１．カスタマーハラスメント対策について

質問要旨

国の法改正により本年 10 月から事業主によるカスタマーハラスメント対策が義務化され、本府においても、検討会議を設置し、条例制定に向けた議論を進めている中、カスタマーハラスメント対策に関し、次の諸点について、知事の所見を伺いたい。

（１）カスタマーハラスメントの実態把握や相談窓口の周知、事業者への啓発等に取り組んできた中、これまでの取組を通じた課題認識はどうか。また、相談につながっていない潜在的な被害者をどのように把握していくのか。

（２）今後、制定を目指す条例については、働く人の尊厳を守ること、被害を受けた人を一人にしない相談・支援体制の整備、中小企業・小規模事業者への伴走支援、正当な苦情とカスタマーハラスメントを適切に区別するための府民への啓発等を位置付けることが重要と考えるがどうか。また、罰則に頼らず、社会全体で「働く人の尊厳を守る」という共通認識を形成する必要があると考えるが、こうした考え方を条例にどのように反映し、実効性のある取組につなげていくのか。

答弁

大河内委員の御質問にお答えいたします。
　カスタマーハラスメント対策についてでございます。
顧客等からの著しい迷惑行為などのカスタマーハラスメント、いわゆるカスハラは、従業員の仕事に対する意欲を下げ、心身の健康を害しますとともに、企業の生産性を低下させる悪質な行為だと考えております。
厚生労働省が令和５年 12 月に実施した調査によりますと、過去３年間に、顧客等による著しい迷惑行為に関して従業員から相談を受けた企業の割合は 27.9%と、前回調査時の令和２年と比較して 8.4 ポイント増加しております。
　京都府では、京都府労働相談所における相談対応や事業者向けセミナー、府民だよりを通じた啓発活動等に取り組んできたところであり、昨年度の労働相談所における約 800 件のハラスメント関連の相談件数のうち、カスハラに関する相談は４件と少ない状況になっております。
一方で、この要因といたしましては、カスハラと正当な苦情との線引きが難しく、窓口への相談をためらってしまうことやどこに相談すればよいか分からないことなどが原因で件数が少なくなっているものと考えております。
今後は、事業者団体や府内企業へのヒアリング、関係機関との情報共有等を通じて実態把握に努めますとともに、相談窓口の周知や窓口を利用しやすい環境づくりを進めますことで、潜在的な被害者の把握と早期支援につなげてまいりたいと考えております。
　次に、条例の検討状況と実効性ある取組についてでございます。
　現在、有識者会議を開催し、検討しております条例におきましては、フリーランスや個人事業主などにも対象を広げ、全ての働く人々が安全かつ尊厳を保持して働くことのできる環境づくりの推進を目的としております。

委員ご指摘の働く人の尊厳の保持、相談・支援体制の整備、事業者への助言・指導、府民への広報・啓発につきましても、条例に位置付けてまいりたいと考えております。
また、罰則につきましては、有識者から規定に盛り込むのではなく、まずは相談体制の整備や啓発が重要との意見もありましたことから、本条例におきましては、未然防止と適切な対応を促進することにより、カスハラのない社会の実現を目指すこととしております。
本条例の施行に当たりましては、企業・被害者双方が相談できる窓口の整備、府民がカスハラと正当な苦情の違いを適切に判断できるような広報・啓発などを総合的に推進することにより、実効性を確保したいと考えております。
　現在、パブリックコメントや有識者の御意見を踏まえ、最終案を取りまとめているところであり、次期定例会におきまして条例案を提案したいと考えております。

２．ＡＩを活用した信号制御と駐車場対策について

質問要旨

交通渋滞は、府民の日常生活や通勤・通学、バスの定時性や地域の環境に影響を及ぼすだけでなく、走行時間の増加に伴う燃料消費やＣＯ２排出量の増加にもつながる課題である中、府民の暮らしを守り、環境負荷を軽減するとともに、観光と地域生活の両立を図るため、ＥＴＣ２．０や交通データ、交通監視カメラ等を活用したＡＩによる渋滞予測や複数の交差点信号の連動など、車両の流れをコントロールする高度な交通管制を行う時代が到来していると考えるが、交通渋滞の解消に向けた、ＡＩによる信号制御について、今後の構想等を含めどのように考えているのか。また、観光地への車両分散について、どのような対策を行っているのか、所見を伺いたい。

答弁

大河内委員の御質問にお答えいたします。
ＡＩを活用した信号制御についてでございます。
府警察では渋滞対策として、交通管制システムによる信号制御を行っているところ、ＡＩを活用した信号制御が実現すれば
・　府内全域における渋滞検知
・　数十分、数時間先の渋滞予測と緩和措置
が可能になるものと考えます。
これらの実現には、現行システムへのＡＩ実装や民間データの連動等が必要となるところ、実現に向けたコストや、あるいは期間も相当程度必要と見込まれることから、引き続き、警察庁や各都道府県警察及び関係機関と情報共有を行いながら、実現に向けた検討を進めてまいりたいと考えております。
次に、観光地周辺の車両分散についてでございます。
委員御指摘のとおり、嵐山地区等の観光地では行楽期において、恒常的な渋滞が発生しているものと認識しています。

府警察では、学者や国土交通省、府・市等の関係機関で構成される「京都エリア観光渋滞対策実験協議会」に委員として参画し、渋滞解消に向けた取組を行っております。
具体的にはこれまで、渋滞箇所に対する信号介入、道路改良等の取組を行ってきたところ、令和７年からは、観光地への車両の分散を図るため、情報提供に留まらず一歩進んだ観光客の行動変容を促すための「京都観光デジタルマップ」を活用した取組も行っております。
府警察としましては、引き続き、より安全で円滑な交通環境の整備に向け、関係機関と協議を進めてまいります。

３．認知症対策について

質問要旨

認知症は、誰もがなり得る可能性があり、本人だけでなく、家族の生活や仕事、地域社会にも大きく関わる課題である中、本府では「第３次京都式オレンジプラン」に基づき、本人の意思と尊厳を尊重し、住み慣れた地域で安心して暮らせる社会の実現に向けた取組を進めているが、認知症対策に関し、次の諸点について、知事の所見を伺いたい。

（１）認知症の疑いを持っても、相談先が分からず、早期の相談や医療につながらない場合があることから、かかりつけ医、歯科医師、薬剤師、地域包括支援センターなど、府民に身近な相談先との連携を強化するとともに、分かりやすい相談体制の周知を進めるべきと考えるがどうか。また、専門医療機関へのアクセスや介護人材の確保など、地域による支援格差が生じないよう、市町村と連携し、府北部地域や中山間地域を含め、府内のどこに住んでいても必要な支援につながる体制づくりを進めるべきと考えるがどうか。

（２）認知症の人を単に支援される人と捉えるのではなく、本人の声を施策に反映し、地域活動や社会参加等を通じて役割を持ち続けられる環境を整えるとともに、家族が介護を一人で抱え込まないための相談支援や、介護離職を防ぐための企業と連携した仕事と介護の両立支援を充実する必要があると考えるが、本人や家族の声を起点として、早期発見・相談、地域医療、介護、家族支援、社会参加までを切れ目なくつなぎ、認知症の人が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、今後どのように取組を強化していくのか。

答弁

認知症の相談体制の強化等と地域における支援体制づくりについてでございます。
　京都府では、国に先駆け、平成 25 年度から京都式オレンジプランを策定し、「認知症になっても、個人の尊厳が尊重され、安心して暮らし続けられる社会」の実現に向けた取組を進めているところでございます。
認知症は、早期に発見し適切な診断・支援に繋ぐことが重要でありますことから、まずは関係機関と連携し、地域における身近な相談先を増やす取組が必要となります。

このため京都府では、かかりつけ医や歯科医師、ケアマネジャーなどの医療・介護従事者への研修を通じ、身近な相談先の確保に取り組みますとともに、地域の介護事業所に認知症あんしんサポート相談窓口を設置するなど、多様な相談体制を構築しているところでございます。
また、認知症に関する情報を一元的かつ分かりやすく発信する「きょうと認知症あんしんナビ」等につきまして、より府民に分かりやすく相談先を周知できるよう内容の充実に努めてまいりたいと考えております。
さらに、北部や中山間地域におきましても、必要な支援に早期に繋げられるよう、医療・介護の専門職からなる認知症初期集中支援チームを全市町村に設置し、診断直後の集中的な支援体制を確保いたしますとともに、市町村と連携し、地域の支援ネットワーク構築の要となる認知症地域支援推進員の育成にも取り組んでいるところでございます。
今後、市町村や関係機関との連携のもと、ICT を活用した身近な相談体制の構築や、医療・介護の人材養成などを進め、府内のどの地域におきましても、相談、早期診断、早期支援など、適切な支援が提供される体制の充実に努めてまいりたいと考えております。
　次に、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるための今後の取組についてでございます。
認知症施策の推進にあたりましては、認知症の人やその家族の思いを丁寧に受け止め、一人ひとりの希望や意向を大切にした取組を進めることが重要だと考えております。
　このため、京都府では、認知症の当事者を京都府認知症応援大使として委嘱し、認知症になっても希望を持って暮らすことができることや、日常生活の中で感じている課題等について発信いただくことで認知症への理解を促進いたしますとともに、施策づくりにも参画いただいているところでございます。
今後は、こうした当事者や家族のご意見を踏まえながら、第３次京都式オレンジプランの中間見直しを進めますとともに、交流や相談の地域の拠点である認知症カフェの拡充や、企業と連携した仕事と介護の両立支援の充実など、当事者と家族への切れ目ない支援体制の強化を図ってまいりたいと考えております。
引き続き、市町村や関係団体と連携し、認知症の人や家族が、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる社会の実現に取り組んでまいりたいと考えております。