食・物販施設が設置された。代表事業者は札幌市の不動産開発会社アルファコート株式会社で、こちらも100%民間資本による建設となっている。

いずれも定期借地 (20年契約) で、市は土地の貸付による安定収入を確保している。賃料は都市公園法に基づき平米単価200円で設定され、ホテル施設からは約3,000㎡で月額60万円、飲食施設からは約2,000㎡で月額40万円の収入がある。市は財政負担を極めて低く抑えながらも、質の高い民間サービスを市民・観光客に提供できており、公民連携のメリットが明確に示されていた。また、「はなふる」は道の駅と連携し、年間を通じて高い来場者数を誇り、地域経済への貢献度も大きい。一方で駐車場不足や市内周遊への課題、宿泊客の伸び悩みなど、次の段階に向けた政策的な検討も必要とされている。西尾市においても、市民活動の力を活かした花のまちづくりや、市有地を活かした Park-PFI の手法は大きな可能性を持つ。民間の投資とノウハウを取り込みながら、地域の魅力向上と財源確保を両立する恵庭市の事例は、本市のまちづくりにおける重要な参考となった。・恵庭市の花の拠点「はなふる」は、道の駅の拡張事業として整備された大規模な都市公園であり、道の駅に隣接する観光拠点として位置づけられている。道の駅と一体となった魅力的な空間を形成することで、来訪者の満足度向上を図るとともに、観光客の一層の誘致を狙いとした取り組みである。「はなふる」では、Park-PFI

制度が導入されている。事業者が設置する民間施設の収益を公園整備や管理に還元することを条件に、都市公園法に基づく特例措置をインセンティブとして認める仕組みであり、公民連携による持続可能な公園運営のモデルといえる。重要な点は、この仕組みが単に公園内の利便性向上にとどまらず、公園周辺エリアも含めた空間全体の魅力向上に資していることである。季節変動による来訪者数の減少や、多額の事業費負担といった課題はあるものの、恵庭市の先進

### Park-PFI活用事例（②花の拠点（はなふる）の魅力向上事業）

- 事業期間：20年間（令和3年 7月～令和23年7月）
- 公募対象公園施設（便益施設）
  - ・名称 スターバックスコーヒー はなふる恵庭店
  - ・事業者 代表法人 アルファコート株式会社
  - ・建築面積 251.18m<sup>2</sup>
  - ・建築 鉄骨造 1階建て
  - ・開業日 令和3年12月26日
  - ・営業日時 7時～22時（不定休）
  - ・集客性、知名度の高い世界的なコーヒーストアを整備
    - 来訪者の増加はもちろん、新たな層の集客や、事業者や幅広い利用者を通じた様々な地域情報の拡散、拡大を図る
  - ・今後の事業展開
    - ↳地域の方とのつながりを目的とした各種イベントの実施(市民参加型の花植え会、こども向け絵本の読み聞かせ等)
    - ↳公園内で実施されるイベントへの協賛、コーヒー無料配布等
- 特定公園施設
  - ・地元事業者による飲食販売「恵庭おむすびゑびす」
    - 市内の飲食店情報（パンフ・マップ）発信の役割も担う
  - ・市民ガーデン
    - 市民参加型のガーデンを整備し市民同士のつながりの場所としての役割を担う
  - ・その他周辺の外構（ドライブスルー道路舗装、目隠しフェンス、駐車場等）
- 利便増進施設（駐車場内誘導看板、インフォメーションボード）

35

的な取り組みは、今後の公園整備および観光振興を検討する上で極めて示唆に富む事例である。本市においても、観光と地域経済の活性化を見据えつつ、Park-PFIの積極的な導入を検討すべきであると強く感じた。

- ・千歳から札幌まで繋がる国道36号線があるが、恵庭市は観光資源を生かし切れていない通過型のまち等と評され課題となっていた。道の駅や「はなふる」の建設により年間の入り込み客数や宿泊者も順調に伸びている。春夏秋冬季節にあわせたイベントを開催されており、花がなくても楽しめるようになっていた。西尾市も国道23号線の通過まちにならないよう、道の駅周辺またはファーマーズマーケット周辺を観光地として花等の資源を生かした魅力ある拠点整備が必要と考える。
- ・恵庭市は、北海道最大の花苗の産地のまちである。その歴史は古く昭和36年と、今から64年前に会員7人で発足した「花いっぱい文化協会」でスタートし、翌年には会員数74人、協賛会35会員まで拡大した。花苗を作り、市民が買い、育てる仕組みが出来上がってきた。その後も市民ボランティアを中心に市民と行政、民間が連携して特色を生かしたまちづくりを歩んできたことを実感した。まちづくりには、財政厳しい中で、官民連携、公民連携が重要であり、市民が中心となる大切さを再認識した。平成18年7月に国土交通省のまちづくり交付金5億5000万円を活用して、道と川の駅「花ロードえにわ」を整備した。令和2年11月には拡張事業として、滞在時間及び観光消費の増加を目指した新たな観光振興策で花の拠点「はなふる」が供用開始しており、環境拠点をつくる恵庭市のまちづくりの象徴的な施設となっている。魅

力向上のため、国土交通省のPark-PFI(公募設置管理制度)を活用して、エリア内に民間による宿泊施設を整備した。また、観光入込客増を目指す飲食施設や、花苗及び農産物等の産直販売等の複数が出店しており、にぎわいを創出している。市内観光の令和6年度の年間来場者数は約178万5000人となっており、複合的な魅力の重要性を実感した。西尾市において、観光入込客増の魅力向上のカギを模索すべきと思った。

- ・キャンピングカーなど車中泊を希望する人が安心して泊まれる有料施設の「RVパーク花ロードえにわ」は、1台あたり一泊2500円、日帰り1250円で、24時間使える無料のシャワー室やキッチン、談話室を完備している。有料でコインランドリーもある。併設で子どもたちの「や

Park-PFI活用事例

**<成果>**

- 朝は犬の散歩、昼間は保育園児の遠足や花愛好家の鑑賞会などなど、市民が日常的に利用する公園として定着  
⇒ 日常的に花と緑にふれられる豊かな生活環境の実現
- YEGフェスタ(えにふえす)やハッピーハロウィンなど、恵庭市内で開催されてきた多くのイベントが花の拠点(はなふる)での開催に移行  
⇒ 花の拠点(はなふる)に行くと、いつも、何かが
- 観光入込客数、滞在時間および観光消費が大幅に増加  
⇒ 観光入込客数 H28:1,267,800人      R4:2,010,800人      R6:1,819,073人  
宿泊客延数      H28:0.9万人      R4:0.4万人      R6:1万人  
観光消費額      H26:55億円      R2:58億円      R6:86億円
- 観光入込客数の増加に伴い、はなふる内の民間事業者の各事業も好調



**令和4年(2022年)**  
第39回全国都市緑化北海道フェア ガーデンフェスタ北海道2022  
34万人が来場



**令和6年(2024年)**  
第40回都市公園等コンクール 国土交通大臣賞(設計部門)

39



YEGフェスティバル ~えにふえす~

ってみたい」をかなえる新しい恵庭の遊び場・えにわファミリーガーデン「りりあ」などの施設も大きな魅力になっていると感じた。西尾市においても、一色さかな広場などにキャンピングカーなど車中泊を希望する人が安心して泊まれる施設として、RVパーク整備の可能性も提言したい。

## ◆視察3日目◆

北海道 札幌市

テーマ「カスタマーハラスメント対策について」

【日時】令和7年11月13日(金) 10時00分~11時00分

【場所】札幌市役所

### 1. 視察地の概要

札幌市は北海道の道庁所在地で、人口195万人を抱える政令指定都市です。観光・商業・行政機能が集積し、市民からの問い合わせや窓口対応が非常に多い大都市特性を有しています。こうした環境の中で、職員の負担増や強い言動によるトラブルが顕在化したことを背景に、全国に

先駆けてカスタマーハラスメント対策を全庁的に整備しました。ポスター周知、通話録音、マニュアル作成、相談窓口設置など、段階的かつ組織的に取り組みを進め、職員の安全確保と市民との良好なコミュニケーションの両立を目指している点が特徴です。

## 2. 調査事項の概要

札幌市では、市民対応の最前線に立つ広聴部門において、強い言動や長時間の拘束による職員の精神的負担が深刻化していた。令和5年1月のアンケートでは、約7割の職員がカスタマーハラスメントにより強いストレスを感じ、9割以上が日常的に負担を抱えているという実態が明らかとなった。この結果を受け、市はまず広聴部門を中心に対策を開始し、段階的に全庁へ展開していった。

最初に取り組んだのが、市民への「気づき」を促すポスターの掲示である。「あなたはカスハラしていませんか？」と問いかける内容とし、来庁者のトーンダウンや冷静な対話を誘導する効果が見られた。次に、市民の声を聞く課で通話録音を試行し、その後各区の広聴部門へ拡大した。録音アナウンスにより、強い口調が抑えられ、通話時間が短縮されるなど実質的な改善が得られた。

さらに、市としての統一基準を整えるため、「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を策定した。マニュアルには、定義、未然防止、発生時の対応、録音運用、世間話が30分続いた場合の判断基準など、現場で迷わず行動できる指針が示されている。また、個人判断ではなく「組織として対応する」ことを重視し、複数対応や上司への相談を促す仕組みも整備された。

令和6年度からは全庁的な取り組みとして、総務局行政部に相談窓口を設置。管理監督者への研修、市長・幹部向けセミナー、弁護士との連携なども進められ、組織全体で職員を守る体制が強化されている。また、除雪業務など委託現場でも同様のマニュアルを共有し、民間従事者の保護にも配慮している。

全体として、札幌市は「職員の安全確保」と「市民への丁寧な対応」の両立を掲げ、段階的・組織的にカスハラ対策を進める先進的な自治体である。



札幌市役所前にて



視察中の様子

## 3. 主な質疑とその回答

問 職員からどのようなカスハラ事例が寄せられていますか(内容・件数・増加傾向など)。

答 電話や面談において職員を長時間拘束する事案、同じ内容の意見や要望を繰り返す事案、職員に対する&言に関する事案、これらが複合する事案などが発生しています。件数について顕著な増減はないと理解しています。

問 対策を始めるきっかけはどのようなことからですか。具体的な内容をご教授ください(苦情急増・職員の休職など)。

答 職員に対する著しい迷惑行為があり対応に苦慮する事案もあったところ、令和4年10月に民間企業がカスタマーハラスメント対策を公表し大きな反響があったことがきっかけとなり、さまざまな意見が集まる広聴部門において対策について検討を開始しました。

問 他都市と比べて、札幌市に特有の課題はありましたか。

答 本市特有の課題ではありませんが、積雪寒冷地であるため、冬季の除雪に関する苦情、要望が多く、カスタマーハラスメントにつながる場合があります。

問 マニュアルはどのように作成しましたか(現場の声をどう反映させたか)。

答 本市では令和6年9月に「札幌市職員カスタマーハラスメント対策マニュアル」を策定しています。このマニュアルの策定に当たっては、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえるとともに、本市のこれまでの不当要求行為に対する取組や寄せられた相談事例を参考にしました。



視察中の様子

問 啓発ポスターなどの周知の文言はどのように決めましたか。

答 カスタマーハラスメント当事者は自覚がないことが多いため、気づきを促す文言としました。

問 啓発ポスターを作成するにあたり、市民の理解を得るためにどのような工夫をされましたか。

答 意見や苦情等を抑え込む意図ではなく、カスタマーハラスメント行為を予防することを目的としていることが伝わるよう、デザインや文言等を工夫しました。

問 職員が「これはカスハラだ」と判断する基準はどのように決めましたか。

答 上記4の厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしました。カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、「要求内容の妥当性」、「手段・態様の相当性」の2つの観点から判断を行っています。

問 導入後、カスハラ件数や職員のストレスはどのように変わりましたか。また、職員から「守られている」という安心感は高まりましたか。

答 本市では令和6年9月に「札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しています。この基本方針策定の前後における定量的なデータはありませんが、研修などの機会において、受講した職員から安心して対応できるようになったとの声を聞いております。

問 市民からの理解・反発の声はどのようですか。

答 基本方針を公表してから、市民から大きな反発の声は寄せられておりません。カスタマーハラスメントが社会問題として広く認識されるようになったこともあり、本市における対策の必要性についても、概ね理解を得られているものと理解しています。

問 職員が被害を受けたとき、相談や報告ルートはどのようですか。

答 職員が相談できるよう、所属長を相談対応者としているほか、対応が著しく困難な事例に適切に対応するため総務局に相談窓口を設置しています。また、発生した事案に応じて、カスタマーハラスメント対応に知見を有する弁護士に相談できる体制を整えています。

問 弁護士や外部専門家と連携する仕組みはありますか。

答 上記10のとおり、発生した事案に応じて、カスタマーハラスメント対応に知見を有する弁護士に相談できる体制を整えているほか、弁護士に講師を依頼して研修を実施しています。

問 今後さらに強化したい取組はありますか。

答 本年6月に労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントを防止するために事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けられることになりました。この事業主が講ずべき措置の内容について、今後、国から指針が示されることから、本市の取組についても、この指針の内容を踏まえて改めて検討したいと考えています。

問 西尾市のような中規模自治体が導入するなら、最初にやるべき一歩は何と考えますか。

答 カスタマーハラスメント対策を講ずるに当たっては、団体の規模に関わらず、取組の基本方針・姿勢を示すことが望ましいと考えます。また、改正労働施策総合推進法の施行後は、事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けられることから、この改正に対応する必要があります。

#### 4. 所見・西尾市政への反映に向けた課題

・北海道札幌市を訪れ、先進的に取り組まれているカスタマーハラスメント対策について学んだ。



SAPPORO 札幌市働きやすいまち推進協議会 (札幌市・札幌商工会議所・道合北海道札幌地区連合会)

札幌市が作成したカスハラ防止啓発のチラシ

札幌市では、職員を守る体制づくりを行政の重要課題と位置づけ、明確な指針を整備している点が印象的であった。職員が不当な要求や暴言に対して適切に対応できるよう、組織として一人を守る仕組みが確立されている。また、利用者に対しても、適正な対応を求める啓発を行い、市民と行政の健全な関係づくりを進めていることに感銘を受けた。カスタマーハラスメントは、行政サービスの現場で深刻化しつつある課題であり、職員が安心して働ける環境を整えることは、市民サービスの質を維持する上でも不可欠である。西尾市においても、札幌市のように明確な基準と支援体制を整え、職員を守る意識を行政全体で共有していく必要性を強く感じた。すぐにでも取り組むべきだと考える。

- 今回の札幌市におけるカスタマーハラスメント対策の視察を通じ、自治体が市民対応の質を守りつつ、職員の安全と尊厳を確保するためにどのような仕組みを構築しているかを具体的に確認することができ、大変有意義であった。札幌市がまず「市民の声を聞く課」を起点に小規模な録音導入から始め、アンケートで実態を把握し、段階的に全庁展開へと進めたプロセスは、現場を理解した現実的かつ再現性の高いアプローチであると感じた。

また、録音告知によって市民の言動が落ち着き、通話時間の縮減にも効果が見られたという点は、職員の心理的負担軽減の具体的な成果として非常に示唆に富む。さらに、ポスター掲示を通じて市民に「気づき」を促す手法は、対立を煽らずに行動変容を引き出す点で優れた工夫である。マニュアルづくりにおいても、法的助言を踏まえながら「機械的一律運用ではなく柔軟対応を重視する」姿勢は、行政として極めて適切な判断だと評価できる。

一方で、録音の法的整理、効果測定指標、教育委員会への展開など、今後さらに詰めるべき課題も明確となった。西尾市でも、市役所窓口での長時間対応や強い言動による職員負担の課題が指摘されており、札幌市の段階的導入モデルは十分に参考になると確信した。まずは庁内の意識共有と周知から始め、録音運用や相談窓口の整備へと丁寧に歩みを進めていくことが、持続可能な対策につながると感じた。

- 今回の札幌市におけるカスタマーハラスメント対策の視察を通じ、自治体として市民対応の質を維持しながら、同時に職員の安全と尊厳を守るという難しい課題に対し、具体的かつ実効性のある取組を積み重ねている点に深い感銘を受けた。特に、録音導入により通話の長時間化の抑制や、強い口調の相談者が落ち着くなど、明確な行動変容が見られた点は大きな学びである。また、マニュアル整備や全庁展開のプロセスも体系的で、組織対応へと転換していく姿勢は、西尾市にとっても極めて参考になるものであった。さらに、弁護士との連携や相談窓口の設置など、職員を支える体制づくりが進んでいることは、安心して市民対応に向き合える環境の形成につながっている。今回得られた知見を踏まえ、西尾市においても職員が誇りと安心を持って働ける環境整備を進めるとともに、市民とのより良い関係構築に向け、実践的な対策の検討を進めていきたいと強く感じた。
- 札幌市における視察は、自治体が市民対応の質を保持しつつ、職員の安全と尊厳を確保するためにどのようにカスタマーハラスメント対策をおこなっているかを学んだ。当初は広聴部門での先行的な取り組みを皮切りに、令和6年度から全庁的な対策を開始どのような仕組みを構築しているかを具体的に確認することができ、大変有意義であった。

この視察では、カスハラの実態は正当な苦情との線引きが曖昧であり具体的な判断基準の明確化が必要であるため、弁護士等の助言を参考に非公開の対策要綱とマニュアルを策定しカスタマーハラスメント対策を通じ各部署内での連携や相互支援体制が不可欠であると感じた。

又、市民や相手に対する発信も抑止力となり、対策の大きな手助けとなることも伺うことができた。庁内の意識共有と録音機運用や相談窓口の整備を進めていくことが、持続可能な対策につながると思

われた。

- 札幌市では、近年顕在化するカスタマーハラスメントに対し、職員を守りつつ市民対応の質を保つための実践的な対策を進めている。今回の視察で特に印象的だったのは、録音機器の導入と、それを適切に運用するための明確な基本方針である。録音機は全ての電話に設置するのではなく、主要な受付電話に外付けする方式で、通話は自動録音され翌日に上書きされる。問題が生じた際に限り、録音データを検証して事実を確認することで、職員・市民双方にとって公平な対応が可能となる。対面においても、職員が必要と判断した場合には相手に告知した上で録音を開始する運用が始まっており、激しい言動があった際に「録音を行う」旨を伝えることで、むしろエスカレーションの防止につながっているとの説明が印象的であった。

一方で、録音の運用には慎重さも求められる。市民の多くは何らかの課題や不安を抱えて窓口に来ており、怒りの感情が見られたからといって一律に「カスハラ」と扱うべきではない。札幌市の優れている点は、このようなグレーの領域に対し、黒白を決めつけるのではなく、「要求内容の妥当性」と「手段・態様の相当性」という2軸で判断する仕組みを整えた点である。令和6年9月に策定された「カスタマーハラスメント対策マニュアル」は、具体的なハウツーを羅列したものではなく、個別事案に応じた柔軟な判断を可能にする考え方の整理を重視している。

- 本市の窓口や電話対応の現場で、市職員に対するカスタマーハラスメントが散見される状況は、看過できない問題である。それは職員の心身の健康を損ね、離職やモチベーション低下につながるだけでなく、結果として市民サービスの質の低下にも直結するからである。その意味で、「カスハラは許さない」という市としての明確なメッセージを条例という形で示すことには、大きな意義があると考えている。

ただ一方で、行政に対する苦情や強い要望の中には、当然ながら市政をより良くするための真つ当な声も多く含まれていることは念頭に置かなければならない。本市においてカスハラ対策条例を検討する際には、「職員を守ること」と「市民の正当な意見表明の保障」の二つを、どう両立させるかが最大のポイントになると感じた。

- カスタマーハラスメント対策には、啓発と周知に大きな効果があると感じた。多様化する市民ニーズに、職員を守るためにも西尾市としても啓発・周知のため条例化をし、対策をとっていく必要がある。また、職員の発言や行動がトリガーになることもあるので、待遇等の向上を合わせて図っていかなくてはならない。
- 数年前からセクハラ、パワハラが厳しく問われる時代となっており、近年はカスハラが社会の大きな課題としてクローズアップされている。特に理不尽な意見や主張の対処がむずかしい環境にある行政にとっては、古くからある今日的な重要課題となっている。このため、全国の自治体で対策条例を制定する動きが出ている中、職員を守るために作成したカスハラ対策マニュアルによって、定義を明確にして共有化を図っている先進的な札幌市の取組は参考になった。ただ、カスハラ定義のむずかしさも感じた。

対策マニュアルでは、具体的なカスハラとして、長時間の電話などの時間拘束や、頻繁な来庁などのレポート型、恫喝などの暴言、反社会的な言動などの脅迫、優位な立場を利用した権威型、インターネット等での氏名公開などのSNSへの投稿、金銭などの過度な要求、わいせつ行為などのセクハラ等をあげている。全庁的な取組として①発言内容の録音(相手方に告知)②対応の中止(膠着状態になってから30分後を目安)③厚生労働省の「対策企業マニュアル」を参考に類型ごとの判断基準や対応例を示す…を柱にしており、市長を含む幹部職員を対象としたセミナーも開催している。相手によって対応が異なることのないように職員の共通認識が重要と思った。

- ・令和6年11月に「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が道議会で可決され、同7年4月に施行された。罰則規定なしの条例であり、札幌市は国の労働施策総合推進法の改正を踏まえて対策のブラッシュアップを進めていく方針であり、これといった決め手が見つからない中で、手探りでの取組をしている状況を知ることができた。愛知県も令和7年7月に防止条例を制定している。西尾市においても、カスハラと思われる方々が西尾市役所を来庁されている状況から、職員個人での解決は困難であり、国や愛知県の取組と近隣自治体の動向を注視し、早期の防止条例の制定が必要と思った

項 目	支出金額	備 考
調査研究費	849,340円	旅費 834,940円 手土産代 14,400円
計	849,340円	