

岡崎市議会議長 様

支出番号

会派名 民政クラブ

代表者名 加藤嘉哉

下記のとおり、政務活動を実施したので報告します。

## 政務活動報告書

令和 7 年 8 月 19 日提出

活動年月日	令和 7年 7月 8日 (火) ~ 7月 10日 (木 )	
氏名	鈴木英樹・加藤嘉哉・原紀彦・白井正樹	
用務先 及び 内 容	1 7月 8日	用務先 北海道苫小牧市
		内 容 ゼロカーボンシティの達成に向けた苫小牧市の取り組みについて
	2 7月 9日	用務先 北海道石狩市
		内 容 脱炭素・再生可能エネルギー推進について
	3 7月 10日	用務先 北海道札幌市
		内 容 カスタマーハラスメント対策について
	4 月 日	用務先
		内 容
備 考		

視 察 者	鈴木英樹、加藤嘉哉、原紀彦、白井正樹
視 察 日 時	令和7年7月8日(火) 14時00分～15時30分
視 察 先 ・ 概 要	北海道苫小牧市（R6.12.31 現在 住民基本台帳） ・人口：165,590人 ・世帯数：91,421世帯 ・面積：561.58km <sup>2</sup> ・特記事項：北海道の物流・経済を支える交通の要。海運では、苫小牧港は北日本最大の国際拠点港湾で国内向け取扱量は1位。陸輸送では、道内主要都市への容易なアクセス。航空輸送は、全国・世界に広がる空のアクセスがあり、多種多様な産業が集積する。
視 察 内 容	ゼロカーボンシティの達成に向けた苫小牧市の取り組みについて
選 定 理 由（目的）	脱炭素先行地域として選定され、先進的な取り組みが進められている。その内容は、自動車関連企業のみではなく、様々な企業と連携し各事業が順調に軌道にのり推進されている。また、その推進に当たり全庁的な取り組みを推進されていることから選定する。
岡崎市の現状と課題	本市においても、脱炭素先行地域に選定され、かつ令和2年2月27日の令和2年3月定例会において、「2050年に市域の温室効果ガス排出量ゼロの達成を目指す」ことを表明しました。しかし、全庁的な取り組みとは言えない状況と、関連企業との連携が順調ではない状況にあると考える。
視察概要 <視察の様子> 挨拶 議会事務局 副主幹 岸田 壮司様  <取り組み説明> 環境衛生部 ゼロカーボン推進室脱炭素先行地域推進主幹 干谷 洋平様  <視察メンバー> 	<b>1、概要とゼロカーボンの施策について</b> <背景> ①多種・多様な産業が集積するまち （紙・パルプ、自動車、石油・天然ガス、化学、産業ガス、鉄・金属、食品、物流） ②市の気温上昇 1940年と2020年代の平均気温を比較すると約2.5℃上昇し、最高気温30℃を超える日数が、50年間で2.3倍に上昇。また、最低気温-10℃を下回る日数は、50年間で2/3に減少する状況にある。 ③CO2排出量の傾向 苫小牧港と新千歳空港のダブルポートを擁した人流・物流拠点と、様々なものづくり産業が集積した道内有数の工業地域として発展したため、産業部門からの排出が約7割を占める状況にある。 <取組> ①ゼロカーボンシティ宣言 ・2021.8.24 「2050年までに二酸化炭素の実質排出量ゼロを目指す」宣言をする。 ②市役所内部の計画推進体制の構築 ・ゼロカーボンに関する業務は、環境衛生部と産業経済部が連携し主導する。 ・ゼロカーボンタスクフォース（次長級会議）、ゼロカーボンプロジェクトチーム（課長・次長級会議）、ゼロカーボンワーキンググループ（担当課長会議）など、各役職階級の組織と役割を編成し縦横的な取り組みの推進体制を構築する。 ③第4次環境基本計画～第1期ゼロカーボン推進計画～の策定 ・2030年度までにCO2総量削減目標を、2030年度までに48%削減(基準年2013年比) ・市・事業者・市民が連携して取り組むことができるように具体的に示す。 （事業部門△51%、運輸部門△35%、廃棄部門△25%）

#### ④重点対策加速化事業にも採択（令和4～9年度）

- ・市有施設 10 か所に太陽光パネルを設置（PPA）
- ・公用電気自動車（EV）の導入（3台）
- ・ゼロカーボン×ゼロごみ作戦！

スローガン「CO2 CO2（コツコツ）いこう♪次世代のために」58事業を実施  
イベント等参加者数：30,785人、補助金等支援件数：363件

- ・「令和5年度未来創造こども会議」での提案実現  
市内全小・中学校で出前講座、夏・冬休みでゼロカーボン実践など
- ・官民一体となり取組の裾野拡大を図る  
「TEAM ゼロカーボンいぶり@とまこまい」組成 市内40事業者が登録

## 2、脱炭素先行地域の取り組み概要について

### ①ダブルポートシティ苫小牧の次世代エネルギー供給拠点形成への挑戦

～産業（立地企業）の脱炭素化が民生（市街地）のゼロカーボンと地域振興に資する  
新たなPPAモデルの構築～

- ・提案者：苫小牧市
- ・共同提案者：出光興産(株)、トヨタ自動車北海道(株)、北海道電力(株)、勇払自治会  
勇払商工振興会、苫小牧港管理組合、(株)ベルポート北海道、苫小牧信用金庫、  
三井住友信託銀行(株)
- ・取組全体像（下図参照）

- 道内随一の工業都市の特徴を最大限活用するため、複数の産業施設に大規模なPVを設置し、**産業部門のCO<sub>2</sub>排出量を大幅に削減**すると同時に、そこで得られる**再エネ余剰電力と地域振興費を活用**して、民生部門の脱炭素化と地域課題解決を図り、**産業の取組が民生に資するモデル**を構築する。
- また、先進的CCS事業により、**2030年までに最大150万t/年のCO<sub>2</sub>貯留を事業化する検討**をするほか、将来的には再エネ電力とCO<sub>2</sub>からの合成燃料等製造により**次世代エネルギー拠点**を目指す。



勇払市街地における地域振興事業（地域振興費拠出モデル）は、設備設置費用に交付金を充てることで**抑制できた電気代の一部を「地域振興費」としてPPA需要家（企業15社）が拠出し、地域の課題解決に活用**する。

## 3、民間企業の取組み概要（施策間連携）について

苫小牧市内には合計10か所の工業団地（総面積1万3千ヘクタール）がある。そのス

ケーブルの大きな産業用地と多種多様な企業 800 社が立地している。この特徴を生かした取組み。

①「北海道バレー構想」で苫小牧市が国際海底ケーブル接続拠点となる

②データセンター立地

ソフトバンク(株)が大規模 DC (データセンター) の建設予定

③水素やペロブスカイトの実証、CCUS 関連や LNG 基地の検討など、様々な脱炭素事業が並行して企業主体で進む。

④我が国初の CCS 大規模実証試験を実施

製油所の CO<sub>2</sub> を回収し地中に圧入をし、挙動確認、地層の温度圧力などのモニタリングを実施中。

⑤北海道国産グリーン水素サプライチェーンの構築

出光興産(株)、ENEOS(株)、北海道電力(株)3 社で、製造したグリーン水素をパイプラインで供給する。

⑥e-メタン製造の取組

太陽光発電設備からの再エネ由来の電力により製造したグリーン水素と、工場で発生・回収した CN 燃料由来の CO<sub>2</sub> を反応させ純国産 e-メタンを製造する。

#### 4、Q & A

Q 市民への意識向上の醸成についてどのように進められたのか？

A 地域自治会に対し、省エネは家庭にやさしい取組として、出前講座などを開催する。

Q ゴミ分別に関して、どのように市民への浸透の取組をされたのか？

A ごみゼロの取組は、全国的に見ても高いリサイクル率の状況にある。その取組は、副読本などを活用し子どもから意識の変化を促した。その変化により、家庭内の意識づけも図れたことからリサイクル率が大幅に向上した。

Q ゼロカーボンハウス促進補助金で令和 6 年度 ZEH の実績が 0 件となっているがどのように判断しているのか？

A 国からの交付金は、ゼロカーボンに関するものと、こども未来に関する補助事業のメニューがある。今回の場合は、こども未来に関する補助事業の方が補助額や利用しやすいことからこちらを活用した結果、ゼロカーボンに関する ZEH が 0 件となった。

Q ゼロカーボン推進に当たって、全庁的に浸透するためにどのように進めたのか？

A 当初は、環境衛生部と産業経済部のどちらがかじ取りをするか問題となった。しかし、CO<sub>2</sub> 総量削減の分類全体（部門：産業、業務、家庭、運輸、廃棄物）を考慮すると連携し主導することが運営上望ましいと判断した。また、横断的にはゼロカーボンタスクフォース（次長級会議）、ゼロカーボンプロジェクトチーム（課長・次長級会議）、ゼロカーボンワーキンググループ（担当課長会議）などで各階層単位で進捗の報告をすることにより当事者意識の醸成を図った。

Q 勇払市街地における地域振興事業（地域振興費拠出モデル）において、余剰電力をモ

	<p>デル地区に活用する運用の仕組みはどのようになっているのか？</p> <p>A 余剰電力の一般家庭への分配などのコントロールは北海道電力(株)さんが担っている。また、モデル地区の居住者は高齢の方が多いため、契約に関しては代理店を設立し、地域の代表者が契約に回り、事務処理としてはメニューの切り替えのみで手続きが完了する。そのことにより、余剰電力の活用分が反映された料金設定となり、モデル地区内の方が効果を楽しむことができる仕組みとしている。</p> <p>Q 大手民間企業が先進的な取組を進められている状況において、行政側として規制緩和等の取組を進められているのか？</p> <p>A 現時点では、立地された企業においては規制緩和等の事例はない状況にある。但し、大手企業の場合は既に国などと検証・調整をされていることから考える。</p>
<p>本市への反映 (意見・課題など)</p>	<p><b>【鈴木英樹】</b></p> <p>今回の視察を通じ主に3点参考になりました。1点目は、本市の課題でもある全庁的な取組みの弱さに対し、ゼロカーボンに関する業務は環境衛生部と産業経済部が連携し主導する縦の体制に加え、役職階級毎にチーム編成され横断的な推進体制を整えていた。2点目は、企業で発生する再生エネルギーの余剰電力を、先行地域の方に供給する仕組みも構築し、モデル先行地域において、電気代の抑止等で市民にも実益が見える形として取組んでいる。3点目は、「CO2 CO2 (コツコツ) いこう♪次世代のために」とキャッチフレーズが馴染みやすい言葉で地道な環境活動の取組を促している。</p> <p>本市においても、より横断的な醸成を図るために庁内の推進体制に加え、役職などの階層的な取組の推進を促したい。また、全市への普及を考えると、モデル地区で削減目標を達成する過程で、モデル地区の市民が実益として実感できる環境づくりを進め、その取組み形態を活かし、さらにカーボンニュートラルの取組が促進するように提言したいと考えます。</p> <p><b>【加藤嘉哉】</b></p> <p>いまやどの自治体でもゼロカーボンシティの取組みは進められているが、取組み内容は、それぞれの自治体における環境や地理的条件等により様々な形で進められている。苫小牧市においては、広大な土地を有し、重化学工業を主とする企業が集積しており、CCS/CCUSの実証プロジェクトを先進事例として推進している。また市民にとっても親しみを感じる「CO2 CO2(コツコツ)いこう♪次世代のために」というスローガンを掲げてゼロカーボンシティの取組みを進めている。</p> <p>本市においても同様、ゼロカーボンシティの取組みは、いかに市民にも意識付けをできるかが鍵となることから、しっかりと市民を巻き込んだ取組みの必要性を改めて実感した。</p> <p><b>【原紀彦】</b></p> <p>苫小牧市は2021年にゼロカーボンシティを宣言。ゼロカーボンに関する業務は環境衛生部と産業経済部が連携し主導している。全庁的な取組が必要となることから全庁が一体となって脱炭素に関する取組を推進するための体制が構築されており、本市におい</p>

でも全庁的な取組にするためには必要な体制整備と感じた。

重化学工業の集積地として、地の利を活かした CCS/CCUS の実証プロジェクトは国内においての先進事例となる。またゼロカーボン×ゼロごみ活動や体験イベントを通じて幅広く市民を巻き込んだ意識改革に取り組むなど、ビジョンから実行に至るまでの総合的アプローチが本市においても必要な取組と感じた。

**【白井正樹】**

「CO<sub>2</sub>CO<sub>2</sub>(コツコツ)いこう♪次世代のために」をスローガンに事業を実施しています。CO<sub>2</sub>CO<sub>2</sub> をコツコツと読むことで、この取組みに親しみやすさを感じました。ゼロカーボン×ごみゼロ大作戦！として、イベントやコンテスト等を通じて、市民のゼロカーボンへの関心の向上に取り組まれています。また、そのイベントでは地元企業とのコラボや、親子での参加等で更なる周知に取り組まれています。合わせて、出前講座の開催も行われているとの事です。その反面、市民の関心をいかにして向上させていくのが課題とも感じました。本市も同様の課題を持っているところではありますが、この活動に地道にコツコツ継続して取り組むことを期待します。

苫小牧市役所内部の取組みとして、「ゼロカーボンタスクフォース(次長級会議)」、「ゼロカーボンプロジェクトチーム(課長・次長級会議)」などで全庁挙げて取り組まれています。本市においても、全庁挙げて職員の意識の向上となる取組みを実施していただくのいかがでしょうか

視 察 者	鈴木英樹、加藤嘉哉、原紀彦、白井正樹
視 察 日 時	令和7年7月9日(水) 10時30分～12時00分
視 察 先 ・ 概 要	<p><b>北海道石狩市 (R6.5.31 現在) 【人口】 56,934 人 【面積】 722.33km<sup>2</sup></b></p> <p>石狩市は北海道の道央に位置し、札幌市の北に隣接する日本海沿岸の自治体である。1996年に市制を施行し、2005年に旧厚田村・浜益村を編入して現在の市域となった。石狩川と石狩湾に囲まれた自然環境に恵まれ、農業・漁業を基幹産業とするほか、石狩湾新港を拠点として物流・工業も発展している。観光資源としては、厚田・浜益地区の海岸や山岳地域、石狩鍋に代表される食文化などがあり、自然と都市機能が調和したまちづくりが進められている。</p>
視 察 内 容	<b>脱炭素・再生可能エネルギー推進について</b>
選 定 理 由 ( 目 的 )	<p>石狩市では、脱炭素社会の実現に向けて、再生可能エネルギーの導入と活用を積極的に進めており、特に石狩湾新港地域では大規模な太陽光発電や風力発電の整備が進められている。また、北海道電力や民間企業との連携により、再エネ由来の電力を活用したデータセンターの立地も進み、地域のエネルギー転換と産業振興を両立する取組が展開されている。こうした取組を通じて、地域経済の活性化とともに、持続可能なまちづくりを推進している。</p>
岡 崎 市 の 現 状 と 課 題	<p>本市は令和2年にゼロカーボンシティを表明し、地球温暖化対策の大きな課題に向けて取組んでいるが、国が2030年までに2013年度比で温室効果ガス排出量46%削減を目指す目標の修正を決定したことで、平成30年に策定した「地球温暖化対策実行計画」における削減目標の修正や普及目標の設定等の大幅な見直しを行った。このように、脱炭素を巡る社会情勢の急激な変化に対応するための施策が、今まさに本市には求められている。</p>
視 察 概 要	<p><b>【環境分野計画の体系】</b></p> <p><b>【地球温暖化対策推進計画】</b></p> <p>① 区域施策編 (市域全体)</p> <p>計画期間：令和3年～令和12年度</p> <p>温室効果ガス削減目標</p> <p>平成25年(基準) 排出量 616千t-CO<sub>2</sub> (10.2千t-CO<sub>2</sub>/人)</p> <p>令和12年(排出目標) 325千t-CO<sub>2</sub> (48%削減)</p>

⑦石狩市オフセット・クレジット（いしかり J-VER）

市有林整備による CO2 吸収量をクレジット化 1,803 t

販売収入：環境分野の施策に活用

⑧「デコ活」：の周知

省エネ機器購入補助金・宅配ボックス設置補助金

市内大型イベント出典による啓発・巡回パネル展など

ナッジを活用した行動変容の働きかけ



↑大規模アウトドアイベント出展

↑ナッジの取組み

食油 回収ボックス

⑨資源環境の取組み

アプリの導入、ボトル to ボトル推進

「ごみ・資源分別案内アプリ」の配信（R6.6～）

- ・ごみ出しカレンダー
  - ・分別検索（分類、名称、写真などから検索）
  - ・ごみを資源として有効活用できるサイトへアクセス
  - ・市内の回収拠点の紹介サイトへアクセス
  - ・ごみ出しの日を通知する設定
- など

アプリ画面



「ボトルtoボトル」の取組み

・令和6年2月22日  
株式会社JEPLANと「地域循環共生圏」の推進に寄与することを目的として協定締結

・石狩市リサイクルプラザに集積されたペットボトルを、株式会社JEPLANグループが全量引き取る

回収ボックス（市役所ロビー）



**再生ペットボトルにリサイクル**

①熱中症対策（令和6年から）

公共施設8か所を「クーリングシェルター」に指定

② 事務事業編（市の施設・事務事業）

計画期間：令和3年～令和7年度

温室効果ガス削減目標

平成25年（基準）排出量 19,678千t-CO<sub>2</sub>

令和12年（排出目標） 9,839千t-CO<sub>2</sub>（50%削減）

⑦公共施設の照明LED化（R3年度～4年度）

公共施設（143箇所）の照明をLED化

①公用車の次世代化（EV等への転換）

PHV車2台、EV2台導入済み

⑦グリーン購入及び環境配慮契約（電力）の推奨

⑤公共施設における再エネ導入ポテンシャル調査事業

（令和4年度～令和5年度：主に太陽光パネル）

④再生可能エネルギーの地産地活に関する連携協定

株市民風力発電「かぜろちゃん」  
1,500kW（3,480,000kWh/年）  
稼働：2005年 / FIP転換：2024年

再生可能エネルギー推進機構  
（特定卸供給事業者）

王子・伊藤忠エネクス電力販売株  
（小売電気事業者）

小・中学校など  
市内公共施設23施設

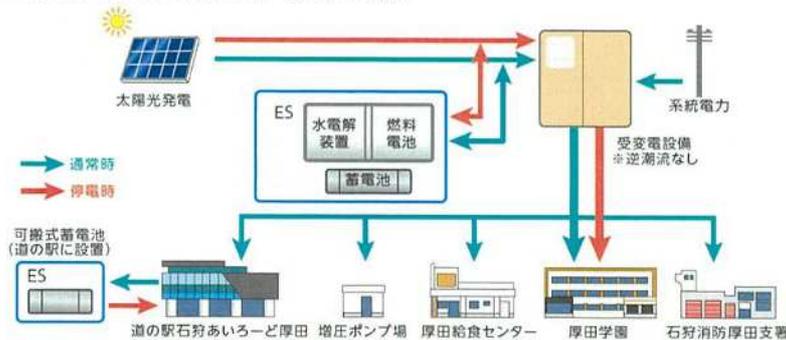
この学校は  
再生可能エネルギー100%  
の電力を使用しています。

【実証期間】 令和6年5月頃～令和8年6月末まで（FIP及びFIT）  
 【供給電力】 年間 3,400,000 kWh ※2022年度かぜろちゃん発電量  
 【供給方法】 一般系統線（北電の送電線網）で託送  
 【実証施設】 市内小中学校 など23施設（年間需要 3,300,000 kWh）

CO<sub>2</sub>排出量 約 **1,370 t** 削減（公共施設 約20%）

⑧マイクロリゾット構築事業

- 災害等で地域が孤立しても送電可能な送電網の構築：停電が多発する地区
- 再エネ由来の水素（再エネ+水）を貯蔵・災害時に利用
- 商用系統電力を併用し、停電リスクを低減



⑤中心核マイクロリゾット構築事業（令和9年稼働予定）



【Q&A】

Q 分別不良による電池やバッテリーの火災についての対応は？

A 過去に爆発などがあった経緯もあり、アプリによるAI分別を導入した。

Q データーセンターについて、雪を活用して熱を冷ますようなイメージで良いか？

A 排熱利用は寒い環境では向いているが、保管しておく場所がないため最大限に活用できていないのが実情。

Q オフセットについて現状を伺う

A 平成24年から始めている。ドローンを使って民間に委託してクレジット化など簡単な手法を検討している。

Q 庁内の中で人材育成など意識づけなどどのようにやっているのか？

A 最終的にはトップダウンが有効と感じる。

Q 市民の方の脱炭素についてどれくらい関心があるのか？

A 全体の60%程度が関心があるとアンケートの回答がある。

【鈴木英樹】

今回の視察を通じ主に3点参考になりました。1点目は、「ごみ・資源分別案内アプリ」を活用し、スマホ所持市民が対象物を写すことにより分別検索ができることにより、簡単に分別種目を判明できる仕組み。2点目は、行政として幅広く再生エネルギーの取組みを促している。そして、エネルギーのベストマッチも考慮し戦略的に取組まれている。また、ブラックアウトの経験から電力供給が停止した場合、水素を活用するなど、電気の貯蔵や再利用など非常時の電力確保を整えていた。3点目は、元財務部署を経験した担当者のため、事業導入にあたり費用対効果など詳細に分析し、市の財政影響を考慮した取組となっていた。

本市については、ごみ・資源分別に関してはアプリがあるが、より活用し易いアプリの検討を促したい。また、地域電力会社「さくら電力」を設立し、公共施設で発電した

本市への反映  
(意見・課題など)

電力を活用し取組んでいる。しかし、財政状況は大変厳しいものとなっているので、事業継続・拡大時にはしっかりとした財政設計の再考を促し、将来の財政負担とならないように取組みたいと考えます。

**【加藤嘉哉】**

石狩市においては、令和4年に脱炭素先行地域に選定され様々な取り組みを進めている。市民にも脱炭素の取り組みを身近に感じてもらえるよう、石狩市の特産物であるイクラをイメージキャラクターとした「ゼロカーボン石狩イクラさん三兄弟」を作成。具体的な取り組みとして、「ごみ・資源分別案内アプリ」の配信を令和6年6月からスタート。また、ペットボトルの再利用として「ボトルtoボトル」の取り組みを実施している。本市においても、市民に脱炭素の取り組みを自分事として行動できる気軽で、簡単にできる取り組みをさらに充実させる必要があると改めて感じた。

**【原紀彦】**

石狩市は本市同様、令和2年ゼロカーボンシティ宣言、令和4年脱炭素先行地域として環境省の第1回公募で全国26自治体の1つに選定された。

ペットボトルのケミカルリサイクルや市民参加型の「デコ活」運動など、資源循環とライフスタイル変革に注力している点や洋上風力発電や再エネルギー100%のデータセンター構想など地域産業との連携が特徴で、本市の再エネの地産地消モデル「さくら電力」のさらなる安定供給体制の強化・販路増強・販促体制の強化など、提言への参考にしていきたい。

**【白井正樹】**

やる気になれば“イクラ”でもできる!として、石狩市の特産でもある“イクラ”で活動を周知しています。また、イメージしやすいキャラクターで親しみを感しました。(本市も“エコマンダー”が活躍しています。)

石狩市は、約7割が森林との事で、その森林の大半は国有林となるとのことですが、J-クレジットでの活用や、市民との植林活動等で、森林を有効に活用しています。また、2機目となるバイオマス発電を計画中で、その原材料となるチップを道内の小枝を活用するとの事です。本市の森林の更なる活用に向けて、参考になるのではと感じました。

また、札幌市近郊の市で、再エネ、ゼロカーボンなどの取り組みについて協議会を作りお互いの取り組みについての連携(視察、意見交換)を図っているとの事です。また、担当者同士でも困った時には相談(連絡)しあっているとの事です。本市も近隣の市町と連携し取組まれているとは思いますが、この活動で更に効果を出すには更なる連携が必要だと思えます。連携が発展し、より高い効果を生むことを期待します。



視 察 者	鈴木英樹・加藤嘉哉・原紀彦・白井正樹
視 察 日 時	令和7年7月10日(木) 10時00分～11時00分
視 察 先 ・ 概 要	<p>視察先:札幌市 人口:1,967,873人(令和7年7月1日現在) 面積:1,121.26km<sup>2</sup> 政令指定都市</p> <p>札幌市概要:石狩平野の南西部に位置し、東西 42.3km、南北 45.4km にわたって市域が広がっている。平坦な中心部などは豊平川が形成した扇状地。市南西部は山岳地帯で、一部は支笏洞爺湖国立公園に指定されている。日本最北の政令指定都市であり、北海道全体の人口の約4割を占め、北海道の中心都市。官公庁の地方支局部が多く立地しているため、北海道における地方中枢都市としての役割を担っている。</p>
視 察 内 容	カスタマーハラスメント対策について
選 定 理 由 ( 目 的 )	<p>札幌市は、令和6年9月に、市民から職員に理不尽な要求や威圧的な言動をする迷惑行為、「カスタマーハラスメント(カスハラ)」から職員を守るため、対策基本方針を策定している。</p> <p>また、職員向けマニュアルも作成し、ハラスメント行為があった場合は、職員の対応を中止することなどを盛り込んでいる。その基本方針では、カスタマーハラスメントは職員の尊厳を傷つけて、職場環境を悪化させ、「業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題」としています。</p> <p>そのカスタマーハラスメントとして、下記を定義しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要求が市の行政サービス内容と関係がない</li> <li>・継続的、執拗な言動</li> <li>・妥当性を欠く謝罪の要求</li> </ul> <p>悪質な場合は警察に通報するなどの対応で、カスタマーハラスメント対策に取り組まれています。</p>
岡 崎 市 の 現 状 と 課 題	<p>本市のカスタマーハラスメント対策啓発ポスターは、札幌市から流用(札幌市→岡崎市に書き換え)させていただき、活用している。また、総務文書課がカスタマーハラスメント対策の手順書を作成し、関係部署に展開し実践しています。本市でもカスタマーハラスメントの事例は発生しており、“税”、“国保”、“福祉”の窓口で起きやすい傾向があります。大きな声や、暴言を言われる方への対応は、比較的はっきりしているので対応がしやすいのだが、窓口に居座るような方、会話が堂々巡りになる方への対応に苦勞している。</p>
視 察 概 要	<p>札幌市が取り組まれているカスタマーハラスメント(カスハラ)対策について、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)総務局行政部総務課</li> <li>2)総務局広報部市民の声を聞く課</li> </ol> <p>より、ご説明をいただいた。</p> <p>1)札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①基本的な考え方             <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政サービスの利用者等からの要望に対しては、丁寧かつ真摯に対応する。</li> <li>・職員の尊厳を傷つける言動は、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題。職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応する。</li> </ul> </li> <li>②カスタマーハラスメントへの対応             <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織として対応 複数の職員で対応する、職員からの相談に応じる。</li> <li>・毅然と対応 発言内容の録音を行う、対応を中止する。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>●発言内容の録音 事実関係の正確な記録のため、会話内容を録音する場合がある。その際は録音する旨を相手方に告知する。</li> <li>●対応の中止 長時間対応が職員の負荷になることや、通常業務や他の利用者へ支障を来すおそれが</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>



あるため、膠着状態になってから30分前後を対応中止の目安とする。

- ・法的に対応する  
警察に通報する、弁護士に相談する。

③その他取り組み

- ・研修の実施  
市長を含む経営層や幹部職員を対象にしたセミナーの開催や、各職場に行政部職員が向いて研修を実施。
- ・部署ごとの取り組み  
庁舎管理規則を改正し、他人の権利を害する録音などを禁止事項として明示。
- ・弁護士等への相談  
マニュアル作成にあたり、弁護士から助言を受けた。また、法的に間違いのない対応を実践するため、弁護士とも緊密に連携。

2)広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策について

①取り組みの背景

令和5年1月に広聴部門にカスタマーハラスメントに関するアンケートを実施。その中で、「悪質クレーム等を受けた直後のストレス」の項目で、7割弱の職員が強いストレスを感じたと回答。また、軽いストレスを含めると9割以上の職員がストレスを感じている結果となった。その結果を受け、カスタマーハラスメント対策に取り組んでいます。

- ・気付きを促すポスターの作成  
令和5年7月～広聴部門で掲示
- ・抑止を期待して通話録音  
令和5年7月～通話録音を試行実施
- ・報道機関を通じて周知  
令和5年6月 取り組みを公表

②取り組みの成果

- ・ポスターの掲示により、カスタマーハラスメント行為の市民への周知が進んだ。
- ・マニュアルで具体的な対応方法を明記したことで、根拠をもって対応できるようになった。  
世間話が続く場合、30分～1時間で対応を打ち切る  
会話が成立しない場合(激高や妄言)には切電する  
正当な理由がない場合、対応職員の指名に応じない

③市民や職員からの声

- ・市民からの声  
○毅然と対応したほうがいい など  
×萎縮して話ができない など
- ・職員からの声  
○不安解消につながった 事務効率が上がった など  
×他部署に苦情が飛び火 など

④現在の課題、目指す方向

- ・行き過ぎた対策により、正当なクレームも安易に排除する事態が生じる恐れがある。  
「カスタマーハラスメント対策の取り組み」と「クレームへの対応能力の維持向上」は両輪であり欠かせない。そのためには、市民対応の原点の立ち返り、傾聴のスキルや丁寧な対応を学ぶ研修を定期的に行う必要がある。
- ・昨今の官民のカスタマーハラスメント対策の取り組みにより、迷惑行為の認知や、それらの行為を許さない風潮になってきた。カスタマーハラスメント被害から職員を守り、安心して市民のために働ける、また働く人すべてが安心して働けるよう、カスタマーハラスメント行為の周知啓発や気づきを促す広報活動を進めたい。

Q&A

Q1 カスタマーハラスメント対策方針、対策マニュアルを策定してからの市民からの件数はどのく





らい変化したのか。

- A1 対策実施の初年度ということもあり、比較はできていないです。また、全庁的にカスタマーハラスメントが起きていて、起きた時にその都度件数を積み上げるルールにはなっていないとことがあり、正直件数は把握していない。その中で、職員向けの相談窓口を5月に設けて、翌年3月まで30件弱の相談を受けている状況です。
- Q2 雪対策室では、5万件/年の電話があるとの事ですが、その対応でAIの活用は検討されたのでしょうか。
- A2 今のところ、AIなどのテクノロジーの活用は考えていない。通話録音で対応しています。
- Q3 民間企業でもパワーハラスメントなどの対策をとっている企業が多くあると思いますが、今後の話しなのですが、そういった企業との連携、タイアップ等のご検討されているのでしょうか。
- A3 民間企業を含めた取り組みとしては、昨年度、経済観光局、商工会議所、労働組合の3者で働き方協議会を設け、協議している。ポスターも少し色味を変えて企業に配布、掲示する等の取り組みを行っています。
- Q4 ソーシャルワーカーの方も同じ課題があると思う。特にコロナの時は特にいろいろなことを言われて辞められた方もいると聞いている。民間の方で困った時の受け皿になるのは、経済観光局の担当になるのか。
- A4 札幌市としての受け皿は特にない。カスタマーハラスメント対策は、労働政策総合推進法が改正されて、使用者に義務化されたものであり、強いて言えば労働監督基準署が受け皿になると思います。
- Q5 窓口対応での録音は、どのようなタイミングで開始するのか。
- A5 暴言や大声等々が始まったタイミングや、お願いをしても止まない方に対して、「録音させていただきます」と伝え、録音を開始する。録音はICレコーダーで行っています。(窓口常備)自動応答のようなオートマチックではない。

本市への反映  
(意見・課題など)

**【鈴木英樹】**

今回の視察を通じ2点大変参考になりました。1点目は、基本的には「苦情などの市民の声を抑える」ものではなく、過剰に反応された方に対して「本人の気づき」を促す取組としていた。2点目は、広聴部の一部の取組みから、庁内各部が同様な境遇のため、所管を総務部として全庁体制とされた。また、全庁のための相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントマニュアルは、あくまで基本であるので、各部で状況により仕様変更されて活用されていた。

本市も同様な状況にある中で、札幌市のポスターを参考にカスタマーハラスメント抑止の対策を進めている。しかし、条例やマニュアル化までは未整備の状況にある。そこで、基本的な考えを活かして早急に整備することを提言したいと考えます。

**【加藤嘉哉】**

昨今、様々な業種において問題となっているカスタマーハラスメントに対して、公共機関として、いち早く市役所職員のカスタマーハラスメント対策を推進した札幌市の取り組み内容は、実際の業務において発生する事例に対して非常に細やか且つ適格な内容となっている。窓口に見える市民の方に対して、しっかりと耳を傾けると同時に、度を越した言動・態度に対して毅然とした対応を明文化されており、職員も安心して働ける環境が整備されていると感じた。民間企業・公共機関を問わず、カスタマーハラスメントは許されるものではなく、従業員・職員を守るという観点からも必要不可欠な取り組みであると考えます。本市においても、取り組みはされておりますが、札幌市の取り組み内容を参考にさらに一歩踏み込んだカスタマーハラスメント対策を進める必要があると感じた。

**【原紀彦】**

札幌市では職員カスタマーハラスメント対策として、令和6年9月に対策要綱やマニュアルと合わせて基本方針を策定した。

取り組みとして、気づきを促すポスター作成、通話録音を試行実施するほか、職員を守るための仕組みの整備と、市民との適切な関係を構築の両面でバランスが取れている。具体的には、ハラスメントの定義や対応手順を明記した独自マニュアルを作成。

また職員が相談しやすい体制整備(専用窓口や担当部署の設置)実施。さらにはカスタハラ対応に関する職員研修を定期的実施するなど対応方法と組織的な対応方針の明確化は、本市の今後の取り組みへの参考となった。

#### 【白井正樹】

カスタマーハラスメント対策として、市民へポスターでの啓発、通話録音や、職員への研修等に取り組まれています。電話での通話録音は、電話を受けた際にガイダンスで促す部署と、会話の途中で録音をさせて下さいとお願いをする部署があるとの事です。また、窓口では、録音器が窓口(取りに行くわけではない)にあり、会話の途中で録音をさせて下さいと職員が申しでて、録音をしているとの事です。本市としても、窓口録音機器を置き、必要に応じて録音する取り組みが必要であることを提言したいと考えます。

また、電話で会話が堂々巡り等で長引いたときは、担当者が電話器に付属している時計で時間を確認(目安 30分~60分)し、会話を打ち切るといった研修を受けているとの事です。本市も、この30分~60分の目安を取り入れることを提言したいと考えます。

ただ、正当なクレームを安易に排除するような事態が起きないようにしているとの事。カスタマーハラスメント対策の取り組みと、クレームへの対応能力の維持・向上はカスタマーハラスメント対策の両輪として欠かせない。

すなわち職員のカスタマーハラスメントに対するスキルが必要と感じました。本市も職員への研修等を通じて、そのスキル向上を目指していただきたい。

