

政策決定会議の結果について

(日時) 令和8年9月18日(金) 10時35分～11時00分

(場所) 印西市役所 本庁舎4階 41会議室

(出席者)

藤代市長、染谷副市長、野崎副市長、渡邊教育長

総務部長、企画財政部長、市民部長、環境経済部長、福祉部長、健康子ども部長、都市建設部長、教育部長、生涯学習部長、上下水道部長、総務課長、財政課長、企画政策課長

(欠席者)

なし

(説明員)

保育幼稚園課 : 保育幼稚園課長、計画管理係長

財政課 : 財政課長、財政係長

開発建築課 : 開発建築課長、建築指導係長

総務課 : 総務課長、総務課長補佐、法規係長

【令和8-15】 (仮称)印西市子ども未来ビジョン(これからの保育・幼児教育のあり方)策定基本方針(案)について 【保育幼稚園課】

本市の保育・幼児教育の現場である保育園、幼稚園では、配慮を必要とする児童への対応や、保育士・幼稚園教諭等の人材確保など、様々な課題への対応が求められている。また、保護者の保育・教育ニーズが多様化するとともに、市内の就学前児童数は令和5年4月をピークに減少に転じるなど、取り巻く状況も大きく変化している。さらに、社会の変化や価値観の多様化などを背景に、こどもが自ら問いを持ち、他者と関わりながら主体的に学ぶことが一層重視され、保育・幼児教育の質を一層高めていくことが重要となっている。

こうした状況を踏まえ、令和7年度の組織改編により、保育課を保育幼稚園課に改編し、就学前児童の保育・教育に関する事務を一元的に所掌する体制とした。今後は、保育と幼児教育の取組を一体的に捉え、すべてのこどもが質の高い保育・幼児教育を受けることができる環境を確保するとともに、その実現を支える保育士・幼稚園教諭等についても、業務負担の軽減や、働きやすい職場環境・体制づくりを進めていく必要がある。

このため、保育園・幼稚園のあり方を検討し、市として目指す保育・幼児教育の姿を明らかにし、その実現に向けた基本的な考え方や取組の方向性を示すため、(仮称)印西市子ども未来ビジョン(これからの保育・幼児教育のあり方)を策定する。

(審議の経過)

【資料の補足説明なし】

○子ども・子育て会議の中で「諮問・答申」という話もありましたが、こちらについての考え方はどうか。

⇒子ども・子育て会議の所掌事務は、子ども・子育て支援に関する施策についての調査・審議となっている。他の審議会等の条例にみられるような、「市長の諮問に応じて調査審議する」という規定にはなっていない。そのため、子ど

も・子育て会議へは、諮問でなく、議題として意見を伺うかたちで考えている。

○子ども・子育て会議は諮問するような組織ではないとのことですが、調査審議するのであれば、諮問してもらうかたちの方がよいのではないかと。

⇒これまでの子ども・子育て会議では、子どもの遊び場、条例の改廃などでも諮問というかたちはとっていない。会議所管課の子育て支援課と運営方法について改めて確認する。

(意見)

○こども計画の策定時も諮問答申はしていないので、その点のバランスもある。

○これまでの数の議論から質への議論へと、国を含めて大きな転換期であるので、印西市の保育や教育のあり方について、どういう保育を目指すのかを見据えていくべきである。

【令和8－15】について、決定

【令和8－16】 令和9年度当初予算編成方針(案)について 【財政課】

印西市予算事務規則第5条の規定により、予算の編成方針を立案したことから、印西市庁議設置要綱に基づき付議するもの。

なお、予算編成方針とは、各担当課が所管する事業の予算を要求するに当たり、基本的な考え方として市長が示す方針である。

(審議の経過)

【資料の補足説明あり】

事務スケジュールについて補足説明

(意見)

○予算編成方針に記載のとおり、第2次基本計画に掲げた経営戦略や、重要度の高い項目について、しっかりと推進できるような予算を考えていくべき。また、本市は税収が潤沢といわれるが、無駄遣いはできないので執行状況をしっかりと確認し、適正な水準で予算要求を行うこと。

○来年度の事業の基となるので、根拠を持った要求を行うこと。

○各部局が、自らの部局を経営していくという視点から守るべきものは守り、進めるものは進めるといった経営マインドを持って予算編成に臨むこと。

【令和8－16】について、決定

【令和8－17】 印西市中高層建築物の建築に係る紛争の予防及び調整に関する条例(案)について 【開発建築課】

本市ではこれまで、印西市中高層建築物等指導要綱に基づき、中高層建築物等の建築に際して標識の設置及び周辺住民への説明を求めることにより、建築主と周辺住民との紛争防止及び良好な生活環境の保持を図ってまいりました。

一方で、近年、本市においては、データセンターをはじめとする大規模な建築物の建築計画が進められており、建築計画の内容や生活環境への影響について、市民の関心が高まっています。

中高層建築物の建築は、日照の障害や電波障害等の影響に加え、工事期間中における騒音や振動など、近隣の生活環境に様々な影響を及ぼす場合があることから、建築主と近隣住民との間で十分な情報共有及び相互理解を図ることが重要となります。

このことから、中高層建築物の建築にあたり、建築計画の事前公開及び近隣住民への説明を義務化し紛争の未然防止を図るとともに、紛争が生じた場合のあっせん及び調停に関する手続きを定め、円滑な解決を図るため条例を制定するものです。

(審議の経過)

【資料の補足説明あり】

条例の概要について、第9条から第12条までを調停の進め方等を整理し、守秘義務と庶務の条項も規定。第5条で標識の設置について、設置の時期を確認申請の30日前までとし、第6条では説明内容の報告期限を21日前までと具体的に規定した。

○30日前や21日前といった規定について、規則への委任ではなく条例で定める理由は。

⇒他市の同様の条例では基本的には条例で定めているが、東京都などは規則で定めている例もある。一律に条例で定めるということではないが、本市では条例で整理した。

(意見)

○これまで要綱で定めていて根拠や拘束力がなかったものを条例化することで、こういった住民と事業者の間の紛争解決プロセスのようなものを考えていくことは必要なことだと思うので一つずつ進めていってほしい。

【令和8－17】について、決定

【令和8－18】 印西市カスタマーハラスメント対策基本方針(案)について 【総務課】

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号。）及び事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号。）に基づき、カスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上の措置を講じるため、基本方針を定めるもの。

（審議の経過）

【資料の補足説明なし】

○実効性の部分については、非常に重きを置いてほしい。職員が共通認識をもってきちんとハラスメントに対応できるように、非常に具体的な対応例等も考えて示してもらいたい。

⇒今回は、基本的な部分の考え方を方針として策定しており、全職員がどのように対応するか、細かい判断やエスカレーションといった部分は、マニュアルを作成し示していきたいと考えている。

（意見）

○前向きな対策は抑止力になると思うので、アイデアを出していただければ財政的にも協力したいと考えている。

○職員が安心して安全に働きやすい環境を作っていくことが重要なこと。まずは全体方針のところから、具体的な対策、マニュアルの整備方針へと進めていければと思う。

【令和8－18】について、決定

政策決定会議付議書

整理番号	令和8-15	付議年月日	令和8年9月18日
所管部課名	健康子ども部保育幼稚園課		
件名	（仮称）印西市こども未来ビジョン（これからの保育・幼児教育のあり方）策定基本方針（案）について		
理由及び概要	本市の保育・幼児教育の現場である保育園、幼稚園では、配慮を必要とする児童への対応や、保育士・幼稚園教諭等の人材確保など、様々な課題への対応が求められている。また、保護者の保育・教育ニーズが多様化するとともに、市内の就学前児童数は令和5年4月をピークに減少に転じるなど、取り巻く状況も大きく変化している。さらに、社会の変化や価値観の多様化などを背景に、こどもが自ら問いを持ち、他者と関わりながら主体的に学ぶことが一層重視され、保育・幼児教育の質を一層高めていくことが重要となっている。 こうした状況を踏まえ、令和7年度の組織改編により、保育課を保育幼稚園課に改編し、就学前児童の保育・教育に関する事務を一元的に所掌する体制とした。今後は、保育と幼児教育の取組を一体的に捉え、すべてのこどもが質の高い保育・幼児教育を受けることができる環境を確保するとともに、その実現を支える保育士・幼稚園教諭等についても、業務負担の軽減や、働きやすい職場環境・体制づくりを進めていく必要がある。 このため、保育園・幼稚園のあり方を検討し、市として目指す保育・幼児教育の姿を明らかにし、その実現に向けた基本的な考え方や取組の方向性を示すため、（仮称）印西市こども未来ビジョン（これからの保育・幼児教育のあり方）を策定する。		
これまでの経緯	・令和7年3月に策定された印西市こども計画において、「保育園・幼稚園（公立・民間）については、今後の在り方を検討します。」と明記した。 ・令和8年4月から、あり方検討に向けて、公立・民間の保育園・幼稚園との意見交換会を8回実施した。 ・令和8年7月に、印西市子ども・子育て会議へ報告、意見聴取した。 ・令和8年9月に、印西市教育委員会定例会へ報告、意見聴取した。		
関係法規	・児童福祉法（昭和22年法律第164号） ・子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号） ・学校教育法（昭和22年法律第26号） ・就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律（平成18年法律第77号） ・こども基本法（令和4年法律第77号）		
対応方針	令和9年9月の策定に向けて、庁内ワーキンググループにより現状把握、課題抽出及び検証等を行い、子ども・子育て会議での議論及び関係者等への意見聴取を踏まえ、策定を進める。		

(仮称)印西市こども未来ビジョン(これからの保育・幼児教育のあり方) 策定基本方針(案)

令和 8 年 9 月
保育幼稚園課

1. 策定の趣旨

本市の就学前児童の保育については、これまで印西市こども計画等の各種計画に基づき、待機児童対策をはじめとする保育施策を推進してきました。また、就学前児童の教育については、教育委員会において、教育大綱等の各種指針に基づき、幼児教育施策を推進してきました。

こうした中、保育園・幼稚園の現場では、配慮を必要とする児童への対応や、保育士・幼稚園教諭等の人材確保など、様々な課題への対応が求められています。また、保護者の保育・教育ニーズが多様化するとともに、市内の就学前児童数は令和 5 年 4 月をピークに減少に転じるなど、保育・幼児教育を取り巻く状況も変化しています。

また、社会の急速な変化や価値観の多様化などを背景に、こどもが自ら問いを持ち、他者と関わりながら主体的に学ぶことが一層重視されています。こうした学びの変化や就学前児童数の減少を踏まえ、今後は、これまでの保育の受け皿確保を中心とした量的な充実に加え、遊びや多様な体験を通じて、こどもの主体性や好奇心、自ら考え学ぶ力を育むなど、こども一人ひとりの育ちや学びに着目し、保育・幼児教育の質を一層高めていくことが重要です。

こうした状況を踏まえ、令和 7 年度の組織改編により、保育課を保育幼稚園課に改編し、就学前児童の保育・教育に関する事務を一元的に所掌する体制としました。今後は、保育と幼児教育の取組を一体的に捉え、すべてのこどもが質の高い保育・幼児教育を受けることができる環境を確保するとともに、その実現を支える保育士・幼稚園教諭等についても、業務負担の軽減や、働きやすい職場環境・体制づくりを進めていく必要があります。

このため、市として目指す保育・幼児教育の姿を明らかにするとともに、その実現に向けた基本的な考え方や取組の方向性を示すため、(仮称)印西市こども未来ビジョン(これからの保育・幼児教育のあり方)を策定します。

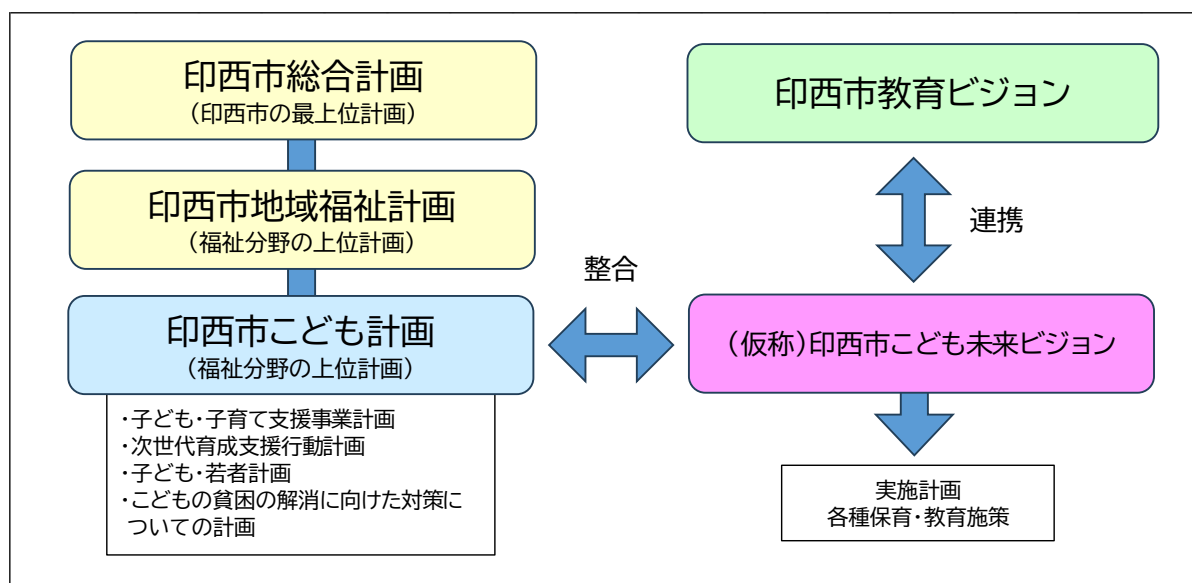
2. 計画期間

(仮称)印西市こども未来ビジョンの計画期間は、令和 9 年 9 月以降令和 13 年度までの約 4 年半とします。また、令和 6 年度に策定された就学前児童の保育・教育の指針や実施計画等をまとめた「印西市こども計画」及び令和 7 年度に策定された印西市が目指す教育の姿を示した「印西市教育ビジョン」との整合、連携を図るため、それぞれの改定後に次期計画の策定を行います。なお、令和 14 年度以降は 5 か年ごとに見直しを行います。

R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	2030年	2031年
	印西市教育ビジョン（5年）R8～R12					
印西市こども計画（5年）R7～R11						
		（仮称）印西市こども未来ビジョン （約4年半）R9～R13				

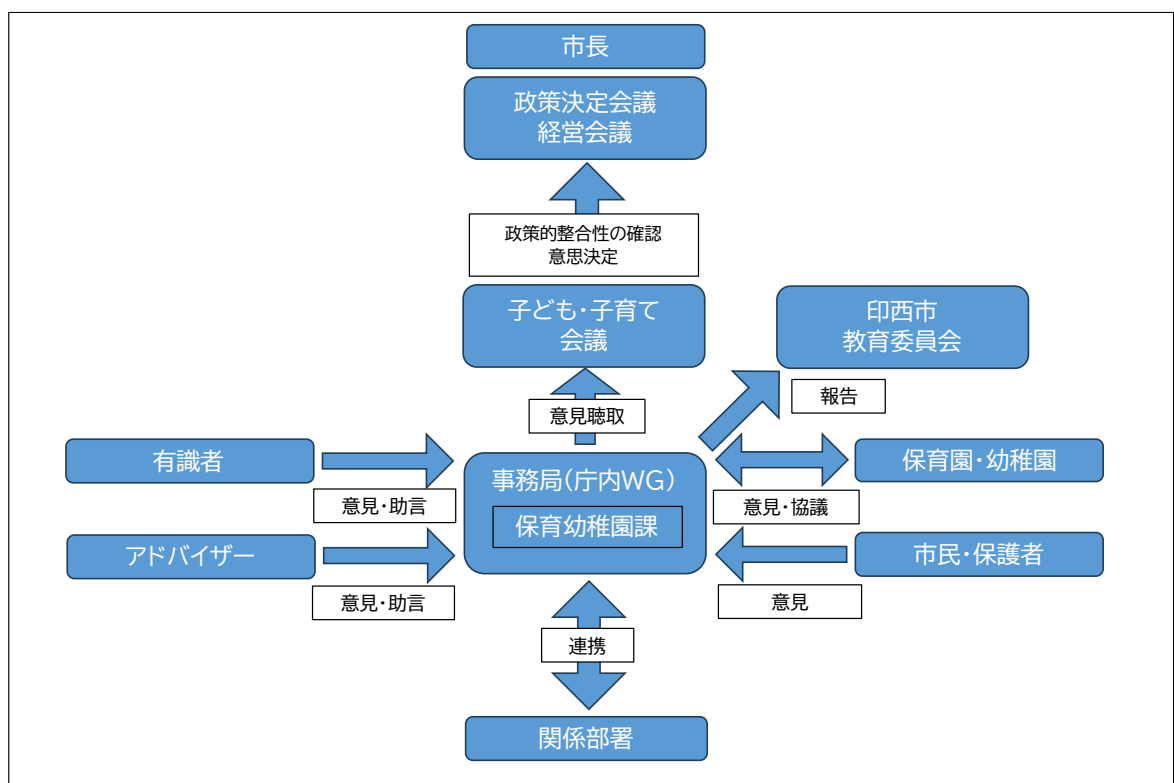
3. 計画の位置づけ

(仮称) 印西市こども未来ビジョンは、印西市総合計画（基本構想・基本計画）をはじめとする市の各種施策方針との整合・連携を図りながら策定します。また、印西市こども計画との整合性を図るとともに、印西市教育ビジョンにつながることを意識したものとなるよう連携します。計画内容については、基本的な方針や目標までとし、具体的な取組については、実施計画等により推進し、評価していきます。



4. 検討体制

市長部局と教育委員会で構成する事務局組織（庁内ワーキンググループ）により、保育園や幼稚園の現場の意見をもとにした、就学前児童の保育・教育の現状把握、課題等を検証し、検討すべき論点を明確にします。併せて、有識者やアドバイザーの意見・助言を受けながら、子ども・子育て会議に意見を伺い、方針や基本的な考え方、素案等をまとめていきます。また、教育分野に関しては、印西市教育委員会へ報告します。最終的に政策決定会議を経て策定した（案）について、市民意見公募（パブリックコメント）を実施し、市民意見を把握し、市長が最終決定します。



5. 意見の反映

策定に当たっては、初期段階から幅広く意見を聴取し進めていきます。

① 保育園・幼稚園

公立・民間の保育園・幼稚園の園長・副園長等との意見交換、アンケートなど

② 市民、保護者

素案に対するパブリックコメント、公立・民間の保育園・幼稚園の在園児の保護者との意見交換など

6. スケジュール（案）

年度	令和8年度							令和9年度						
項目	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
政策決定会議 経営会議	● 策定基本方針決定										● 素案決定		● 最終案決定	
教育委員会定例会	● 策定基本方針報告										● 素案報告		● 最終案報告	
子ども・子育て会議	● 7月報告済	仮説検証									● 素案報告		● 最終案報告	
保育園・幼稚園		意見交換・協議等												
		保護者意見交換												
市民意見聴取												パブコメ		

政策決定会議付議書

整理番号	令和8-16	付議年月日	令和8年9月18日
所管部課名	企画財政部財政課		
件名	令和9年度印西市予算編成方針（案）について		
理由及び概要	印西市予算事務規則第5条の規定により、予算の編成方針を立案したことから、印西市庁議設置要綱に基づき付議するもの。 なお、予算編成方針とは、各担当課が所管する事業の予算を要求するに当たり、基本的な考え方として市長が示す方針である。		
これまでの経緯	本市においては、本年度から令和12年度までを計画期間とする第2次基本計画において、新たに経営戦略を位置付け、「「緑育職住」近接の、未来都市。」を経営ビジョンとして掲げ、行政管理型自治体から経営型自治体への転換を図り、将来都市像の実現を目指している。 このことを踏まえ、令和9年度印西市予算編成方針（案）においては、経営戦略の着実な推進と市長公約の実現を念頭に、新たに経常経費の削減、業務の効率化、都市計画事業の推進及び市民理解の促進を基本方針に加え、これにより、市民のウェルビーイング向上に向けた様々な施策を戦略的かつ効果的に実施することを目指すものである。		
関係法規	印西市予算事務規則（平成18年規則第17号）第5条		
対応方針	9月下旬に本方針及び予算編成要領を全庁に通知し、令和9年度当初予算編成業務を実施する。		

注 ※の欄は記入しない。

(案)

令和 9 年度印西市予算編成方針

1. 印西市の状況

本市においては、千葉ニュータウン事業による計画的な開発が完了し、令和 1 2 年まで人口増が見込まれているものの、今後は、これまでのような大規模な開発は見込めず、人口減少、高齢化、地域活力の低下などが懸念される。

このような転換期において、持続可能な自治体であるために、印西市総合計画の第 2 次基本計画（令和 8 年度～令和 1 2 年度）においては、新たに経営戦略を位置付け、「「緑育職住」近接の、未来都市。」を経営ビジョンとして掲げ、限られた資本（ヒト・モノ・カネ・情報）を戦略的に活用する経営型自治体への転換を図り、将来都市像の実現を目指している。

財政状況については、歳入の柱である市税収入は、人口増や企業の進出等により、固定資産税を中心に増加傾向にあるものの、公共施設の整備、改修等により、市債借入額も増加し、地方債現在高は令和 4 年度以降増加を続けている。

歳出においては、社会保障関係経費はもとより、人件費及び公債費などの義務的経費に加え、委託経費の増加や、物価高騰を背景として物件費が増加している。

また、普通建設事業費については、公共施設の整備及び改修に加え、今後、（仮称）印西市立東の原義務教育学校の新設などの大規模な事業が予定されており、一時的な負担増に加え、地方債現在高及び債務負担行為支出予定額ともに年々増加していくことが見込まれる。

これらのことから、多様化する市民ニーズを的確に捉え、限られた財源を効果的に活用するため、必要性を十分に精査した予算編成が求められる。

2. 基本方針

上記のことから、令和 9 年度当初予算編成に当たっては、最小の経費で最大の効果を挙げるため、以下の方針に基づき予算編成を行うものとする。

(1) 総合計画の推進

第 2 次基本計画（令和 8 年度～令和 1 2 年度）の推進を図ること。

重点項目はもちろん、第 6 次実施計画に定める事業について、各年度の目標達成に向けた手段を所属内で十分に精査した上で予算要求をすること。

(2) 経営戦略の着実な推進

事業の実施には、経営的な視点を取り入れ、限られた資本（ヒト・モノ・カネ・情報）を戦略的に活用することを念頭に予算要求をすること。

併せて、経営戦略の K G I、基本目標の数値目標及び具体的な施策の K P I の達成に向けた取組を検討の上、予算要求をすること。

(3)「市長公約実現に向けたロードマップ」を踏まえた予算編成

各管理項目のマイルストーン（中間目標）の達成に向けて、実施手法を十分に精査し、必要な事業費を算出すること。

併せて、財源についても十分に検討を行った上で、予算要求すること。

(4)公民連携等の効率的な活用

民間と連携した方がより効率的で行政サービスの向上が図れるものについては、公民連携手法等を積極的に活用すること。

(5)新規事業等に対する財源等の確保(スクラップ・アンド・ビルド)

新たに立ち上げる事業や拡大（レベルアップ）する事業については、事業の必要性等を見極めるとともに、既存事業の見直し（事業の縮小・廃止）や再構築を基本として経費を見積ること。

また、財源についても、自主財源確保の検討を行うこと。

(6)経常経費の削減

財政の健全性と持続可能性の確保のため、前例踏襲を排し、一から経常的経費の要求を見直し、削減に努めること。

(7)業務の効率化

業務プロセスを抜本的に見直し、D Xによる業務の自動化・効率化を進めること。

なお、予算要求に当たっては、定量的・定性的な効果を十分に検証すること。

(8)都市計画事業の推進

都市施設の新設及び改修に当たっては、都市計画決定及び都市計画事業認可の手続を踏まえた計画及び予算要求とすること。

(9)市民理解の促進

実施する事業については、市民に対して、事業の目的、内容、効果等を十分に説明し、また、当該情報を公表することにより、市としての説明責任を果たすこと。

(10)決算等の実態を踏まえた予算編成

予算要求額の算定に当たっては、決算等の分析及び検証を踏まえて、多額の繰越しや不用額が生じることのないようにすること。

以上、各部等においては、事業内容と優先順位を十分に検討し、適切なマネジメントのもと、真に必要な予算を要求すること。

3. 留意事項

(1) 総括的事項

① 国及び県の予算動向の注視

国及び県の予算編成や補助制度の動向に留意し、補助対象となるものは積極的に制度を活用すること。併せて、国又は県において補助の打ち切りや減少等があった事業については、事業の縮小、廃止も含め見直しを図ること。

② 普通交付税不交付への対応

令和9年度以降も不交付となる見込みであることから、国等の通知等において「財源は交付税で措置される」とあるものは、不交付となった場合には一般財源で対応することとなるため注意すること。

また、特別交付税についても、財源超過分は差し引かれるため、原則、不交付となることに留意すること。

③ 市債の適正な活用

市債は、財源の年度間調整、住民負担の世代間公平等の機能を有しており、長期的に健全な財政運営に資するため、後年度における財政負担を考慮した計画的な活用を図ること。

なお、地方債の借入に当たっては、国庫補助金等が見込まれる事業を優先するとともに、増加傾向にある将来債務を踏まえ、借入総額については、過度な将来負担とならないよう公債費の元金償還金の額に留意し、活用すること。

④ 議会及び監査委員の意見を踏まえた予算要求

議会及び監査委員の意見については、その要旨を踏まえ、必要性、緊急性等を十分に検討し、適切な予算要求を行うこと。

⑤ 業務改革に基づく予算要求

抜本的な業務改革により、更なる業務効率化や生産性向上を目指し、コスト意識を持った予算要求を行うこと。

⑥ 経常的経費の予算要求

扶助費及び人件費並びに物価の上昇などにより経常的経費は増加傾向にある。

今後の財政の安定性及び弾力性の確保のため、各事業においては、経常的経費の抑制に努めつつ、決算の実績を踏まえ過大な要求とならないよう十分に精査し、要求すること。

人件費については、行政の専門性が高まっていることに留意し、一般職員、会計年度任用職員及び任期付職員の勤務形態等を調整すること。なお、近年、歳出不用額が増加傾向にあるため、過大な要求とならないよう精査すること。

委託料などの物件費については、一般財源が限られている認識を持ち、仕様の見直しなどにより、大幅に増加することがないよう十分に留意し、予算要求を行うこと。

⑦年間事業量を見込んだ予算要求

ここ数年の決算をみると、事業の未執行等による歳出不用額が多くなっているため、年間スケジュールを考慮し、1年間の事業量を見込んだ予算要求を行うこと。

(2)歳入予算について

①市税の確保

歳入の中心となる市税については、経済情勢等を踏まえ、課税客体及び課税標準額を可能な限りの確に把握し、予算計上すること。

また、徴収率の更なる向上を図り、自主財源の確保に努め、滞納に対しては、滞納整理手法による徴税努力を尽くすこと。

②受益者負担の適正化

施設利用や各種行政サービスの提供に対して、経費の徹底した節減・効率化を進めつつ、今まで無料としていたものについても受益者負担の適正化を図る観点から受益者に応分の負担を求めるよう検討すること。

また、収入未済額を解消し、不納欠損が生じないよう所要の措置を講じ、公正な費用負担の確保に努めること。

③国及び県補助事業の主体的選択

国及び県補助対象事業については、引き続き、財源確保のため、積極的な選択を検討すること。ただし、補助事業であることを理由に安易に事業を実施し、結果として後年度に多額の一般財源による負担を招かぬよう留意すること。

④市有財産の有効活用等

有効活用が図られていない市有財産の活用を十分に検討し、収入の確保に努めること。

また、広告事業等の新たな財源の確保に努め、少額であっても、おろそかにすることなく収入の増加に努めること。

(3)歳出予算について

①施設の計画的な改修整備及び効率的な維持管理

施設の改修整備等については、公共施設等総合管理計画など、今後の施設の基本的な考え方を踏まえ、必要性を十分に検証し、資産経営課と協議しながら進めること。

②補助金等の適正化

印西市補助金等評価委員会における評価結果を踏まえて、十分な見直しを行うこと。

また、社会情勢の変化を踏まえた必要性の検証を行い、民間との役割分担、費用対効果、補助率、補助限度額等の適正化の観点から、事業ごとに十分な精査を行い、徹底した見直しを行うこと。また、内部留保金の多い団体への補助

金も支出理由が適正であるか検証すること。

なお、補助金の創設に当たっては、経費負担のあり方、必要性、緊急性及び効果を十分に検証するとともに、終期を設定すること。

③普通建設事業費の抑制

本市においては、普通建設事業費における一般財源の割合が、他の類似団体に比べ非常に高くなっている。普通建設事業の実施に当たっては、国及び県の補助を最大限活用し、併せて市債の活用も検討すること。

また、このようなことから、普通建設事業にあつては、重要性、緊急性及び事業費について徹底的な精査を行うとともに事業費の抑制に努めること。

④その他

令和9年度当初予算編成に当たっては、各部等においては、適切なマネジメントを行い、政策効果や根拠の乏しい予算要求（思いつき、あったらいい予算）は厳に慎むこと。

また、予算要求の内容については、その適正性に関して、様々な視点から検証を行う必要があることから、予算要求に伴う各リストの作成について誠実にを行うこと。

(4)特別会計について

特別会計においても、一般会計に準じて予算編成するものとし、国の定める繰出基準に基づき、一般会計との負担区分を明確化すること。

また、これまで以上に保険料（税）の市民負担の適正化を念頭に、特別会計設置の大原則である独立採算制の堅持を図り、繰入金を圧縮する方策を検討すること。

(5)その他

予算編成の細部については、別途通知する「予算編成要領」によるものとする。

本方針については現時点のものであるため、国・県の動向等により修正が必要な場合は、再調整の上、対処するものとする。

政策決定会議付議書

整理番号	令和8－17	付議年月日	令和8年9月18日
所管部課名	都市建設部開発建築課		
件名	印西市中高層建築物の建築に係る紛争の予防及び調整に関する条例（案）について		
理由及び概要	本市ではこれまで、印西市中高層建築物等指導要綱に基づき、中高層建築物等の建築に際して標識の設置及び周辺住民への説明を求めることにより、建築主と周辺住民との紛争防止及び良好な生活環境の保持を図ってまいりました。 一方で、近年、本市においては、データセンターをはじめとする大規模な建築物の建築計画が進められており、建築計画の内容や生活環境への影響について、市民の関心が高まっています。 中高層建築物の建築は、日照の障害や電波障害等の影響に加え、工事期間中における騒音や振動など、近隣の生活環境に様々な影響を及ぼす場合があることから、建築主と近隣住民との間で十分な情報共有及び相互理解を図ることが重要となります。 このことから、中高層建築物の建築にあたり、建築計画の事前公開及び近隣住民への説明を義務化し紛争の未然防止を図るとともに、紛争が生じた場合のあっせん及び調停に関する手続きを定め、円滑な解決を図るため条例を制定するものです。		
これまでの経緯	平成22年12月から印西市中高層建築物等指導要綱により、中高層建築物等の建築主に対し、関係法令に基づく手続きを行う前に標識板を設置するとともに周辺住民への事業計画説明を行い、その経過及び結果を市へ報告することとしています。		
関係法規	・ 建築基準法（昭和25年法律第201号） ・ 建築基準法施行令（昭和25年政令第338号）		
対応方針	・ 令和8年9月 パブリックコメント実施 ・ 令和8年10月 法令審査委員会 ・ 令和8年第4回印西市議会定例会に条例案を上程 ・ 令和8年12月 公布・周知 ・ 令和9年4月1日 施行		

注 ※の欄は記入しない。

印西市中高層建築物の建築に係る紛争の予防及び調整に関する条例（案）の概要

1 条例制定の理由

本市ではこれまで、印西市中高層建築物等指導要綱（平成 22 年告示第 172 号）に基づき、中高層建築物等の建築に際して標識の設置及び周辺住民への説明を求めることにより、建築主と周辺住民との紛争防止及び良好な生活環境の保持を図ってまいりました。

一方で、近年、本市においては、データセンターをはじめとする大規模な建築物の建築計画が進められており、建築計画の内容や生活環境への影響について、市民の関心が高まっています。

中高層建築物の建築は、日照の阻害や電波障害等の影響に加え、工事期間中における騒音や振動など、近隣の生活環境に様々な影響を及ぼす場合があることから、建築主と近隣住民との間で十分な情報共有及び相互理解を図ることが重要となります。

このことから、中高層建築物の建築にあたり、建築計画の事前公開及び近隣住民への説明を義務づけることにより紛争の未然防止を図るとともに、紛争が生じた場合のあっせん及び調停に関する手続きを定めることで、その円滑な解決を図るため条例を制定するものです。

2 あっせん・調停について

あっせんとは、紛争により対立する両当事者に紛争解決のための話し合いの機会を与える制度で、行政が中立的な立場で両当事者の主張の要点を確かめ、適切な示唆や情報の提供をするなどにより紛争の解決を図ろうとするもの。

あっせんによる紛争の解決は、両当事者の合意によって行われるが、その法的性格は、民法上の和解契約であって、それ自体、強制執行その他の訴訟上の強制的な効果を生じるものではないとされている。

調停とは、あっせん打ち切り後に法律や建築等の専門家により組織される調停委員会の意見又は調停案の提示により紛争の解決を図ろうとするもの。

調停による合意の効力についてもあっせんと同様に民法上の和解契約としての効力を有します。

3 印西市中高層建築物の建築に係る紛争の予防及び調整に関する条例骨子（案）

第 1 条（目的）	
この条例の目的を規定	
第 2 条（定義）	
用語の意義を定める規定	
1	中高層建築物 別表のとおり
2	近隣住民 （１）敷地境界線から当該建築物の高さの等倍に相当する水平距離の範囲内にある土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び居住する者 （２）日影を生じる範囲内に、土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び居住する者 （３）電波障害の影響のおそれがある土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び居住する者
3	紛争 日照の阻害、電波障害等並びに工事中の騒音、振動等の周辺の生活環境に及ぼす影響に関する建築主と近隣住民との間の紛争

第3条（市長の責務）
市長の責務を規定
第4条（当事者の責務）
建築主及び近隣住民の責務を規定
第5条（標識の設置等）
標識の設置時期及び期間を規定 標識の設置の報告義務を規定 市長は標識の設置をしなかった建築主へ勧告できることを規定
第6条（建築計画の説明等）
建築主の近隣住民に対する建築計画の内容の説明義務を規定 建築主は近隣住民からの説明会開催の求めに応じなければならないことを規定 説明状況の報告義務を規定 市長は説明状況の報告をしなかった建築主へ勧告できることを規定
第7条（あっせん）
あっせんに関する手続きを規定 あっせんの打ち切りについて規定
第8条（調停の申出）
調停開始に関する手続きを規定 市長は一方から調停の申し出があった場合、他の当事者に対し調停に付することに同意するよう勧告できることを規定
第9条（調停）
調停委員会は調停案を作成し当事者に対しその受諾を勧告できることを規定 調停の打ち切りについて規定 調停手続きは非公開とする規定
第10条（調停委員会）
調停委員会の設置、組織、委員の任期を規定
第11条（守秘義務）
調停委員の守秘義務を規定
第12条（庶務）
調停委員会の庶務を規定
第13条（資料の提出等）
市長又は調停委員会はあっせん又は調停に必要な資料の提出及び意見聴取ができることを規定
第14条（調停終了の報告）
調停委員会は調停終了したとき市長へ経過及び結果を報告することを規定
第15条（工事着手の延期等の勧告）
市長はあっせん又は調停のため必要な場合に建築主へ工事着手の延期又は工事の停止の勧告ができることを規定
第16条（公表）
市長は第5条、第6条、第13条に規定する勧告に正当な理由なく応じない建築主について、その旨を公表することができることを規定
第17条（委任）
条例の施行に関し必要な事項を規則に委任することを規定

附則

(施行期日)
この条例は、令和９年４月１日から施行する。
(経過措置)
経過措置を規定

別表（第２条）

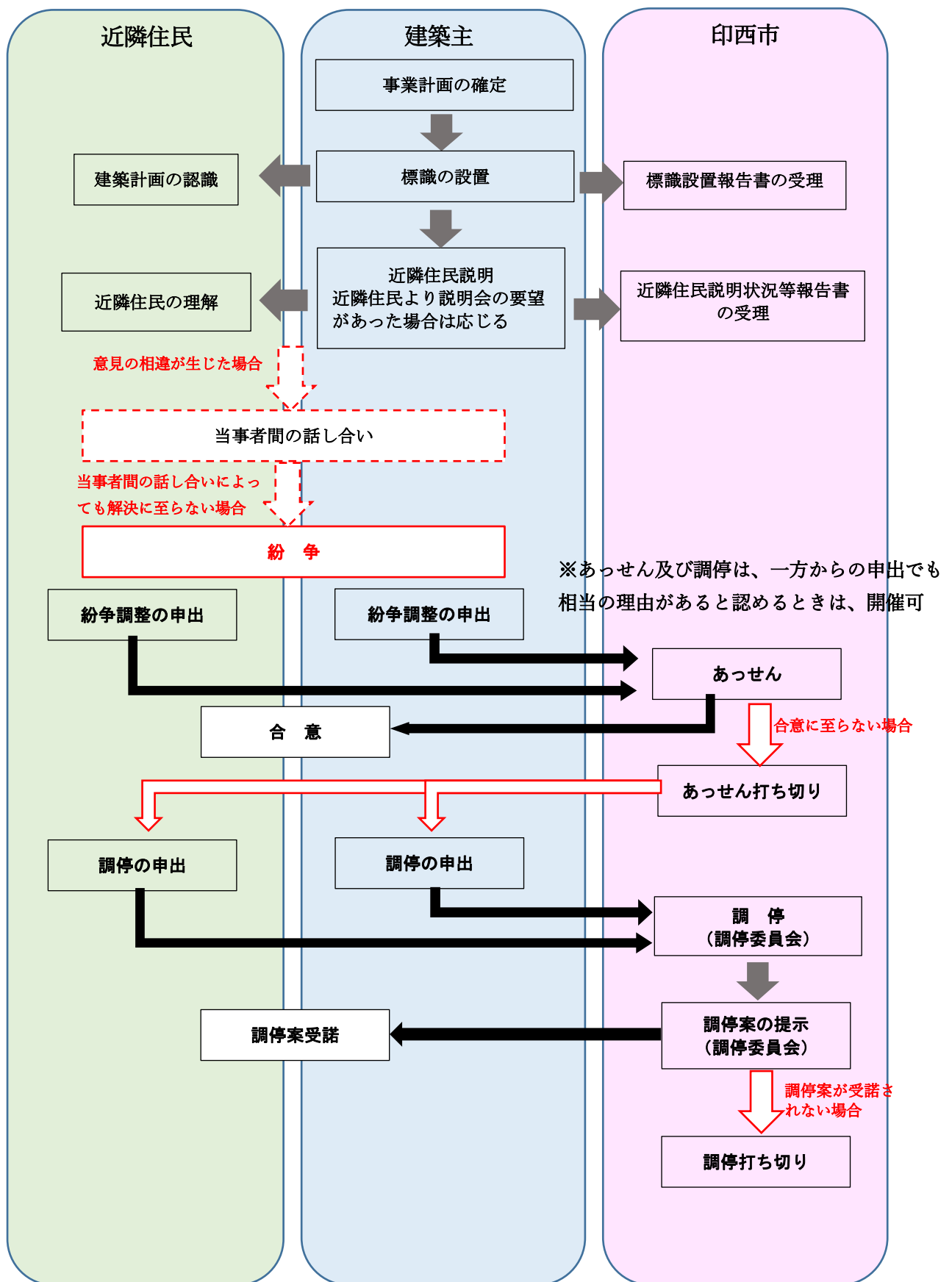
地域又は区域	対象建築物
第１種低層住居専用地域又は第２種低層住居専用地域	地上３階以上の建築物又は軒の高さが７メートルを超える建築物
第１種中高層住居専用地域又は第２種中高層住居専用地域	高さが１０メートルを超える建築物
第１種住居地域、第２種住居地域又は準住居地域	高さが１０メートルを超える建築物
準工業地域	高さが１５メートルを超える建築物
近隣商業地域	高さが１５メートルを超える建築物
商業地域	高さが２０メートルを超える建築物
上記以外の地域又は区域	高さが１５メートルを超える建築物

※建築面積の８分の１以内の屋上部分の階段室、昇降機塔等の高さを除く。

４ スケジュール

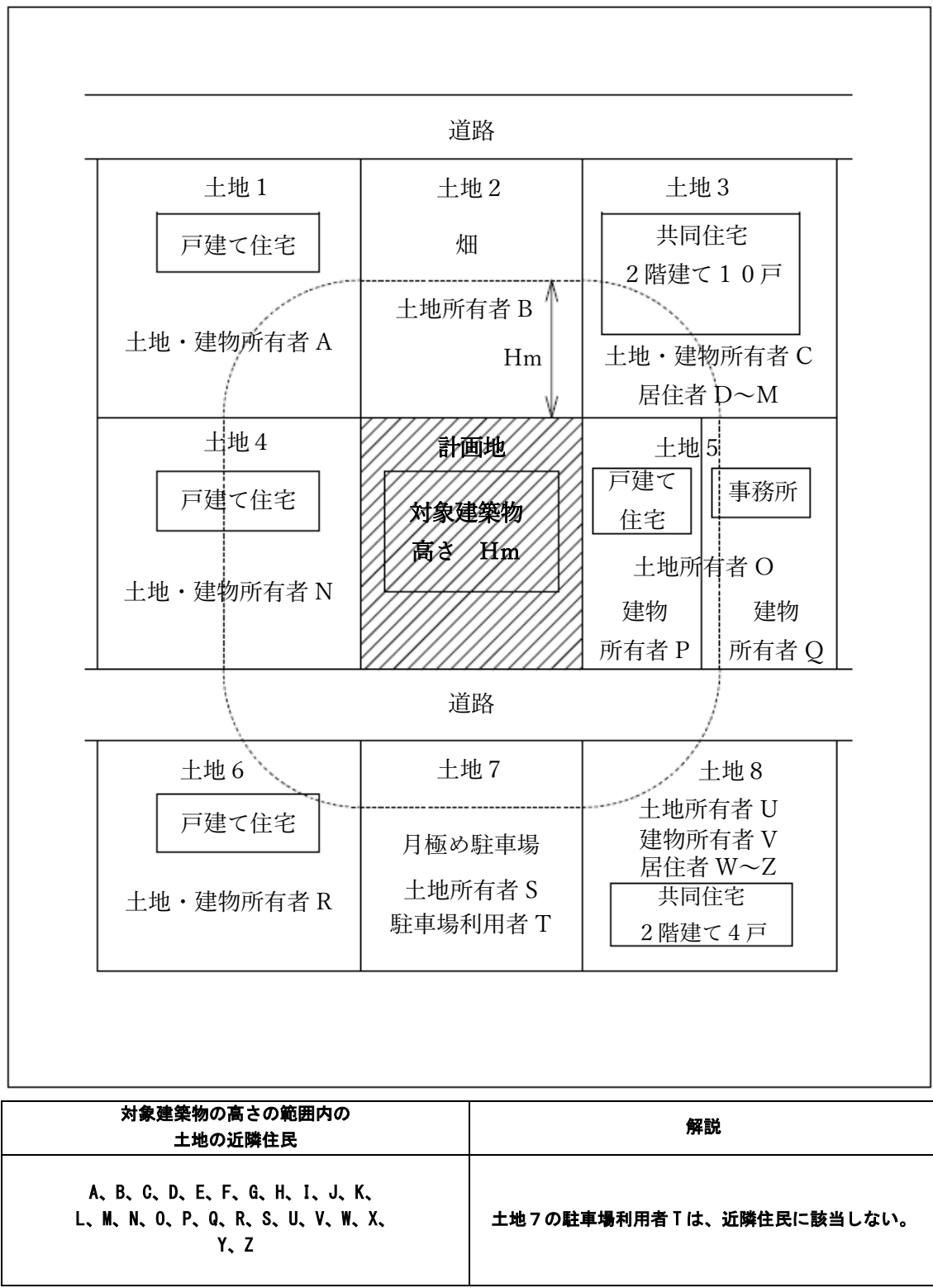
令和８年９月１８日	政策決定会議
９月	パブリックコメントの実施
１０月２７日	法令審査委員会
１１月	議会への議案上程
１２月	条例公布及び周知
令和９年４月 １日	条例施行

参考 1 手続について

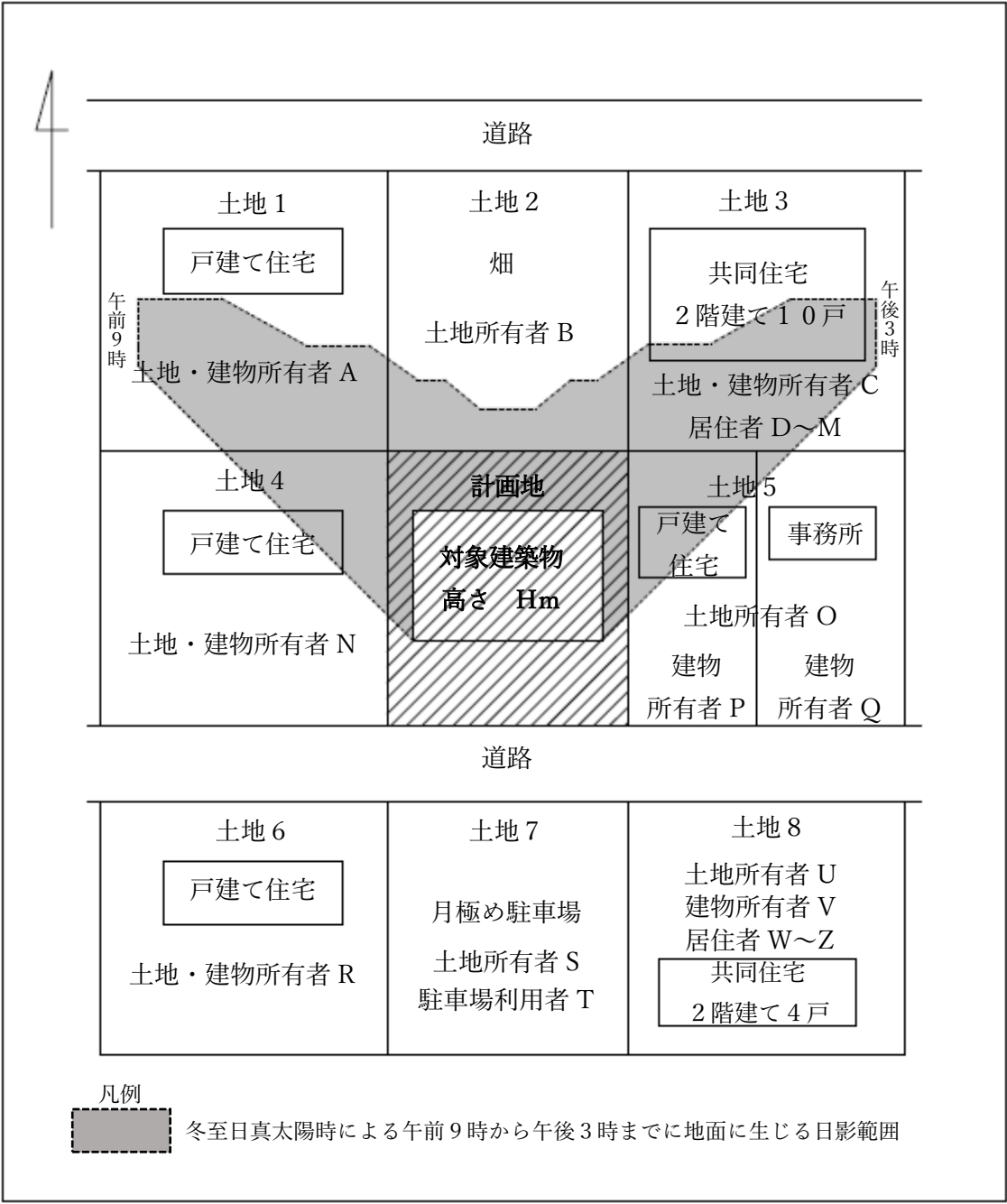


参考2 近隣住民の範囲

(1) 敷地境界線から当該建築物の高さの等倍に相当する水平距離の範囲内にある土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び居住する者



(2) 日影を生じる範囲内に、土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び居住する者



日影範囲の土地の近隣住民	解説
A、B、C、D、E、F、G、H、I、J、K、 L、M、N、O、P、Q	冬至日の真太陽時による午前9時から午後3時までに建築物により周辺の地面に実際に日影が生じる土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び居住する者が該当する。

(3) 電波障害の影響のおそれがある土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び居住する者については、電波障害の影響範囲が不明なため範囲例の記載は、ありません。

印西市中高層建築物の建築に係る紛争の予防及び調整に関する条例(案)

(目的)

第1条 この条例は、中高層建築物の建築に係る建築計画の事前公開、紛争のあつせん及び調停その他必要な事項を定めることにより、良好な近隣関係を保持し、もって地域における健全な生活環境の維持及び向上に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において使用する用語の意義は、建築基準法(昭和25年法律第201号。以下「法」という。)及び建築基準法施行令(昭和25年政令第338号)に定めるもののほか、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 中高層建築物 別表の左欄に掲げる区分に応じ、同表の右欄に定める建築物をいう。

(2) 近隣住民 次に掲げる者をいう。

ア 中高層建築物の敷地境界線から当該中高層建築物の高さの等倍に相当する水平距離の範囲内にある土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び当該建築物に居住する者

イ 冬至日の真太陽時において、中高層建築物により午前9時から午後3時までの間に日影を生じる範囲内に、土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び当該建築物に居住する者

ウ 中高層建築物による電波障害の影響が生じ、又は生じるおそれがある土地を所有する者又は当該土地を含む敷地に存する建築物を所有する者及び当該建築物に居住する者

(3) 紛争 中高層建築物の建築に伴って生ずる日照の阻害、電波障害等並びに工事中の騒音、振動等の周辺的生活環境に及ぼす影響に関する建築主と近隣住民(以下「当事者」という。)との間の紛争をいう。

(市長の責務)

第3条 市長は、紛争を未然に防止するよう努めるとともに、紛争が生じたときは、迅速かつ適切な調整を図るよう努めなければならない。

(当事者の責務)

第4条 建築主は、紛争を未然に防止するため、中高層建築物の建築計画及び工事の実施に当たっては、周辺的生活環境に及ぼす影響に十分配慮するとともに、良好な近隣関係を損なわないよう努めなければならない。

2 当事者は、紛争が生じたときは、相互の立場を尊重し、互譲の精神をもって、自主的に解決するよう努めなければならない。

(標識の設置等)

第5条 建築主は、中高層建築物を建築しようとするときは、近隣住民に建築に係る計画の周知を図るため、当該計画の事業概要等を記載した標識を設置しなければならない。

2 前項の標識は、法第6条第1項又は第6条の2第1項の規定による確認の申請（法第18条第2項若しくは第4項の規定による計画の通知を含む。以下「確認申請等」という。）をしようとする日の30日前から当該中高層建築物の建築が完了する日まで設置しなければならない。

3 建築主は、第1項の規定により標識を設置したときは、速やかに、その旨を市長に報告しなければならない。

4 市長は、第1項の規定による標識の設置をしなかった建築主に対し、標識の設置を行うよう勧告することができる。

(建築計画の説明等)

第6条 建築主は、中高層建築物を建築しようとするときは、近隣住民に建築に係る計画の内容について説明しなければならない。

2 建築主は、近隣住民から建築に係る計画の内容についての説明会の開催を求められたときは、これに応じなければならない。

3 建築主は、前2項の規定により行った説明の状況等について市長に報告しなければならない。

4 前項の規定による報告は、確認申請等をしようとする日の21日前までに

行わなければならない。

- 5 市長は、第3項の規定による説明の状況等について報告しなかった建築主に対し、説明の状況等について報告を行うよう勧告することができる。

(あっせん)

第7条 市長は、当事者の双方から紛争の調整の申出があったときは、あっせんを行う。

- 2 市長は、前項の規定にかかわらず、当事者の一方から紛争の調整の申出があったときにおいて、相当の理由があると認めるときは、あっせんを行うことができる。

- 3 市長は、当事者間をあっせんし、双方の主張の要点を確かめ、紛争が解決されるよう努めなければならない。

- 4 市長は、あっせんに係る紛争について、あっせんによっては紛争の解決の見込みがないと認めるときは、あっせンを打ち切ることができる。

(調停の申出)

第8条 市長は、当事者の双方から調停の申出があったときは、印西市建築紛争調停委員会（以下「調停委員会」という。）の調停に付する。

- 2 市長は、前項の規定にかかわらず、当事者の一方から調停の申出があった場合において、相当の理由があると認めるときは、他の当事者に対して、調停に付することに同意するよう勧告することができる。

(調停)

第9条 調停委員会は、必要に応じ調停案を作成し、当事者に対し、その受諾に応じるよう勧告することができる。

- 2 前項の規定による勧告が行われた場合において、指定された期間内に当事者の双方から受諾する旨の申出がないときは、当事者間の調停は、打ち切られたものとみなす。

- 3 調停委員会は、当事者間に合意が成立する見込みがないときは、調停を打ち切ることができる。

- 4 調停委員会の行う調停の手続は、非公開とする。

(調停委員会)

第 10 条 市長の付託に応じて調停を行うため、調停委員会を置く。

2 調停委員会は、委員 3 人で組織し、法律、建築等の分野に関し学識経験を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 委員の任期は、2 年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員は、再任されることができる。

(守秘義務)

第 11 条 調停委員会の委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第 12 条 調停委員会の庶務は、都市建設部開発建築課において処理する。

(資料の提出等)

第 13 条 市長又は調停委員会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者に対し必要な資料の提出を求め、又は出頭を求めて意見を聴くことができる。

(調停終了の報告)

第 14 条 調停委員会は、調停が終了したときは、速やかに、調停の経過及び結果を市長に報告するものとする。

(工事着手の延期等の勧告)

第 15 条 市長は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、建築主に対し、期間を定めて工事の着手の延期又は工事の停止を勧告することができる。

(公表)

第 16 条 市長は、第 5 条第 4 項、第 6 条第 5 項若しくは前条の規定による勧告に正当な理由なく応じない者について、その旨を公表することができる。

(委任)

第 17 条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、令和 9 年 4 月 1 日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の日から起算して 30 日を経過する日までの間に第 5 条第 2 項に規定する行為をしようとする場合は、同項中「30 日前から」とあるのは、「当該確認申請等をしようとする日の前までに」とし、この条例の施行の日から起算して 21 日を経過する日までの間に第 6 条第 4 項に規定する行為をしようとする場合は、同項中「21 日前から」とあるのは、「当該確認申請等をしようとする日の前までに」とする。

別表 (第 2 条)

区分	建築物
第 1 種低層住居専用地域又は第 2 種低層住居専用地域	地上 3 階以上の建築物又は軒の高さが 7 メートルを超える建築物
第 1 種中高層住居専用地域又は第 2 種中高層住居専用地域	高さが 10 メートルを超える建築物
第 1 種住居地域、第 2 種住居地域又は準住居地域	高さが 10 メートルを超える建築物
準工業地域	高さが 15 メートルを超える建築物
近隣商業地域	高さが 15 メートルを超える建築物
商業地域	高さが 20 メートルを超える建築物
上記以外の地域又は区域	高さが 15 メートルを超える建築物

備考 建築面積の 8 分の 1 以内の屋上部分の階段室、昇降機塔等の高さを除く。

政策決定会議付議書

整理番号	令和8-18	付議年月日	令和8年9月18日
所管部課名	総務部総務課		
件名	印西市カスタマーハラスメント対策基本方針（案）について		
理由及び概要	労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号。）及び事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号。）に基づき、カスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上の措置を講じるため、基本方針を定めるもの		
これまでの経緯	「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令等について」（令和8年2月26日付け総行女第7号）等を受け、総務部内で協議を重ね、基本方針（案）を作成。		
関係法規	・労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号） ・事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針		
対応方針	令和8年10月1日から施行		

注 ※の欄は記入しない。

印西市カスタマーハラスメント対策基本方針（案）

1. 基本方針の策定に当たって

1-1 背景

市民ニーズや行政課題の多様化に伴い、職員対応の負担が増加しています。正当な意見・要望に適切に対応しつつ、カスタマーハラスメントから職員を守るため、本方針を策定します。

➤ 行政サービスを取り巻く環境の変化

市民ニーズや行政課題が多様化する中、意見や要望、苦情の内容も複雑化しています。窓口や電話、学校現場等での対応時間や負担が増加しており、安定した行政サービスを提供できる環境づくりが求められています。

➤ カスタマーハラスメントの社会的課題化

暴言や威圧的な言動、不合理な要求、長時間の拘束、SNS 等による誹謗中傷などの迷惑行為が社会的な課題となっています。これらは職員の心身に負担を与えるだけでなく、行政サービスの質や継続性にも影響を及ぼします。

➤ 方針策定の必要性

国においてもカスタマーハラスメント対策の推進が求められており、本市においても対応方針の明確化が必要です。職員個人に負担を抱え込ませず、組織として適切に対応することで、安全で良好な職場環境の確保を目指します。

1-2 本方針の位置づけ

本方針は、関係法令や国の指針を踏まえ、本市の既存制度と連携しながら、カスタマーハラスメント対策の基本的な考え方と取組の方向性を示すものです。

➤ 本方針の目的と位置づけ

本方針は、職員が安心して職務に従事できる職場環境を確保するとともに、市民等に対する適正な行政サービスの提供を維持するため、本市におけるカスタマーハラスメント対策の基本的な考え方と取組の方向性を示すものです。

➤ 関係法令等との整合

本方針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律や厚生労働省指針、人事院規則等の趣旨を踏まえて策定する

ものです。関係法令等との整合を図りながら、職員の安全や尊厳を守るための取組を推進します。

➤ **既存制度との連携と運用**

本方針は、本市における各種ハラスメント防止や不当要求行為対応に関する要綱・マニュアル等と連携しながら運用します。なお、具体的な対応手順については、別に定める対応マニュアルや関係規程等により定めるものとします。

2. カスタマーハラスメントとは

2-1 カスタマーハラスメントの定義

社会通念上許容される範囲を超えて職員の人格や職場環境を害する言動を定義し、その適用範囲を明らかにします。

➤ **定義**

行政サービスの利用者等の言動のうち、業務の性質等に照らし社会通念上許容される範囲を超え、職員の職場環境を害するもの（電話・メール・SNS 等も含む）。

➤ **適用対象と除外事項**

正当な意見・苦情や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮など法令上の正当な申出はカスタマーハラスメントに該当しません。非対面（電話・SNS 等）での言動も含まれ、正規職員だけでなく会計年度任用職員等も保護対象となります。

2-2 カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

(1) 身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける行為、机や備品を叩く行為その他身体に危害を及ぼすおそれのある行為。

(2) 精神的な攻撃

暴言、侮辱、人格を否定する言動、威圧的な言動、脅迫、過度な叱責、土下座の要求等。

(3) 拘束的な行為

長時間の居座り、長時間にわたる電話、執拗な問合せ、反復的な来庁等により職員を長時間拘束する行為。

(4) 不当な要求

制度上又は業務上対応できない措置の要求、過度な謝罪の要求、金銭や特別な便宜の要求等。

(5) 揚げ足取り又は反復的な言動

発言の一部を執拗に取り上げる行為、十分な説明を行った後も同様の主張や要求を繰り返す行為等。

(6) 無断撮影、録音、録画又は公開

職員や庁舎内を無断で撮影、録音又は録画する行為、それらをインターネット等で公開する行為。

(7) インターネット上での権利侵害

SNS 等による誹謗中傷、個人情報の投稿、職員を特定した攻撃その他名誉やプライバシーを侵害する行為。

(8) 差別的、性的又は私生活に関する言動

属性に関する差別的な言動、性的な言動、容姿、家族又は私生活に関する不適切な言動。

(9) その他業務運営に支障を及ぼす行為

前各号に掲げるもののほか、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格若しくは尊厳を害し又は業務運営に支障を及ぼす行為。

3. 市としての対応方針

3-1 基本的な考え方

本市は、市民等からの意見や要望に対して丁寧かつ誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては職員の人格及び尊厳を守る観点から組織として毅然と対応し、安全で良好な職場環境の確保と適正な行政サービスの提供を図ります。

➤ **市民等への誠実な対応**

本市は、市民等から寄せられる意見や要望を市政運営に生かすため、丁寧かつ誠実な対応を行います。正当な意見や苦情については真摯に受け止め、市民サービスの向上や業務改善につなげていきます。

➤ **カスタマーハラスメントへの毅然とした対応**

暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束、SNS 等による誹謗中傷など、社会通念上許容される範囲を超える言動については、職員の人格や尊厳を守る観点から毅然とした態度で対応します。

➤ **組織的対応と職場環境の確保**

職員が一人で抱え込むことなく相談・報告できる体制を整備し、必要に応じて組織的かつ毅然と対応します。また、研修やマニュアル整備等を通じて対策の実効性を高め、安全で働きやすい職場環境の確保を図ります。

3-2 カスタマーハラスメント対策の取組体系

本市は、カスタマーハラスメントへの対応を未然防止、初期対応、組織対応及び事後対応の各段階に整理し、フェーズ0からフェーズ3までの体系的な取組の下、職員の安全及び良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスの適正な提供及び再発防止を図ります。

3-2-1 基盤整備・未然防止（フェーズ0）

カスタマーハラスメントを起こさせにくい環境を整えるとともに、発生時に職員が迷わず組織的に対応できるよう、平時から方針、ルール、体制及び設備を整備します。

➤ 基本方針・判断基準・対応ルールの整備

正当な意見・要望には適切に対応しつつ、カスタマーハラスメントやその予兆となる迷惑行為には組織として一貫して対応できるよう、市の基本姿勢、判断基準及び対応ルールを整備する。

➤ 組織体制・相談体制・職員研修の整備

職員が一人で問題を抱え込むことを防ぎ、必要な段階で速やかに組織対応へ移行できるよう、相談・報告体制を整備するとともに、研修を通じて職員及び管理職の対応力を高める。

➤ 抑止・記録・安全確保のための環境整備

カスタマーハラスメントや迷惑行為を起こさせにくくし、発生時の被害拡大を防ぐため、周知・掲示、録音・録画、対応記録、安全設備等の環境を整備し、職員の安全確保と適切な事後対応につなげる。

3-2-2 初期対応・切替判断（フェーズ1）

正当な意見・要望には丁寧に対応しながら、カスタマーハラスメントにつながる予兆を早期に捉え、職員が一人で抱え込む前に、対応の継続、条件設定又は打ち切りの判断につなげます。

➤ 丁寧な初期対応と事実確認

相手方の不満や要求を正確に把握し、必要な説明や対応につなげるため、主張や背景を丁寧に聴き取り、感情と具体的な要求、事実関係を分けて整理する。

➤ 対応内容の記録とカスタマーハラスメント予兆の把握

迷惑行為への発展を早期に察知し、適切な判断や組織対応につなげるため、初期対応の段階から、相手方の要求や言動、市の説明、対応経過、職員や業務への影響を客観的に記録する。

➤ **境界設定・注意と組織対応への切替**

相手方の言動の過剰化や職員による抱え込みを防ぐため、対応できる範囲や許容できない言動を明確に伝え、必要に応じて注意を行うとともに、所属長への相談、応対者の交代、複数対応等の組織対応へ切り替える。

➤ **対応継続・打ち切りの判断**

必要以上の対応の長期化を防ぎ、正当な意見・要望への対応と職員の保護を両立するため、必要な説明責任を果たしているか、対応を継続する必要があるか、相手方の言動が社会通念上許容される範囲内かを確認し、対応の継続、条件付き継続、組織対応への移行又は打ち切りを判断する。

3-2-3 組織対応・専門対応（フェーズ2）

社会通念上許容される範囲を超える言動に対し、現場職員から組織へ対応責任を移し、対応の打ち切り、対応制限、安全確保及び外部専門機関との連携を実施します。

➤ **カスタマーハラスメント対応への移行と打ち切り手順の実行**

不当・不相当な言動による職員負担や業務への支障の拡大を防ぐため、カスタマーハラスメント又はカスタマーハラスメント相当の行為として対応することを組織的に判断し、行為の中止要請、警告、最終回答、応対終了等の手順を段階的に実行する。

➤ **迷惑行為・カスタマーハラスメントへの組織的措置**

迷惑行為やカスタマーハラスメントの長期化・反復を防ぎ、市として一貫した対応を行うため、事案の内容、継続性、業務への影響及び危険性に応じて、対応窓口の一本化、対応方法・時間の指定、応対者の交代、面会・連絡の制限等の組織的措置を講じる。

➤ **庁内エスカレーションと安全確保**

現場職員に対応を抱え込ませず、迅速な意思決定と被害の防止を図るため、所属長、関係部署及び判断権者へ速やかに情報を共有し、組織としての対応方針を決定するとともに、職員や来庁者等の安全を確保する。

➤ **警察・弁護士等による専門対応**

暴力、脅迫、不退去、業務妨害等による被害の発生・拡大を防ぎ、法的に適切な対応を行うため、事案の悪質性や危険性に応じて警察へ通報・相談するとともに、継続的な対応制限や法的措置が必要な場合は、弁護士等の外部専門機関と連携する。

3-2-4 事後対応・再発防止（フェーズ3）

対応終了後に職員の心身と職場環境を守るとともに、個別事案から得られた知見を全庁的な再発防止及び制度改善につなげます。

➤ 対応職員のケアと就業継続支援

カスタマーハラスメント等に対応した職員の心身の回復を支え、安心して職務を継続できる環境を確保するため、心理的・身体的負担や業務への影響を速やかに確認し、相談対応、専門職への接続、業務上の配慮等の必要な支援を行う。

➤ 安全配慮と再接触防止

対応終了後も相手方との接触による職員の不安や負担が継続・再発することを防ぐため、担当者の変更、複数対応、対応窓口の一本化、連絡・面会方法の指定等の安全配慮を継続する。

➤ 事案検証・情報共有・再発防止

同様の事案の再発を防ぎ、組織全体の対応力を継続的に高めるため、対応経過や判断、庁内連携、職員支援等を検証し、得られた知見を庁内で共有するとともに、マニュアル、研修、運用ルール、体制及び設備の改善に反映する。