

## 総務厚生常任委員会 行政視察報告書

令和7年12月17日

総務厚生常任委員会による行政視察を11月5日から7日の3日間の日程で行いましたので、その成果と学びを中心に、概要を報告いたします。

今回の視察は、北海道の苫小牧市、札幌市、千歳市の3つの自治体の各分野の先進的な取り組みについて視察研修を行いました。

1日目の苫小牧市では、「こどもとまんなかアクション」と「移住定住対策」について研修しました。

苫小牧市では、行政だけでなく、企業や市民が一体となって子育てを支える仕組みづくりが進められていました。特に印象的だったのは、青年会議所が始めた企業が主体となって子育てを応援する取り組みである「ベビとま運動」を行政が引き継ぎ、市全体へ広げている点です。「子どもに優しい企業」を認証し、目に見える形で応援する仕組みは、行政が主導するのではなく、市民と企業が子育てに参加する「共育(きょういく)」という考え方が、地域全体に広がりつつあることが確認できました。

また移住支援では、移住希望者一人ひとりに寄り添う姿勢が徹底されており、相談者ごとにオーダーメイドで担当職員が丁寧に対応し、ワーケーション体験など、地域と関わる機会を段階的に提供していました。

「まず来てもらう」機会をつくることで、ミスマッチの少ない移住につながっているとのことでした。

2日目は、札幌市において「カスタマーハラスメント対策」について研修しました。

札幌市は全国でも先進的に、職員の安全と尊厳を守るための「カスタマーハラスメント対策指針」をつくり、2023年度から全庁的な取り組みを進めています。

一方、ハラスメント対策マニュアルは整備されていますが、接遇の基本方針となるサービスマニュアルは未整備であり、現場の対応判断にばらつきがあるという課題も把握しつつ前進していることが共有されました。

しかし、研修や事例共有を通じて、職員の心理的安全性は確実に高まっており、「職員の安心が、市民サービスの向上につながる」という考え方が組織全体に浸透していると感じました。

3日目は、千歳市の「防災学習センター：そなえーる」を視察しました。この施設は、体験型の防災教育を行う、全国的にも貴重な拠点であり、地震体験装置や煙避難体験など、災害を「体験しながら学ぶ」工夫が随所に施されていました。

特に、子どもたちに向けた学校連携プログラムを展開し、子どもたちが年間約1万人も訪れているという点からも、地域の防災文化の定着に大きく貢献していることを学びました。あわら市でも、今後防災教育を進めるにあたり、この「体験による学び」を中心に据えていく必要性を強く感じました。

今回の視察研修では、3つの自治体とも共通して「人を中心にした行政運営」を行っているという点です。

苫小牧市では企業と市民が子育てを担い、札幌市では職員が安心して働ける環境づくりが進められ、千歳市では子どもたちが防災を体験的に学ぶ環境が整っています。

あわら市においても、「人を起点にした施策」こそが、温かさと実効性を両立する鍵であると強く実感いたしました。

以上で、当委員会の行政視察の報告といたします。