

富山市定例市長記者会見（令和7年12月1日）

■「富山市カスタマーハラスメント対策基本方針」の策定について

【市長】

このたび、「富山市カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定いたしました。

本年6月に「労働施策総合推進法」の一部が改正されまして、令和8年10月以降、事業主に「カスタマーハラスメント」を防止するために必要な措置を講じることが義務付けられたことを受けたものでございます。

市民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、行政サービスの向上に繋がる貴重な情報であります。

当然のことながら、富山市ではこれらに対し、日々真摯に対応しているところでございます。

一方、稀にはございますが、職員の人格を否定する言動や過度な要求、長時間対応の強要など、業務に支障を及ぼす迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」を伴うものも発生しており、その結果として、職員が安心して働くことができる職場環境が侵害され、市民サービスの低下を招く場合があるというのも事実でございます。

本市ではこれまでも、職員に対する行政対象暴力やその他の不当要求行為には毅然として対応し、円滑で適正な公務を執行するために、必要に応じて組織的に対応をしてまいりました。

このたびの法改正を受けまして、改めてこれらの行為から職員を守るとともに、適正な行政サービスの提供を継続していくために、組織一丸となって対応することなどを定めた本基本方針を策定し、本日、全職員に周知いたしました。

なおこの基本方針では、

1 つに、安易なカスタマーハラスメント判断の禁止

2 つに、職員に対する、カスタマーハラスメントが疑われる言動があっ

た場合は組織的に対応する
3 つに、職員の相談体制の充実強化
の 3 つを、対応の方針としております。

詳細は配付資料のとおりでございます。

この基本方針を市公式ホームページに掲載するとともに、窓口には市民の皆さんに理解を求めるポスターの掲示を行います。

「カスタマーハラスメント」から職員を守り、安心して働くことができる、職場環境を整えることで、市民サービスの低下を防ぎ、適正な行政サービスを今後も提供してまいりたいと考えております。

■【市民参加型】上下水道ワークショップの参加者募集について

【市長】

このたび、上下水道への理解を深めていただきますとともに、将来にわたり持続可能な上下水道事業とするために解決すべき様々な課題につきまして、市民の皆様と行政が共に考えるきっかけづくりの場とすることを目的に、【市民参加型】の上下水道ワークショップを開催しますので、ご案内を申し上げます。

このワークショップでは、上下水道事業に関する対話型ワークショップや講座受講のほか、水道水が作られる浄水場や下水を処理する浄化センターの施設見学、工事現場体験、利き水体験などの活動を行います。

本日から募集を開始しておりまして、詳細につきましては、ご覧の通りでございます。

上下水道のことに興味をお持ちの方や、行政とともに、上下水道事業の将来について考えてみたいと思われる皆さんに、ぜひ参加をしていただきたく、応募いただければと考えております。

■質疑応答

【記者】

1月にニューヨーク・タイムズが「2025年に行くべき52か所」に富山市を選出し、国内外から富山市への関心が高まった1年になったと思います。今年を振り返って、改めて影響をお聞かせください。

また盛り上がりを一過性で終わらせないために、来年度以降に力を入れたい観光施策がありましたら教えてください。

【市長】

今ほどご紹介があったように、今年の1月にニューヨーク・タイムズ紙の「2025年に行くべき52か所」に富山市が選定されたということは、国内外から本市への関心を一段と高める大きなきっかけになったと思っています。

選出以降、1月から8月までの市内宿泊施設における外国人延べ宿泊者数は、前年比で約1.4倍と大きく増加しております。

また、記事に取り上げられたガラス美術館の利用者数は、選出前と比べると約1.7倍に増えており、平日でも賑わいを見せている状況でございます。

私自身も富山駅周辺や中心市街地において、外国人観光客のうち、特に欧米からの旅行者を目にする機会が大変多くなってきたと実感しております。ニューヨーク・タイムズ紙に選出された効果を強く感じているというところであります。

さらに、外国だけではなく、日本全国、もっと言えば富山県内からも富山市を訪れる方々が増えております。これもニューヨーク・タイムズ紙に選出されたことの影響の1つであると考えておりまして、新しい本市への流れができているものと感じております。

この盛り上がりを一過性のものに終わらせないための方策ではありますが、

まずは、今回の選定で取り上げられた、「ガラス美術館」や「越中八尾おわら風の盆」につきましては、継続的に国内外に発信していきたいと、支援もしていきたいと思っております。

また本市の「すし」の認知度を高め、さらなる誘客を図るため、引き続き「すしのまちとやま」の取組を展開してまいりたいと考えております。

ニューヨーク・タイムズ紙にその他の飲食店も紹介されておりましたが、寿司はリーディングプロジェクトですが、イタリアンや中華、もちろん和食もですし、また富山らしい料理を提供する店もたくさんありますので、そういうものを全体的に食文化として売り出せばいいなと思っています。

また加えて、「富山のくすり」というものも、1つのこれは観光資源になりうると思っております。

今回の12月市議会定例会に補正予算として提案しております「(仮称)くすりミュージアム」を整備いたしまして、「薬都とやま」につきまして、広く発信してまいりたいと考えております。

【記者】

カスタマーハラスメント対策のことです。

今回この方針を策定したことで、これまでも不当な要求などには毅然と対応されてきたと思うのですが、この今回の方針で、意識的なところが変わるのか、それとも対応自体がこれまでよりも厳しいものになるのか、どういう変化をもたらすのか教えてください。

【市長】

庁内の市職員がカスハラだと思われる事案に直面した場合に、速やかに上司に相談するなど組織として対応するといった、相談しやすい環境を整えていくということが大事だと思っています。

年間に数十件、そのような報告が上がってくるのですが、例えば、令和6年度は55件、そのような事案として報告がございましたし、令和7年

9月末時点でも25件上がってきています。

この中で、職員にも精神的なダメージもありますし、すべてスムーズに職員の安全を確保しつつ、市役所に来られた市民の皆さんに丁寧に接するには、やはり組織で取り組んでいくことが必要ですので、そのような相談連絡体制のようなものをしっかり確立していきたいということだと思います。

加えて、幹部研修ももちろんそうですが、今までもやっていますが、折に触れて職員に対する定期的なカスタマーハラスメントの研修を開催してまいりたいと思っています。

=====

【記者】

組織的に対応とは、どのようなことでしょうか。

【市長】

例えば事案が窓口で起きたときに、上司にすぐ報告、連絡、相談ができるような体制や、例えば、（カスタマーハラスメントを受けた）市役所職員が1人で抱え込まずに相談することができる窓口の設置であったり、今までも窓口があるのですが、今まで以上に使いやすい窓口にしていくといった工夫はしていきたいと思っています。

=====

【記者】

地鉄のことです。立山線と本線の会議が昨日までに立て続けてありまして、来年度の廃止は見送りの方針となってきました。富山市も関係があることですので、現状の受けとめをまずお聞かせください。

【市長】

まず各首長さんには、よく地鉄の本質と言いますか、有用性と言いますか、大切さを理解していただいて、存続について来年度金銭的に支援するという形で、一応同じ方向を向いていただいて決断していただいたということをまず敬意を申し上げます。

また、地鉄も苦しい中においてそれに応えて存続を決意されたということとでありますので、しっかり我々もそれに応えていかなければならないと感じました。もちろん富山県に対しても感謝しております。

【記者】

立山線は再構築事業を再来年度から取り組むということで、結構前向きな話にだんだんとなってきているかと思っているのですが、本線は並行区間がまだ廃線、線路を撤去するという可能性がなくなっていないです。

富山市が直接関わる場所ではないのですが、富山市から宇奈月温泉まで線路が繋がらないという可能性が今のところあるという状況について、どのように感じていらっしゃるのかお聞かせください。

【市長】

第一義的には分科会でしっかり議論していただきたいと思いますが、やはり一本の線で乗り継ぎなく、繋がっていた方がいいに決まっていますよね、それは誰も思っていることだと思います。

ただそれは、これからの維持管理や安全安心に対する投資などいろいろありますし、またランニングコストですね、走らせる経費などがありますので、そこら辺との見合いになると思いますので、しっかりと議論をしていただきたいですし、その推移を見守りたいと思っています。

【記者】

カスタマーハラスメントに関してです。先ほど、令和6年度に55件とありましたが、この中に例えば適応障害や休職に職員が追い込まれてしまったケースはあったのでしょうか。

【市長】

それは私も直接聞いていないので、担当課に聞いていただければと思います。

=====

【記者】

もう1点なのですが、同じくカスタマーハラスメントについてです。例えば職員を対象にしたアンケート調査などはこれまであったのでしょうか。

【市長】

アンケート調査はやっていないのですが、職員からの聞き取りはしています。また、（職員から）報告もさせており、このような事案であったということで記録を取っています。

【企画管理部長】

今まで、カスタマーハラスメントという概念自体はまだ持っていなかったもので、行政対象暴力や不当要求行為というものは、事案ごとに対応しておりました。

=====

【記者】

令和6年度が55件というのは、ヒアリング調査の結果になるのでしょうか。

【市長】

担当課に事案として上がってきたものを合計すると、そうだったということです。

※発言内容を一部整理して掲載しています。・・・富山市広報課