

第9号様式(第6条第1項)

令和7年3月31日

浦安市議会議長 小林 章 宏 様

会派代表者又は議員名

深津 徳則

政務活動費収支報告書

浦安市議会政務活動費の交付に関する条例施行規則第6条第1項の規定により、別紙のとおり、令和6年度
政務活動費収支報告書を提出します。

令和6年度政務活動費収支報告書

1 収 入

(単位:円)

項 目	金 額	説 明
政務活動費	／ 360,000	政務活動費
諸 収 入	／ 155	利子
合 計	／ 360,155	

2 支 出

(単位:円)

項 目	金 額	説 明
研究研修費	0	
調査旅費	／ 62,862	視察旅費
資料作成費	／ 1,780	事務コピー代
資料購入費	0	
広聴費	0	
その他諸経費	0	
合 計	64,642	／

3 残 額

295,358 円 (政務活動費一支出合計)

事業報告書

年月日	事業内容
令和6年 8月19日 } 8月21日	北海道視察、(自民党北海道支部 合同視察) " 経産会 ・ 札幌市 自閉症者支援センター 「ゆい」 社会福祉法人 はるなりの里 (石狩市花川北1条5丁目17番地) ・ 札幌市役所 不当要求行為等対応マニュアル (カスタマーハラスメント対策マニュアル) ・ 小樽市 産業港湾部 産業振興課 小樽市 中小企業振興基本 条例について?

第2号様式

収 入 簿

(単位：円)

伝票No.	年月日	摘要	収入金額	累計額
1 /	R6. 4. 26 /	政務活動費	/ 360, 000	360, 000
2 /	R7. 2. 15 /	預金利子	/ 155	360, 155
				360, 155
計			360, 155 /	

支 出 簿

項目	調査旅費
----	------

(単位：円)

伝票No.	年月日	摘要	支出金額	累計額
1 /	R6. 8. 19 /	バス代 /	/ 1, 820	1, 820
2 /	R6. 8. 20 /	鉄道代 /	/ 960	2, 780
3 /	R6. 8. 21 /	鉄道代 /	/ 2, 100	4, 880
4 /	R6. 8. 18 /	視察手土産代 /	/ 1, 452	6, 332
5 /		欠番 /		6, 332
6 /	R6. 8. 25 /	視察手土産代 /	/ 290	6, 622
7 /	R6. 9. 2 /	航空券・宿泊代 /	/ 56, 240	62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
				62, 862
計			/ 62, 862	

支出簿

項目

資料作成費

(単位：円)

伝票No.	年月日	摘要	支出金額	累計額
1 /	R7. 3. 31 /	事務コピー代	/ 1,780	1,780
2				1,780
3				1,780
4				1,780
5				1,780
6				1,780
7				1,780
8				1,780
9				1,780
10				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
				1,780
計			1,780	

第4号様式

収 入 伝 票

代表者 (議員)	経 理 担当者
	

伝票 番号	1 /	項目 政務活動費		
収入	金額	360,000円	収入 年月日	令和6年4月26日 /
収入	相手	浦安市長		
摘 要	令和6年度 政務活動費			

領収書貼付欄

通帳コピー 別紙のとおり

第4号様式

収 入 伝 票

代表者 (議員)	経 理 担当者
	

伝票 番号	2 /	項目 諸収入		
収入	金額	155 / 円	収入 年月日	令和7年2月15日 /
収入	相手	千葉銀行 千葉興業銀行		
摘 要		利息		

領収書貼付欄

通帳コピー 別紙のとおり



ちば興銀<総合口座>を
ご利用いただきありがとうございます。

顧客番号

おなまえ

フカツ トクノリ様

店 番 号	普通預金口座番号	税 区 分	分 離	マル優限度額	千円
	定期預金口座番号	税 区 分		マル優限度額	千円

お給料、年金などの自動受
取や公共料金等の自動支払
をご利用の際は普通預金口
座番号をご指定下さい。

通帳発行日 02-04-17

The Chiba Kogyo Bank, Ltd.
株 式 千 葉 興 業 銀 行
会 社
金融機関コード 0135

取引店名

印紙税申告納
付につき千葉東
税務署承認済

取引店電話番号 047-354-3711

発行店名

のご案内

- * 現金のほか、手形・小切手・配当金領収証・利札・郵便為替などもご入金できます。
- * お給料・年金・配当金など直接この通帳に振りこまれますと安全・便利です。
- * 各種料金のお支払い・お積立・ご返済などが自動的にできます。

●口座振替サービスご利用メモ

お 受 取 り		お 支 払 い			
給 料	日	電 話 料	日	水 道 料	日
年 金	日	NHK受信料	日	税 金 納 付	日
配 当 金	日	電 気 料	日	ク レ ジ ャ ッ ト 支 払	日
		ガ ス 料	日	生 命 保 険 料	日
				ロ ー ン 返 済	日
				積 立 預 金 振 替	日

●お客さまへのお願い

- ・預金通帳、お届け印鑑、キャッシュカードは厳重に保管する等、盗難防止に十分ご注意ください。
- ・通帳、印鑑、カードの盗難、紛失の場合は、直ちに当店にご連絡ください。
- ・住所や印章を変更される時は、お早めに当店へお届けください。
- ・この通帳は高抗磁力磁気ストライプを採用しておりますが、通帳の磁気ストライプ情報保護のため、磁気を帯びた日用品(携帯電話、パソコン、キャッシュカード、金属製アクセサリなど)を通帳に近づけないよう、ご注意ください。
- ・普通預金取引規定がご入用の場合は、いつでも窓口にお申し出ください。

普通預金(兼お借入明細)



取引残高の欄に一表示がある場合は、お借入残高を表わします。なお一表示がない場合でも、手振、小切手等は取立が済むまでは支払資金といたしませんから、支払資金が不足する場合はお借入となります。

1

	年月日	記号	お支払金額	お預り金額	差引残高	店番号
1	02-04-17	010	ご新約	*1,000	*1,000	360
2	02-07-06	振込	ウラヤスシキ"カイシ"ムキヨ	*120,000	*121,000	968
3	02-09-04	200	*120,000 A T M 支払		*1,000	360
4	03-05-24	振込	ウラヤスシキ"カイシ"ムキヨ	*360,000	*361,000	968
5	04-02-12	100	お利息	*1	*361,001	360
6	04-02-16	200	*361,001 A T M 支払		*0	360
7	04-04-22	振込	ウラヤスシキ"カイシ"ムキヨ	*360,000	*360,000	968
8	04-08-13	100	お利息	*1	*360,001	360
9	05-02-11	100	お利息	*1	*360,002	360
10	05-05-17	200	*360,002 A T M 支払		*0	360
11	05-06-20	振込	ウラヤスシキ"カイシ"ムキヨ	*330,000	*330,000	968
12	05-08-12	100	お利息	*1	*330,001	360
13	06-02-10	100	お利息	*1	*330,002	360
14	06-04-16	200	*330,002 A T M 支払		*0	360
15	06-04-26	振込	ウラヤスシキ"カイシ"ムキヨ	*360,000	*360,000	968
16	06-08-10	100	お利息	*20 /	*360,020	360
17	07-02-15	100	お利息	*135 /	*360,155	360
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

◎小切手等の証券類によるご入金の場合は、お支払可能日をお支払金額欄に次のように表示します。

タテ○○-○○

お支払可能日
小切手等の種類
お支払いできる時刻は小切手等の種類によって異なります。詳細は窓口へお問い合わせください。

第4号様式

支出伝票

代表者 (議員)	経理 担当者
	

伝票 番号	1 /	項目	調査旅費		
支出	金額	1,820円	支出	年月日	令和6年8月19日
支出	相手	JR北海道、北海道中央バス			
摘要	新千歳空港 ⇒ 苗穂 990円 / 苗穂駅 ⇒ 東雁来 210円 / 東雁来 ⇒ 苗穂駅 210円 / 苗穂 ⇒ 札幌 200円 / 札幌駅 ⇒ 北1条4丁目 210円 /				

領収書貼付欄

別紙のとおり

第5号様式

支 払 証 明 書

支 払 金 額	1,820円	支払年月日	令和6年8月19日
支 払 先	J R 北海道、北海道中央バス		
支 払 事 由	交通費		
領収書を徴することができなかった理由	電車切符購入時、及びバス運賃支払い時に領収書を徴する暇がなかったため		

上記のとおり支払いしたことを証明します。

会派代表者又は議員名

深 津 徳 則



新千歳空港 ⇒ 東雁来



2024年08月19日

10:59 ⇒ 13:03 所要時間: 2時間4分(乗車:67分 徒歩:5分) 乗換: 2回

片道: 1,200円

距離: 51.7km

出発 10:59	新千歳空港	出発 1・2 番線	990円 自由席:0円
-------------	-------	--------------	----------------

3駅 J R 快速工ポート 55号

到着 11:19	●	到着 3・4 番線
出発 11:26	北広島	出発 3・4 番線

4駅 J R 千歳線・札幌行

到着 11:46	●	到着 2番 線
出発 11:47	苗穂	

徒歩

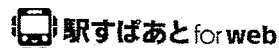
到着 11:52	●		210円
出発 12:36	苗穂駅		

15駅 北海道中央バス・56・東雁来線(札幌駅前ー豊畑・北3条)・豊畑行

到着 13:03	東雁来	
-------------	-----	--

出発	● 乗換駅	↓ 直通	↺ 折り返し
----	-------	------	--------

東雁来 ⇒ 大通



2024年08月19日

14:37 ⇒ 15:35 所要時間: 58分(乗車:32分 徒歩:14分) 乗換: 2回

片道: 620円

距離: 10.1km

出発
14:37 東雁来 210円

15駅 北海道中央バス・56・東雁来線(札幌駅前ー豊
畑・北3条)・札幌駅前行

到着
15:02 苗穂
出発
15:03

徒歩

到着
15:08 苗穂 出発1番
線 200円
出発
15:16

JR函館本線・小樽行

到着
15:19 札幌 到着4番
線
出発
15:20

徒歩

到着
15:24 札幌駅 210円
出発
15:25

1駅 じょうてつバス・南54(札幌駅ー南町4丁目)・南
町4丁目行

到着
15:29 北1条西4丁目
出発
15:30

徒歩

到着
15:35 大通

出発 ● 乗換駅 ⇄ 直通 ① 折り返し

第4号様式

支出伝票

代表者 (議員)	経理 担当者
	

伝票 番号	2 /	項目	調査旅費		
支出	金額	/ 960円	支出	年月日	令和6年8月20日 /
支出	相手	札幌市営地下鉄、JR北海道			
摘 要	大通 ⇒ さっぽろ 210円 / 札幌 ⇒ 小樽築港 750円 /				

領収書貼付欄

第5号様式

支 払 証 明 書

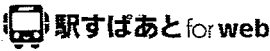
支 払 金 額	960円	支払年月日	令和6年8月20日
支 払 先	札幌市営地下鉄、JR北海道		
支 払 事 由	交通費		
領収書を徴することができなかった理由	電車切符購入時に領収書を徴する暇がなかったため		

上記のとおり支払いしたことを証明します。

会派代表者又は議員名 深 津 徳 則



大通 ⇒ 小樽築港



2024年08月20日

15:49 ⇒ 16:34 所要時間: 45分(乗車:35分 徒歩:5分) 乗換: 1回
片道: 960円 距離: 30.7km

出発 15:49	大通	乗換 2番 線	210円
札幌市営南北線・麻生行			
到着 15:50	さっぽろ	乗換 2番 線	
出発 15:51			
徒歩			
到着 15:56	札幌	乗換 4番 線	750円 自由席:0円
出発 16:00			
8駅	JR快速エアポート 117号		
到着 16:34	小樽築港	乗換 1番 線	
出発 ● 乗換駅 ↓ 直通 Ⓜ 折り返し			

大通 ⇒ 小樽築港



2024年08月20日

15:49 ⇒ 16:34 所要時間: 45分(乗車:35分 徒歩:5分) 乗換: 1回

片道: 960円 距離: 30.7km

出発 15:49	大通	到着 2番 線	210円
-------------	----	---------------	------

札幌市営南北線・麻生行

到着 15:50	● さっぽろ	到着 2番 線
出発 15:51		

徒歩

到着 15:56	● 札幌	到着 4番 線	750円 自由席:0円
出発 16:00			

8駅 J R 快速エアポート 117号

到着 16:34	小樽築港	到着 1番 線
-------------	------	---------------

出発	● 乗換駅	↓ 直通	🔄 折り返し
----	-------	------	--------

第4号様式

支出伝票

代表者 (議員)	経理 担当者
	

伝票 番号	3 /	項目 調査旅費		
支出 金額	2,100円 /		支出 年月日	令和6年8月21日 /
支出 相手	J R 北海道			
摘 要	小樽築港 ⇒ 小樽 250円 / 小樽 ⇒ 北広島 1,290円 / 北広島 ⇒ 新千歳空港 560円 /			

領収書貼付欄

第5号様式

支 払 証 明 書

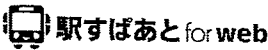
支 払 金 額	2,100円	支払年月日	令和6年8月 ²¹ 日
支 払 先	J R北海道		
支 払 事 由	交通費		
領収書を徴することができなかった理由	電車切符購入時に領収書を徴する暇がなかったため		

上記のとおり支払いしたことを証明します。

会派代表者又は議員名 深 津 徳 則



小樽築港 ⇒ 小樽



2024年08月21日

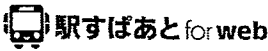
09:38 ⇒ 09:45 所要時間: 7分(乗車:7分) 乗換: 0回

片道: 250円

距離: 3.7km

出発 09:38	 小樽築港	出発 1番 線	250円 自由席:0円
1駅	乗車: J R 快速エアポート 27号		
到着 09:45	 小樽		
 出発 ● 乗換駅  直通  折り返し			

小樽 ⇒ 北広島



2024年08月21日

13:17 ⇒ 14:16 所要時間: 59分(乗車:59分) 乗換: 0回

片道: 1,290円

距離: 55.6km

出発: 13:17 小樽 1,290円 自由席: 0円

12駅 JR快速エアポート 110号

到着: 14:16 北広島 到着 1・2 番線

出発 乗換駅 直通 折り返し

北広島 ⇒ 新千歳空港



2024年08月20日

15:06 ⇒ 15:27 所要時間: 21分(乗車:21分) 乗換: 0回

片道: 560円

距離: 24.8km

出発	北広島	1・2	560円
15:06		番線	自由席:0円
3駅	JR快速工アポート 120号		
到着	新千歳空港	1・2	
15:27		番線	
出発 ● 乗換駅 ● 直通 ① 折り返し			

第4号様式

支出伝票

代表者 (議員)	経理 担当者

伝票 番号	 4	項目	調査旅費		
支出	金額	1,452 円	支出	年月日	R6・8・18
支出	相手	(株)オリエンタルランド			
摘要	視察先手土産代 11,620 円 ÷ 8 人 = 1,452 円				

領収書貼付欄



パークチケット提示でおトクに入場できます!

フェスティバル・ディズニ
アンバサダーホテル

商品に関するお問い合わせ
TEL. 050-3090-2614(10:00-15:00)

令頁 収 証

2024年 8月18日(日) 12:59 No:1116

0401430005670
アリーテッド・クッキー
単2,300 × 2個 ¥4,600 軽
0401430005670
アリーテッド・クッキー
単2,300 × 3個 ¥6,900 軽
0402100100008
買い物袋
単20 × 6個 ¥120
小計 ¥11,620
10%内税対象額 ¥120
(10%内税) ¥10
8%内税対象額 ¥11,500
(8%内税) ¥851
合 計 ¥11,620

クレジット
会員番号 XXXXXXXXXXXX

お買い上げ商品情報



「軽」は軽減税率対象商品
千葉県浦安市舞浜 1-1
株式会社オリエンタルランド
登録番号 T3040001029379

取引No6315 11点
72497700

第4号様式

支出伝票

		代表者 (議員)	経理 担当者
伝票 番号	6 /	項目 調査旅費	
支出	金額	/ 290 円	支出 年月日 R6・8・25 /
支出	相手	(株)オリエンタルランド	
摘 要	視察先手土産代 (追加分)		

領収書貼付欄

ファンタジー・プリンセス
ニュー・チャプター・1 エンタメ
イクスピアリで開催中!

Tales of Fantasy
A New Chapter Begins
©Disney
TOKYO Disney SEA

パークチケット提示でおトクに入場できます!

フェスティバル・デイズニ
アンバサダーホテル

商品に関するお問い合わせ
TEL. 050-3090-2614(10:00-15:00)

領 収 証

2024年 8月25日(日) 14:12 No:1119

0401430005670
アワード・クッキー
0402100100008
買い物袋 ¥20

小計 ¥2,320
10%内税対象額 ¥20
(10%内税) ¥1
8%内税対象額 ¥2,300
(8%内税) ¥170
合 計 ¥2,320

お預り ¥2,520
お釣り ¥200

お買い上げ商品情報



「軽」は軽減税率対象商品
千葉県浦安市舞浜 1-1-1
株式会社オリエンタルランド
登録番号 T3040001029379

取引No6141 2点
72152877

第4号様式

支 出 伝 票

代表者 (議員)	経 理 担当者
	

伝票 番号	7	項目	調査旅費		
支出	金額	✓ 56,240 円	支出	年月日	R6・9・2 ✓
支出	相手	(株)匠ワールド			
摘	要	航空券・宿泊代 449,920 円 ÷ 8 人 = 56,240 円			

領収書貼付欄

領 収 証

自由民主党 無所属クラブ／緑風会 様

No 2001-1 (再発行)

★

¥449,920-

但 札幌・小樽視察代金として

令和6年9月2日

上記正に領収いたしました。

内訳

10%課税対象	449,920
0%課税対象	0
税抜金額	409,018
内消費税額	40,902

千葉県浦安市千鳥15-9
株式会社 匠ワールド
電話:047-382-2930
適格請求書発行事業者番号
T8040001032270

取引銀行 : ██████████ ██████████
口座名 : 株式会社 匠ワールド
預金種別 : 普通 ██████████

第4号様式

支出伝票

		代表者 (議員)	経理 担当者
			
伝票 番号	11	項目 研究研修費 ・ 調査旅費 ・ 資料作成費 資料購入費 ・ 広聴費 ・ その他経費	
支出	金額	1,780 / 円	支出 年月日 令和7・3・31
支出	相手	浦安市	
摘要	事務コピー代		

領収書貼付欄

納入通知書兼領収書

令和 7年 3月31日

伝票番号 KA602400008

令和 6年度 一般会計

主管課 議会事務局庶務・議事課

納入期限 令和 7年 4月30日

納入金額 1,780円

納入者 浦安市北栄3-24-31

内容：令和6年度 議会事務局コピー代（深津議員）4月～3月

上記のとおり納入してください。

深津 徳則

様

浦安市長 内田 悦嗣

7. 4. 2

◎納めるところは

(納入者保管)

りそな銀行
きらぼし銀行
東栄信用金庫
市川市農協
浦安市役所埼玉りそな銀行
千葉銀行
東京東信用金庫
各本支店千葉興業銀行
東京シティ信用金庫京葉銀行
東京ベイ信用金庫

上記金額を領収しました。

視察期間

令和6年 8月19日(月)～8月21日(水)

参加議員

宝新、小林章宏、毎田潤子、斉藤哲
西川嘉純、柳毅一郎、深津徳則、橋爪雄輔

北海道札幌市 「札幌市自閉症者自立支援センター ゆい」視察

事業内容及び定員

- ・施設入所支援 利用定員：30名
- ・生活介護・自立訓練 利用定員：50名
- ・ショートステイ 利用定員：6名

* 札幌市自閉症・発達障がい支援センターが同建物2階に付置されている

障害者総合支援法の理念の中で、障害者が地域の中で暮らす「脱施設」の考え方が明記された。しかしながら、重い自閉症、中でも特に「強度行動障害」をもつ人たちの地域移行はなかなか進んでいない。

「札幌市自閉症者自立支援センター ゆい」では、これらの最も地域の暮らしに遠い人たち、そして、最も地域の暮らしを願っている人たちを、「個別支援計画」に基づき地域の暮らしという本流に戻す取り組みを実践している。

強度行動障害者には、ひとりひとり専用のニーズに合わせた支援が必要であり、適切な環境を整えることで、生活の質を向上することができる。

規則正しい日中の活動を設定することで、安心できる時間を提供し、施設内の居室等、物理的環境の整備により生活空間を快適にすることで、利用者のストレスを軽減することができる。また、規則的でわかりやすいスケジュールを繰り返すことは、利用者に安心感を与える最も重要な支援となる。

強度行動障害は、本人の生活の質、またそれを支える家族や支援者に大きな影響を及ぼす重要な課題である。

しかし、適切な理解と専門的な支援があれば、その人らしい生活を送ることができる。家族や地域社会が協力して、一人ひとりのニーズに合わせた支援を行うことが重要であり、浦安市においても強度行動障害を持つ方々が安心して生活できる環境を整備していくことが急務である。

【自閉症の人が地域で自立（支援付き）し、僕の（私の）人生はそんなに悪くなかったと思えるような地域社会となるよう、私たちは寄り添っていきます。】

自立支援センターゆいの方がおっしゃっていたこの言葉が、とても印象的だった。

自由民主党無所属クラブ・緑風会 行政視察報告書

テーマ: 札幌市カスタマーハラスメント防止啓発の先進事例について

視察日: 令和6年8月20日

視察先: 札幌市役所

1. 取り組みの背景ときっかけ

近年、民間企業において従業員を保護するためのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策が進んでおり、特に接客業やコールセンター業務などでは、対応マニュアルの作成や通話録音の導入などが一般化しつつあります。こうした流れを受け、自治体においても職員の安全と精神的負担の軽減を目的としたカスハラ対策が必要ではないかと考えるに至った。

札幌市では、令和5年1月に広報部門を対象に職員アンケートを実施した結果、以下の実態が明らかになりました。

- ・ 約7割の職員が「強いストレス」を感じている
- ・ 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

この結果を受け、札幌市は自治体としてカスハラ対策を進める必要があると判断し、段階的に施策を実施することとした。

2. 取り組みの内容

札幌市では、カスハラ防止のために以下の施策を実施しています。

(1) ポスター掲示（令和5年7月～）

市役所内および各区役所の窓口において、カスハラ防止を啓発するポスターを掲示。市民に対し「自分の行動がカスハラになっていないか」を考える機会を提供することを目的としました。

特に、厚生労働省が作成したポスターでは「カスハラ行為を拒絶する」表現が強くなっているのに対し、札幌市独自のポスターでは「気づきを促す」アプローチを採用し、利用者との関係性を損なわないよう配慮しました。

(2) 通話録音の試行導入（令和5年7月～）

電話対応時の職員の負担を軽減し、不当な要求や威圧的な発言を抑止するため、通話録音を試行導入。録音を行うことで職員の安心感を高めるとともに、トラブル時の証拠としても活用できる仕組みを整備しました。

(3) 報道機関を通じた周知（令和5年6月）

カスハラ対策を市民に周知し、より広範な理解を得るために、報道機関を活用して札幌市の取り組みを公表しました。これにより、市民の間でもカスハラの問題に対する関心が高まりつつあります。

(4) カスタマーハラスメント対策マニュアルの作成（令和5年12月）

職員がカスハラ対応に困らないよう、具体的な対応フローや事例をまとめたマニュアルを作成。これにより、職員間での対応方針を統一し、適切な対処を行える体制を構築しました。

（議員の質疑に対する回答）

- ・ 不当な要求であることが明らかでも、毅然とした対応がとれずに悩んでいた職員を守る意味でも、一定の基準を示し、共有する必要があった。

- ・ 民間企業であれば、悪質なクレーマーに対して出入り禁止などの措置をとることがあったとしても、市役所には様々な背景を持ち、ほかに相談ができないために役所を訪れる方も少なくない。必要があれば、福祉部門に繋ぐこともある。カスハラ対策は、市民を拒絶することが目的ではない。職員を守ることとのバランスは考えなければならない。

3. 札幌市条例と今後の方向性

現在、札幌市では職員の安全を確保するための条例制定について検討を進めています。自治体職員を守るだけでなく、民間企業を含めたカスハラ対策の必要性についても議論が行われており、今後の施策として民間との連携強化も視野に入れています。

4. 取り組みの効果と課題

(1) 取り組みの効果

- ・ 職員の心理的負担が軽減

ポスター掲示や通話録音の導入により、職員が不当な要求に対して毅然と対応しやすくなった。

- ・ 市民の意識変化が期待される

「自覚なくカスハラをしているかもしれない」という気づきを与えることで、意図しないハラスメントを防ぐ効果が期待される。

(2) 取り組みの課題

- 行き過ぎた対策により、正当なクレームの排除につながる懸念
クレームとカスハラの間引きを明確にすることが必要。
- 職員の接遇スキルの向上が必要
クレーム対応能力を維持・向上させるため、傾聴スキルや丁寧な対応を学ぶ研修の定期的な実施が求められる。
- カスハラ対策とクレーム対応のバランス
「カスハラ対策」と「適切なクレーム対応能力の向上」は両輪として
欠かせない要素であり、どちらかに偏らない施策が必要である。

5. 総括と提言

札幌市のカスハラ対策は、自治体職員の安全確保という観点から先進的な取り組みであり、他の自治体にとっても参考になる事例であると考えられます。特に、ポスターの工夫や通話録音の導入など、実務的な観点での施策が充実しており、今後も継続的な効果が期待されます。

一方で、行き過ぎた対策が市民の適切な要望を封じることにならないよう、慎重な運用が求められます。そのため、札幌市の事例を参考にしつつ、以下の点についてさらなる検討が必要です。

1. クレーム対応スキル向上のための定期研修の実施
2. 市民との対話を通じたカスハラ防止意識の醸成
3. 他自治体や民間企業との連携強化による、より包括的な対策の検討

札幌市の取り組みをモデルケースとしつつ、今後さらに発展的な施策を検討していくことが望まれます。

令和 6 年度 会派 自由民主党無所属クラブ・緑風会 行政視察報告

■視察日：令和 6 年 8 月 20 日(火)

■視察場所・項目

札幌市

札幌市の議会改革について

■参加議員(敬称略)

西川 嘉純、柳 毅一郎、深津 徳則、宝 新、小林 章宏、毎田 潤子、斉藤 哲、橋爪 雄輔

■報告内容

浦安市では、議会改革として浦安市議会の運営や市民との関係性を明確に定めるための基本的な指針として浦安市議会基本条例を令和 4 年 4 月 1 日に施行済であるが、この度、市民に開かれた透明性の高い議会運営を目指している札幌市議会の取組みについて自由民主党無所属クラブ・緑風会メンバーにおいて札幌市 議会事務局政策調査課を伺った。

札幌市議会では、議会の透明性向上、市民との対話の強化、効率的な議会運営の実現を目的として、さまざまな改革が行われている。主な取り組みとして、①議会の情報公開、②ICT の活用、③市民参加の促進が挙げられる。

①情報公開の取り組みとしては、議会の会議録や議決結果を迅速に市民へ公開する仕組みが整備されている。特に、議会中継の充実が図られており、議会のみならず各委員会においてもインターネットを通じリアルタイム配信やアーカイブの提供により、市民がいつでも議会の議論を確認できる環境が整えられている。

②ICT の活用については、ペーパーレス会議の推進が特徴的であり、タブレット端末を活用した議会運営が行われている。これにより、資料の電子化が進み、ペーパーレス化による経費削減や業務効率の向上が図られている。また、オンライン会議の導入により、委員会や議員間の打ち合わせを円滑に進める工夫もなされている。なお、本市議会においても、令和 6 年度からタブレット端末の導入が開始されており、資料の電子化や業務効率の向上に向けた取り組みが進められている。

③市民参加の促進に関しては、市民との意見交換会の開催やパブリックコメント制度の活用が進められており、市民の声を議会運営に反映させる仕組みが整っている。特に、若年層の政治参加を促進するための取り組みとして、学生議会や模擬議会の開催が行われており、市

民の政治意識の向上に寄与している。

今回の視察を通じて、札幌市議会の取り組みは、議会の透明性向上、市民との対話の強化、効率的な運営という点で非常に参考となるものであった。本市においても、ICT の活用による議会運営の効率化や、市民参加のさらなる促進について、札幌市の事例を参考にしながら検討を進めることが重要であると考えられる。

小樽市中小企業振興基本条例について 令和6年8月21日

小樽市産業港湾部産業振興課様にて行政視察をさせていただきました。

浦安市において、水辺を取り巻く環境、特に母なる川である「境川」を中心に、今後どのように活用し、市民に親しまれる環境づくりができるか、そういった観点から、運河を活用し発展してきました小樽市の、中小企業に対する取り組みを参考に考えたいと思います。

まずはじめに条例制定の経緯として、北海道内の主要市の多くが制定済みであり、地域経済の活性化を推進、また、住民、企業及び自治体の役割や責務を明確にする目的で、「北海道中小企業家同友会しりべし・小樽支部」、「小樽商工会議所」の連名で、平成28年3月31日に要望書が提出されました。

それを受けまして、「制定準備会」の設置（全5回開催）、制定準備会における検討内容を踏まえ、条例の制定に反映させるため「検討委員会」（全7回開催）を立ち上げまして、パブリックコメントにて意見の募集もおこない、平成30年7月3日に条例施行となりました。

条例制定後は「中小企業振興会議」を年に4回開催しております。中小企業振興会議は、条例に規定する基本方針などを具現化する、または、市長の諮問に応じ、施策について調査審議し意見をのべることのほか、振興に関する事項について市長に意見を述べる役割を担っております。また、人口や事業所が減少し、経済の縮小が懸念される中で、地域を担う中小企業の振興に向けて、議論、検討する任も担っております。

条例の制定により様々な課題や成果も見えてきてまして、その中で取り組む物として、

- ① 労働力の確保に対する支援など人手不足への対応策を講じること
- ② 創業環境を意識した事業継承への取り組みを推進すること
- ③ 新たな動きに対応した販路拡大支援策を講じること

こういった事を市長に意見を述べたとしてあります。

人口減少と少子高齢化が目の前に迫っております浦安市にとりましても、中小企業の成長発展は、地域経済の活性化を通じたまちづくりにつながり、市民生活の向上に寄与する好循環がうまれます。しかしながら、原材料の高騰等による物価高、情報化の進展、経済活動のグローバル化、産業構造の変化や価値観の変化など、中小企業を取り巻く環境は厳しさを増しております。中小企業の活力ある成長発展のためには、その多様性や地域の強みを生かしつつ、自らの創意工夫と努力の下、新たな価値観を生み出し、中小企業自らが地域経済の重要な担い手であることを自覚し、変化する経営環境に果敢に挑戦していくことが求められます。また、未来を担う中小企業の振興が、浦安の発展に欠かせないという認識を市民全体で共有し、全市をあげて中小企業を応援し、支えていくことが必要であります。