



# 軽井沢町定例記者会見

令和8年5月28日(木) 15時30分から

軽井沢町 定例記者会見

令和8年5月28日（木）

# 職員カスタマーハラスメント対策 基本方針の策定について

総務課

# ・なぜカスタマーハラスメント対策に取り組むのか

## 1. 軽井沼まちづくりビジョンが掲げる人権の考え方

### 基本姿勢

本町は「軽井沼のまちづくりビジョン」のもと、「誰ひとり取り残さないまち」及び「共生社会」の実現に向け、国際水準の人権意識の醸成を図り、すべての人の尊厳が守られる取組を推進している。

### 人権の対象

この考え方に基づき、職員もまた一人の人間としてその人権が尊重され、心身の健康が守られるべき存在であると位置づける。

### 互いの尊重

町が掲げる「人権意識」は、住民等と職員が互いの立場を尊重し合う関係性において発揮されるものであり、職員の人格を否定する言動や不当な要求は、決して許容されるものではない。

## 2. このビジョンの実現に向け、本方針を策定する目的（労働施策総合推進法に基づく）

- ① **職員の人権・安全の保護** — カスタマーハラスメントから職員を保護し、心身の健康と安全を確保する。
- ② **適切な就業環境の確保** — 雇用管理上の必要な措置として、職員が安心して働ける職場環境を維持する。職員が安心して働ける環境を守ることが、住民等への誠実なサービス提供の基盤である。
- ③ **質の高い行政サービスの継続** — 職員保護を通じ、住民全体の利益となる質の高い行政サービスを継続的に提供できる環境を維持する。

# 策定の背景・目的とカスタマーハラスメントの定義

## ① 策定の背景

### 社会的背景

カスタハラは民間・行政を問わず深刻な社会問題化

### 法整備の動向

労働施策総合推進法が改正

### 行政への影響

各地で行政窓口職員への被害が報告。  
他自治体でも対策が急速に進展

## ② 策定の目的

根拠：労働施策総合推進法

- ① 職員の人権・安全の保護
- ② 適切な就業環境の確保
- ③ 質の高い行政サービスの継続

## ③ カスハラ定義

利用者等の言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるもの

※ 正当なクレームは対象外

## ■ 基本的な考え方

### 住民対応の原則

住民等からの意見・要望は町政をよりよくするための貴重な情報。職員は丁寧かつ真摯に対応する。

### 不当行為は許容しない

職員の人格を否定する言動や不当な要求は、職員の尊厳・人権を侵害するものとして許容しない。

### 組織として毅然と対応

職員が安心して働ける環境を守ることが、住民への誠実なサービスの基盤。組織として毅然と対応する。

## 対象となる具体的行為（10類型）

①

### 身体的な攻撃

暴行、傷害等

③

### 威圧的な言動

大声、高圧的な態度、反社会的勢力を背景とした威嚇等

⑤

### 執拗な繰り返し要求

継続的・執拗な繰り返し要求または苦情

⑦

### 不当な金品要求

金銭、補償、物品等の不当な要求

⑨

### SNS等を使った脅し

投稿による脅迫、職員個人のプライバシー侵害

②

### 精神的な攻撃

脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等

④

### 長時間の拘束等

居座り、不退去、監禁

⑥

### 不当な謝罪の強要

正当な理由のない過度な要求（土下座等）

⑧

### 差別的・性的言動

セクシュアルハラスメント等

⑩

### その他の妨害行為

公正な職務の執行を妨げる一切の行為

※ 上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。社会通念に照らし総合的に判断します。

# 組織としての対応体制と対応要綱の概要（令和8年6月1日施行）

## ■ 対応体制（4本柱）

①

### 組織的対応の徹底

職員個人に責任を負わず  
管理職が速やかに介入・対応

②

### 警告と対応の打ち切り

改善なき場合は施設管理権  
に基づき退去を命じる

③

### 法的措置の検討

警察通報・弁護士連携で  
民事・刑事両面から対応

④

### 職員の保護とケア

相談窓口・メンタルヘルス  
ケア等の支援を速やかに実施

## ■ 対応要綱の概要

第3条

発生時の対応

①上司へ即時報告 ②複数職員で対応 ③録音・録画（事前通知）  
④改善なき場合は退庁要求または電話切断 ⑤犯罪行為は警察通報

第4・6条

管理職の役割と  
被害職員の保護

課長等が速やかに介入・指示／事実確認のうえ相談対応・弁護士相談等の支援を実施

第5条

記録・報告

「カスハラ連絡票」により発生日時・内容・対応経過等を記録・報告

# 今後の取組みとまとめ

## ■ 今後の取組み

### ① HP等での公表 ・ポスター掲示

本方針を公表し、住民への理解・協力を求めるポスターを作成し、庁舎窓口・公共施設に掲示

### ② 職員研修の実施

ロールプレイングを通じた、カスハラ事案に対する適切な対応能力の取得

### ③ 記録管理の徹底

連絡票で事案を記録・集計、継続的に対応を改善

### ④ 相談体制の整備

窓口を設け弁護士等と連携した支援体制を構築

### ⑤ 監視カメラの 設置検討

録音機能付き監視カメラの設置について検討を進める

## ■ まとめ

- 1 本方針は、まちづくりビジョンが掲げる人権意識に基づき、職員の人権を守り安心して働ける環境を確保するために策定する
- 2 カスタマーハラスメントには、職員個人ではなく組織として毅然と対応する
- 3 対応要綱（令和8年6月1日施行）に基づき、記録・報告・職員支援を徹底する
- 4 ホームページ公表・ポスター掲示・職員研修等を通じ、住民理解の促進と対応力の向上を図る
- 5 **録音機能付き監視カメラの設置について、今後検討を進める**

軽井沢のまちづくりビジョン

2026

軽井沢町長 土屋三千夫

## ビジョン：4つの基本的な考え

---

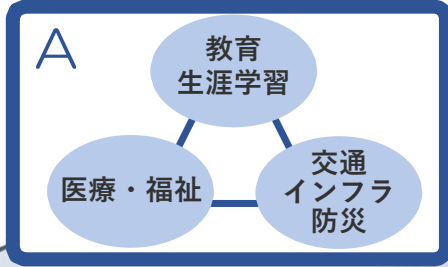
1. **持続可能で魅力ある「かるいざわ」**を基本としてまちづくりを進めていきます
2. 「**軽井沢愛**」を育み、「**軽井沢力**」を磨いていくことを大事にします
3. 「**誰もが住みやすく定着するまち**」「**誰ひとり取り残さないまち**」を目指しています
4. **人材の多様性**を活かし、いつも**ワクワク**するまちそこから**新しい価値**も生み出されます

# 住民の幸福度・満足度の向上

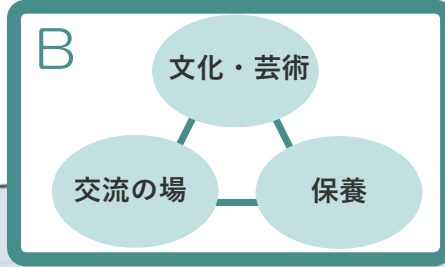
KPIの設定

ワクワクする持続可能なまちづくり

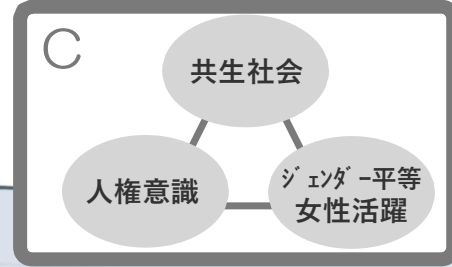
住みやすく、ずっと住んでいたいまち



上質な保養文化都市（まち）



誰ひとり取り残さないまち



未来志向

「軽井沢力」発揮・「軽井沢愛」の醸成

基盤

自然・環境・景観の保全と再生

地域

広域連携・町内経済活性化・地域コミュニティ維持・発展

行政

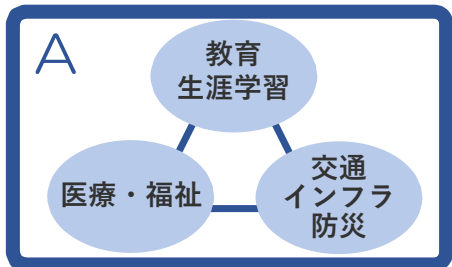
DX推進で働き方改革・より良い住民サービス・健全な財政維持

「課題先進地」としての取組み  〈軽井沢モデルの実現〉

# KPIの設定・ウェルビーイング指標 軽井沢モデル

カテゴリー		ウェルビーイング指標	カテゴリー	ウェルビーイング指標	
生活環境	医療・福祉	いつでも医療・介護・福祉のサービスが受けやすい	生活環境	暮らししている地域では、防災対策がしっかりしている	
	買物・飲食	日常の買い物に不便がない お店や自宅で地元産の食材が活用されている		安全・安心	防犯対策（防犯灯・防犯カメラ・住民の見守り等）が整っており、治安がよい
	住宅・生活環境	四季折々に適した暮らしを送ることができる 働きたい職場があり、概ね満足な収入を得ることができる 多様な生活様式（二拠点や長期滞在）を実現できる環境が整っている	文化・芸術	季節を問わず、インフラ対策に安心感がある 軽井沢の保健休養地としての風土が心地よい 歴史的建築物や文化遺産に誇りを感じる	
			地域の人間関係	地域とのつながり	地域活動（区・地域行事・防災活動・ボランティアなど）への住民参加が盛んである 困ったときに相談し、助け合うことができる人が身近にいる 軽井沢に愛着を持ち、暮らし続けたいと思っている 軽井沢に自分の居場所がある
	多様性と寛容性	多様な暮らし方や価値観を持つ人々が、互いに尊重し合える地域だと感じる 誰でも活躍できる舞台がある			
	自己効力感	自分のことを好ましく感じる			
	移動・交通	年間を通して日常生活に支障のない円滑な移動手段が確保されている	自分らしい生き方	教育機会の豊かさ	学びたいことを学べる場がある
	子育て	安心して子育てできる環境や支援がある		生涯学習	新たなことに挑戦・成長するための機会がある 運動や趣味を通じて心豊かに過ごせる場がある
	地域行政	町（行政）は地域の事を真剣に考えている 公共施設は使い勝手良く便利である	健康状態	身体的・精神的に健康な状態である	
	デジタル生活	日常でデジタル化が進んでいる			
自然景観	身近に自然を感じることができる 暮らししている地域の空気や水は澄んでいてきれいだと感じる 自然と調和した軽井沢町の独自の景観に誇りを感じる				
環境共生	リサイクルや再生可能エネルギー活用等、環境への取組みが盛んである				

# 住みやすく、ずっと住んでいたいまち



1

## 教育・生涯学習

魅力ある教育「軽井沢モデル」推進  
充実した生涯学習で「居場所」づくり

2

## 交通・インフラ・防災

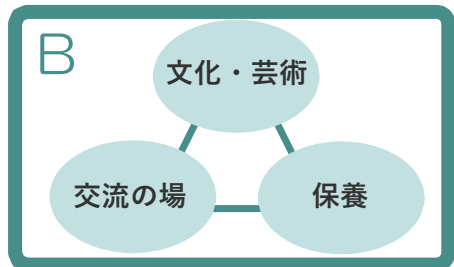
公共交通・インフラ整備、さらに安全で快適なまちへ  
防災力の強化・ソフト面の充実でより安心なまちへ

3

## 医療・福祉

セーフティーネットとしての医療整備  
赤ちゃんから高齢者まで福祉充実

# 上質な保養文化都市（まち）



1

## 文化・芸術

奥深い軽井沢の文化継承・発展  
多様な芸術振興・身近なアートへ

2

## 保養

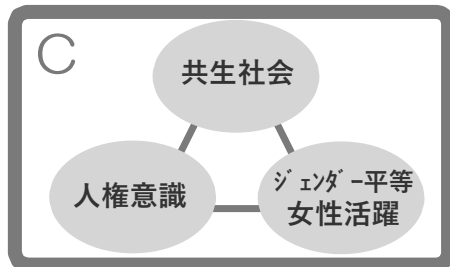
長期滞在型への回帰を重点に  
「ほかにはないまち」バランスの取れた保養地へ

3

## 交流の場

多様な人材が会う「交流」の場づくり  
新しい価値を生み出し続ける原点

# 誰ひとり取り残さないまち



1

## 共生社会

コミュニティの持続力維持  
ともに支え合う、まちの基礎づくり

2

## ジェンダー平等・女性活躍

ジェンダー平等へさらに一步  
女性活躍 = まちづくりの大きな力に

3

## 人権意識

国際的な人権意識で評価されるまちへ  
まちの「品格」の維持・発展

## 自然・環境・景観の保全と再生

---

# 令和7年3月18日

## 軽井沢の自然環境と景観を守るための宣言

多くの人を惹きつける軽井沢の魅力の原点は、美しい自然とそれに調和した低層建築物が織りなす独自の景観にあります。

この景観は、長い月日をかけてここに暮らす人々の手により育まれてきたものであり、軽井沢を訪れる人々に癒しと安らぎを与え、住民にとって誇りとなる財産です。

昭和47年に「軽井沢町の自然保護対策要綱」が制定されました。その後、時代の状況に応じた改正を行い、その理念を守り続け、現在においてもまちづくりの基本として重要な役割を果たしています。また、開発と自然環境及び景観の維持とのバランスを取るため効果を発揮してきました。しかし、近年の居住地・滞在地としての人気の高まりに伴い、急速にマンション・ホテル・住宅の建設が進み周囲と調和のとれない建物が増えています。また、水源地の水量不足や広範囲な樹木の伐採による生態系への影響等が懸念されています。このバランスが崩れかけている現状は、軽井沢の持つ本来の魅力が失われかねない重大な危機に直面していると言えます。

軽井沢の魅力である四季折々に変化する豊かな自然環境と独自の景観は後世に引き継ぐものであり、今を生きる私たちはこの責任を負っています。これからも、軽井沢の自然環境と景観を維持していくという強い姿勢で、50年以上その理念が大切に受け継がれてきた「軽井沢町の自然保護対策要綱」を軸に、都市計画法、建築基準法及び景観法に基づくバランスの取れた町独自の土地利用規制を行い、持続可能なまちづくりの実現に向け宣言します。

- 一 「軽井沢町の自然保護対策要綱」の見直しとともに、「軽井沢町の自然保護のための土地利用行為の手続等に関する条例」による規制強化、都市計画法等に基づくマンションやホテル等を制限するエリアの設定、景観基準の設定を行います。
- 一 軽井沢独自の基準を見える化し、具体的なルールをわかりやすく伝えます。自然と景観を守り未来へ繋ぐ責任を全ての関係者で共有し、先人たちが築いてきた軽井沢の自然環境と景観を守ります。

令和7年(2025)3月18日

軽井沢町長 **土屋三千夫**

## 自然環境と景観を維持し、持続可能なまちづくりの実現に向けての宣言を実施

> 「軽井沢町の自然保護対策要綱」の見直しとともに、「軽井沢町の自然保護のための土地利用行為の手続等に関する条例」による規制強化、都市計画法等に基づくマンションやホテル等を制限するエリアの設定、景観基準の設定を行います。

> 軽井沢独自の基準を見える化し、具体的なルールをわかりやすく伝えます。自然と景観を守り未来へ繋ぐ責任をすべての関係者で共有し、先人たちが築いてきた軽井沢の自然環境と景観を守ります。

# 【軽井沢の自然環境と景観を守るための宣言実現に向けたロードマップ】

区分	項目	年度	令和7年度				令和8年度				令和9年度			
			1月~3月	4~6月	7~9月	10~12月	1月~3月	4~6月	7~9月	10~12月	1月~3月			
自然保護対策要綱	審議会・部会等													
	パプコメ													
	改正													
自然保護のための土地利 用行為の 手続等に関する条例	● 公表規定の改正													
	審議会・部会等													
	パプコメ													
	改正（議会）													
	● 罰則規定の新設													
	審議会・部会等													
	パプコメ													
	検察協議													
改正（議会）														



# 【軽井沢の自然環境と景観を守るための宣言実現に向けたロードマップ】

区分	項目	年度	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
			1月~3月	4~6月	7~9月	10~12月	1月~3月	4~6月	7~9月	10~12月	1月~3月
特別用途地区の設定	審議会・委員会等		→								
	パブコメ・公聴会		↔	↔							
	検察協議		←								
	制定（議会・都市計画決定）				↔						
特定用途制限区域の設定	審議会・委員会等		←								→
	パブコメ・公聴会				←						
	検察協議						←			→	
	制定（議会・都市計画決定）								←		→
用途地域の見直し	審議会・委員会等		←								→
	パブコメ・公聴会					←				→	
	改正（都市計画決定）									←	
風致地区の見直し	審議会・委員会等		←								→
	パブコメ・公聴会					←				→	
	改正（都市計画決定）									←	

広域連携・町内経済活性化・地域コミュニティ維持

## 広域連携（県内・県外）

- ・観光・事業連携
- ・人材交流
- ・ノウハウ交換

広域連携  
(県内・県外)

ワクワクする  
持続的なまち「かるいざわ」

町内経済活性化

## 町内経済活性化

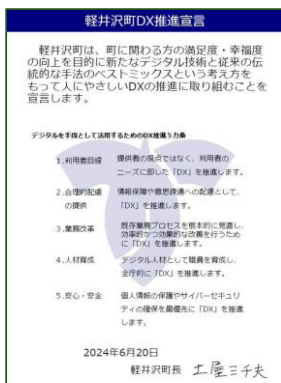
- ・町内消費額  
事業者売上増大化
- ・スタートアップ支援
- ・「魅力」の維持発展

地域コミュニティ  
維持

## 地域コミュニティ維持

- ・地域を支える岩盤づくり
- ・ボランティア活動支援
- ・多様な人の交流

DX推進で働き方改革・より良い住民サービス・健全な財政維持



2024.6

## DX推進宣言

新たなデジタル技術と従来の伝統的な手法のベストミックスという考え方をもって、人にやさしいDXの推進に取り組むことを宣言



2025.3

## DX推進計画策定

住民の満足度・幸福度の向上を目的にデジタル技術を基盤としたまちづくりを進めるため、DX推進計画を策定



2025.4

## DX推進連携協定

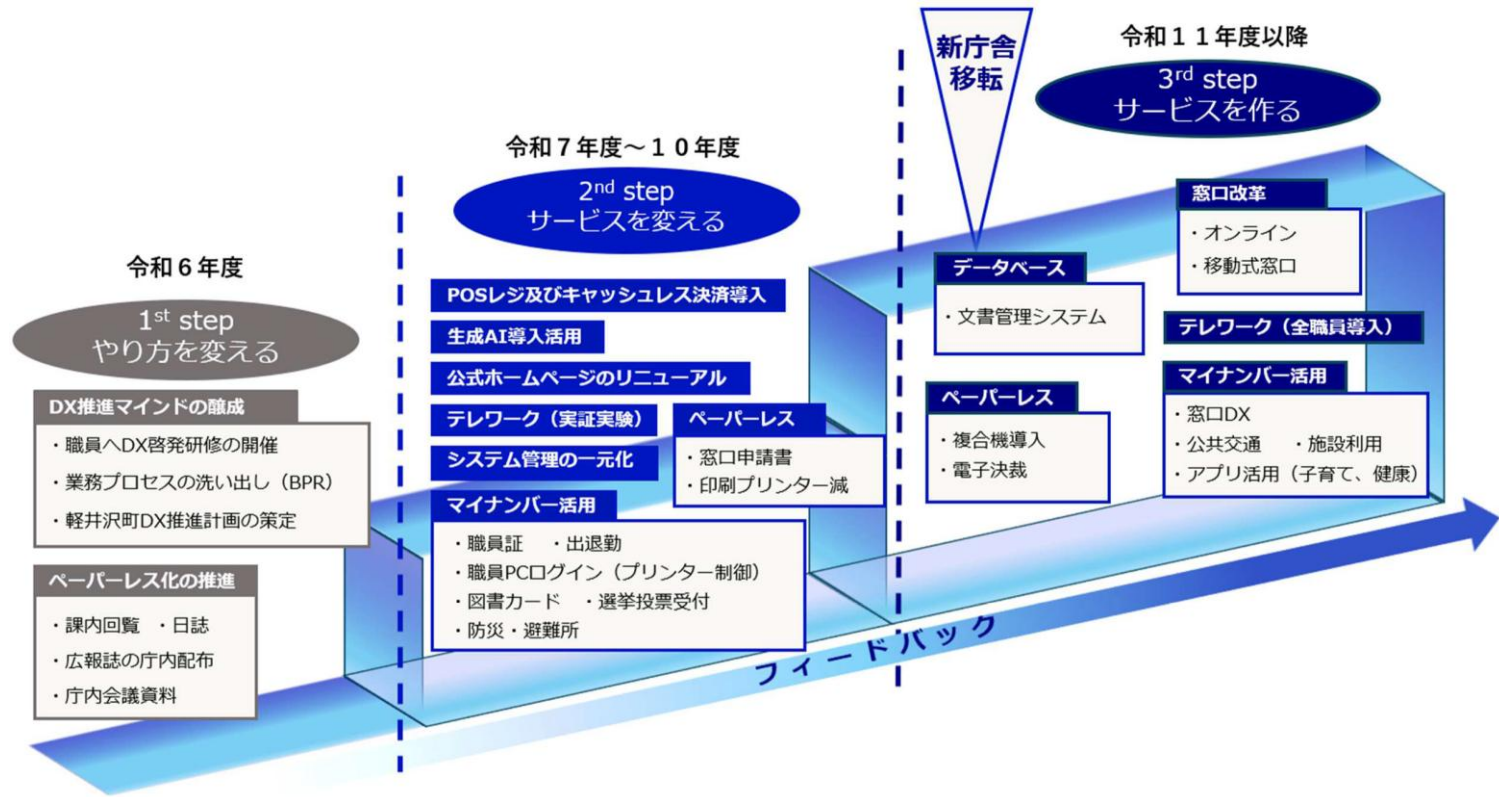
デジタルを基盤としたより良いまちづくりを目指して、連携協定を締結



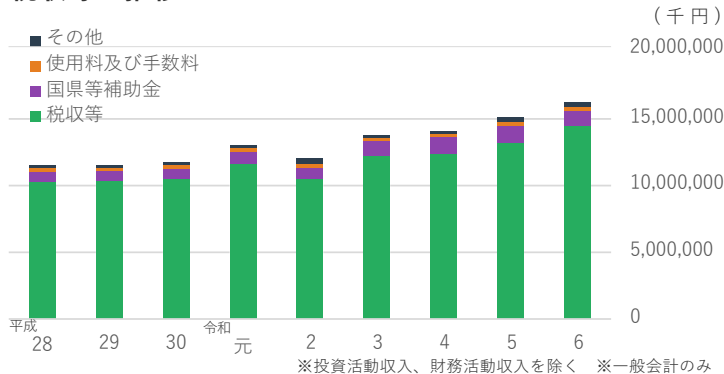
2025.12~

## 生成AI | 軽井沢モデル「Ruiza AI」導入

- STEP 1 職員の業務効率化 (令和8年度実装予定)
- STEP 2 住民サービス向上 (令和11年度実装予定)




## 税収等の推移



## 財政力指数

※R5年度

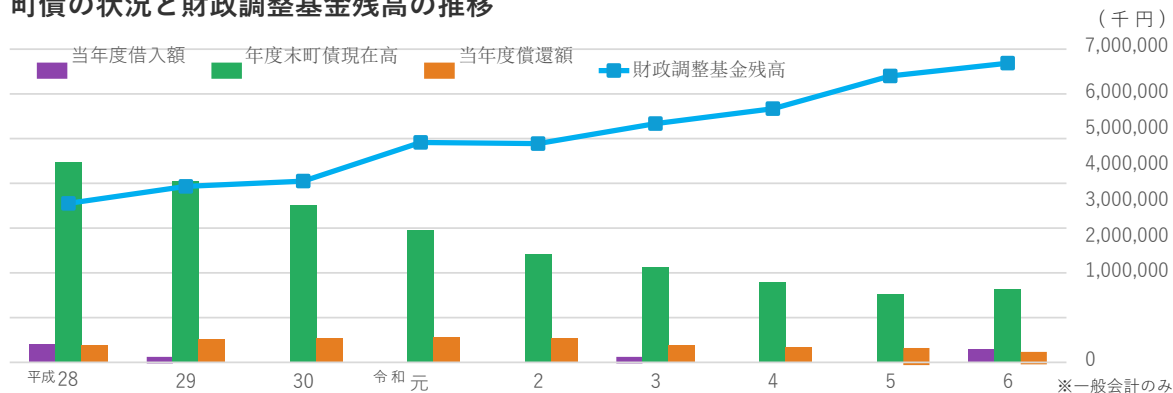
	財政力指数	実質公債費比率
軽井沢町	1.52 	1.0
全国平均	0.48	5.6
長野県平均	0.37	6.5

第3位

※**財政力指数**：自治体の財政的な自立度を示す指標です。自前の税収入（基準財政収入額）を、標準的な行政に必要な費用（基準財政需要額）で割って算出します。数値が1（100%）を超えれば、1年以上にわたる交付税に頼らず自立した運営が可能です。

※**実質公債費比率**：自治体の借金返済の負担度を示す指標です。年間の標準的な収入に対し、実質的な負債返済額が占める割合を表します。数値が高いほど財政を圧迫しており、18%を超えると起債に国の許可を要します。

## 町債の状況と財政調整基金残高の推移





# 軽井沢町定例記者会見

令和8年5月28日(木) 15時30分から