

〔2番 中田利昭 登壇〕

○2番（中田利昭）

トップバッターで少々緊張しておりますが、私からの一般質問を行いたいと思います。私は今回、大きく分けて3つ質問をさせていただきます。

最初に、飛騨市役所におけるカスタマーハラスメント対策についてということで、以下5点について伺いをします。1つ目、市役所におけるカスタマーハラスメントの実態について。2つ目、カスタマーハラスメントが職員及び行政運営に与える影響について。3、カスタマーハラスメントへの対応体制について。4、悪質な事案への対応方針について。5、職員を守りながら市民サービスを維持するための今後の取組についてでございます。

私は、令和8年3月定例会において、市役所窓口における初期対応の在り方について一般質問を行いました。市職員の皆様は、日頃から丁寧な対応に努められており、市民サービスの向上に尽力されているものと認識をしております。一方で、近年、全国の自治体や民間企業において、利用者等から過度な要求や暴言、威圧的な言動など、いわゆるカスタマーハラスメント、カスハラが社会問題となっております。市民からの意見や要望・苦情は、行政サービスの改善につながる重要なものであり、行政は真摯に耳を語る傾けるべきであります。しかし、その一方で、職員の人格を否定するような暴言や、長時間にわたる執拗な要求、業務遂行を妨げる行為などは、職員個人だけではなく組織全体に大きな負担を与えることになります。

近年は、民間企業のみならず、自治体においても電話や窓口での過度な要求や威圧的な言動による精神的負担が問題視されており、職員のメンタルヘルス対策や組織的な対応体制の整備が求められています。また、一部の悪質な行為によって職員の業務時間が奪われることは、本来、サービスを受ける多くの市民への対応にも影響を及ぼしかねません。職員が安心して職務に専念できる環境を整えることは、市民サービスの質を維持し向上させることにもつながるものと考えております。そこで、市役所におけるカスタマーハラスメント対策について、以下の点を伺います。

市役所におけるカスタマーハラスメントの実態についてでございます。市では、暴言や威圧的な言動、長時間に及ぶ苦情対応、繰り返しの電話による要求などのカスタマーハラスメントについて、どのような実態があると認識しているのか。また、その状況について把握しているのか伺います。

2つ目でございます。カスタマーハラスメントが職員及び行政運営に与える影響についてです。カスタマーハラスメントによって、職員の精神的負担や業務への支障が発生しているのか。また、市民サービスや行政運営への影響について、どのように認識しているのか伺います。

3つ目でございます。カスタマーハラスメントへの対応体制についてでございます。職員がカスタマーハラスメントを受けた場合の相談体制や、組織的な支援体制はどのようになっているのか。また、管理職による対応や職員研修等は実施されているのかを伺います。

4、悪質な事案への対応方針について。暴言や威圧的な言動が継続する場合や、正常な行政サービスの範囲を超える要求が行われた場合について、市としてどのような対応方針を持っているのか伺います。

5つ目です。職員を守りながら市民サービスを維持するための今後の取組について。職員の安

全と心身の健康を守りながら、市民からの正当な意見や要望を適切に受け止めるため、今後どのようなカスタマーハラスメント対策を進めていく考えなのか、市の見解を伺います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

（「議長」との声あり） ※以下、この「議長」と呼ぶ声の表記は省略する。

◎議長（澤史朗）

岡田理事兼総務部長。 ※以下、この議長の発言者指名の表記は省略する。

〔理事兼総務部長 岡田浩和 登壇〕

□理事兼総務部長（岡田浩和）

おはようございます。それでは市役所におけるカスタマーハラスメント対策について、1点目から5点目まで一括してお答えいたします。

1点目の市役所におけるカスタマーハラスメントの実態について、2点目のカスタマーハラスメントが職員及び行政運営に与える影響についてお答えいたします。本市では、カスタマーハラスメントの実態につきましては、正確な件数自体の把握には至っておりませんが、これまでも幾つもの事例を把握しております。具体的には、職員が説明を尽くしてもなお御納得いただかず、窓口で大声を出されて叱責されたり、何度も来庁されて同じ主張を繰り返し居座られるケース、あるいは電話による過度な苦情対応を強いられるケースなどがございます。これらは特定の部局に偏ることなく、市役所全般において発生していると認識しております。これらの事案は、職員の精神的な負担を増加させ、業務に支障を来すだけでなく、他の市民への対応時間の減少や職員の士気低下につながり、結果として行政サービスの質の低下といった影響を与えるものと捉えております。

続きまして、3点目のカスタマーハラスメントへの対応体制、4点目の悪質な事案への対応方針についてお答えいたします。職員がカスタマーハラスメントを受けた場合については、担当者個人に抱え込ませず、管理職を含めた組織的な対応を行うことを基本としております。その上で、事案の状況に応じて危機管理課へとつなぎ、同課が直接窓口等で対応するほか、必要に応じて警察へ連絡して対応方法を確認しながら進める、組織的な対応を行う体制となっております。また、事案によっては顧問弁護士とも相談し、内容証明郵便の送付などしかるべき措置を講じております。特に悪質な事案への対応方針につきましては、窓口等におきまして暴言や威圧的な言動が継続する場合には、庁舎からの退去命令を発出することや、即座に警察へ通報するなどの厳格な対処を行います。さらに、状況や緊急性に応じて顧問弁護士と密接に連携を図り、以降の市役所での直接対応は一切行わず、窓口を全面的に顧問弁護士へ一本化して対応を委託する体制を整えております。市では、クレームや不当要求に対する職員研修を実施してまいりましたが、今後はさらに一歩踏み込み、カスタマーハラスメント対策に特化した専門的な研修の実施に向けて取り組んでまいりたいと考えております。

最後に、5点目の職員を守りながら市民サービスを維持するための今後の取組についてお答えいたします。国においては「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」が令和7年6月に公布され、本年10月1日から施行されます。その中では、カスタマーハラスメントに対する必要な措置が義務化されることとな

っており、また、総務省からも8月初旬に地方自治体向けのカスハラ対策に関するマニュアルのポイントが示される予定と承知しております。市といたしましては、これら国や省庁の最新の動向を踏まえまして、これまで運用してきました不当要求行為等対応マニュアルとクレーム対応マニュアルを見直し、カスタマーハラスメントに特化した新たなマニュアルを速やかに整備してまいりたいと考えております。新たなマニュアルにおきましては、具体的な対応指針、事案の組織的な報告体制の強化、そして何より被害に遭った職員の不安を解消するための専用の相談窓口の設置などを盛り込む予定でございます。また、市民の皆様に対しましては、広報誌やウェブサイトを通じてカスタマーハラスメントに関する理解を促進し、市民の皆様にご協力をお願いしてまいりたいと考えております。これらの取組を通じて、職員が安心して職務に専念できる環境を整備することに加えて、市民の皆様へのより質の高い行政サービスの提供につなげてまいります。

〔理事兼総務部長 岡田浩和 着席〕

○2番（中田利昭）

それでは、若干再質問させていただきたいと思います。かつては、お客様は神様であるというような風潮もありまして、市役所では市役所側がカスハラを受けるといふほうになると思うんですけども、実態の数は把握してないと今言われたんですけども、今後記録や集計を行うというような考えがあるのかをお伺いしたいと思います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□理事兼総務部長（岡田浩和）

実態把握のために、できればアンケート調査を実施してまいりたいというふうに考えております。

○2番（中田利昭）

分かりました。例えば、カスハラであろう電話なり、窓口に来られた方の録音等はされているのでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□理事兼総務部長（岡田浩和）

全部局で録音はしておりませんが、やはり数が多いような場合のクレーム対応のときには録音するというような対応を取っております。

○2番（中田利昭）

これまでに、いわゆるカスハラが原因で退職したりですとか、体調を崩したりとか、そういった事例が答えられるようでしたら教えていただきたいと思います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□理事兼総務部長（岡田浩和）

直接的な要因として退職に至ったというのは記憶しておりませんが、体調を崩すという部分では、やはり診断が出るわけではないですけど、細かい部分にあったというふうには認識しております。

○2番（中田利昭）

分かりました。今のお話を聞いていると、なかなかカスハラ問題も深刻な問題であるかなという認識を持ったんですけども、私、会社でもよく営業の電話というのがかかってくるわけなんですけど、これがなかなかしつこくて、なかなか電話を切らないと。もう結構ですって言ってるのに、あっちからどんどんしゃべって、多分向こうもマニュアル化してしゃべっているんですね。要するに何が言いたいかといいますと、市役所側の対応が悪くてお客様が怒っていらっしゃるか、そういったようなこともひょっとしたらあるのかなと思ったんですけど、そういうことは把握をされておられるのでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□理事兼総務部長（岡田浩和）

市役所の対応が悪くてお電話を頂くということの全てを把握しているということとはございません。なので、やっぱりそういう場合には、市のほうで誤りがあれば真摯に受け止める必要があると思います。

○2番（中田利昭）

よろしくお願いします。マニュアル化したから完璧な対応ができるというわけではないとは思っていますが、職員の研修等もされているということなんですが、人それぞれのしゃべり方っていうもので電話されたり、窓口に来られる方もそれによって怒られる方っていうのは、これはなかなか難しい問題だとは思いますが、マニュアルどおりに対応されると、先ほども言いましたけどちょっと頭にきたりするところがあるので、その辺も含めて教育をしていただきたいなと思います。何と言っても、行政サービスが停滞するっていうことは避けたいので、これからも引き続きやっていただきたいと思います。

もう1つ、酔って電話される方って結構あると思うんですけども、そういう実態も把握をされておられるのでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□理事兼総務部長（岡田浩和）

私も実際受けたことございますが、酔ってお電話を頂くということもございました。最近ではそういう方はいらっしゃらないというふうに思っております。

○2番（中田利昭）

分かりました。酔った方は次の日にしらふに戻ったときに反省される方もいるんじゃないかなと考えておりますけども、例えば執拗な電話にどのくらい拘束されたかっていう時間的な最長記録、記録というのはちょっと語弊なんですけど、例えば30分、1時間、電話で拘束されたような事例があれば、教えていただける範囲でお伺いをしたいと思います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□理事兼総務部長（岡田浩和）

ちょっとそこまでの正確な件数の把握には至っておりませんが、30分くらいの電話というのは

何件かはあるかと思います。

○2番（中田利昭）

30分って結構長い時間だと思うんですけども、電話を受けられた方はかなりつらかったんじゃないかなと考えております。

あと、例えばそういう長い電話の方に通話を終了させるようなルールとか、取組があるのか教えていただきたいと思います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□理事兼総務部長（岡田浩和）

先ほど申し上げましたクレーム対応マニュアルの中で電話対応の部分がございますが、やはり最初に、この要件だけで切らせていただきますというようなことを最初に申し上げて、時間を制限するような対応を取らせていただいております。

○2番（中田利昭）

分かりました。ぜひ時間を決めて切る、突然がちゃんと切るわけにはいかないと思いますので、その辺はうまくやっていただきたいなと考えております。市民サービスの向上と職員を守るってことは対立するものではありませんので、職員が安心して働ける環境があってこそ、良質な市民サービスを提供できるものと考えておりますので、市民と職員が互いに尊重し合える市役所づくりに取り組んでいただきたいと考えております。

それでは2つ目の質問に入らせていただきます。世界経済の変化を踏まえた飛騨市経済の現状と今後の見通しについてでございます。1つ目です。飛騨市の足元の経済状況に対する認識について。2つ目です。国際情勢と物価高騰が飛騨市に与えた影響について。3つ目、市内事業者の経営環境について。4つ目、今後の物価及び地域経済の見通しについてでございます。

近年の世界経済は、新型コロナウイルス感染症からの回復過程にある一方で、エネルギー価格の高騰や物価上昇、国際情勢の緊迫化など大きな変化に直面をしてきました。特に中東情勢をめぐる緊張は、原油価格や物流コストを通じて世界経済に大きな影響を与え、日本国内においてもガソリン価格や電気料金、食料品価格の上昇など、市民生活に直結する問題となっています。一方で、最近では停戦合意に向けた動きが報じられ、原油価格の下落や市場の安定化への期待も高まっております。飛騨市においても、観光需要の回復や企業活動の正常化など明るい兆しも見られる一方、人口減少や人手不足、物価高騰による生活負担の増加など、多くの課題も抱えています。特に、本市は自動車依存度が高く、燃料価格の変動は市民生活や地域経済に大きな影響を及ぼします。また、運送業や建設業、製造業、観光業などのあらゆる事業者にとって、燃料費や原材料費の動向は経営を左右する重要な要素となっております。

世界経済の変化は、地方自治体だけで解決できるものではありませんが、市として現状をどのように分析し今後を見通しているのかは、市民にとって重要な関心事であると考えます。そこで、以下の点について伺います。

1つ目です。飛騨市の足元の経済状況に対する認識ということで、現在の飛騨市経済について、市はどのように認識しているのか伺います。また、市内企業の業況、雇用情勢、観光動向、個人消費などについて、どのような傾向にあると分析しているのか。さらに、市内の主要産業である

製造業、建設業、観光業などの現状について、どのように把握しているのかお伺いします。

2つ目です。国際情勢と物価高騰が飛騨市に与えた影響についてでございます。中東情勢や世界的な物価上昇が、市民生活や地域経済にどのような影響を与えていると認識しているのか。また、ガソリン価格、灯油価格、電気料金などの上昇が、高齢者世帯や子育て世帯に与えている影響について、どのように把握をしているのかお伺いをします。

3番目でございます。市内事業者の経営環境についてでございますが、燃料費や原材料費の高騰、人手不足、人件費上昇などが、市内事業者の経営にどのような影響を与えていると認識しているのか。また、市内主要企業の人材確保や事業継続について、市としてどのような課題認識を持っているのかを伺います。

4つ目でございます。今後の物価及び地域経済の見通しについてでございますが、中東情勢の落ち着きによる原油価格の下落が報じられているが、市として今後の物価動向や地域経済への影響をどのように見通しているのか。また、市民生活や地域経済に好影響が現れる時期について、どのように考えているのか伺います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

〔市長 都竹淳也 登壇〕

△市長（都竹淳也）

それでは、世界経済の変化を踏まえた飛騨市経済の現状と今後の見通しということで、御質問がありました4点でございますが、一括してお答えをいたしたいと思えます。

まず、現状把握の体制であります。これまでも申し上げておりますけれども、市民生活・経済状況共有会議というのを四半期に一度開催しております。市内経済、市民生活への影響といったものを継続的に調査・共有をいたしております。これに加えまして、アメリカ・イスラエルによるイラン攻撃以降、中東情勢の影響をより迅速に把握する必要があるということで、企画部を中心に各部局から毎月状況を取りまとめる体制を整えておるところでございます。

直近、6月1日に取りまとめた調査によりますと、現時点で市民生活や公共サービスに直ちに大きな支障は生じていないというふうに承知をいたしておりますが、燃料・資材を中心に価格高騰や供給不安が続いております。一部では事業活動への影響も見られ始めているという状況にあると認識しております。

個別の分野で見ますと、まず、燃料・エネルギー分野であります。中東情勢の影響によってガソリン・灯油・軽油の価格が高止まりしているほか、LPガスの価格上昇によって病院や施設運営にも影響が生じているということでございます。建設分野であります。塩化ビニール管や断熱材等の価格高騰、供給不安が継続をしております。ユニットバスやエアコン等の納期遅延も発生しているというふうに承知しております。また自動車関連製造業では、樹脂部品や絶縁材料等の調達に影響が出ているということです。それから医療・介護分野にも影響が及んでおまして、各種資材の価格上昇、供給不安が続いて、現時点では在庫を確保しているものの、先行きは不透明となっております。それから農林業分野では、チェーンオイルの受注停止や輸入ワイヤーの納期長期化、価格上昇、接着剤の不足といったことで、原木受入れ停止リスクも懸念されていると伺っております。一方、観光の分野におきましては、令和7年の観光事業入込客数が約129

万人と前年比10.1%増加しておりまして、外国人宿泊者数も1万2,000人を超えて過去最高を記録するなど、安定的に推移しておるということでございます。個人、年金生活者等々のレベルでは、これはもう物価高騰が始まって以降、やはり非常に負担感を感じておられるということでありまして、こちらについては生活防衛という状況に皆さんあるというふうに承知しております。

こうした価格高騰の影響に加えまして、慢性的な人手不足や人件費の上昇、こうしたことが起きております。市内事業者を取り巻く経営環境は依然として厳しい状況にあるとい認識しております。定期的なヒアリングにおきましても、多くの事業者からコスト上昇分の価格転嫁が追いつかず、利益確保に苦慮しているといった声が寄せられております。特に、飛騨市の場合は小規模事業者が多くございますので、物価高騰の影響をダイレクトに受けやすい構造にあるということです。また、賃上げの必要性を強く感じながらも、その原資となる収益自体が圧迫されるという厳しいジレンマにも直面しておられるということです。

その中で、企業が持続的に事業を継続していくためには、人材の確保と定着に加えまして、限られた人員でも生産性を維持・向上できる経営体制の構築が重要であるというふうに考えておりまして、そのためにはデジタル技術の活用とか、省力化の投資、こうしたことを進めていただいて、柔軟な働き方や働きやすい職場環境づくりなど、選ばれる企業としての魅力づくりに取り組んでいただくことが必要不可欠と認識しております。同時に、適切な価格転嫁による収益確保とそれを原資とした賃上げや雇用の安定という良質なサイクルを生み出すことこそが、飛騨市経済の持続的な発展に欠かせない最重要課題であると考えております。

したがって、市といたしましては、国の交付金等も活用しながら、設備投資支援や人材確保、資格取得支援など事業継続に向けた取組を後押しするとともに、商工団体や関係機関と連携した伴走型支援を継続してまいりたいと考えております。

それから、今後の見通しについてというお話がございましたけども、アメリカ・イランの停戦合意によりまして、一部には原油価格の下落、あるいは市場安定化への期待もあるわけですが、これまでの流れを踏まえると、中東情勢は依然として予断を許さない状況にあると考えております。また、資源価格や物流コストの変動が、実際の価格や供給状況に反映されるまでには時間差がありますので、現時点で物価動向や影響解消の時期を具体的に見通すことは困難であるということです。今後も市民生活、事業活動、市の事業執行への影響を丁寧に確認しながら、必要に応じて適切な対応を検討してまいりたいと考えております。

〔市長 都竹淳也 着席〕

○2番（中田利昭）

いろいろな方面で影響が出ていることはよく分かりました。なかなか答えづらいと思うんですけども、例えば私ら市民が何を期待してるかっていうのが、今世の中は景気がいいのか悪いのかだということなんですけども、一言で申し上げられるのかどうか分かりませんが、現在は景気がいいという判断なのか、それよりもインフレ等で生活が苦しくて景気が悪いと捉えられているのか、どちらなのかお答えいただければ助かります。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

一般にインフレ下というのは景気はいいということになりますね。景気がいいのでインフレになってるわけですから、その意味では何をもって景気がいいと言うのかと。何も苦しまず、苦勞せずに利益だけが上がっていくということを景気がいいと言うなら景気は悪いんだというふうに思いますし、物価や人件費が上がり、それにいろいろなものがついていく、価格がついていく、それから一番は賃金ですね、賃金がついていけるだけの利益を上げることができるという構造にあれば、恐らく誰しもが景気がいいと言うんだろうと思います。

ただ、こうした経済の大きな変動、インフレになる変動というのを日本経済は昭和の終わり以降、経験していないわけでありまして、ほとんどの人たちがどうやって対応したらいいか分からないという状況じゃないかと思えますから、経済の変動というのは、その意味では常に先が見えないということなので、経営者側にしても、生活者側にしても、景気の実感が感じられるかという、そうではないということになるのではないかと思います。

○2番（中田利昭）

確かに市長の言うとおりでございすけども、我々のマインドとしまして、私は景気がいいんだろうなという感覚は持っております。ただ、私の感覚が市民の皆様と一緒に共有をしているのかというと、そうじゃない部分もありますし、そういう部分もあると思うんですけども、例えば市長が今景気いいよって皆さんに発信すれば、飛騨市の皆様も物価高ですけど頑張ろうかなという気になると思うんですけど、その辺はいかがでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

気分を盛り上げるだけなら景気いい、景気いいって言いたいところなんですけど、やっぱり我々行政の立場から見ると、それで気分を盛り上げる立場というよりは、むしろその中で生まれてくる痛みをどう克服するのかということに関心事がありますし、それが役割だと思っておりますので、その意味ではもろ手を挙げて気分を盛り上げるだけの遠吠えをするというのは、なかなか正直言ってしづらいというのが実感でございす。

○2番（中田利昭）

分かりました。それでは、例えばボトルネックは何になるのか。人口減少なのか、人材不足なのか、住宅不足なのか、別の要因があるのかということがあると思うんですけど、もし今飛騨市の経済でボトルネックがあれば、何かをお伺いしたいと思います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

ボトルネックは人手不足です。もうはつきり、これ1点だと思います。人さえいれば事業拡張ができるという話は随所で聞きますし、それこそ飛騨市の指定管理施設でも、人がいればもっと稼働を増やせるというのが現にございす。そういうふうに考えると、この人手不足というのが最大のボトルネックだろうと考えてるんですけど、ただ、この人手というものは人口が減っている中で、今後恐らくずっとボトルネックとして続いていくだろうと。向こう100年以上は、こういっ

た状況が続いていくんだろうと思われま。したがって、何とかやり過ごすとか、あるいはどこから何とかして人を集めてくるという状況にもう既にはないものですから、そうなると、少ない人数でどうやってやっていけるかという知恵を出さなければいけないということです。その中で産業・経済の構造を変えていく、今一番苦しいところにあると考えておりますので、ボトルネックは乗り越えるというよりも対応していくというのが一番重要なポイントになるんじゃないかなと考えます。

○2番（中田利昭）

分かりました。人手不足ということでございますけども、私も人手不足は非常に原因の1つかなと考えております。

3つ目の質問で触れますので、あまりここでは詳しくは触れませんが、やはり人手不足をどう克服していくのかということが鍵だと思うんですけども、例えばAIの頭脳を持ったロボットっていうのはまだまだ出てこないんですけども、アンソロピック社の「Claude Mythos（クロード・ミュトス）」が出てきて今話題になっておりますけども、やはり我々の想像を超えた進化を遂げております。近い将来、やっぱりこういうロボット等、人手不足を担えるAIが鍵になると思うんですけど、市長はその辺をどのように考えておられるでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

ミクロな単位というよりは、オールジャパンなり世界的に見たときに、AIの進展によって労働力に余裕が出てくる分野っていうのは確実に出てくると思うんです。現に市役所、もっと言えば私自身の仕事の中でも、半年前～1年前であれば3時間～4時間って時間を費やしていたものが、AIを使うことによってものの数分で終わるということが現実にございまして、それを広く広げたときに、ほとんど人がいなくなるという分野は出てくるわけです。ただ、それは産業全てには及ばないわけでありま。例えば、どうしても人の力が要るっていうものがあるって、医療・介護なんかそうですし、それから農業・林業もそういう部分がございます。

そうしたことになる、完全になくなってしまいう分野というよりは、省力化することによってそれが人口の減少に上手に見合っていけば、そこはAIが大いに活用されてくると思いま。これはこのAIだけにとどまらず、これまでもそうしたことが人類史の中で起こってきていま。この半世紀を見ても、昭和の終わりに必要だった仕事で、今全く必要ないものは我々の身の回りにも山のようにあります。そこに投入されていた人というのは、別のところに今行っているわけでありまから、そういったことは計画的にというか、自然発生的に恐らく起きてくるんだろうなと考えていま。

○2番（中田利昭）

分かりました。私も、日本の構造としてホワイトカラーの人が多すぎて、ブルーカラーの人が少ないんじゃないかなと。やはりその辺は、生産性の向上をして、やはりどうしても人間の手でできないところをホワイトカラーの人が移動してブルーカラーに行くと。そういったことが当然、これは市長が今言われた自然発生的に起こるだろうということでしたけども、それを市が率先して進めるっていうことも大事なんじゃないかなと考えていま。

そこで、先ほど人手不足が問題だと言われたんですけど、今後ますます人口減少が進むんですけども、私前にも聞きましたけど、経済が縮小することは避けたいけど、人口減少と経済成長は両立するのか、もう一度市長の口からお聞きしたいです。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

経済学的に考えれば人口が減るということは経済成長は衰えていくということには間違いのないわけですが、当然、これも数式的に、公式的に考えれば、生産性を上げることによってそれがカバーされるということも、これまた真実だろうというふうに思うんですね。ただ、近現代の流れを見ている中で、そう単純なものではないと見ておりまして、人口が減っていても成長していくということは当然ございますし、それは単に生産性を上げるということだけではなくて、構造的な変化が起こって経済成長していくということも現実でございます。それから、人がこれだけ世界的に流動化する中ですから、その点から考えると外国人で補われたり、もちろん日本人が外国に行くということも当然あるわけですが、その中で、世界レベルで経済成長しているところで、それが先進国、経済がどちらかと言うと低下していく国の経済を引っ張るということもありますので、経済学的な公式だけではいけないのかなというふうには考えています。

○2番（中田利昭）

分かりました。

それでは、3つ目の質問に入らせていただきます。将来を見据えた地域経済活性化策についてでございます。1つ目、人口減少社会における経済規模維持の考え方について。2つ目、人口減少下における地域経済成長の可能性について。3つ目、AI・ロボット技術を活用した生産性向上について。4つ目、飛騨市固有の資源を生かした新産業創出についてでございます。5つ目、人口減少時代における飛騨市の将来像についてでございます。

飛騨市では、人口減少や少子高齢化の進行を前提としたまちづくりが進められており、現実的な視点に立った政策運営は重要であると考えます。一方、人口減少は避けられないとしても、それに伴って地域経済の規模や活力まで縮小していくことを当然視すべきではないと私は考えております。

近年では、AIやロボット技術の急速な発展により、必ずしも人口規模と経済規模が比例する時代ではなくなりつつあります。生産性の向上や高付加価値産業の育成によって、人口が減少しても経済成長を実現している地域や企業も見られます。飛騨市には、世界的研究施設、広大な地下空間、豊かな自然環境、これは広葉樹林で落葉樹林とも言いますけど、高い技術力を有する企業群など、他地域にはない特色があり、資源があります。また、AIやデジタル技術の活用によって、人手不足を補いながら新たな産業や雇用を生み出す可能性も広がっております。飛騨市の将来像を明確に示すことは、行政運営の方向性を共有するだけでなく、市民一人一人が地域の未来に希望を持ち、前向きな気持ちで暮らし続けるためにも重要であると考えます。

また、人口減少が進む中にあっても、飛騨市はこれからどう発展していくのか、どのようなまちづくりを目指していくのかという将来ビジョンを市民と共有することは、地域への愛着や挑戦する意欲を育み、地域全体の活力向上にもつながるものと考えております。

まず1つ目でございます。人口減少社会における経済規模維持の考え方についてでございます。人口減少が進む将来においても、飛騨市の経済規模や市民所得を維持・向上させていくことについて、市ではどのような考えを持っているのか伺います。

2つ目です。人口減少下における地域経済成長の可能性について。人口減少を前提としながらも、地域経済については成長を目指すべきとの考え方について、市ではどのように認識しているのかを伺います。

3つ目でございます。A I ・ロボット技術を活用した生産性向上についてでございます。A I やロボット技術などの先端技術を活用した生産性向上について、市としてどのような可能性を見込んでいるのか伺います。

4つ目でございます。飛騨市固有の資源を生かした新産業創出について。地下空間や森林など飛騨市固有の資源を生かした新たな産業創出や企業誘致について、今後どのような展望を持っているのか伺います。

5つ目でございます。人口減少時代における飛騨市の将来像について。市では10年後、20年後の飛騨市について、人口減少に適応した町としてではなく、人口が減少しても経済的に豊かで活力ある地域としてどのような将来像を描いているのか伺います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

〔市長 都竹淳也 登壇〕

△市長（都竹淳也）

地域経済の活性化策ということで御質問いただきました。1点目、2点目の2つにつきまして一括してお答えしたいと思います。

これらの点につきましては、2年ほど前でしたかね、最初のときかな、議員より御質問いただいております。基本的にはそのときの答えと変わってないんですけども、改めて申し上げたいと思います。

議員御指摘のとおり、人口減少とか少子高齢化を現実として受け止めた上で、地域の活力とか、市民の皆様が未来に抱く希望をどのようにして高めていくかということは、本市の未来をデザインする上で極めて重要なテーマであると考えております。私自身は人口減少を単に衰退の要因として悲観するのではなくて、これまでの量や規模を追い求める社会から一人一人の質の高い豊かさ、これを実現する社会へと転換する前向きな契機として、そのように捉えておるわけでありま

す。

一方で、議員からは人口減少下においても経済規模の維持・向上を目指すべきではないかという御提起を頂いてきました。前もそのように頂いております。ただ、この点については、私はちょっと異なる認識を持っております。データで見えていくとこれが分かるんですが、飛騨市の経済構造というのを見ますと、付加価値生産ベース、これは県民経済計算に出てくるんですけど、付加価値生産ベースで製造業が3割を占めるんですね。なので、飛騨市は製造業の町であると言ってもいいわけでありまして、ここに大きな特徴がございます。じゃあ、その製造業がどういう製造業があるんだということを見ていきますと、これは製造品出荷額ベースで見ると非鉄金属、会社は明確に分かるといいます。非鉄金属と化学工業、化学ですね、これもお分かりになると思い

ますが、この2業種で製造品出荷額の約65%を占めているということです。そうすると、その他の企業も含めてなんですが、数社の企業の業績が、市全体の経済規模の数字を大きく左右する構造になっているというのが飛騨市の特徴なわけです。

他方で、こうした企業の業績というのは、市の政策で動くのかというところが大事なポイントでございまして、事実、これまでのデータで見ると、年によって数百億円単位で上下をいたします。これはこの数社だけではなくて、飛騨市全体の付加価値生産なんですが、これは年に数百億円単位で上下いたします。これは市が何かの産業政策をやったから、あるいは国が何かの産業政策をやったからということではなくて、世界経済の動向とか、設備投資などによって生じたものということなんです。数字を見ますと、例えば令和2年度、これはコロナ禍に入った年の市内総生産は1,011億円でした。付加価値分ですから売上ではないんですね。どちらかというと利益分だと思っていただけばいいのかもしれませんが、令和3年度には879億円まで落ちている。約130億円もの落ち込みとなった。その後、令和5年度はどうか。これが直近の数字なんですが、929億円ということで、ほぼコロナ禍前の水準まで戻っているということでございます。こうした変動は、主要製造業が直面する為替、原材料、エネルギーコストの変動によるものでありまして、市の政策で直接左右できるものではないということでもあります。

それからもう1つ、経済規模という点で見ると、人口との関係を見ておかないといけないわけですが、国立社会保障・人口問題研究所の推計によりますと、飛騨市の人口は2020年、2万2,538人、先日2025年の速報値が出て2万400人ほどでしたが、2050年には1万1,268人という数字になるわけでありまして、これはもう25年後ということになるんですけども、約半減する見通しということになるわけです。その中で経済の議員がおっしゃる規模、これを維持しようと思うと、単純計算で1人当たりの生産性を2倍にしなければいけないということになるわけでありまして、これは、とても現実的ではありませんし、行政の施策目標として掲げることもいかなものかということになるわけでありまして。

したがって、こうしたデータの数字を見ていったときに、市として経済規模を維持・向上させると申し上げることは適当ではないという考えに至っているんだということでもあります。むしろ、市として目指すべきことは、経済規模の維持・拡大ではなくて、地域で働く人々の雇用者報酬、この水準を維持・向上させることではないかと考えております。これも市町村民経済計算のデータで毎年出てくるんですが、市の1人当たり雇用者報酬というものがございまして、雇用者報酬ってというのは、手取りというよりは社会保険とか住居手当とか、そういう手当も含めた総額、1人に対して支払われる金額というのに近いんですけども、平成28年以降、平成30年の1年を除いて、一貫して上昇いたしております。それで、令和5年は、前年比10万3,000円増の425万8,000円ということになっておりまして、この1人当たりの雇用者報酬の水準は、飛騨3市の中で飛騨市が一番高いというのがもうずっと続いてきておるということでございます。人口が減少しても、地域で働く一人一人の賃金水準が維持・向上されれば、これは市民生活の豊かさが守られるということでもありますので、これが市として追うべき本質的な目標ではないかと考えております。

そのために政策は何をすればいいのかということになるんですが、足元の地場産業の底上げにこそあるというふうに考えております。これは、特に市内の中小製造業、農業、林業等で働く人々の賃金を支えること、賃金を上げていく環境を整えること、これが市が担うべき役割ではないか

と思うんですね。

そのために、例えば農業で言えば有機農業など付加価値の高い取組の推進をして販路拡大の支援をしていく。あるいは林業において言えば、広葉樹の活用を進めておるんですが、高付加価値な木材加工の振興を図ることによってそこを拡大していく。中小製造業においては、生産性向上のための設備投資の支援とか、海外への販路開拓の支援、そして小売業においてはインターネットを活用した販路の拡大、こうしたことを行って、原材料費、人件費上昇分の適切な転嫁も併せて行いながら、こうした賃上げにつながるところをしっかりと取り組んでいくということではないかと考えておまして、こうした取組を今進めておりますので、引き続きこうしたことについて深掘りをしていきたいと考えておるところでございます。

続いて3点目、A I・ロボット技術を活用した生産性向上についてということでのお尋ねをいただきました。先ほども少し申し上げたんですけども、改めてお答えをいたしたいと思います。この深刻化する人手不足、これが最大のボトルネックだと先ほど申し上げたんですが、そうした中の対応でA Iとかデジタル技術の活用、あるいはF A、ファクトリーオートメーションですね、こうしたことの活用が今後必須の条件であるということは間違いのないと思っております。ただし、本市におけるこの先端技術の導入というのは、どういう考え方で政策を打つのかということになりますと、単なるコスト削減とか人員削減を目的とするものではないというふうに考えておまして、様々なこうした技術導入によって定型的な業務、あるいは過度な肉体労働を補う、そういったことによって時間を創出するということじゃないかと思っております。これによって、人にしかできないクリエイティブな活動、あるいは心を通わせるおもてなし、サービスの質の向上、こうしたところにシフトさせるというのが直接的な目的でありまして、とにかくコストをカットすればいい、人をカットすればいいということではないと考えておるわけであります。

そのために、農業や製造業、観光業など、それぞれの現場が抱える身近な課題に対して、事業者の皆様が身の丈に合わせて段階的にデジタル化を進めていけるように、商工団体等とも連携しながら、丁寧な相談対応と導入の伴走を今後も続けていきたいと考えておるところでございます。

続きまして、4点目です。飛騨市固有の資源を生かした新産業創出についてということのお尋ねです。これこそがですね、飛騨市の将来を見据えた地域経済活性化策の核心であると考えております。先ほども少し触れさせていただきましたが、市の広大な森林を生かした広葉樹のまちづくりを進めておりますけども、単なる林業の枠を超えて、建築、家具、デザイン、さらには環境価値としての活用ということもやっております。これは小規模であつても高い付加価値を生み出すことができる、持続可能な地場産業のモデルというふうに位置づけておまして、これは一步一步形になってきていると考えております。これは物語性がある取組と捉えておるわけでありますが、これはこれに共鳴する企業の立地にもつながってくるのではないかとということも期待しておるわけであります。

また、神岡町の地下空間、これは長年培われてきた鉱山技術、岩盤エンジニアリング技術と言ってもいいわけですが、この活用がベースとなりまして、世界的な宇宙物理学の研究拠点を支えているということです。現在ハイパーカミオカンデの建設が進められておりますけども、これと連動させながら、こうした最先端の知見や知的交流の活性化、これを進めていきたいということでもありますし、市外から集まる研究者とか学生、これが飛騨市のファンになり、あるいは

関係人口となって、そこから新たな知見、教育、産業の種が生まれるような環境をじっくりと、育んでまいりたいと考えておるところでございます。

それから最後に5点目、人口減少時代における飛騨市の将来像ということについてお尋ねがございました。先ほど申し上げたこととこれも重なるんですけれども、大前提として申し上げたいのは、人口減少そのものを食い止めるということは極めて困難でありまして、即効性のある対策も施策もございません。したがって、飛騨市では人口減少を正面から受け止め、そこから生じる様々な課題に一つ一つ向き合って、知恵と工夫で暮らしやすさへと転換していくということを基本的な政策の考え方としてきたわけであります。

これを示しましたのが、令和7年3月に策定いたしました第2期飛騨市総合政策指針でありまして、第1期と同様「いつまでも皆が楽しく心豊かに暮らせるまち」、これを市の将来像として掲げておるわけであります。この、みんなが楽しく心豊かに暮らせるまちというのは、近年注目されているウェルビーイング、この状態でありまして、心が満ち足りた状態、これがウェルビーイングということですので、総合政策指針の将来像を言い換えれば、「いつまでもウェルビーイングが実感できるまち」と、このように言い換えてもいいのかもしれないと思います。

先ほど申し上げたように、人口が減るということイコール市民の幸せとか地域の豊かさが減っていくということではありませんので、やはり人口の増減とか経済規模だけに固執するのではなくて、市民が人とのつながりの中で安心して生活し、自分らしく生きる、こうしたことができる町であることを重視していきたいということであります。例えて言えば、高齢になっても働きたい人が働き続けられる、あるいは地域の中で役割を持ち続けられる、困ったときに支え合えるような人のつながりがある、それから子供たちについて言えば、夢とか希望を持って成長できる、こうしたこと1つ1ついろいろな分野でやってるんですが、それ1つ1つが飛騨市における豊かさであり、ウェルビーイングであると思っておりますので、こうしたことを地道に続けていく中で10年後、20年後、人は少なくなるでしょうけれど、住んでてよかったと、飛騨市でよかったというような町にしていきたいと考えておるところでございます。

〔市長 都竹淳也 着席〕

○2番（中田利昭）

詳しい説明をありがとうございました。おおむね私も市長の意見と同意見なんですが、1つ違うとすれば人口減少とともに経済規模も縮小していかざるを得ない。私は経済成長をすれとは言いませんが、規模を何とか維持していきたいという考えでございます。飛騨市の産業構造が、製造業が全体の3割、その製造業のうちの65%が非鉄金属と化学工業ということでございましたが、ではその製造業以外の7割、例えば1人当たりの所得や付加価値を高めるってということが重要になってくるとは思いますが、その辺は市長はどのようにお考えをしているのかお答えいただきたいと思います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

産業構造を見ておきますと、これは付加価値生産ベースです。令和5年の県民経済計算で見ていくと、次に何が大きいかというと建設業が10%なんです。その次が、電気・ガス・水道・廃棄

物処理業7.6%。それから保健衛生・社会事業というのは介護とか医療・福祉ですね、こうしたところが8.3%。卸売・小売業は5.8%という非常に小さいレベルです。あと金融・保険業というのが2.4%、それから不動産業が8.4%です。それから運輸・郵便業が3.2%、その他が20.9%ということなんですね。

こうやって見ると、この中に政策をどう打つかというふうに考えたときに、じゃあ不動産業はどう打つんだといっても、これっていうのはなかなか打てるところではないですね。建設業は、やっぱり事業量を確保するということになりますから、当然ながら国・県の事業も含めて、民間の住宅需要ももちろんなんですが、こうしたところを振興することは今までもやってきたわけです。それから電気・ガス・水道というのは、これは市の事業も入っておりますので、こうしたところはやっぱり持続可能な形を取っていくということになりましょうし、それから医療・福祉は公定価格ですから、やはりしっかりと国との連携の中で報酬部分、賃金部分を引き上げていただくような要望活動、運動をやっていくということになってくるんだろうと思うんです。

なので、単純に言ってもアプローチが全部違うんですね。本当に企業が自分の努力で生産性を高めながら売上げを拡大し、あるいは事業規模を拡大していくということになると、この中で分野として非常に限られてくるということになりますから、経済というのは全て一言で語れなくて、やっぱり業種ごと、分野ごとにアプローチっていうのは違ってくるということだろうと思います。

○2番（中田利昭）

分かりました。それでは2つ目、カミオカラボは大変集客はしているということは聞くんですけども、もっと何とかならないのか、もっと集客できるんじゃないかっていうことをよく聞かれますし、地下空間を何とか利用したほうがいいんじゃないかということもよく聞かれるんですが、その辺を市民の皆様に分かりやすく説明していただけますと助かります。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

△市長（都竹淳也）

恐らく、そうおっしゃる声があるというのは、私自身も多分そうなんだろうと思うんですね。なぜかという、そう自分自身も思っていたからです。つまり、ありていに言うと、スーパーカミオカンデが金にならんのかと、ハイパーカミオカンデで儲けることはできないのかと、恐らくそういう問いだと思うんですが、研究施設ですので単純に思ったようにはいかないよということなんですね。一番考えられる本当の理想の像としては、中に入る見学ツアーのようなものが毎日催行されて、バスに乗って坑道の中に入っていくと。それを見て、帰ってくるという商品ができると、恐らくかなりの集客はできるんだろうというふうに思うんですね。地下空間に入るだけでも非常に貴重な体験ですから。恐らく「レールマウンテンバイク ガッタンゴー」が今8万人ほどですけども、それに匹敵する、あるいはそれ以上の集客の可能性はあるんだろうと思うんですが、それが制約でできないということなんです。鉱山保安法があって、中に簡単に入ることができない。それから、そもそも研究施設であって、そこに人を割いて研究の安寧を妨げながら入るということ自体が矛盾した結果をもたらしてしまうということがあって、現に、かつて河野太郎衆議院議員が規制改革担当大臣のときに、同じようにここを活用できないかと言って御覧に来られて、私も対応しましたが、帰っていかれるときに無理だってことが分かりましたと言って

帰っていかれた。やっぱりまさしくそういうことだと思うんです。

したがって、それを補うためにカミオカラボという見学施設を造って、そこで見るができるということにしておりますけども、ただ、非日常体験ということには決してならないので、地下空洞に入るってことを考えれば、その商品的な魅力が落ちることは間違いないわけであります。そうすると、これはもう制約条件ですから、やはり今の範囲の中で努力をしてやっていくということにならざるを得ないので、やはり今のカミオカラボの魅力アップを重視しながら、その中でできるだけ集客を上げていくということになろうと思います。

現実には、コロナ禍後にいろいろ努力してきました、宙ドーム・神岡に来るお客さんが、カミオカラボに入っていない人たちが一定数いるという、そういった分析の下に、トイレなり休憩に来られる方を誘導するようないろいろな仕掛けをしたことによって、昨年非常に来館者数も増えておりまして、もう初年度にほぼ近い水準まで来ております。そういったことを努力しながら、今のカミオカラボの集客を高めていくということが、飛騨市として今できる戦略だろうと思います。

○2番（中田利昭）

よく分かりました。私もかつて神岡鉱業にいたことがありますので、なかなかあの中に入っているのはハードルが高いってこともよく存じ上げておりますし、神岡鉱業もよく理解をさせていただいて、研究施設の方もそうですけども、これ以上は無理だなと私も薄々は感じておりましたが、よく聞かれますのでちょっと今のような質問をさせていただきました。

最後に、飛騨市固有の資源を活用した新産業についてということをお聞きしましたけども、今、県知事も進めておられますバイオコークスについての、飛騨市としての取組状況、今後の展望などがもし答えられそうでしたらよろしくお願いいたします。

◎議長（澤史朗）

中田議員に告げます。今の質問に関して通告外の質問と判断されますので、執行部としては答弁の必要はございません。

○2番（中田利昭）

分かりました。それでは私からの質問は以上となります。ありがとうございました。

〔2番 中田利昭 着席〕