

市生第543号の2
令和7年12月24日

富士宮地区労働者福祉協議会
会長 飯室 憲一 様

富士宮市長 須藤 秀忠
(市民部・市民生活課)



回 答 書

要望事項1 空き家を有効活用する市民及び移住者へのマッチングの強化について

富士宮市では現在、空き家対策として「空家改修工事費補助金」や「移住・定住奨励金」などの補助制度がありますが、空き家の件数は減少に至っておりません。一般的に空き家が抱える問題として、老朽化による安全リスクや近隣住民とのトラブルなどが挙げられ、地域の活力低下や資産価値の減少などが危惧されます。富士宮市では現在、移住&定住ポータルサイト「Fujinomiya life」を通じた不動産情報の紹介をするなどの取組みをされていますが、空き家情報と地域ニーズとのマッチング、移住者を増やす為の支援住宅としての活用、企業誘致や起業家に向けたビジネス拠点としての活用などの施策を講じ、売買する両者をマッチングすることで、空き家の有効活用を更に推進していくことをお願いします。

(回答)

人口減少に伴う空き家の増加は、富士宮市だけでなく全国的な問題となっており、その対策は喫緊の課題と認識しております。

このような中、富士宮市は、中心市街地の空き店舗対策として、これまでに30店舗の飲食業が上限200万円、飲食業以外の22店舗が上限100万円の補助金を活用して合計52店舗が開業しています。そして、厳しい経済情勢の中で、37店舗が生き残り営業を続けています。

また、本市への移住希望者に向けては、移住&定住ポータルサイト「fujinomiya life」に新築、中古、空き地などの不動産情報を掲載し、情報発信するとともに、市単独で移住・定住奨励金を設け、県外から移住する40歳以下の若者世帯で家を新築または購入する方に向けて、奨励金を交付しております。

既存の空き家活用となりますと、所有者がいらっしゃいますので、まずは所有者を確認すること、そして所有者が見つかったとしても所有者が空き家を貸してくれるのか売ってくれるのかの意向を確認する必要があります。

さらには、その空き家がそのまま使えるのか、修繕が必要なのか、移住希望者のニーズに合っているのかなど、様々な面で確認が必要となり、それらが合致して話がよ

い方向に進めばありがたいことなのですが、現実問題マッチングが成功することはかなり難しいと思われまます。

このような中、本市では、空き家対策の一環として、令和6年度から市街化調整区域のコミュニティの維持及び活性化を図るため、富士宮市市街化調整区域空き店舗等利活用事業費補助金を創設いたしました。

この補助金は、市街化調整区域内にある空き店舗等を利活用し、小売業、宿泊業又は飲食サービス業を行う者に対して、空き店舗等の改修工事等に要する経費を補助しております。1/2補助で最大100万円となっており、現在までに上井出の「手打ちそば屋」と上野のクレープ屋の2事業者が当該補助金を申請して店舗を開業しました。

また、今年度からは、移住者や所有者が空き家を改修する場合の補助として、富士宮市空家改修費補助制度を設け、最大100万円の補助金を交付しており、こちらも数件の相談も受けております。

最後に、企業誘致や起業者に向けたビジネス拠点としての活用についてですが、空き家を企業が使用、ビジネス拠点とすることについては、本来「家」として使用するために都市計画法などの様々な法律の審査をクリアしたものであり、用途が異なると、様々な法律の基準も変わってくることから、法律的な観点から難しいと思われまます。

※回答への問合せ先は、企画戦略課 地域政策推進室 電話 22-1215 です。

要望事項2 富士宮市で働く教職員が安心して生徒に向き合える教育環境の確保について

近年、生徒の保護者や地域住民の方より、教職員を含め公立学校に対して求められる事項が多様化し、寄せられる声も増加傾向にあります。その中には、社会通念上相当な範囲を超える要求（対応）や行為を受けた教職員もいます。

静岡県教育委員会では2020年1月、「学校における保護者等の対応に関する手引き」を発行し、対応について周知を図っていますが、各学校の現場単位では解決困難な事案や妥当性に欠ける要求、また精神的な攻撃・言動により、長期間に亘り対応を迫られるケースもございます。その結果、心身が病み長期休職や退職意を余儀なくされた教職員も少なくありません。

富士宮市で働く教職員の尊厳を守り、就業環境が害されることのないよう、安心して生徒と向き合える環境を確保するため、校内電話に対し、「通話内容を自動録音する旨を発信者へアナウンスする機能」の導入をお願いし、併せてスクールロイヤーの配置を要望します。

また、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」に則った、公立学校に対しての過剰な要求の定義を市民に示すこともご検討をお願いいたします。

(回答)

学校に対して寄せられる要望や苦情等の中には、こどもたちの学校生活を向上させ、質の高い教育活動を進める上で重要な内容を含んでいることがあります。また、こうした学校への要望や苦情は直接学校に寄せられる場合や、教育委員会へ寄せられる場合もありますので、内容に応じて互いに情報共有し、学校と教育委員会が連携して対応しております。特に、保護者等からの、社会通念上相当な範囲を超えた過度な要求や威圧的な言動、いわゆるカスタマーハラスメントに該当するような案件に関しては、学校長からの学校教育課への報告・相談等で把握し、状況に応じて可能な限り学校教育課の専門行政職員等が学校を訪問し、助言や対応策を検討する等の指導及び支援を行っております。

昨年度から本年度のこれまでに、市内の小中学校において、カスタマーハラスメントの定義に照らして、学校側がカスタマーハラスメントに該当すると判断したケースは40件で、対応した回数の総計は261回です。1回の対応に要した平均時間は71分となっております。中には一つの学校での対応件数が7件、対応回数が90回以上で、その対応に要した時間の総計が115時間にも及んだ例もあります。主な内容としては、学校や学級担任の対応や指導、こども同士の間関係等に対する、過剰な要求や威圧的な言葉による執拗な攻撃や罵倒、誹謗中傷が多くありました。学校に対するカスタマーハラスメントでは、訴えの内容はもちろんのこと、勤務時間外における長時間の対応、1つの案件に対して平均6.5回という複数回の対応といった多くの時間を要し、カスタマーハラスメントを受けた教職員のみならず、関係する教職員にかかる時間的、精神的負担は多大なものとなっております。このため、メンタルヘルスに支障をきたし、心療内科を受診した教職員も複数人存在します。また、うつ病や適応障害の診断が出て特別休暇の取得にまで至ってしまったケースもあります。

支援体制としては、まず管理職を中心に組織として対応することを原則としております。例えば、対応窓口を教頭等として該当教職員の精神的負担の軽減を図ったり、該当教職員の話スクールカウンセラーなどに聞いていただいたりする場を設けたりしております。加えて、必要に応じて、同一年内2回まで料金の負担なしで利用できる「心の健康相談室 富士宮市立小中学校教職員『カウンセリング』事業」の活用を提案し、医療につなげる支援もしております。

また、内容によっては、静岡県教育委員会のスクールロイヤーにつなげて、解決の糸口を見つけることによって、学校や被害教職員の不安等を和らげる努力もしております。

富士宮市で働く教職員の尊厳を守り、就業環境が害されることのないよう、安心して生徒と向き合える環境を確保するため、校内電話に対し、「通話内容を自動録音する旨を発信者へアナウンスする機能」の導入については、今年度中に試験的に導入し、その成果を図り、その他の学校については来年度予算に計上した上で導入していく予定です。

カスタマーハラスメントの対応等を視野に入れた、学校独自の「初期対応マニュアル」を作成済みの学校は現時点で34校中9校です。作成済でない学校においても、令和2年に静岡県教育委員会から出された「学校における保護者等の対応に関する手引」を活用したり、「危機管理マニュアル」における「苦情対応」を活用したりしている状況にあります。静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会が令和7年3月5日に設置され、6月2日の第2回協議会においては、「静岡県カスタマーハラスメント防止条例」の骨子案が検討されています。また、静岡県教育委員会からは、令和2年に「学校における保護者等の対応に関する手引」が出されており、他の自治体においても、例えば岐阜県では「保護者対応マニュアル」、東京都では「東京都問題解決のための手引き」が出されています。こうした状況を踏まえ、また、今後の県段階における動向も注視しつつ、現在、市教育委員会といたしましては、「対策指針」というよりも、「対応マニュアル」の作成を目指している段階です。具体的には、富士宮市校長会において、学校現場の実情も考慮した「富士宮市小中学校カスタマーハラスメント対応マニュアル」の作成を手掛けています。今後は、弁護士等からの助言も受けながら、内容における法的根拠等についても精査していく予定であり、教育委員会も当然関わっていきます。

市教育委員会として、カスタマーハラスメント対応にのみ特化した研修はこれまで行っておりませんが、市内全体研修会でスクールロイヤーを講師とした研修会を実施したり、初任者研修会等で生徒指導等に関する研修を実施したりしております。また、各学校においては、保護者対応に関する共通理解等を職員会議や職員研修などで必要に応じて適宜実施しておりますし、中には学校独自で応募して、スクールロイヤーを講師とした研修会を実施した例もあります。静岡県総合教育研修センターの研修として、「企業のカスタマー対応に学ぶ保護者対応」や「教育相談スキルアップ研修 - 保護者との効果的な教育相談 -」などといった、カスタマーハラスメント対応にも関連した研修も準備されていますので、必要に応じて積極的に活用していくなど、今後も教職員の対応能力のスキルアップを働きかけていくことが必須であるととらえております。

学校への要望等は様々であり、その対応は教職員個人にかなりの時間的・精神的な負担となることが多く、また、内容によっては学校だけの対応では解決が困難な場合もあります。このようなことから学校外の関係機関との連携・協力は大変重要な要素となります。特に警察とはより一層の連携を図って参りたいと考えております。現在、市教育委員会が進めている、富士宮市が目指す「持続可能なコミュニティ・スクール」の実現に向けた取組では、提言3を「学校を核とした、魅力ある地域をつくる」とし、その手立ての一つを、「今日的な課題解決への協力」としております。

こうした組織を機能させながら、「学校の課題は地域の課題」「地域の課題は学校の課題」として共有し、保護者や地域への理解促進と啓発に努めるとともに、学校は引き続き、子どもや保護者、地域の願いに謙虚に耳を傾け、ともに歩む姿勢を大切にしていけることが重要であると考えております。

※回答への問合せ先は、学校教育課 教職員係 電話 22-1440 です。

要望事項3 子供たちが一人にならない居場所を増やすことによる子育て支援について

夫婦共働きで子育てをする世帯への支援、移住・定住希望者が安心して富士宮市を選んでもらう為にも地域と一体となった子育て支援が必要であると考えます。子供が一人で孤独を感じながら過ごすことなく、様々な年代の子供が集まることのできる居場所を増やすことで、地域におけるコミュニティが生まれ、社会性を学ぶ機会としても重要な役割を果たせるものと考えます。是非、行政主導のもとで学童を含む「こどもの居場所」を増やすことで、若者世代が安心して働き、将来も住み続けたいと思える富士宮市を目指し、地域交流スペースの活用や空き家を改修した親子交流拠点する等、行政主導により実現できる施策の検討をお願いします。

(回答)

本市では、様々な年代のこどもが集まることのできる居場所として、富士宮市立児童館を設置・運営するとともに、各小学校区に合計33箇所の放課後児童クラブを設置し、それぞれの年代のこども達が安心して過ごしたり、遊びや交流などを行ったりできるように取り組んでおります。

また、子育て中の保護者が、専門の保育士に様々な相談をすることができ、主に未就園の親子同士の交流を図れる場として、地域子育て支援センターを7箇所設置するとともに、富士宮市社会福祉協議会と連携しながら、地域の交流施設などで活動を行っている地域子育てサロン20箇所の運営を支援することで、親子同士の地域コミュニティ作りにも取り組んでいます。

最近では、「こども食堂」といった居場所づくりも活発化しており、市内でも複数の団体が活動されているという情報を伺っています。このような場所においても、様々なこどもが地域の方と交流し、社会性を学ぶ機会の一つになっていると考えられることから、現在、市内で居場所づくりを行っている団体に対して、行政として活動への支援ができないか検討しているところであります。

市としては、引き続き関係機関と連携しながら、こどもの居場所づくりに取り組むことで、子育て中の若者世代などが安心して働き、将来も住み続けたいと思える富士宮市の実現を目指してまいります。

※回答への問合せ先は、こども未来課 子育て支援係 電話 22-1146 です。

要望事項4 交通弱者、子育て世代への支援につながる「宮バス」運行について

近年の少子高齢化・人口減少等の影響により、富士宮市内の郊外地域ではバス路線の減便・廃止が進み、交通弱者である高齢者の運転免許証返納を決断できない要因ともな

っています。「宮バス」を利用したいが運行エリアが狭く、高齢者はバス停に行くにも大変という声も聞かれます。

交通インフラを整備することは、通院や通学などに不便を感じやすい子育て世代の定住にもつながる重要な課題であると考えます。一方で、持続可能な仕組みづくりも大切であるとも認識しております。解決が困難な課題ではありますが、市民生活には欠かせない「宮バス」となる為にも、路線の再編（エリア拡大）やICT活用などによる利便性を向上させるとともに、持続可能な交通システムの構築を要望します。

(回答)

まず、御要望の宮バスのエリアを拡大することは難しいと考えています。

宮バスは、富士宮駅から放射状に広がる民間路線バスと連携し交通ネットワークを構築していることから、民間路線バスと競合しないように路線を配置しています。

宮バスの利用者は平成30年度には約9万人、コロナ禍では、令和3年度に約6万人、その後は緩やかな回復傾向にあり、令和6年度には約7万人となっておりますが伸び悩んでいます。また、人件費や燃料費の高騰などによる委託料の増加もあり、富士宮市公共交通PDCA（事業評価）指針により評価を毎年行っておりますが、目標達成状況に応じて宮タクの活用を含め、路線の廃止を視野に入れた見直しを検討せざるを得ない状況です。

そのような中、宮バスのエリア拡大につきましては、多額の費用がかかることや乗務員の確保等課題も多く、難しいと考えています。

富士宮市の公共交通の宮バスでは、バス停オーナー制度で、協力金を頂くことで、地域が支えていただく取り組みを行い、宮タクでは、予約がなければ運行せず経費を抑える仕組みとなっており、持続可能な交通システムを目指しています。

公共交通の御利用については、富士宮地区労働者福祉協議会の傘下の組合員さんに、宮バスを含め、民間路線バスなどの利用促進についてお力添えをいただければ幸いです。

普段、公共交通を御利用されていない方が、1年に1回でも民間路線バス、宮バス等公共交通に御利用いただければ、持続可能な公共交通の大きな力となると考えます。

将来的に、人手不足で運転手の手配もできず、排気ガスを町に排出し人がほとんど乗っていない宮バスは非合理性があり不経済であることから、廃止せざるを得ない状況に追い込まれる心配があり、その分宮タクの利用をしっかりと推進していく考えです。

※回答への問合せ先は、市民生活課 交通対策室 電話 22-1152 です。