

県政調査報告書

令和 8 年 6 月 12 日

神奈川県議会議長 杉本 透 殿

会派名 日本維新の会神奈川県議会議員団

団長名 さとう 知一

※当該会派は令和 8 年 4 月 10 日に解散していま
すが、本報告書の提出義務が存続するため、調
査当時の会派名で提出するものです。

県政調査を次のとおり実施しましたので、報告いたします。

1 調査議員	(調査団長) さとう 知一 (団 員) 日浦 和明 片桐 紀子 松川 正二郎 阿部 将太郎
2 調査目的	先住民族の文化伝承共有の場を運営する「ウポポイ 民族共生象徴空間」、不登校生徒へのきめ細やかな指導を行う「星槎国際高等学校本部校・もみじ中学校」、カスタマーハラスメントについて様々な取組を行う「北海道庁」、多文化共生の取組を行う「JICA 札幌」を調査することにより、本県における今後の施策の参考にする。
3 調査期間	令和 8 年 3 月 29 日 ～ 令和 8 年 3 月 31 日
4 調査地	北海道
5 調査内容	・ 調査内容は、別添報告書のとおり。 ・ 経費は、合計 746,770 円であった。



県政調査報告書

日本維新の会神奈川県議会議員団



(左から 阿部 議員、日浦 議員、さとう 議員、片桐 議員、松川 議員)

調査期間：令和8年3月29日～31日

調査地：北海道

調査議員	調査団長 さとう 知 一 団 員 日 浦 和 明 片 桐 紀 子 松 川 正二郎 阿 部 将太郎
調査期間	令和 8 年 3 月 29 日（日）～31 日（火）
調 査 地	I ウポポイ（民族共生象徴空間） II 星槎国際高等学校本部校・ 星槎もみじ中学校 III 北海道庁 IV JICA北海道（札幌）

I ウポポイ（民族共生象徴空間）

■日 時：令和8年3月29日（日） 自：13時30分 至：16時

■場 所：ウポポイ（民族共生象徴空間）
（北海道白老郡白老町若草町2丁目3）
国立アイヌ民族博物館

（北海道白老郡白老町若草町2丁目3番1号）

■対 応 者：公益財団法人アイヌ民族文化財団 総務課長
国立アイヌ民族博物館 副館長

■調査概要：平成26年6月、アイヌ文化の復興等を促進するための「『民族共生の象徴となる空間』の整備及び管理運営に関する基本方針」が閣議決定され、民族共生象徴空間が北海道白老郡白老町に整備されることが決定し、令和2年に開業した。

当施設は、アイヌの歴史、文化を様々な角度から伝承・共有する場として
いる。また、将来に向けて先住民族の尊厳を尊重し、差別のない多様で活力
ある社会を築いていくための取組を行っている。こうした取組を調査するこ
とにより、本県の文化・伝統継承及び共生社会の施策の参考とする。



1 概要説明

（1）設立経緯

ア 政策の背景

ウポポイの設立に至るまでには、アイヌ民族の社会経済的格差の是正やアイヌ文化の振興を目的とした政策が行われてきており、その主な沿革は以下のとおりとなっている。

年	沿革
明治32年	「北海道旧土人保護法」の制定
平成9年	「アイヌ文化の振興並びにアイヌの伝統等に関する知識の普及及び啓発に関する法律」（アイヌ文化振興法）の制定

平成19年	「先住民族の権利に関する国連宣言」が採択
平成20年	「アイヌ民族を先住民族とすることを求める決議」が衆参両院において採択
平成26年	「『民族共生の象徴となる空間』の整備及び管理運営に関する基本方針」が閣議決定
平成31年	「アイヌの人々の誇りが尊重される社会を実現するための施策の推進に関する法律」（アイヌ施策推進法）の制定
令和2年	ウポポイのオープン

イ 設立の目的

アイヌ文化の復興と共生社会の実現を目指し、アイヌ民族の尊厳を尊重するとともに、アイヌ文化を広く発信する施設として位置付けられている。施設設立の基本方針は閣議決定され、国が主導して整備が進められた。

(2) 施設概要

ア 構成施設

ウポポイは以下の3つの施設で構成されている。

- ・ 国立アイヌ民族博物館：アイヌ文化の展示や教育、人材育成等を行う。
- ・ 国立民族共生公園：アイヌ文化を体験できるプログラムを提供する。
- ・ 慰霊施設：アイヌ民族の遺骨を保管し、慰霊を行う。

イ 運営状況

令和2年にオープンしたウポポイは、コロナ禍の影響を受けながらも、令和4年度には年間約37万人の来場者を記録した。「アイヌ施策の総合的かつ効果的な推進を図るための基本的な方針」（令和元年9月6日閣議決定）において年間来場者数100万人を目指す目標が掲げられており、イベントの実施や教育旅行の誘致などを進めている。

(3) 取組内容

ウポポイでは、来園者がアイヌの文化やアイヌの世界観・自然観等を実際に体験し理解を深めることができるよう、園内各所でアイヌ文化を体験できるプログラムを用意している。具体的には、古式舞踊披露や、伝統技術実演、楽器演奏体験等、アイヌ文化の技術的側面を次世代に継承する取組のほか、アイヌ料理調理体験等アイヌ民族の生活様式や歴史に触れるプログラムの充実に努めている。

2 質疑応答

問 アイヌ文化への理解促進や差別の解消について、来場者の意識変化をどのように測定し分析しているか。

答 来場者の意識変化を直接測定することは難しいが、内閣府が令和6年に実施した「国民のアイヌに対する理解度についての意識調査」では、過去の調査と比較して、「アイヌという民族がいることを知っている」という回答が若干上昇しており、理解は進んでいると考えられる。また、「アイヌ民族や文化と接した機会があるか」とい

う質問では、接した機会があると回答する人が増加している。一方、差別や偏見については、特に北海道内で「差別がある」と感じる人が増加している傾向があるが、これはアイヌ関連の報道が増えたことによる影響もあると推測される。

問 若年層やアイヌの血を引く若者たちが自発的に文化継承に携わりたくなるような動機付けや、人材育成の工夫について伺いたい。

答 アイヌ民族文化財団では、アイヌ語教育の普及や文化伝承活動の支援を行っている。具体的には、高齢者からの聞き取り調査を通じた伝承活動や、若者によるアイヌ文化の継承を推進している。また、ウポポイでは、先住民族との交流やアイヌ文化を活用したイベントを実施し、多様な価値観を共有する場を提供している。これらの取組により、若者たちがアイヌ文化に誇りを持ち、自発的に継承活動に参加する動機付けを図っている。

問 白老町周辺の民間事業者や学校教育とどのような連携体制を構築して「地域一体となった共生」を実現しているか。

答 白老町とは包括連携協定を締結しており、地域との密接な関係を構築している。地元の学校教育では、教育旅行や修学旅行を通じてアイヌ文化の理解促進を図っている。また、白老町職員がウポポイを訪問し、研修を行うなど、地域一体となった共生の実現に向けた取組が進められている。

問 インバウンドを含む多様な背景をもつ来場者に対し、アイヌ文化の「尊厳」を損なわずに正しく伝えるための情報発信の留意点は何か。また、独自の歴史を持つ他自治体が、伝統文化の復興を「共生社会づくり」の柱とする際、優先して取り組むべき課題は何か。

答 アイヌ民族の誇りが尊重される共生社会の実現を目指した「ウアイヌコロ宣言」を表明している。ウアイヌコロとはアイヌ語で尊敬しあうという意味で、この宣言通り互いを理解し、尊敬し合い発信していくことを心掛けている。

問 ウポポイが設立される際に、施設の場所や運営に関してどのような苦労があったのか。

答 施設の場所は最初から決まっていたわけではなく、候補地の選定や調整が必要だった。また、アイヌ文化に特化した施設を設立すること自体が初めての試みであり、運営方針や設計においても検討すべき点が多くあった。

問 アイヌ語には文字がないとのことだが、他言語との調整はどのように行われているのか。

答 アイヌ語には文字がないため、音をカタカナ表記などで表している。名称や表記に関しては専門チームが議論を重ねて決定しており、アイヌ語と他言語の間での調整は慎重に行われている。

問 アイヌ民族の人口について、現在どの程度の規模であるのか。

答 アイヌ民族の人口については正確な数値を把握することは難しい。北海道庁によるアイヌ生活実態調査では、調査に回答した人数が約1万数千人とされているが、アイヌ民族を国籍のように登録する制度はないため、人口の正確な規模を示すことはできない。



(質疑応答・「国立アイヌ民族博物館」見学の様子)

3 考察

国立アイヌ民族博物館の視察と伝統芸能「シノッ！」の鑑賞を通じ、先住民族の歴史や独自の精神世界への理解を深めた。同館の体系的な展示と五感に訴える芸能発信は、アイヌ新法の理念を体現し、多様性の尊重と正しい理解を促す先進的な拠点として機能している。

この知見を踏まえ、本県が今後取り入れるべき多文化共生施策の方向性は、単なる歴史の保護にとどまらない「生きた文化」の体感型施策の展開であると考え。神奈川県文化芸術振興計画では「伝統×文化」「共生×文化」を重点施策に掲げ、かながわ民俗芸能祭の開催や青少年を対象とした伝統芸能ワークショップを展開している。今後はこれら既存の枠組みを更に発展させ、地域の伝統文化だけでなく、本県に暮らす多様なルーツを持つ住民のアイデンティティや多文化を互いに尊重し合える、双方向の体験機会を創出することが求められる。具体的には、学校教育や地域イベントと連動し、子どもたちが多様な世界の文化や芸術に日常的に触れられる「出前講座」などの仕組みを県内全域へ広域展開すべきと考える。

さらに、これら多様な文化資源を観光振興や地域活性化に結びつけ、住民のシビックプライドの醸成と相互理解を同時に進める包括的なアプローチが不可欠である。文化を軸とした包摂的な地域社会の構築に向け、本視察の成果を今後の多文化共生及び文化芸術施策展開の指針としたい。

Ⅱ 星槎国際高等学校本部校・星槎もみじ中学校

■日 時：令和8年3月30日（月） 自：10時 至：12時

■場 所：星槎国際高等学校札幌本部校・星槎もみじ中学校
（札幌市厚別区もみじ台北5丁目12-1）

■対 応 者：星槎国際高等学校 副校長、本部校センター長
星槎もみじ中学校 事務長

■調査概要： 星槎国際高等学校本部校及びもみじ中学校は校舎を共有しており、内部進学などの連携も行われている。星槎国際高等学校は、毎日通学できる通信制高校であり、一人一人が興味を持つ授業を受けることができる。また、星槎もみじ中学校は今年度、鎌倉市に設置された、「鎌倉市立由比ガ浜中学校」と同様に文部科学省から指定を受けた「学びの多様化学校」である。星槎国際高等学校ともみじ中学校では個々の生徒の学習到達度に合わせた指導を行うとともに、人間関係の構築に必要なスキルを重点的に指導し、社会に適應する能力の向上を目指す取組を行っている。こうした取組を調査し、本県の不登校児童・生徒の支援の施策の参考とする。



1 概要説明

（1）星槎国際高等学校

ア 学校の特徴

星槎国際高等学校は通信制高校として、全国に28校舎を展開している。通信制高校は、全日制高校と比較して授業時間が少なく、学習の進め方が柔軟である点の特徴である。例えば、全日制高校では1単位当たり35時間の授業が必要とされるが、通信制高校では1～5時間で単位を取得することが可能である。この仕組みにより、生徒は仕事や趣味、特技の追求など、個々のライフスタイルに合わせた学びを進めることができる。

通信制高校は、レポート学習、スクーリング（対面授業）、試験の3つの要素を組み合わせることで単位を取得する。これにより、卒業までに必要な74単位以上を習得し、高校卒業資格を得ることができる。星槎国際高等学校では、通信制高校の特性

を生かしながら、毎日通学する環境を整えることで、生徒の社会性や集団生活能力を育む取組を行っている。

イ 教育理念

高校卒業は目標ではなく手段であり、卒業後に地に足をつけて生活できる力を育むことを目指している。通信制の特性を生かしつつ、毎日通学する環境を整え、集団生活を通じて社会で必要な力を身につける教育を行っている。また、「人を認める」「人を排除しない」「仲間を作る」という3つの約束を掲げ、生徒同士の関わりを重視している。

ウ 教育課程と特色

星槎国際高等学校では、生徒の多様なニーズに応じた学びを提供するため、以下の3つのコースを展開している。

コース名	内容
総合コース	主に週3～5日の登校を基本とし、学年登校と選択授業を組み合わせる学習を進めるコース
リベラルアーツコース	今年の4月から本格的に始動 学びの多様化学校の指定を文部科学省より受け、基礎学力の定着と課題解決型学習を重視するコース 1日かけて生徒が地域をリサーチし、自分たちで課題を設定・解決する学びを行う。また、カリキュラムの特性を生かし、つまづいた学習を取り戻す機会を提供している。
集中コース	基本的な学びに特化したコース 自宅学習を主体としながら、必要な対面授業を履修することで卒業資格を取得する。

各コースでは、生徒の個性や状況に応じた学びを提供することを目指しており、特に「自分で学びをデザインする力」を育む教育が特徴である。選択授業では、情報マルチメディア（ワードやエクセルなどの実用スキル）、ビジネスマナー、論理思考力を養うプログラムなど、幅広い授業を提供している。

（2）星槎もみじ中学校

ア 学校の特徴

星槎もみじ中学校は「学びの多様化学校」として、人とのコミュニケーションを大事にした教育を行っている。通常の中学校と同様の授業時間を確保しつつ、教育課程の中身を工夫することで、生徒の才能や可能性を伸ばすことを目指している。

イ 教育課程の工夫

授業時間の一部を「ベーシック」という学び直しや先取り学習の時間に充て、個々の学力や状況に応じた教育を実施している。また、「ソーシャルスキルトレーニング」を導入し、人との関わり方やコミュニケーション能力を育成している。さらに、総合的な学習の時間を増やし、異文化理解や体験型学習を重視している。

ウ 特色ある取組

星槎もみじ中学校では、特色ある取組として「クロスタイム」「もみじタイム」「個別指導計画」「ステラプラン」を導入している。

「クロスタイム」は、毎週火曜日・木曜日の6時間目に設けられる選択授業であり、生徒が学年を問わず好きな講座を選択できる仕組みで、生徒の興味や関心を引き出すことを目的としている。「もみじタイム」では、教員が主体となり、生徒とともに楽しむことを目的とした講座を企画している。これらの取組は、生徒が学校に興味を持ち、登校意欲を高めるきっかけとして好評を得ており、学びと楽しさを両立させる場となっている。

「個別指導計画」では、生徒一人ひとりの学習状況や生活面の課題を把握し、具体的な目標と手立てを設定している。さらに、星槎グループ独自に開発されたアプリ「ステラプラン」を活用し、生徒の生活面の目標達成を支援している。生徒は毎日の帰りの会で、自分の目標に対する達成度を振り返り、教員がコメントやアドバイスを返すことで、生徒とのコミュニケーションを深めるとともに、生徒の自己肯定感の向上を後押ししている。

2 質疑応答

問 インターンシップの実施に当たり、協力していただける企業はどのように探しているのか。

答 生徒の希望職種をヒアリングした上で、職員が地域の企業に直接電話をかけるなどして協力を依頼している。これまでの協力実績のある企業を中心に依頼を行い、生徒の特性や状況を説明し、理解を得た上で実施している。地域の企業との長年の信頼関係が背景にあり、協力を快く引き受けていただける企業も多い。

問 進路について、北海道内での進学や就職が多いのか。また、道外への進学や就職の事例はあるのか。

答 進路については、北海道内での進学や就職を選ぶ生徒が多いが、道外への進学や就職を希望する生徒もいる。例えば、京都の染め物に興味を持ち専門学校で学ぶことを希望した生徒や、フランス料理を学ぶために福井の受入先を自分で探した生徒がいる。このように、全国を視野に入れて進路を選択する生徒も一定数存在する。

問 学校、都道府県をまたいだ職員間の交流は行っているか。

答 私学協会の研修の中で交流を行っている例はある。その他、「学びの多様化学校全国研究協議会」の中で全国の好事例が共有されている。また、グループ内の中学校高校職員の合同研修も行われている。

問 他の学校からの転入や退学後の受入れについて、具体的な仕組みや対応はどのようなになっているのか。

答 星槎国際高等学校では、他の学校からの転入や退学後の再入学を柔軟に受け入れている。転入の場合、以前の学校で取得した単位を引き継ぎ、残りの在籍期間や必要単位数を計算して個別のカリキュラムを組む。また、一度退学した後に再入学する場合も対応可能であり、年齢制限は設けていないため、幅広い年齢層の生徒が学ぶことができる。

問 難しい状況にある生徒とのコミュニケーションについて、どのような工夫をしているのか。

答 生徒とのコミュニケーションにおいては、まず「待つ姿勢」を重視している。生徒の反抗的な態度や暴力的な行動があっても、それは何かを訴えているサインであると捉え、焦らずに関係性を築くことを優先している。生徒が心を開きやすい環境を作るために、「認める」「待つ」「褒める」を基本方針としている。また、教員は発達支援や教育支援に関する基礎知識を研修で学び、個々の状況に応じた対応を行っている。例えば、自閉症スペクトラムや発達障害を持つ生徒に対しては、専門的な知識を活用しつつ、色眼鏡で見ることなく「一人の人間」として尊重する姿勢を貫いている。教員間で生徒の状況を共有し、一貫した対応を行うことで、職員間の連携を強化している。星槎では、「人を認める」「人を排除しない」「仲間を作る」という3つの約束を掲げており、この理念を基に、生徒とのコミュニケーションを進めている。生徒一人ひとりの状況に寄り添いながら、長期的な視点で社会性や自立心を育むことを目指している。

問 高い能力を持つ子の才能を伸ばす教育、いわゆるギフテッド教育との関わりはあるのか。

答 星槎グループでは、ギフテッド教育という言葉は直接使用することは少ないが、そのような特性を持つ生徒への対応を行っている。神奈川県内の星槎アカデミーでは、ギフテッドに特化した教育を提供しているが、星槎もみじ中学校では特定の枠組みに限定せず、生徒一人ひとりの特性に合わせた教育を行っている。生徒の得意分野を伸ばすために、専門性の高いゼミや活動を通じて個性を尊重した教育を実践している。



(質疑応答・キャンパス内見学の様子)

3 考察

両校の視察を通じ、不登校生徒の多様な学びを保障するには、民間フリースクールや通信制学校との官民連携及び経済的支援の拡充が急務であると強く認識した。星槎の柔軟なカリキュラムや個別最適な支援の実績は、公教育の枠組みを補完・発展させる上で極めて有効なモデルである。

(民間フリースクールや通信制学校との官民連携・補助金制度の拡充の重要性)

この知見を踏まえ、本県が取り入れるべき施策の方向性は、第1に民間フリースクールや通信制学校との官民連携・補助金制度の抜本的な拡充である。現在、県は独自の「神奈川県フリースクール等利用児童・生徒支援事業費補助金」を創設し、鎌倉市や海老名市、相模原市といった実施市町村を通じて保護者への利用料補助を行っている。

しかし、横浜市をはじめとする不参加の自治体も依然として多く、居住地域によって支援の格差が生じているのが現状の大きな課題である。今後は、全ての市町村が同事業へ参加できるよう県による財政的バックアップを強めるとともに、世帯への支給上限額の引き上げなど「利用料補助制度」の抜本的強化を図るべきだ。第2に、星槎もみじ中学校のような柔軟なカリキュラムを公教育の現場でも保障するため、大和市立引地台中学校の分教室や鎌倉市立由比ガ浜中学校に続く公立の「学びの多様化学校」の設置・運営を広域的に推進することである。

併せて、これら民間施設や特例校の先進的なノウハウを一般の公立学校へ還流させるため、定期的な「学校・民間連携協議会」の機能強化や相互の教員研修の実施が求められる。私立高校授業料の実質無償化の流れに合わせ、通信制課程における就学支援金等の県独自の上乗せ支援も視野に入れ、保護者の経済的負担を徹底して軽減すべきと考える。官民が対等なパートナーとして手を取り合い、持続可能な「多様な学びのセーフティネット」を構築するための確固たる制度設計を強く求めたい。

Ⅲ 北海道庁

■日 時：令和8年3月30日（月） 自：14時30分 至：16時

■場 所：北海道庁
（札幌市中央区北3条西6丁目）

■対応者：経済部労働政策局雇用労政課働き方改革推進室 齋野 二裕 主幹

■調査概要： 北海道ではカスタマーハラスメント防止条例が令和7年4月に施行された。また、カスタマーハラスメント防止対策セミナーを実施し、その際に、専門家（弁護士）による個別相談など様々な取組を行っている。こうした取組を調査することにより、本県の労働環境整備の施策の参考とする。



1 概要説明

（１）カスタマーハラスメントの背景と影響

ア 背景

カスハラ（カスタマーハラスメント）の増加には、消費者の地位向上や権利意識の高まり、企業への不信感、メディア環境の変化、規範意識の低下などが影響している。また、過剰サービスによる期待の高まりや社会全体の疲労・不寛容化が負のスパイラルを生み出し、カスハラを助長している。

イ 影響

カスハラは従業員の心身に悪影響を及ぼし、怒りや不満、不安を感じる者が67.6%、仕事への意欲が減退する者が46.2%に上る。また、企業に対しては風評被害、生産性の低下、売上減少、賠償負担など、事業活動の継続に深刻な影響を与えている。

（２）国における法制度の整備

ア 法制化の経過

令和2年度のパワハラ指針で初めてカスハラが定義された。その後、令和6年以降の労働政策審議会雇用環境・均等分科会にて法制化の検討が進められ、令和7年に労働政策総合推進法が改正された。

イ 改正の概要

改正法では、カスハラを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスハラに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務が明確化された。また、国民の規範意識を醸成する啓発活動が国の責務として定められた。この改正法は令和 8 年10月 1 日に施行予定である。

(3) 北海道の取組

ア 条例の制定経過

北海道は令和 6 年に議員提案によるカスハラ防止条例を全国で初めて制定し、令和 7 年 4 月 1 日に施行した。条例の制定に当たっては、検討部会やパブリックコメントを経て内容を精査した。

イ 具体的な対策

北海道では、条例に基づき次の取組を行っている。

- ・相談窓口の設置：「ハラスメント・労働相談コール」を設置し、誰でも無料で相談できる体制を整備
- ・情報提供と啓発活動：特設サイトの開設やポスターの作成を通じて周知を図る。
- ・人材育成：カスハラ対策セミナーを実施し、従業員や事業者の理解を深める。
- ・実態調査：北海道内事業者を対象に調査を実施し、カスハラの実態を把握

ウ 相談窓口の設置

相談窓口は、夕方から夜間及び土曜日の時間帯に運営されており、勤務終了後に相談しやすい体制を構築している。また、広大な北海道内の各振興局や商工労働事務所にも相談所を設置し、地域ごとの相談対応を行っている。

エ 情報提供と啓発活動

北海道では、カスハラ防止条例の周知を目的として啓発ポスターを作成している。デザインは属性が分からないよう配慮されており、多言語版も作成されている。また「北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト」を設置しており、条例指針の本文やカスハラ対策チェックシート、相談窓口の案内などを掲載し、事業者や北海道民がカスハラ対策を理解しやすい環境を整えている。

オ 実態調査

令和 7 年 9 月に北海道内事業者を対象にカスハラ実態調査を実施した。調査結果によると、過去 1 年間にカスハラが発生したと回答した事業者は32.1%であり、特に医療・福祉分野（92件）、公務（48件）、卸売・小売業（45件）で多く発生していることが判明した。カスハラの内容としては、威圧的な言動（75.4%）が最も多く、次いで精神的な攻撃（56.4%）、継続的・執拗な言動（37.9%）が挙げられた。

(4) 北海道カスタマーハラスメント防止条例

ア 制定経過

北海道カスタマーハラスメント防止条例は、令和 6 年に北海道議会の自民党道民

会議が検討部会を設置し、複数回の議論を経て超党派による検討会議が設置された。その後、令和6年9月から10月にかけてパブリックコメントを実施し、北海道民の意見を反映した条例案が令和6年11月29日に議員提案で可決された。条例は令和7年4月1日に施行され、議員提案による条例として全国初の取組となった。

イ 条例指針の構成

条例指針は、カスハラ防止に向けた具体的な対策の方向性を示すものであり、以下の内容で構成されている。

- ・ 策定目的：カスハラ防止の基本的な方向性を示す。
- ・ 条例の用語に関する事項：顧客やカスハラの考え方を明示
- ・ 責務等に関する事項：北海道、事業者、北海道民の役割を規定
- ・ カスハラの対処方法：事業者が行うべき具体的な対応方法を提示
- ・ その他：関係機関との連携や啓発活動の推進

ウ 顧客やカスハラの考え方

条例では、顧客やカスハラに関する考え方を明示し、社会通念に基づく適切な対応を促している。カスハラについては、社会通念上不相当な言動、過剰な要求、妥当性を欠く要求を例として挙げつつ、指針においてカスハラに該当するか否かは個別事案の状況により判断されるべきとされている。

エ 各主体の責務

条例では、北海道、事業者、事業者団体、北海道民それぞれにカスハラ防止の責務が規定されている。北海道は、施策の策定や相談体制の整備、啓発活動を通じて、カスハラ防止に向けた環境を整備する責務を負っている。事業者は主体的にカスハラ防止に取り組むこととされ、例えば従業員の安全確保や教育研修を実施することが求められている。事業者団体は、助言や支援を通じて事業者をサポートし、北海道の対策に協力する役割を担う。北海道民は、カスハラへの理解を深め、互いを尊重した行動を心掛けることで、社会全体での防止に寄与することが期待されている。

オ 具体的な対処方法

カスハラの対処方法としては、事前の準備、発生時の対応、再発防止のための取組が示されている。具体的には以下の内容が含まれる。

- ・ 事前の準備：事業者の基本方針や対応手順の策定、従業員への教育研修
- ・ 発生時の対応：事実関係の正確な確認、従業員の安全確保、カスハラ行為者への対応
- ・ 再発防止：事例の活用、関係機関への相談対応の検討

また、顧客の権利擁護にも配慮し、正当なクレームについては適切に対応することが求められている。

2 質疑応答

問 この条例は知事提案ではなく議員提案で制定されたが、その背景や経緯について教えてほしい。

答 条例は自民党の検討部会から始まり、超党派のプロジェクトチームへと移行して制定された。初期段階では、消費者側を担当する環境生活部と労働者側を担当する経済部の間で、どちらが責任を持つかが不明確な状況だった。その後、自民党がプロジェクトチームを立ち上げ、議員提案という形で進められた。条例制定後は経済部が指針の策定を担当し、短期間で労働審議会や経済委員会での議論を経て指針を完成させた。議員提案の背景には、カスハラへの対応を早急に進める必要性があったことが挙げられる。

問 事業者からの声や、特に効果があった取組について教えてほしい。

答 事業者からは、条例が拠り所となり、カスハラ行為者に対して「条例違反に該当する」と伝えることで抑止効果があるとの声が寄せられている。また、啓発ポスターの設置が効果的であるとされている。ポスターを掲示することで、カスハラを行うべきでないという認識を広めることができ、抑止効果が期待されている。

問 労働相談ホットラインからハラスメント労働相談コールへの変更で、具体的に何が変わったのか。また、相談件数の状況はどうか。

答 相談窓口は、以前の労働相談ホットラインの看板を掛け替え、カスハラに対応する機能を追加した形で運営されている。予算を抑えつつ、専門性を持つ北海道社会保険労務士会への委託を継続した。令和7年度の相談件数は約900件で、そのうちカスハラに関する相談は約20件程度となっている。

問 条例の報告義務に基づく議会報告はどのように行われる予定か。

答 令和7年度の実態調査結果や事業実績を基に、令和8年6月の議会で報告を行う予定である。報告内容は、条例施行後の取組や成果を中心に整理される見込みである。

問 カスタマーハラスメント防止対策セミナーでの弁護士による個別相談において、特によく寄せられる相談内容と行政の対応について教えてほしい。

答 弁護士による個別相談では、カスハラ対策を就業規則にどのように盛り込むか、また法改正に伴う対応方法についての相談が多い。行政としては、事業者が法的措置を適切に講じられるよう助言を行い、具体的な対策を支援している。



(質疑応答の様子)

3 考察

本視察を通じ、労働者の就業環境を守るだけでなく、深刻な人手不足への対策としても、実効性のあるカスハラ防止体制の構築が不可欠であると強く認識した。北海道が全国に先駆けて施行した防止条例は、社会通念上不相当な言動を明確に禁止し、顧客と従業員が互いを尊重する社会の実現を目指す画期的な指針である。

この知見を踏まえ、我が県が今後取り入れるべき施策の方向性は、様々な施策を視野に入れた「官民一体の抑止メカニズム」の構築である。具体的には、北海道が導入したような多言語対応の啓発ポスターの配布やセミナー開催を通じ、社会全体の意識改革を促すことが求められる。さらに、事業者向けの対策チェックシートの普及や、社会保険労務士等の専門家と連携した無料相談窓口の体制強化を図るべきだ。罰則に頼らず実効性を高めるため、企業への具体的なマニュアル策定支援をパッケージとして推進する包括的なアプローチが求められる。

IV JICA北海道（札幌）

■日 時：令和8年3月31日（火） 自：10時 至：11時15分

■場 所：JICA北海道（札幌）
（札幌市白石区本通16丁目南4-25）

■対応者：JICA北海道（札幌） 総務課長

■調査概要： 当施設では、世界が直面する様々な課題や、開発途上国とのつながりを体感できる体験型の展示「ほっかいどう地球ひろば」が設置されている。また、北海道で行っている国際協力や身近な国際協力について紹介する取組を行っている。こうした取組を調査することにより、本県の多文化共生施策の参考とする。



1 概要説明

（1）JICA北海道（札幌）の概要

ア 施設の特徴

JICA北海道（札幌）は、今年で開設30周年を迎える国際協力の拠点である。札幌市内に位置し、地域の自治体や大学、民間企業との連携を通じて、途上国への支援や国際交流を推進している。また、隣接する札幌市の施設を利用し、研修員に快適な環境を提供している。

イ 地域特性を生かした活動

北海道の豊富な資源や自然環境は、途上国からの研修員に高く評価されている。JICA北海道（札幌）は、これらの地域特性を最大限に活用し、幅広い分野で学びの機会を提供している。

（2）主要事業

ア 研修員受入事業

年間約1,000名の研修員を受け入れており、主に短期研修（3週間から2か月程度）を実施している。長期研修としては、北海道大学や酪農学園大学を中心に約60名の留学生を受け入れている。地域の大学や国際交流協会との連携を通じて、研修員に専門的な教育を提供している。

イ ボランティア事業

青年海外協力隊の募集、送り出し、帰国後の支援を行っている。帰国後の隊員を自治体や地域で活躍させる取組も進めているが、近年は職場を休職して協力隊に参加し、復職する形が増えている。また、地域おこし協力隊として北海道に移住し、起業する事例も見られる。

ウ 草の根技術協力事業

民間団体、自治体、大学などが途上国で展開する事業を支援している。例えば、北海道大学がボリビアで土壌改良を行うプロジェクトや、ジョージアで道路点検技術を指導する事例がある。これらの事業は、JICA北海道（札幌）の事業を委託する形式で実施されている。

エ 中小企業・SDGsビジネス支援事業

北海道の中小企業が途上国に進出する際の支援を行っている。例えば、小樽市の企業が防雪柵の技術をキルギスから中央アジアを経て、モンゴルにまで展開している。また、カザフスタンでは、北海道の企業がサケマスのふ化技術でカザフスタン政府機関向けふ化器の入札に成功した事例がある。

オ 開発教育支援

学校や地域と連携し、国際理解教育を推進している。出前講座やワークショップを通じて、途上国の課題を学ぶ機会を提供している。また、協力隊OBによる料理教室や研修員との交流プログラムを実施するなど、地域の子どもたちに国際理解を支援している。

カ 多文化共生支援

自治体や大学、地域団体と連携し、彼らが受け入れた外国人材が、地域に適應できるようにするために実施する様々な事業をサポートしている。事業主体は自治体や地域団体となるが、JICA北海道（札幌）はその取組を補助・支援する役割である。

（３）「ほっかいどう地球ひろば」の概要

「ほっかいどう地球ひろば」は、JICA北海道（札幌）が運営する体験型の施設であり、来場者が国際協力や途上国の課題について、触れて、学べることを目的としている。施設は、常設と企画展示のそれぞれ２つのゾーンに分かれており、調査時は、飢餓・教育・保健衛生などの課題をゼロにするというコンセプトで企画展示が行われていた。企画展示内容は四半期ごとに入れ替えられる。学校等の要望に応じたテーマ学習も可能である。

２ 質疑応答

問 「ほっかいどう地球ひろば」において、単なる知識付与にとどまらず、来場者の「行動変容（身近な国際協力への参加）」を促すための展示の工夫は何か。

答 「ほっかいどう地球ひろば」の展示のみで行動変容を実現するのは難しいが、それにつなげるため、「地球案内人」による説明を付加し、来場者が課題を理解しやすい環境を整えている。具体的には、「課題の提示」「解決策の紹介」「来場者自

身ができることを考える」という3段階の構成を採用している。また、断続的にワークショップを開催し、参加者が課題について深く考える機会を提供している。ワークショップに参加した方に、例えば、エコバッグの重要性や寄付機能付き自動販売機の利用など、日常生活での小さな行動変容があったという報告も受けている。

問 開発途上国の課題と、北海道内の地域課題（労働力不足や多文化共生など）を関連付けて理解させるためのプログラムはあるか。

答 途上国の課題と北海道内の地域課題を関連付けるプログラムは、地域の大学が先行して様々なことを考えられており、それに連携する形で取組を進めている。例えば、小樽商科大学や北星学園大学、北海道大学などと協力し、労働力不足や少子化、高齢化といった北海道の課題と途上国の類似課題をテーマにした授業を実施している。これにより、学生が両者の課題を比較し、共通点や相違点を理解する機会を提供している。JICA北海道（札幌）は大学に働き掛けを行い、プログラムの企画や運営を支援している。

問 教育旅行や学校単位の訪問を受け入れる際、教員とどのような事前・事後学習の連携を行い、教育的効果を高めているか。

答 教育旅行や学校単位の訪問では、北海道教育委員会と連携し、教員向けの研修会を年に数回実施している。この研修会でJICA北海道（札幌）からは、提供できる教材やプログラムについて説明している。また、JICA北海道（札幌）訪問の希望があれば、その前後には教員と連携し、学習内容をカスタマイズしている。例えば、看護学部の学生には医療系の技術協力や協力隊員の活動をテーマにしたプログラムを提供するなど、対象に応じた内容を設計している。

問 在住外国人との交流や支援において、JICAのネットワークを地域の多文化共生施策にどのように還元・活用しているか。

答 JICAのネットワークは、地域の多文化共生施策において重要な役割を果たしている。例えば、協力隊の帰国者が外国人材専門の派遣企業を立ち上げ、地域で活躍している事例がある。また、北海道大学の教員がNPO法人を設立し、日本語教育の支援を行っている。JICAには、帰国隊員の活動を支援するスキームもある。こうした支援を通じて、自治体や地域団体とも連携し、多様な人材との共生に関する理解の深化に貢献している。

問 国際協力への関心が低い層（無関心層）をターゲットにする際、どのようなアプローチが最も効果的であったか。

答 無関心層へのアプローチとして、JICA北海道（札幌）では「ふれあいひろば」と題したイベントを年に1回開催しているが、そうした取組は効果的であると感じている。このイベントには近隣住民を含む約1,000人が参加している。食事や雑貨、途上国の文化を紹介するワークショップを通じて、参加者が自然に国際協力や途上国への関心を持つきっかけを提供している。また、関心が少し高まった層に対しては、公開シンポジウムやセミナーを実施している。これらのイベントには、大学やメディア（北海道新聞、読売新聞など）の協力も得て、幅広い層への情報発信が可能となっている。特に北海道は、こうしたセミナーへの参加率が他地域に比べて高

い傾向があると言われており、こうした取組は効果的であると感じている。

問 JICA北海道（札幌）と行政との連携について、どの程度関わり合いがあるのか。
また、行政に期待することは何か。

答 JICA北海道（札幌）と行政との関わりは、自治体によって温度差があるが基礎自治体（例：旭川市、名寄市）との連携は密接であると思う。旭川には「JICAデスク」を設けていることもあり、自治体が実施する外国人労働者への日本語教育機会があれば、それを支援するために帰国した協力隊員を派遣するなどの取組も行っている。行政に対しては、外国にルーツを持つ子どもの支援など、現場にある喫緊の課題に対してリーダーシップを発揮し、明確な方向性を示してもらうことを期待している。

問 JICAの国内拠点として、外国人材の多様性に対応する取組はどのように行われているか。

答 外国人材の多様性に対応する取組として、例えば帰国隊員の方が設立したNPOの活動支援が挙げられる。当該NPOは江別市でパキスタン人コミュニティへの支援活動を行っているが、それにJICA基金事業（日本の団体が実施する「外国人の受入・秩序ある共生社会にむけた取り組みへの支援に関する活動」を支援する事業）を活用いただいている。地域のニーズに応じた支援を行っている。

問 青年海外協力隊への参加要件について教えてほしい。

答 いわゆる理系的な専門知識が必要ではないかと思われるかもしれないが、そうでもない場合でも、感染症予防の啓発活動やコミュニティ開発支援など、地域の生活改善に向けた活動に従事することが可能である。また、スポーツ指導の分野では、バスケットボールや野球などの指導を通じて現地の人々と交流し、成果を上げている。協力隊員の多様なバックグラウンドを生かし、個々の適性に応じた活動が展開されている。



（質疑応答・「ほっかいどう地球ひろば」見学の様子）

3 考察

本視察を通じ、地域特性を生かした国際協力が、地域社会の活性化や多文化共生基盤の強化に直結するという「双方向の恩恵」を強く実感した。JICA北海道（札幌）が展開

する多面的な6事業は、途上国への技術移転に留まらず、地元の自治体や企業、学校を巻き込みながら、地域全体のグローバル化を牽引する先進的なプラットフォームとして機能している。

この知見を踏まえ、我が県が今後取り入れるべき施策の方向性は、神奈川県国際施策推進指針とも連動した「多文化共生コミュニティの創出」と「次世代のグローバル人材育成」の融合である。まず、JICA横浜等の拠点と連携し、外国人研修員と地域住民が日常的に触れ合える交流イベントを仕組み化することが求められる。

こうした活動を単発で終わらせず継続するためには、地域のボランティア団体や自治会、町内会との緊密な連携体制の構築が不可欠である。行政がコーディネーターとなり、自治会の既存の地域祭りや防災訓練等に外国人研修員が参加できる枠組みを整え、住民側の受入れ負担を軽減しながら、顔の見える関係性を地域に定着させるべきと考える。さらに、この人的資源を学校教育の現場に還流させ、JICAボランティア経験者や研修員を講師として招く開発教育・出前講座を県内全域で導入も視野に入れる。生徒が世界の文化に直接触れる体験は、地球規模の視野を持つ次世代の育成に極めて有効であり、包括的な官民協働の枠組みとして本県の多文化共生施策を強力に推進したい。