

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

毎田 潤子

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	175	預金利子 ✓
合 計	360,175	

2 支 出

(単位:円)

項 目	金 額	説 明
研究研修費	0	
調査旅費	64,162	視察旅費等 ✓
資料作成費	0	
資料購入費	31,200	新聞購読料 ✓
広聴費	0	
その他諸経費	0	
合 計	95,362	✓

3 残 額

264,638 円 (政務活動費一支出合計) ✓

別記

第1号様式

事業報告書

年 月 日	事 業 内 容
R6.8.19 ? 8.21	会派視察、 札幌市、カスタマーハラスメント条例 小樽市 中小企業振興基本条例 札幌市 はるにの里 札幌市自閉症者自立支援 センターやい

收 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. 3. 8✓	預金利子	✓ 175	360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
				360, 175
計			✓ 360, 175	

支 出 簿

項目

調查旅費

(単位：円)

伝票No.	年月日	摘要	支出金額	累計額
1	R6. 8. 18 /	視察先手土産代	/ 1, 452	1, 452
2	R6. 8. 25 ✓	視察先手土産代 追加分	/ 290	1, 742
3	R6. 8. 19 /	北海道 バス乗車代	✓ 1, 820	3, 562
4	R6. 8. 20 /	北海道 地下鉄乗車代	✓ 960	4, 522
5	R6. 8. 21 ✓	北海道 JR乗車代	✓ 2, 100	6, 622
6	R6. 8. 21 /	リムジンバス乗車代	/ 1, 300	7, 922
7	R6. 9. 2 ✓	北海道視察 航空券・宿泊代	✓ 56, 240	64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
				64, 162
計			64, 162 ✓	

第3号様式

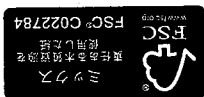
支 出 簿

項目 資料購入費

(単位：円)

伝票No.	年月日	摘要	支出金額	累計額
1	R6. 5. 1 /	しんぶん赤旗 購読料	11, 700 /	11, 700
2	R6. 4. 21 /	産経新聞 4~8月分 購読料	19, 500 /	31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
				31, 200
計			31, 200	

千葉県野田 第818-1号



京葉銀行

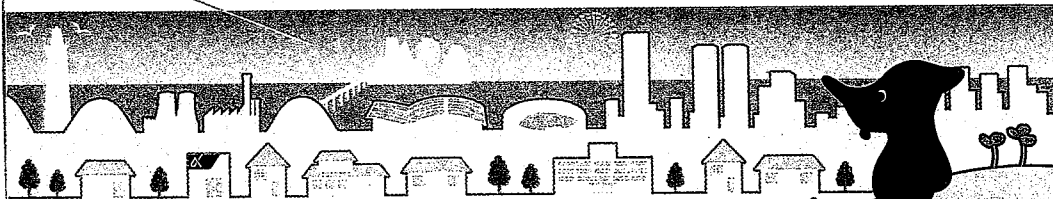


京葉銀行
スーパー総合口座通帳

店番号

口座番号

毎田 潤子 様



■ 普通預金

定期預金

||| 貯蓄預金

千葉県PRマスコミ
キャラクター
チーバくん

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

普通預金 (お借入明細兼用)

3

年 月 日	記号	お 支 払 金 額	お 預 り 金 額	差 引 残 高	備 考
1 05-05-22				*0	繰越
2 05-06-20	D	ウラヤスギ"カイシ"ムキ	330,000	*330,000	980
3 05-07-07	W	185,230		*144,770	163
4 05-08-31	W	60,380		*84,390	163
5 05-09-09	D	05/カミキフ"ン リソク	1	*84,391	980
6 06-04-26	D	ウラヤスギ"カイシ"ムキ	360,000	*444,391	980
7 06-07-08	W	84,391		*360,000	163
8 06-09-14	D	06/カミキフ"ン リソク	33	*360,033	161
9 07-03-08	D	06/シモキフ"ン リソク	142	*360,175	980
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

記号のご説明

D:入金 W:出金
C:小切手等の入金
(Cooお払戻しができる日)

- お困りの際は窓口までお問い合わせください。
- 通帳と印章は別々に保管したほうが安全です。
- キャッシュカード、通帳、印章を盗難・紛失した場合は、すぐにご連絡ください。

金額頭部にー(マイナス印)
がある場合はお借入残高を
表します

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	✓ 175 円	収入 年月日	7.3.8 ✓
収入	相手	京葉銀行		
摘 要	利息 6.9.14 33円 7.3.8 142円			

領収書貼

普通預金 (お借入明細兼用)

③

年 月 日	記号	お 支 払 金 額	お 預 り 金 額	差 引 残 高	備 考
1 05-05-22				*0	繰越
2 05-06-20	D	ウラヤスギ"カイジ"ムキ	330,000	*330,000	980
3 05-07-07	W	185,230		*144,770	163
4 05-08-31	W	60,380		*84,390	163
5 05-09-09	D	05/カミキ7"ン リソク	1	*84,391	980
6 06-04-26	D	ウラヤスギ"カイジ"ムキ	360,000	*444,391	980
7 06-07-08	W	84,391		*360,000	163
8 06-09-14	D	06/カミキ7"ン リソク	33	*360,033	161
9 07-03-08	D	06/シモキ7"ン リソク	142	*360,175	980
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

記号のご説明

D:入金 W:出金
C:小切手等の入金
(Cooお払戻しができる日)

- お困りの際は窓口までお問い合わせください。
- 通帳と印章は別々に保管したほうが安全です。
- キャッシュカード、通帳、印章を盗難・紛失した場合は、すぐにご連絡ください。

金額頭部にー(マイナス印)
がある場合はお借入残高を
表します

第4号様式

支出伝票

代表者 (議員)	経理 担当者

伝票 番号	/	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



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)

令頁 収 言正

2024年 8月18日(日) 12:59 No:1116

0401430005670
アレルギー・クッキー
単2,300× 2個 ¥4,600軽
0401430005670
アレルギー・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 XXXXXXXXXX

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	2	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) 2320円÷8人			

領収書貼付欄

ファンタジー・スプリングス
ニューチャプター・ビルディング
イクスピアリで開催中!



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・デイズニール
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 ¥2,300 軽
アンバサダー・クッキー
0402100100008 ¥20
買い物袋

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	3	項目	調査旅費		
支出	金額	1, 8 2 0 円	支出	年月日	令和6年8月19日
支出	相手	J R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

第5号様式

支 払 証 明 書

支 払 金 額	1, 8 2 0 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 毎 田 潤 子



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 JR快速エアポート 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 JR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	●	
出発 12:36	苗穂駅	210円

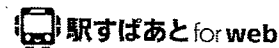
15駅 北海道中央バス・56・東雁来線(札幌駅前－豊
畑・北3条)・豊畑行

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-豊
畑・北3条)・札幌駅前行

到着
15:02 ● 苗穂駅

出発
15:03

徒歩

到着
15:08 ● 苗穂 出番 1番

出発

15:16

200円

JR函館本線・小樽行

到着
15:19 ● 札幌 到着 4番

出発

15:20

線

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-南町4丁目)・南
町4丁目行

到着
15:29 ● 北1条西4丁目

出発

5:30

徒歩

到着
15:35 大通

出発 ● 乗換駅 ↓ 直通 b 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	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

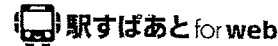
支 払 証 明 書

支 払 金 額	9 6 0 円	支払年月日	令和6年8月20日
支 払 先	札幌市営地下鉄、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 毎 田 潤 子 

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	乗車 2番 線	210円
-------------	----	------------	------

札幌市営南北線・麻生行

到着 15:50	● さっぽろ	乗車 2番 線
出発 15:51		

徒歩

到着 15:56	● 札幌	乗車 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	乗車 1番 線
-------------	------	------------

出発 ● 乗換駅 ① 直通 ② 折り返し

第4号様式

支出伝票

代表者 (議員)	経理 担当者
母田	

伝票 番号	5	項目 調査旅費		
支出	金額	2, 1 0 0 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 2 5 0 円 ✓ 小樽 ⇒ 北広島 1, 2 9 0 円 ✓ 北広島 ⇒ 新千歳空港 5 6 0 円 ✓			

領収書貼付欄

第5号様式

支 払 証 明 書

支 払 金 額	2, 1 0 0 円	支払年月日	令和 6 年 8 月 19 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 毎 田 潤 子



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

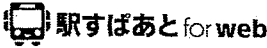
出発 09:38	小樽築港	出発 1番 線	250円 自由席:0円
-------------	------	------------	----------------

1駅 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

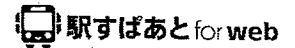
13:17 ⇒ 14:16 所要時間: 59分(乗車:59分) 乗換: 0回
片道: 1,290円 距離: 55.6km

出発 13:17 小樽 1,290円
自由席:0円

12駅 JR快速工アポート 110号
到着 14:16 北広島 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 15:06	北広島	乗車 1・2 番線	560円 自由席:0円
3駅	J R 快速工アポート 120号		
到着 15:27	新千歳空港	乗車 1・2 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
		毎田	

伝票 番号	6	項目	調査旅費	
支出	金額	1,300 円	支出 年月日	2024. 8. 2 /
支出	相手	東京空港交通株式会社		
摘要	羽田空港 - 潮音の街 リムジンバス			

領収書貼付欄

領収書 Receipt
收据 영수증

毎田 潤子 様

*この領収書ではご乗車できません

*Cannot board with this receipt

*凭此一收据不可乘车

*이것은 승차권이 아닙니다

羽田空港 2ターミナル
Haneda Airport Terminal→ 潮音の街 (新浦安)
Shione no machi2024年8月21日
20:45 発

支払金額: 現金

¥1300

人数: 大人1人

片道乗車券
10%対象 (税込) 登録番号T8010001061264
領収書は大切に保管してください。

東京空港交通株式会社

2024/8/21 20:39 46855 HND T2 662自発行

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



請求書

令和6年8月28日 (発行)

自由民主党 無所属クラブ/緑風会 御中



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	1	項目 資料購入費			
支出	金額	11,700	円	支出 年月日	2024.5.1
支出	相手	しんぶん赤旗 市川浦安出張所			
摘要	しんぶん赤旗 日曜版 2024年 4月～ 2025年 3月 12ヶ月分 購読料				

領収書貼付欄

毎田 潤子 様

しんぶん赤旗
領収書

2024年4月～2024年6月

2,790円(税込)

新聞・雑誌名	税率	部数	金額(税込)
「しんぶん赤旗」日曜版	8%	3	2,790

(取扱先)
「しんぶん赤旗」
市川浦安出張所
市川市真間2-1-4
電話 (323) 6451

8%対象	2,583円(税抜)	消費税	207円
10%対象	0円(税抜)	消費税	0円

日本共産党中央委員会 登録番号 T2700150120822
しんぶん赤旗

領収年月日

5/1

扱者

毎田 潤子 様

しんぶん赤旗
領収書

2024年7月～2025年3月

8,910円(税込)

新聞・雑誌名	税率	部数	金額(税込)
「しんぶん赤旗」日曜版	8%	9	8,910

(取扱先)
「しんぶん赤旗」
市川浦安出張所
市川市真間2-1-4
電話 (323) 6451

8%対象	8,253円(税抜)	消費税	660円
10%対象	0円(税抜)	消費税	0円

日本共産党中央委員会 登録番号 T2700150120822
しんぶん赤旗

領収年月日

5/1

扱者

第4号様式

支出伝票

代表者 (議員)	経理 担当者
毎田	

伝票 番号	2	項目 資料購入費			
支出	金額	19,500	円	支出 年月日	6.9.21他
支出	相手	産経新聞 浦安舞浜 サービスセンター			
摘要	産経新聞 2024年4月 ~ 2024年8月 5ヶ月分 購読料				

領収書貼付欄

領収証

毎田潤子 様

高洲1-21-5

R6年4月分

9-2 区

4

銘 柄 名	部数	金 額
産経新聞朝刊※	1	3,900
※は軽減税率8%(消費税289)	合計	3,900

5600 順
13920 読

R6年4月21日

領収額 (消費税込) 3,900

登録番号T6040002041611

産経新聞浦安舞浜サービスセンター
浦安市堀江6-1-24

Tel 047-351-4575 FAX 047-351-4576

ご愛読ありがとうございます。

領収証

毎田潤子 様

高洲1-21-5

R6年5月分

9-2 区

4

銘 柄 名	部数	金 額
産経新聞朝刊※	1	3,900
※は軽減税率8%(消費税289)	合計	3,900

5600 順
13920 読

R6年5月19日

領収額 (消費税込) 3,900

登録番号T6040002041611

産経新聞浦安舞浜サービスセンター
浦安市堀江6-1-24

Tel 047-351-4575 FAX 047-351-4576

ご愛読ありがとうございます。

領収証

毎田潤子 様

高洲1-21-5

R6年6月分

9-2 区

4

銘 柄 名	部 数	金 額
産経新聞朝刊※ ※は軽減税率8%(消費税289)	1 合計	3,900 3,900

5600 順
13920 読R6年6月23日 領収額 3,900 (税込)
右の通り領収致しました。(消費税込)

登録番号T6040002041611

産経新聞浦安舞浜サービスセンター
浦安市堀江6-1-24

Tel 047-351-4575 FAX 047-351-4576

ご愛読ありがとうございます。

領収証

毎田潤子 様

高洲1-21-5

R6年7月分

9-2 区

4

銘 柄 名	部 数	金 額
産経新聞朝刊※ ※は軽減税率8%(消費税289)	1 合計	3,900 3,900

5600 順
13920 読R6年7月28日 領収額 3,900 (税込)
右の通り領収致しました。(消費税込)

登録番号T6040002041611

産経新聞浦安舞浜サービスセンター
浦安市堀江6-1-24

Tel 047-351-4575 FAX 047-351-4576

ご愛読ありがとうございます。

領収証

毎田潤子 様

高洲1-21-5

R6年8月分

9-2 区

4

銘 柄 名	部 数	金 額
産経新聞朝刊※ ※は軽減税率8%(消費税289)	1 合計	3,900 3,900

5600 順
13920 読R6年8月25日 領収額 3,900 (税込)
右の通り領収致しました。(消費税込)

登録番号T6040002041611

産経新聞浦安舞浜サービスセンター
浦安市堀江6-1-24

Tel 047-351-4575 FAX 047-351-4576

ご愛読ありがとうございます。

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、適切な対応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たり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。