


令和6年12月5日

須賀川市議会議長 佐藤 瞭二 様

須賀川市議会 志政会  
代表 五十嵐 伸 

視 察 研 修 報 告 書

先に実施した視察研修概要について、下記のとおり報告いたします。

記

- 1 期 日 令和6年11月12日（火）から14日（木）
- 2 視 察 地 大阪府河内長野市（1日目 11月12日）  
愛媛県西条市（2日目 11月13日）
- 3 視察内容 大阪府河内長野市 「認知症支援条例の取り組みについて」  
愛媛県西条市 「カスタマーハラスメント対策について」
- 4 参加者 9名  
五十嵐伸（代表）、佐藤瞭二、大柿貞夫、小野裕史、熊谷勝幸、古川達也  
関根篤志、松川勇治、深谷勝仁
- 5 概 要 行政調査日程及び調査内容は、別紙資料のとおり

以 上



## 「認知症支援条例の取り組みについて」

1 日 時 令和6年11月12日（火）午後1時30分から

2 説明者 河内長野市 地域高齢福祉課職員

### 3 質疑応答

- ・ 条例を制定した目的及び経緯について  
⇒ 高齢化率の高まりによる官民地域連携福祉計画の策定による
- ・ 条例制定後の効果、影響等について  
⇒ 市職員のみならず、市民に認知症問題を共有できた
- ・ 条例第一条において、「市、死因、事業者、地域組織及び関係機関の責務及び役割を明らかにする」とあるが、それぞれに分けた理由は  
⇒ それぞれが市全体として「我がこととして」取り組むため
- ・ 認知症地域連携ネットワーク会議の概要について  
⇒ 委託先3か所の包括センターに推進員を配置し、それを中心にネットワーク会議として  
いる
- ・ 認知症サポーター養成の取り組みについて  
⇒ 平成19年から前市職員を対象に養成講座を受講してもらい、市内の中学生にも講座を行っている。人口の8人に1人がサポーターとなっている
- ・ 認知症早期発見の取り組みは  
⇒ 公民館において、物忘れ相談、パソコンでの認知症測定など
- ・ 認知症行方不明者の対応は  
⇒ 地元警察署から情報提供があり把握する場合もある

### 4 所 感

#### (1) 五十嵐 伸

河内長野市では、令和5年10月時点で認知症高齢者の数が3,262人で、65歳以上の約11人に1人となり(大阪府内では最も高い市)今後も増加する現状が考えられるため、条例制定がされた様である。そして、様々な取組みがされてきました。「高齢者保健福祉計画」が策定され、国のプランに基づき「認知症サポーター」の養成、「認知症初期集中支援事業」、「認知症地域支援推進員」の配置等、支援施策を着実に実施していました。特に、「認知症サポーター」の養成は積極的に進められ、さらに、地域の「認知症カフェ」や施設での傾聴や認知症の人の活動支援を担うボランティア「認知症パートナー」の取組みを進められているとのことです。

また、私が一番感心したことは、この取組を市だけではなく、市民や地域組織、事業者、関係機関などあらゆる主体が責務と役割を持ちながら、まちづくりの理念を共有し、認知症と共に生きるまちづくり推進することでした。なかなか出来ない行動ではないかと考えます。それから河内長野市認知症高齢者等個人賠償責任保険事業で河内長野市が保険料を全額負担する事でした。これもなかなか出来ることではないと感じました。

以上の内容から認知症高齢者に対して様々な取り組みがなされ、老後の生活も安心して過ごせる地域ではないかと痛感させられました。今後、当市においても取り組みがされると思いますが、河内長野市とまでは行かなくても認知症になっても安心して生活できる様に、私たちが市に提言しながら条例制定に向けて取り組んでいきたいと思っています。

(2) 佐藤 瞭二

河内長野市においては、認知症支援条例の制定に向け、国の「認知症施策推進5カ年計画」「認知症施策推進総合戦略」「認知症施策推進大綱」を鑑み、令和3年6月条例を制定されてきました。特に共生と予防を両輪に施策の推進の方向性を示しています。

施策の推進として、地域における認知症支援のネットワークの構築、認知症サポーター養成講座、認知症高齢者等個人賠償責任保険事業、個人支援を行うチームオレンジ等への活動支援、認知症高齢者SOSネットワーク事業、認知症予防としてのコグニサイズ教室の開催、高齢者等総合見守りシステムの構築など様々な認知症施策が展開されていました。本市においても認知症の施策の展開は為されています。今回の視察において、学んだ事を受け、本人が認知症になっても尊厳と希望を持って暮らすことが出来、また、家族が安心して暮らすことのできる地域社会を実現に向け取り組んで参りたいと思うところです。

(3) 大柿 貞夫

本市と河内長野市での認知症に対する支援施策や取り組みは大方一緒と思われませんが、中でも、特に参考になった事は、地域住民による支援体制を整えるために、認知症サポーター養成講座を実施しており、子どもの頃から認知症を正しく理解し適切な対応が出来るようになるため小・中学校における認知症サポーター養成講座の実施を推進されている事と、河内長野市認知症等個人賠償責任保険事業を行っており、万が一認知症高齢者等（被保険者）が日常生活において事故により第三者に対して法律上の損害賠償責任を負う場合などに保険金の支払いを受ける事ができるようにと市で保険料を全額負担して加入をされているとの事です。本市においても今後、認知症高齢者は増える事が予想されており、市民や地域組織、事業者、関係機関などあらゆる主体が責務と役割をもちながら共同で推進していく事が重要であると考えます。

(4) 小野 裕史

全国的に少子高齢化が問題となっている中、高齢者認知症の数も平成24年には462万人、令和7年には約700万人になると推計されている。当市においても少子高齢化が進んでおり、さらに高齢者認知症の数も増えている現状である。当市も認知症への施策は様々なメニ

ューで行っているが河内長野市では一歩進んだ「河内長野市認知病と共に生きるまちづくり条例」を令和3年に制定、施行している。条例を制定する事により予算の確保がしやすくなるという話であったが、理念条例であるが故、特に罰則等はない為に以下に人々に浸透させるかが課題であると思われる。条例は必要と思われるがそれを市民に浸透させる方策もしつかりと考えて行かねばならない。誰もが安心して生活できる為にも、今後さらに調査研究し、本市に於いて有効な条例策定を目指したい。

(5) 熊谷 勝幸

河内長野市では、高齢者率が大阪府内でも最も高い市であり、65歳以上の高齢者約11人に1人が認知症であると説明を受けた。高齢者保健福祉計画を策定し、認知症サポーター養成講座や地域の認知症カフェ、認知症パートナーの育成などの取り組みをしている。施策では子供の頃から認知症を正しく理解し適切な対応ができるために小中学校では認知症サポーター養成講座を実施しているようで、須賀川市内の小中学校では講座の実施は各学校の判断で行われている。認知症を正しく理解するために当市でも全小中学校で認知症サポーター養成講座を推進していき、また、認知症パートナーや認知症キャラバンメイトの育成や研修を行えるよう働きかけていきたいと思う。河内長野市では令和3年6月に認知症条例を制定してから僅かの期間で、令和3年8月から実施している認知症高齢者等個人賠償責任保険事業が河内長野市の全額負担で行われているのには驚かされた。当市でも見守りシステムやSOSネットワークなど河内長野市と同じような事業はあるが、内容がきめ細かく整っているのが感じられた。認知症の人やその家族が安心して暮らせるまちづくりの実現には認知症条例制定が必要だと実感し制定を推進していきたい。

(6) 古川 達也

今回、大阪府河内長野市において「河内長野市認知症と共にいきるまちづくり条例」をはじめ、河内長野市が行っている様々な認知症支援施策を視察・研修して来たが、河内長野市では65歳以上の方々の11人に1人が認知症高齢者であり、しかも年々増加傾向にあるとの事であった。全国統計で見ると令和7年には65歳以上の5人に1人、総人数においては約700万人が認知症高齢者という事になると推計されている。これは本市においても当てはまる事案であり、認知症支援施策は喫緊の課題であると改めて認識した。今回の視察で特に印象に残ったのは子ども達にも早い段階から認知症に対しての講演会を行うなどの教育を行っており、同時に「認知症サポーター」としての人材育成に努めるなど、街全体の意識が高齢者に寄り添うスタンスであり、教育として認知病を周知する事は当市においても早急に進めて行かねばならない事案であると考えます。また認知症の方々を対象とした保険事業がある事は知ってはいたが、今回詳しく話を聞く事ができ、これも非常に参考になった。この保険は個人賠償責任保障や見舞費用、被保険者が交通事故などでけがを負った際にも保険金が支払われるとの事であるが、この保険に加入するためには市が定める条件があり、市から保険加入対象者認定されなければならない。しかし特筆すべきはこの河内長野市の保険加入対象

者の保険料に関しては河内長野市が全額負担していると言う事であり、予想される被保険者の数から予算を計上しているとの事であった。聞けば西日本ではこのような保険事業に自治体単位で加入している事例がすでに多く存在しているとの事であるが、本市においても導入に向け訴えていきたいと考える。

(7) 関根 篤志

全国でも数少ない認知症支援条例施行自治体として、まずは枠組みをしっかりと整備している印象であった。説明のなかから条例があるなし以前に、認知症対策への取組は幅広く行われていると認識した。ここまで整備された背景にも、河内長野市の高齢化率は大阪府内で最も高い37%、認知症高齢者の数が3,262人、65歳以上の約11人に1人という深刻な状況きている説明も納得いくものであった。認知症支援条例も理念条例であることが強調されていたが、令和6年1月1日に施行されたばかりの認知症基本法を受け、条例施行を進めた実行力のある自治体であるともいえる。認知症サポーターにおいては、職員のほとんどが受講しているなど、市を挙げて重点として取り組んでいることを市民に発信している。また、高齢者等総合見守りシステムも民間警備会社と提携し、官民連携のモデルケースともいえる。特筆すべきは個人賠償責任保険事業であるが、現時点、保険適用の事例はゼロであるとのことから、今後の推移によって事業の進捗も変化するであろうが、万が一、認知症の家族が外でなんらかの事故を発生させてしまった場合への救済策を市民にフォローしており、これら認知症支援対策は現状、十分に市民に寄り添っている施策を行っているという印象である。今後当市の認知症支援に係る施策を実施するうえで大変参考になるのではないかと。

(8) 松川 勇治

まずは、西日本における認知症に対する意識の高さを感じる。周辺市町村はもちろんのこと、地域社会でも真剣に取り組んでいる。認知症に関しては本人よりも、家族や地域、行政、医療や福祉団体などの認知症患者本人を取り巻く環境が重要で、どのようにサポートできるかが最も大切である。認知症支援条例を定めたことで地域社会での意識が高まり認知症が理解されることに繋がっている。認知症対象者を支える具体的な取組みとしては、国のプランに基づく「認知症サポーター」養成の推進をはじめ「認知症初期集中支援事業」や「認知症地域支援推進員」の配置など、様々な支援施策を着実に実施している。さらには、認知症支援施策の推進を大きな柱として掲げ、地域共生社会の実現を目指し、令和3年6月に認知症支援条例を制定した。条例制定により、行政と民間事業者、認知症患者本人と地域社会のより一層の連携強化を図ることができている。個人賠償責任保険事業や高齢者等総合見守りシステムの充実は注視すべき取組みである。

本市としても、まずは認知症に対して行政、民間事業者、地域社会や認知症患者本人も含めた家族で事前に協議し理解しあうシステム作りから始める必要がある。

(9) 深谷 勝仁

大阪府河内長野市における「認知症支援条例制定を含めた認知症施策」の視察は、認知症

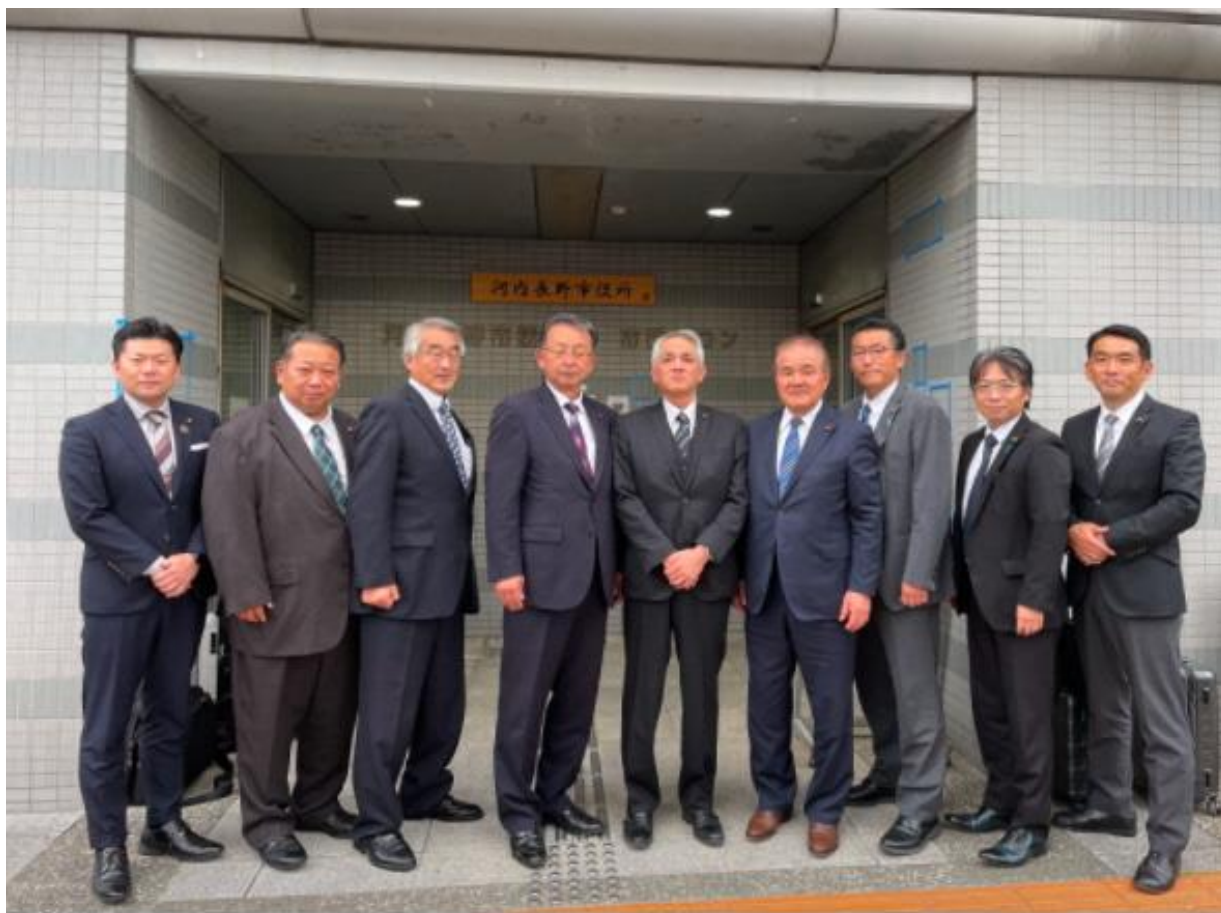
への包括的かつ先進的な施策を学ぶ貴重な機会でした。

同市では、「認知症と共に生きるまちづくり」を推進するために、認知症に関する理念条例を制定しています。特に印象深かったのは、条例の制定にいて、市役所や市民、事業者、地域組織及び関係機関が認知症支援について考えを共有し役割を明らかにしている点です。

条例の中核を成すのは、認知症の早期発見・診断を促進する体制の強化、介護者の負担軽減を目的とした支援ネットワークの構築、そして地域全体で認知症を理解し支えるための啓発活動です。また、認知症カフェや当事者の集い、本人ミーティングといった市民ボランティアや当事者が参加しやすい取り組みが広がり、地域全体が支援体制の一翼を担う形が実現していることが伺えた。

この視察を通じて、当市においても認知症支援条例の制定を進める必要性を改めて強く感じた。河内長野市の成功事例を参考に、住民の声を丁寧に拾い上げながら、地域特性に合った認知症施策を立案・推進していくことが必要と考えます。今後も、認知症の方々が住み慣れた地域で安心して生活できる仕組みづくりを目指し、条例制定に向けた取り組みを積極的に進めていきたい。

## 5 視察風景



## 不当要求（カスタマーハラスメント）について

1 日 時 令和6年11月13日（水）午後1時30分から

2 説明者 西条市経営戦略危機管理課

### 3 質疑応答

- ・ 不当要求防止対策を推進するにあたった経緯  
⇒ 総務省のカスタマーハラスメント対応通知や東京都カスタマーハラスメント条例の制定、全国各自治体でのカスハラ対策を受けたもの
- ・ 広報について  
⇒ 札幌市が作成したカスタマーハラスメント対策資料は、自由に使ってよいとのことで、札幌市の資料も活用している
- ・ 職員への教養は  
⇒ 元警察官を配置し、管理職向けに不当要求行為責任者講習をおこなっているが、現実的には元警察官の職員がすぐに呼ばれて一人に対応することが多くなっている
- ・ 市での窓口でのカスハラの実態は  
⇒ 令和5年度から西条市不当要求行為等防止対策委員会を設置し、職員への不当要求実態把握に着手している
- ・ 対策委員会の構成は  
⇒ 西条市不当要求行為等防止対策要綱を根拠規定とし、副市長を委員長、経営戦略部長を副委員長、そのた部長級職員が委員として、事務局は危機管理課としている
- ・ 不当要求行為等防止対策委員会設置の経緯は  
⇒ 反社対策が契機
- ・ マニュアル策定のスケジュールは  
⇒ 令和6年3月に職員アンケートを実施してから、半年で制定、施行した

### 4 所 感

#### (1) 五十嵐 伸

「西条市不当要求行為等対応マニュアル」制定は、令和6年9月の定例会で決定されたばかりで、効果等については分からない現状と言うことである。ただ、制定により職員を助ける制度、不当要求の対応が出来ることで職員を守ることが出来るなど、制定することにより効果は表れると感じました。カスハラにより通常業務に支障が出ることを防ぐための取組みはしていかなければ成らないと考えます。当市においても職員を守るための方法としては検

討すべきと考え、提言していきたいと思います。

(2) 佐藤 瞭二

西条市不当要求等防止対策要綱の平成16年施行については、20年経過していましたが、合併した当時の1自治体の要綱であったことから、長い期間実施されることが無く、近年この問題がクローズアップされてから協議が為されてきました。令和6年度から制定に向け本格的に着手されました。対応マニュアルについては、本年9月に案が示されました。主な内容として、「不当要求行為等の判断基準」「不当要求行為等に対する基本的姿勢」「具体的対応要領」を共有し、職員の名札の名字のみ表記、カスタマーハラスメント防止に関する啓発ポスターの掲示、外線電話の通話録音の実施など、新たな展開を進めていました。次の段階として西条市においては、この対応マニュアルを浸透・遵守の徹底と時代の変化に対応できるその更新や職員の接遇向上に努めていくようです。

本市において、この不当要求（カスタマーハラスメント）については、要綱や条例制定を含め、検討しておくべき課題であると感じたところです。庁内のワーキンググループによる検討会、消費生活センターとの情報共有、地元警察との協議など、職員の働きやすい環境整備、市民の安全確保も含め、私自身、情報収集に努めようと思っているところです。

(3) 大柿 貞夫

西条市では、市民などからの不当な要求に対し職員が毅然とした態度で対応できるようにと職員の接客スキル向上に取り組まれ、令和6年度には西条市不当要求行為等対応マニュアルを制定し職員向けに研修を行われているとの事でした。

本市において窓口での不当要求の実情はわかりませんが、窓口対応のマニュアル等は作成されているものと思いますが、窓口担当職員向けの研修は絶対に必要な事であります。日頃より窓口でのクレーム等対応は、一人でなく複数での対応により事を大きくならずに解決される事と思います。河内長野市では、警察官OBの方を雇っており不当要求があった場合に対応を頂くとの事であり警察と連携しての対応は職員にとっても安心して窓口での対応ができるのではと思います。本市でも不当要求に対してどの様に対応をしていくのか常に職員が対応できるスキルの向上に努めることが事が重要と思います。

(4) 小野 裕史

「カスタマーハラスメント」という言葉は昨今、よく耳にする言葉である。今回の視察を行った西条市では住民らによる過度な要求や悪質なクレームといった「カスタマーハラスメント（カスハラ）」に対する職員向けの「西条市不当要求行為等対応マニュアル」を令和6年に策定した。マニュアルを作る事により職員を守り、事務事業の円滑かつ適正な執行を確保する事を目指すものである。施行から日が浅いためまだまだ職員に浸透されていないようだが、研修を行うなど庁舎を挙げて対応している事が伝わって来た。人対人なのでマニュアル通りにいかないことも想定されるが、職員の安心材料にはなるだろう。残念ながらマニュアルの内容については公表してもらえなかった。現在、全国的に見てもまだまだ少数の自治体



がマニュアルや条例を制定しているにすぎない、しかし、今後多くの自治体で動きが出て来るものと予想される。住民の気質等、地域において差はあると思われるが本市においても様々なクレームや不当要求等の有無を分析し、職員が働きやすい職場になるようマニュアル導入の検討も必要と思われる。

(5) 熊谷 勝幸

西条市では、市民等からの不当な要求等に対し、職員の市民対応スキルの向上に取り組み、不当要求行為責任者講習やクレーム対応講座を実施しており、令和6年度からは対応マニュアルを制定、施行し、令和6年4月からは職員名札は名字のみの表記にし、啓発ポスターや外線電話の通話録音を実施しているとの説明があり、今後の課題は、職員への対応マニュアルの浸透、遵守の徹底、情勢に対応したマニュアルの更新、職員の接遇向上、カスタマーハラスメント防止条例の制定であるとのことであった。西条市での職員アンケートでは3割が窓口や電話でカスタマーハラスメントを受けたとの回答があり、職員にとっては大きな負担であり、年間30件を超えるカスタマーハラスメントがあるとのことで、西条市で学んだことを活かして、当市でも実態の調査や条例制定を推進していきたい。

(6) 古川 達也

西条市において「不当要求（カスタマーハラスメント）」について視察研修を行った。昨今話題となっている所謂「クレマー」による市役所職員への不当な要求や職員の人権、尊厳を著しく踏みにじるような行為があった際、市役所職員がどのような対応を取ればよいのか、西条市では令和6年3月より職員からヒアリングを行い「西条市不当要求行為等対応マニュアル」を令和6年10月に制定、施行を行ったとの事で非常に興味深く研修、意見交換を行ってきた。担当課である西条市経営戦略部危機管理課より実際にあった事柄を事例に様々な話を伺ったが、特に理不尽なクレームを入れる人に対し、それにどのような対応を取るか話し合い、マニュアルを作成、更にシミュレーションなど行い冷静に対応していくなどの話を伺い、思い出したのは伊丹十三監督の映画「ミンボーの女」であった。また職員への恫喝、威嚇、脅迫行為などについての警察への通報に関しては以前よりハードルを低く設定しているとの事であったが、詳細は割愛するが私も知人に対するストーカー行為や事業所に対する嫌がらせ行為を行う人間に対し県警への相談、告訴状の作成、受理、当該人の書類送検などを近い所で目の当たりにしてきた経験があり、こういった迷惑行為を行う人物に対しては警察に相談する事が有効であるので、役所の職員に理由はどうであれ恫喝、威嚇、脅迫を行うような人物に対してはどんどん警察に相談するべきだと考える。特に須賀川市役所は須賀川警察署と隣り合わせなので、万が一、役所内で不審者などが暴れるなどの事を想定し、年に何度か須賀川警察署と合同で訓練を行う事なども提言して行きたい。

(7) 関根 篤志

全国でも数少ないカスタマーハラスメント対策の先進地として、条例制定に向けても動き出しているなど、全国発の条例制定自治体の東京都に次ぐ二番手になるのであらうと感じた。

カスタマーハラスメントは、最近になってハラスメントの一種として注目を集めてきた分類であるが、行政のみならず各サービス業全般において注目しはじめ、悪質な場合、強要罪や暴行罪、器物損壊罪が適用されるケースがあり、早期に事件を防止する意味でも重要な対策となりえる。

特に、昨今の日本全体の景気低迷の矛先が行政機関に向くことは以前から知られたとおりであり、視察時での説明のなかからも、これはあきらかに公務執行妨害罪が成立する事案に対して、積極的に対応できていないことがわかった。

西条市では、元警察官を庁舎全般の危機管理担当として採用している。当市では納税課の徴収係に警察OBを雇い入れているものの、市政全般にわたって危機対応できる専門職がない。当市も西条市のみならず先進各都市のように元警察官や自衛官などを採用し、危機管理全般のみならず災害時の番頭の役割を担ってもらうのもよい。また、カスハラ以前にパワハラ、セクハラ対策が未整備の場合は、そちらを優先に整備を整える必要があると認識したものである。

#### (8) 松川 勇治

西条市の取組みとして興味深いのは、「対応マニュアル」を作成し「西条市不当要求行為等防止対策委員会」を前に進めたことで、警察、議会、民間、市民、職員それぞれの意識が高まり、条例制定につながったことである。全体の意識作りはとても重要で大きな推進力になっている。これは地域社会全体でのあらゆるハラスメントの考え方にも波及する可能性がある。まず、根本である「職員の接遇の向上」に注目している点も興味深い。接遇が向上すればハラスメントが減る可能性が高く、ワーキンググループや研修で職員教育をし、課題を明確にしている。消費生活センターや警察と連携、協力をする点においても「対応マニュアル」は、有効で誰もが分かりやすく理解でき協力を依頼する判断基準になっている。

本市でも、まずはカスタマーハラスメントに対する「対応マニュアル」などの基準になるものを作成し、周知することが必要であると考え。理念が中心の条例であるが、ハラスメントに関する取組みでは最も重要なことである。

#### (9) 深谷 勝仁

愛媛県西条市における「不当要求（カスタマーハラスメント）対策」に関する視察は、自治体が職員の働く環境を守り、市民サービスの質を維持するための重要な取り組みを学ぶ機会となった。

西条市では、不当要求に対する市職員の対応マニュアルの整備、対応に関する研修の実施、そして事案発生時に組織全体で対応する体制の構築が挙げられていた。また、ポスター掲示等により市民への啓発も進められており、不当要求が許されない行為であることを広く周知することで未然防止につながっていると感じた。

西条市の取り組みは、不当要求の問題を「個人の努力」に任せるのではなく、組織全体で対応する仕組みを徹底している点が特徴であり、不当要求が職員の働きやすさだけでなく、

行政サービスの公正性や信頼性にも深く関わる課題であることをこの視察を通じて改めて認識した。

本市においても、この視察で得た知見を活かし、職員が不当要求に対して適切に対応できる環境整備に取り組むとともに、市民への啓発活動を進めていく必要があると感じています。

## 5 視察風景

