

廿日市市長記者発表

令和8年9月



ちょうどいい、みつけた。

廿日市市

はつかいちし

廿日市市カスタマー・ハラスメント対策基本方針



全ての職員が安心して働ける環境を確保し、市民へ良質な行政サービスを継続的に提供するため、組織全体でカスハラに対し毅然と対応します。

01



職員の使命と責務

本市職員は、市民等に対し公正かつ誠実な姿勢で質の高い行政サービスを提供する必要があります。

02



カスハラの与える影響

暴言や威圧的な言動など、職員に対するカスタマー・ハラスメントは、職員の心身に大きな負担を与え、ひいては円滑な業務遂行や行政サービスの質の低下を招くおそれがあります。

03



本方針の目的

本市では、良質な行政サービスを提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むことを目的としています。

本市におけるカスタマー・ハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること。

※人事院規則10-17の規定を準用

※次の記載するものは一般的な事例であり限定列举ではありません。

01



不当・過剰な要求

- 制度や法令上対応不可能な要求
- 行政サービス等と全く関係ない要求
- 性的な要求
- 職員個人のプライバシー侵害行為

02



身体的・精神的攻撃

- 暴行・傷害などの直接的な暴力
- 脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- 土下座や過度な謝罪の強要
- SNSやインターネットへの無断投稿

03



威圧的・継続的・拘束的行動

- 大声・怒号・威圧的な言動
- 反社会的な言動を行うこと
- 同様の質問を執拗に繰り返すこと
- 当初の話からのすり替え、執拗な責め立て
- 同様のメール等を執拗に繰り返し送りつける
- 長時間にわたる電話による拘束
- 庁舎・窓口での不退去・長時間の居座り

基本姿勢

- 職員は、市民のご意見やご要望に対し、真摯に耳を傾け、誠実に対応を行います。
- ただし、不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度をもって対応し、必要に応じて対応を中止します。

具体的な対応方法



1. 対応時の基本的措置（威圧的な言動や過度な要求、長時間の拘束に対するもの）

面談は原則として複数職員で対応し、ＩＣレコーダー等で記録を行います。また、面談等の時間は原則として３０分以内とし、超過した場合は対応を終了する場合があります。



2. 組織的対応の徹底（威圧的な言動や過度な要求、長時間の拘束に対するもの）

職員が対応困難と判断した場合は速やかに上司へ報告し、組織として対応方針を決定します。また、行為が悪質又は継続的な場合には、対応を打ち切り、退去を求めます。



3. 法的措置（威圧的な言動や過度な要求に対するもの）

暴力、不退去、名誉棄損等の「不当要求行為等」に該当する場合には、廿日市市における「不当要求行為等の対応マニュアル」により、組織的に迅速かつ適切に対応していきます。

廿日市市カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 趣旨

本市職員は、市民等に対し、公正かつ誠実な姿勢で質の高い行政サービスを提供する必要があります。

一方で、職員が適切な対応をした場合であっても、一部の市民等による暴言や威圧的な言動などのカスタマー・ハラスメントが発生する場合があります。このような行為は、職員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、安全な職場環境を脅かし、ひいては他の市民への円滑な行政サービスの提供に支障を来すおそれがあります。

このような状況を踏まえ、本市は、全ての職員が安心して働くことができる環境を確保し、市民に良質な行政サービスを継続的に提供するため、組織全体でカスタマー・ハラスメントに対し毅然とした態度で対応します。

この基本方針は、その防止に積極的に取り組むことを目的として定めるものです。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

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（昭和41年法律第132号）、人事院規則10-17（令和8年10月1日施行）等の内容を踏まえ、カスタマー・ハラスメントを次とおり定義します。

【本市におけるカスタマーハラスメントの定義】

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること。

なお、社会通念上許容される範囲を超えたものとは、一般的に次に掲げるような事例が考えられます。

ただし、個別事案の状況等により判断が異なる場合もあり、限定列挙ではないことに留意し判断します。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

区分	言動の内容（事例）
①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

区分	手段や態様の内容（事例）
①身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。 ・わざとぶつかること。 ・つばを吐きかけること。

②精神的な攻撃
（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

③威圧的な言動

④継続的、執拗な言動

⑤拘束的な言動
（不退去、居座り、監禁）

3 職員対応の基本姿勢

職員は、市民の意見やただし、前項に該当する必要に応じて対応を中止

4 具体的な対応方法

カスタマー・ハラスメントを確保するため、状況

(1) 複数対応・記録（威面談は原則として複数面談等の時間は原則

(3) 組織的対応（威圧的職員が対応困難と判

(4) 法的措置
行為が悪質又は継続廿日市市不当要求行政市不当要求行為等対策で毅然と対応します。

運用開始

令和8年 9月16日

市民の皆様へのお願い

令和8年10月1日施行の「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の一部を改正する法律」により、カスタマーハラスメント対策等が義務化されます。

この改正法に先立ち本方針を運用開始いたします。

質の高い持続可能な行政サービス維持のため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

市税以外の公金（一部）のキャッシュレス納付開始



市税以外の公金（一部）のキャッシュレス納付

令和8年(2026年)9月24日から

地方税以外の**地方公金**でも

道路使用料や
土地建物賃付収入
など

エル・キューアール
eL-QR  (地方税統一
QRコード) 付き納付書での
キャッシュレス納付が**スタート!**

廿日市市から届いたeL-QR付き納付書で



メンテナンス時間を除き、いつでも納付可能!

◆全国のeL-QR対応のATMや金融機関でも納付ができます

eL-QR付き納付書（見本）

広島県廿日市市 納入済通知書

加入者名	廿日市市会計管理者	口座番号	サンプル	納付金額	1,000 円
収納機関番号	サンプル	納付番号	サンプル	納付区分	サンプル
会計年度	令和 8年度	納付期	令和 8年 9月 30日	担当課	建設部維持管理課
会計	01 一般会計	科目	14-01-06-01-01 道路使用料	伝票番号	0009090-001

サンプル

納付者住所氏名

〒738-8501
廿日市市下平良一丁目11番1号

廿日市 太郎 様

【eL-QR】
eLお支払サイトへ接続又はアプリを立ち上げ、スマホ等のカメラ機能で読込してください。

サンプル

納付書 (原符)

加入者名	廿日市市会計管理者
口座番号	サンプル
納付金額	1,000 円

加入者名
廿日市市会計管理者

口座番号
サンプル

納付金額
1,000 円

納付者住所氏名

〒738-8501
廿日市市下平良一丁目11番1号

廿日市 太郎 様

eL番号: サンプル

担当課

建設部維持管理課

領収日付印

取りまとめ店 ゆうちょ銀行 公金QR受持貯金事務センター

(広島県廿日市市保管)

(金融機関保管)

(納入者保管)

中山間地域まちづくりシンポジウムの開催



令和8年10月12日（祝） 13:30～ さいき文化センター

中山間地域まちづくりシンポジウムの概要

目 的

令和8年6月に策定した中山間地域まちづくりビジョンの実現に向け、中山間地域（佐伯・吉和）の有する地域資源や地域内外の人々が“つながる”ためのきっかけづくりとして開催します。

日 時

令和8年10月12日（祝） 13:30～

場 所

さいき文化センター （廿日市市津田4218番地）

内 容

- 藻谷浩介氏による基調講演
- パネルディスカッション

その他

- パネル展示とマルシェを実施



集落が広がる玖島の里づくり交流拠点施設付近

つながる × ひろがる × はじまる 中山間地域

テーマ | 廿日市の里山の価値を見直す

基調講演では、様々なデータや地域資源から里山が持つ価値を紐解いてもらい、みんなでこの価値を見直し、まちづくりの大切さや楽しさを考えるきっかけを創ります。

講師

藻谷 浩介 氏

株式会社日本総合研究所 主席研究員

山口県周南市出身。全国各地を歩き、地域振興や人口成熟問題を研究。著書に『里山資本主義』『デフレの正体』など。



つながる × ひろがる × はじまる 中山間地域

テーマ | つながる・中山間地域！

中山間地域内で活動する若者の活動報告の後、有識者、廿日市市長を交え地域資源や人が「つながる」ための仕掛けについて、意見交換を行います。



つながる × ひろがる × はじまる 中山間地域

女子野球タウンフェスティバルの開催について





女子野球をする・みる・ささえる
機会の提供



女子野球タウンの認知拡大

中山間地域の賑わいづくり

【日時】 11/28(土)・29(日)

両日とも9:00～16:00

【場所】 HIROHAI佐伯総合スポーツ公園 野球場

11/28 (土) 広島東洋カープとの連携イベント

- 現役カープ選手によるトークショー
- 現役カープ選手とカープOBによる野球教室
- エキシビジョンマッチ
廿日市市女子野球選抜vsカープOBチーム



【日時】 11/28(土)・29(日)
両日とも9:00～16:00

【場所】 HIROHAI佐伯総合スポーツ公園 野球場

11/29
(日) 佐伯高校・広陵高校・山陽高校
による新人戦

両日 野球場周辺と
多目的広場

- マルシェ開催
- 多目的広場の開放



はつかいちコレクション2026秋 IN ゆめタウン廿日市

～ヒトが集い、モノが集まり、コトにときめく2日間～

はつかいち
COLLECTION ●

だから、はつかいちが好き。

「はつかいちコレクション」とは…

ヒトが集い、モノが集まり、コトにときめく = “ Collection(コレクション) ”

廿日市市が誇る「歴史文化・自然・食・伝統」をひとつの場所に集め、市民や観光客が地元の魅力を再発見し、人と人が温かくつながる場を創出します。

【主催：(一社)はつかいち宮島ツーリズム】

目的①:廿日市での暮らしを全力PR！

市外・県外から買い出しに訪れる子育て世代・ファミリー層へ、廿日市市が誇る「充実した子育て支援制度」「自然と街が近いライフスタイル」などを楽しく発信し、移住定住へのきっかけを作ります。

目的②:みんなの声を集めて、さらに良い街へ！

広場へ集うパパママ・子どもたちのリアルな声やニーズを直接収集。これらをしっかりと蓄積し、子育て環境の継続的なアップデートや情報収集環境の改善へ活かす、未来志向のプロジェクトです。

はつかいちコレクション2026秋 IN ゆめタウン廿日市

(場所：1階ゆめ広場・通路、2階)

10月17日(土)

両日 11:00～17:00 開催

10月18日(日)

ファミリースマイルDay

パパママほっこり、子どもは夢中！



未就学児～小学生の子どもたちが安全に熱中できる
「体験型ブース」や「ステージショー」を多数配置。
親御さんはすぐそばで見守りながらリラックスでき、
子育てしやすい街・廿日市を体感する1日です。

EVENT!

ハイハイレース、スライムづくり、野菜のグラム当て、シャボン玉ラボ
もみじ饅頭まき、ウッドワンさくらびあプレゼンツ コンサート etc.

けん玉チャレンジDay

世界が驚く、伝統と熱狂の1日！

イワタ木エプロデュースによる全ステージプログラム！
プロの神業デモンストレーションから誰でも参加できる
全員チャレンジまで、会場が一体となってけん玉発祥
の地・廿日市の熱量を高めます。

EVENT!

はつコレCUP、プロの神業デモンストレーション、ワンドリックチャレンジ、
みんなで大皿チャレンジ etc.

けん玉ワールドカップ廿日市2026
11月21日(土)・22日(日)開催予定！

両日開催

FOOD LABO(パンマルシェ、夏苺、体に優しいグルメetc.)、木工体験、ワークショップetc.

シェアサイクル社会実験の開始！

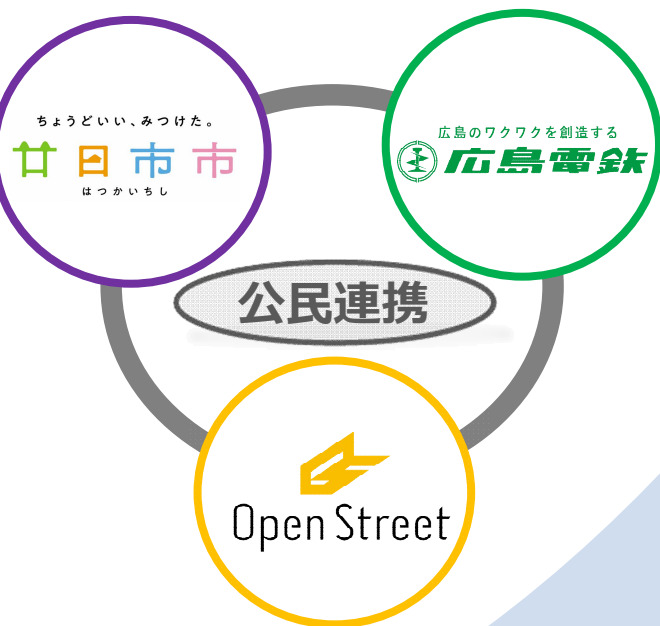


～公民連携による都市拠点への新たな移動手段の導入～

シェアサイクル社会実験の概要

本市の都市拠点へのアクセス性の向上などを目的に、廿日市市、広島電鉄株式会社及びOpenStreet株式会社の三者が連携・協力し、新たな移動手段としてのシェアサイクルの有効性や課題を検証するため、シェアサイクル社会実験を開始します。

	廿日市市	広島電鉄株式会社	OpenStreet株式会社
実施体制 (公民連携)	・社会実験全体への協力 ・サイクルポート（公有財産）の確保 ・鉄道やバスとの相互連携による交通施策の検討 ・社会実験の周知及び広報	・広電宮島線やバスとの相互連携による交通施策の検討 ・サイクルポート（公有財産以外）の確保 ・社会実験の周知及び広報	・社会実験の運営全般 ・アプリケーション等の機器類の提供 ・器材（自転車、ポート等）の整備 ・サイクルポート（公有財産以外）の確保 ・社会実験の周知及び広報 ・利用者へのアンケート調査の実施
実施期間	令和 8年10月 1日～令和11年 3月31日		
利用方法	スマートフォンで事前に無料の利用登録を行い、利用したいサイクルポートの自転車を予約。予約した自転車の近くでアプリを操作し、利用を開始。		
利用料金	利用開始から30分まで:160円、延長料金15分毎:160円、12時間までは最大料金2,500円 ※ 1 2 時間を超えると再度延長料金が適用となります。 ※クレジットカード、PayPay、各種キャリア決済等でのお支払いとなります。 ※地域（エリア）や車種ごとに料金は異なります。		



目指す姿

市民や来訪者がまちを巡りやすく
持続可能な移動環境の構築

期待する効果

- 都市拠点への**アクセス性の向上**
- 公共交通の機能補完として**移動手段の確保**
- 回遊性向上による**地域や沿線の活性化**
- 利用データを活用し、**今後の展開に向けた需要把握**
- 健康増進、自動車利用の抑制、CO₂排出量抑制等**

運営体制の構築

公民連携による地域密着型シェアサイクルの展開と**持続可能な運営体制の構築**

ちょうどいい、みつけた。
 廿日市市
 はつかいちし



シェアサイクル利用方法は・・・

STEP.1



アプリのダウンロード
はこちらから



STEP.2



自転車を借りる

アプリで近くのサイク
ルポートを探して自
転車を借ります

STEP.3



自転車を返す

HELLO CYCLING
のロゴがあるサイク
ルポートならどこでも返
却可能です

この機会にシェアサイクルの活用を始めてみませんか♪♪

平良丘陵地区の新町名案



～人々が集う 新たなまちの誕生に向けて始動～

新町名案

平良の杜

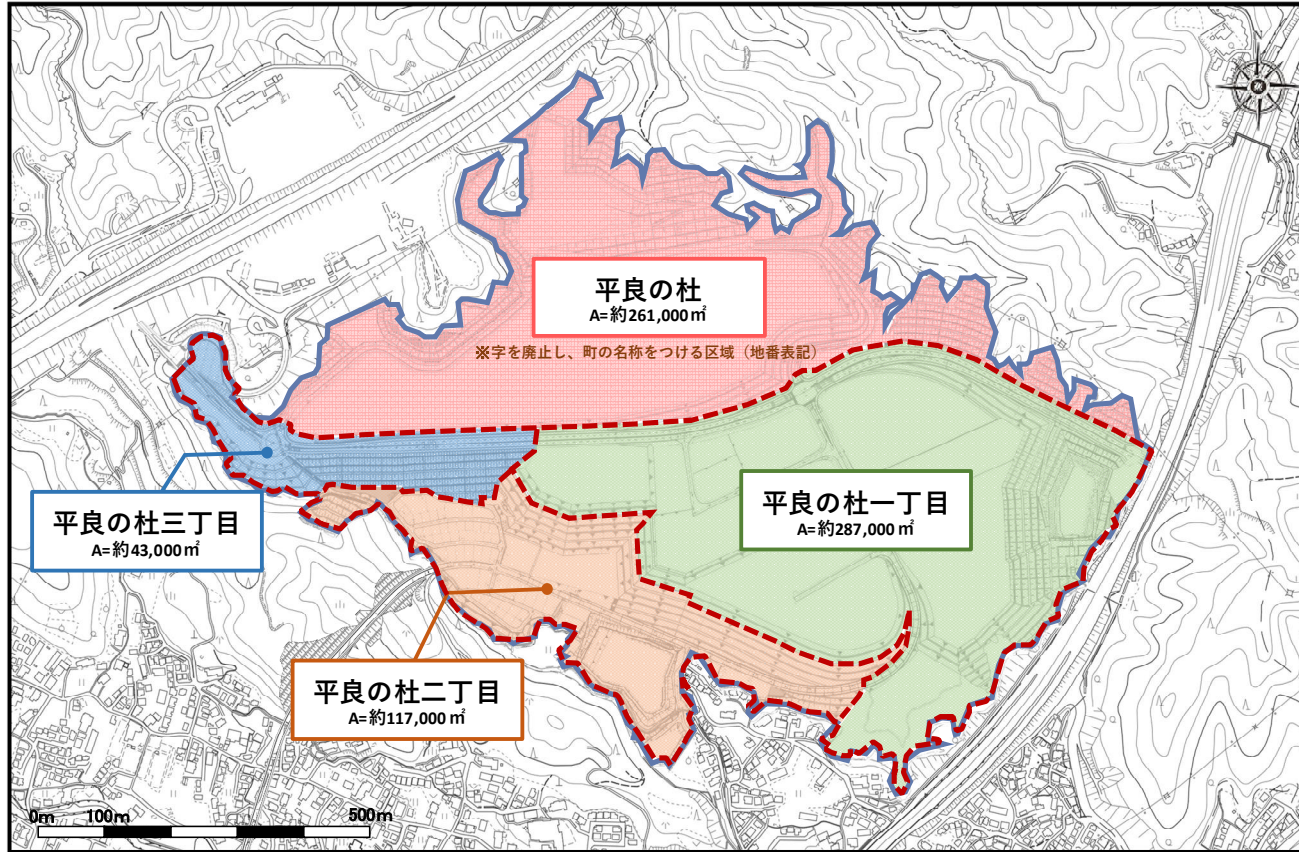
HERANOMORI

事業完成後をイメージした図です。
今後の事業計画により変更となる場合があります。

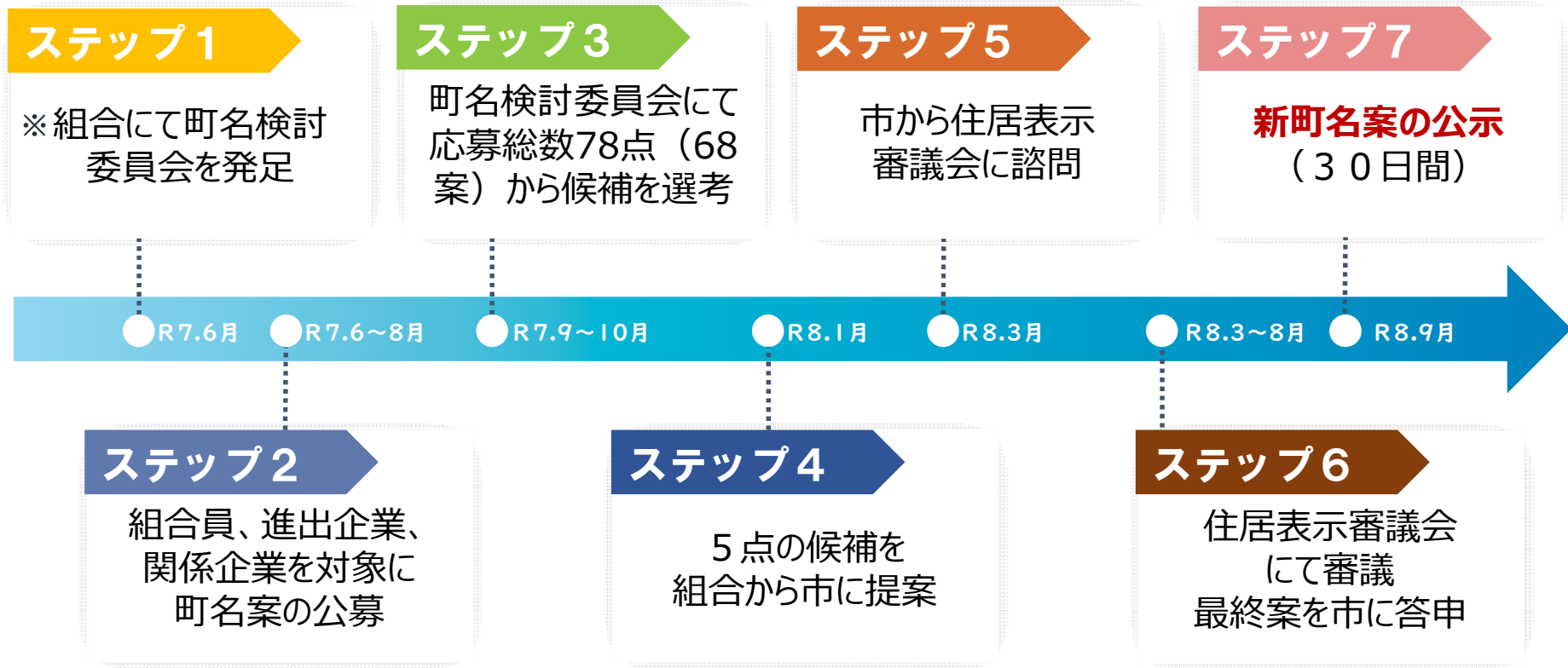


歴史、文化、自然環境との調和
人々が集い、交流し、発展するまち

平良の杜 HERANOMORI



公示までのプロセス



※組合・・・平良丘陵開発土地区画整理組合

今後のスケジュール



1

令和8年12月

新町名案について議案を上程

写真提供：平良丘陵開発士地区画整理組合

2

令和9年10月

造成完了予定

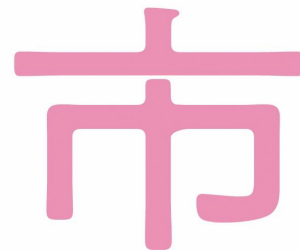
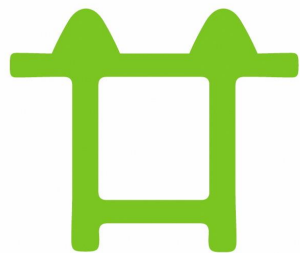
3

令和10年度後半
(換地処分の公告の翌日)

新町名の使用開始

現時点のスケジュールです。
今後の事業進捗により
変更となる場合があります。

ちょうどいい、みつけた。



はつかいちし