

行政視察報告書

参加議員	渡部 伸広
調査期間	令和6年8月5日（月）～令和6年8月6日（火）
調査先 及び 調査事項	①北海道札幌市 顧客ハラスメント対策の取組について ②北海道札幌市 札幌市子ども発達支援センターちくたく ちくたく「医療・福祉の一元的支援」について

視察概要

■ 調査先① 札幌市

■ 調査事項 カスタマーハラスメント対策の取組について

■ 調査内容

<調査期日> 令和6年8月5日（月）13時30分

<調査目的> 全国的に先進的に取り組んでいるカスタマーハラスメント対策の取組の調査

<調査先対応者>

谷川 晋介 広報担当係長（広報部市民の声を聞く課）

佐々木 遼 コンプライアンス推進担当係（総務局行政部総務課）

<調査先の説明内容、質疑応答、所見など>

- ・カスタマーハラスメント防止啓発ポスター作成の目的、周知・啓発の概要
- ・カスタマーハラスメント対策マニュアルの内容
- ・顧客等からの嫌がらせや過度なクレーム、不当要求行為など、最近はいじめや嫌がらせが発生していることから、どのような行為がハラスメントに当たるのかの気付きを促すものとして、防止啓発ポスター掲示を開始した。
- ・とにかく市民に分かりやすい、やわらかなイラストのポスターにするため心を配ったことにより、大分ハラスメント行為が減少したと伺った。

視 察 概 要

■ 調査先② 札幌市 札幌市子ども発達支援センターちくたく

■ 調査事項 ちくたく「医療・福祉の一元的支援」について

■ 調査内容

<調査期日> 令和6年8月6日（火）10時00分

<調査目的> ちくたく「医療・福祉の一元的支援」についての調査

<調査先対応者>

穴田 卓也 調整担当課長

(札幌市保健福祉局 子ども発達支援センター子ども心身医療課)

小林 大輔 主査

(札幌市子ども発達支援センター地域支援課 企画係)

<調査先の説明内容、質疑応答、所見など>

子どもの身体や心の発達、情緒面や行動面の問題に対して、医療・福祉の一元的な支援を目指すために、複数の施設が集まった複合施設となっている。児童精神科、肢体不自由児などを対象にした小児科、整形外科を持つ医療部門に加え、児童心理治療施設、福祉型障害児入所施設の入所部門、就学前の子どものための通所部門として児童発達支援センター（医療型・福祉型）がある。それぞれの部門が協働しながら、一人一人の子どもに対して必要な支援を考えている。

● “ちくたく”の構成施設

○子ども心身医療センター（診療所）

○児童心理治療センター“ここらぼ”（児童心理治療施設）

○自閉症児支援センター“さぼこ”（福祉型障害児入所施設）

○かしわ学園（福祉型児童発達支援センター）

○ひまわり整肢園（医療型児童発達支援センター）