

【議事(1)】 労働力不足への対応

1 概況

我が国の就業者数は、女性や高齢者の就業率の上昇を受けて 1990 年代後半の水準を維持してきたが、生産年齢人口の減少が続く中、様々な業種において人手不足の課題が顕在化している。

本県においても、生産年齢人口の減少が長期的に続くことが予測されており、労働力不足の深刻化への対応が求められている。

2 労働力不足の状況

(1) 県内人口の将来推計

本県の 15 歳～64 歳の生産年齢人口は、2020 年から 2040 年にかけて、約 76.5 万人減少すると予測されている。

(単位: 万人)

年	年少人口 (0～14 歳)	生産年齢人口 (15～64 歳)	老年人口 (65 歳以上)	合計
2020	108.6	579.0	236.1	923.7
2025	99.4	576.7	244.8	921.0
2030	91.3	565.2	257.3	913.8
2035	87.6	538.7	273.8	900.0
2040	87.5	502.5	293.9	884.0

【出典】県「神奈川県総人口の将来推計」

(2) 労働力の不足状況と見通し（県内）

産業労働局の推計では、2023 年時点で約 8.2 万人の労働力が不足している状況である。また、民間調査では、2040 年に 69.51 万人の労働力が不足すると予測されている。

2023 年 (県の推計)	2030 年 (民間予測)	2040 年 (民間予測)
8.2 万人	12.17 万人	69.51 万人

【出典】2023 年: 厚生労働省「令和 5 年雇用動向調査」における県の常用労働者数と南関東の欠員率を掛けた推計値
2030 年、2040 年: リクルートワークス研究所「未来予測 2040」

【参考】主な産業の欠員率（南関東地域）

建設業	宿泊業・飲食サービス業	生活関連サービス業・娯楽業	医療・福祉	運輸業・郵便業	サービス業	卸売業・小売業	製造業	情報通信業
5.3%	3.6%	2.9%	2.8%	2.8%	2.6%	2.3%	1.8%	1.3%

【出典】厚生労働省「令和6年上半期雇用動向調査」
（南関東地域：神奈川、東京、千葉、埼玉）

3 労働力不足の現状・課題（庁内及び経済団体への調査・照会結果）

(1) 産業全般

- どの産業分野でも人材が不足しており、地域別にみても特色は大きく異ならない。
- 若年層の人材が確保できない。どのように若い世代に各産業に関心をもってもらうかが課題
- 人材確保のため、就業時間を細分化して、副業での就業をしやすいしている企業もある。
- 外国人労働者の採用を進めている又は検討しているという企業が増えている。一方で、雇用に対する不安感（コミュニケーション、文化）がある。
- 生産性の向上について、設備導入に対する初期費用が課題
- DXの概念や設備を取り入れる意義を中小企業に認識してもらうことのハードルが高い。また、社員のデジタルスキル向上も課題

(2) 主な産業分野

ア 医療

- 令和元年度に厚生労働省が公表した看護職員の需給推計では、本県の令和7年の看護職員不足数は24,886人と推計されている。新規養成だけでなく、復職支援、離職防止等定着促進が必要。
- 出産・育児、家族の介護等のライフステージの変化に合わせて働き続けることのできる環境の整備も必要。
- 看護補助者の確保にも苦慮。雇用してもすぐにやめてしまう事例も多い。

イ 福祉

- 介護について、シニア労働力の活用が課題

- 外国人介護人材についても、円安等の影響から、日本よりも他国へ人材が流れている。
- 仕事を続ける上で、出産・育児が大きな壁になっている。
- 保育について、幼児教育・保育の無償化により、利用希望者の増加、預かり保育の利用者の増加、特別支援を要する子どもの増加等、様々なニーズに応えていくためにも、さらなる人材が必要

ウ 農林水産

- 農業については、担い手を育成・確保するとともに、経営規模を拡大できる農業経営体の育成が必要
- 漁業については、60 歳以上が約半数となっており、特に若い人材を確保、定着させていくことが課題

エ 運輸

- 路線バスは、運転手不足による減便が深刻な状況となっている。

オ 建設

- 建設業就業者は 55 歳以上が全体の 36.6%、29 歳以下が全体の 11.6%と他の産業と比べても高齢化が進行している。

カ 観光

- 人手不足により、宿泊施設はサービスの提供の見直しや客室の稼働率を抑えるところも発生するなど、影響がでている。
- 顧客サービスの質を低下させないよう、労働生産性の向上につながる観光DXの整備が必要。

4 労働力不足の改善に向けた取組の方向性

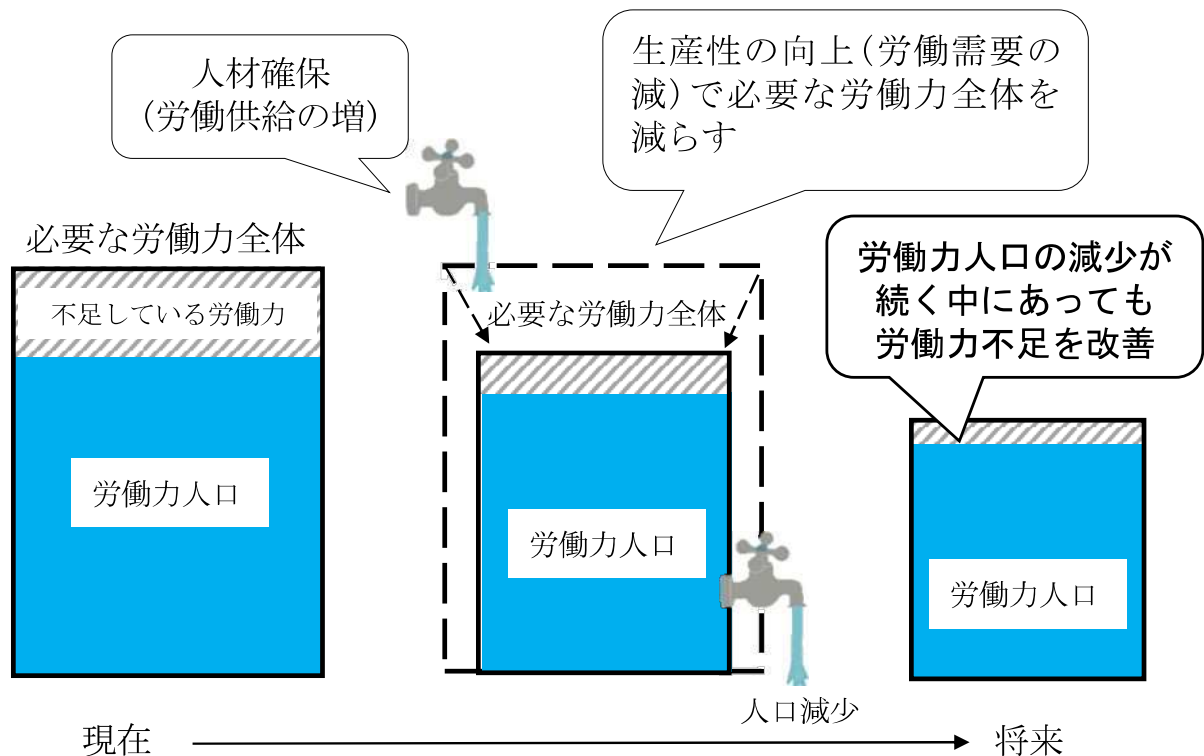
庁内及び経済団体への調査・照会を通して把握した現状・課題を踏まえ、中長期的に労働力不足を改善していくために、生産性の向上(労働需要の減)と国内及び外国からの人材確保(労働供給の増)の両面で取組を進めていく。

幅広い産業における労働力不足の状況について庁内で共有した上で、産業労働局では産業全般を包括的に支援し、関係局は関連する各産業分野に対して支援を行う。

また、国や市町村等とも連携していくことで、県全体で労働力不足の改善を進め、持続的な県内経済の発展をめざしていく。

なお、労働力不足は継続的に取り組んでいく課題であることから、各取組についての成果を検証しながら、より効果的なものとなるよう、次年度以降も検討していく。

【労働力不足の改善に向けてのイメージ】



(1) 生産性向上の取組

中小企業における生産性向上に資する設備導入やロボット活用による省人化、リスクリング・DX人材育成による業務効率化等を支援することで、必要とされる労働力全体を減らしていく。

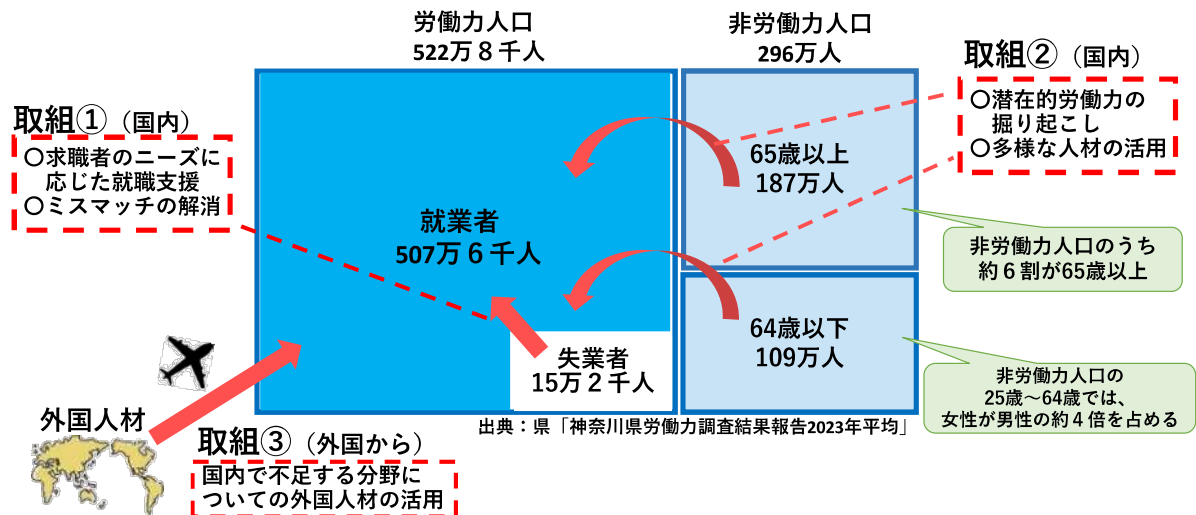
(2) 国内での人材確保の取組（取組①、取組②）

多様な労働力を活用していくため、人材の育成や求職者に寄り添った就職・定着支援を行うとともに、近年の新たな働き方のニーズを踏まえた、潜在的労働力の掘り起こしを行っていく。

(3) 外国人材の確保の取組（取組③）

生産年齢人口が減少していく中において、国内で人材が不足する分野については、今後、外国からの人材確保がより必要になっていくことから、中小企業等の外国人材確保に向けた支援を行っていく。

【人材確保のイメージ】



5 産業労働局における令和7年度の主な取組（産業全般）

(1) 生産性向上の取組

ア 設備導入による生産性向上への支援【一部新規】

物価高騰や深刻な人手不足など厳しい環境にある様々な業種の中小企業を支援し、「稼ぐ力」の安定強化を図るため、生産性向上に資する設備導入等に対して補助するとともに、過年度に支援した中小企業へのフォローアップを新たに行う。

イ 中小企業等へのデジタル化支援【一部新規】

人手不足が深刻化する小規模事業者の生産性向上を図るため、デジタル化に向けたシステム導入等に対する補助や専門家による支援を行う。また、生成AI等を活用した製品化や事業化を行う中小企業を支援するとともに新たに試作品の試験費用に対して補助する。

ウ 生産性向上に必要な資金調達の支援

生産性向上に取り組む中小企業者等の資金調達を支援するため、「生産性向上支援融資」の信用保証料に対して補助する。また、県からの貸付金をもとに、公益財団法人神奈川産業振興センターが小規模企業者等に低利で設備を貸与し、設備投資や生産性向上を支援する。

エ 中小企業の業務効率化・DX推進への支援【一部新規】

DXを活用した経営改善を支援するため、中小企業従業員へのリスクリングにより人材育成を推進するとともに、新たに経営者向け学習プログラムを開設する。また、デジタル等の専門的知識・ノウハウを

持った人材の採用をサポートする。

オ ロボットの実用化・普及の促進

ロボットの実用化と普及を促進するため、ロボット実装促進センターにおいて、施設とロボットのマッチング及び実装をワンストップで支援する。併せて、より現場のニーズに即したロボットの開発・改良を支援する。

(2) 国内での人材確保の取組

ア 企業と求職者との就業におけるミスマッチの解消【一部新規】

企業の人材確保を支援するため、企業の採用力強化や求職者の人手不足業種への理解を深めるセミナーや面接会を開催する。また、新たに高齢者や女性のデジタルスキルの習得を支援する講座や副業・兼業を促進するセミナー、体験会を実施する。

イ 多様な人材の活躍支援

「かながわ若者就職支援センター」、「シニア・ジョブスタイル・かながわ」及び「かながわ女性キャリアカウンセリング相談室」におけるキャリアカウンセリングや各種セミナー等の実施により、若年者、中高年齢者、女性などの求職者一人ひとりの希望に応じた働き方を支援する。

ウ 若年者への啓発イベントの実施【新規】

小学生を対象としたものづくり体験イベントを実施し、ものづくりへの興味や関心を高めることで、将来の仕事の選択肢として意識してもらい、ものづくり分野の次代を担う人材確保のきっかけを作る。

エ 仕事と育児・介護等を両立できる職場環境整備の促進

ワーク・ライフ・バランスを推進するため、仕事と育児・介護等を両立できる職場環境の整備や、男性の育児休業取得促進に取り組む中小企業等に対して奨励金を交付する。

(3) 外国人材の確保の取組

ア 外国人材の受入促進【新規】（別紙資料参照）

専門人材不足に悩む中小企業による専門的・技術的分野の外国人材受入を促進するため、公益財団法人神奈川産業振興センターが行う外国人材受入促進事業に対して補助するとともに、高度外国人材を採用する中小企業への支援等を行う。

イ 外国人材の受入環境整備

外国人材の職場定着を図るため、職場環境整備に取り組む中小企業等に対して奨励金を交付するほか、日本語教室を市町、関係団体等との連携により開催する。

【別紙資料】「外国人材の受入推進」について

1 外国人材に関する状況等について

(1) 外国人材を取り巻く環境の変化

1 国際間での競争の激化

日本の労働市場の魅力が低下する中、台湾・韓国等がアジアからの就労先として台頭、国際的な**人材獲得競争が激化**。
日本は待っているだけでは、選ばれない国となりつつある

日本は給料が安いし、言葉も難しい、ドイツやオーストラリアのが良いな



2 国内自治体間での競争の激化

留学生に加えて、専門的技術的分野の外国人材の採用から定着まで**ワンストップ**で相談可能な自治体が多くある。

日本のどこの自治体・企業で働こうかな。受入れに一生懸命なところにしよう



3 都市間での競争の激化

東京や大阪など、**専門的技術的分野の外国人材**に対し、充実した取組みをかなり早い段階から実施

外国人材獲得競争待ったなし

(2) 外国人材の雇用に関する企業の認識等

雇用している企業の声

- ①高い意欲のある人材がいる
- ②若手や理系人材の雇用も
- ③社内が活性化し従業員も変化！
- ④外国人視点の新規事業が実現！
- ⑤海外進出や販路開拓など海外市場のきっかけに！

雇用していない企業の声

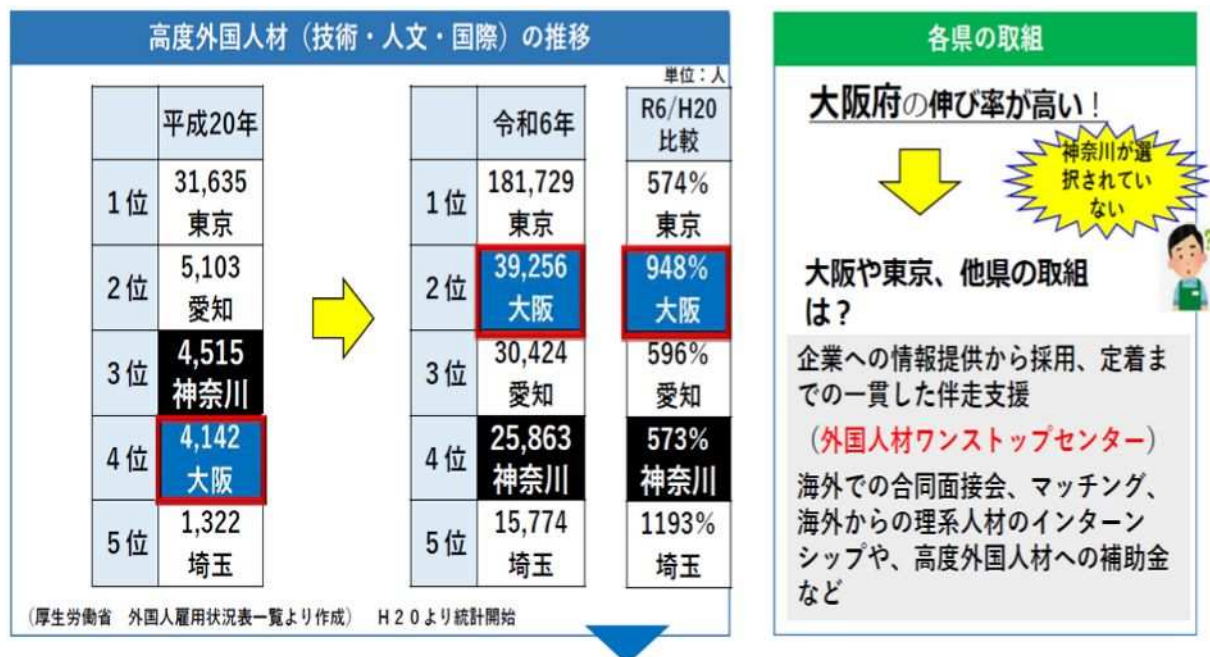
- ①外国人の雇用のイメージが持てない
- ②在留資格など、制度が複雑で煩雑！
- ③外国人材との交流機会が少ない！
- ④うまくいくか不安、失敗が怖い
- ⑤外国人材のノウハウや情報が不足！



外国人受入企業の多くが、**各国に眠る優秀な人材獲得**に向けて動いているが、**まだまだ情報が不足**しており、**検討中**の企業が多くあるのが実態。

2 令和7年度における取組内容等

(1) 神奈川県の実績を牽引する外国人材とは(取組の方向性)



神奈川の実績を牽引する外国人材として、中・長期的視点で成長性の高い「高度外国人材（専門的・技術的分野）」の持続可能な人材確保の仕組みを構築したい



(2) 令和7年度新規事業の内容

新外国人材受入促進事業費

1億2,593万円

専門人材不足に悩む中小企業による専門的・技術的分野の外国人材の受入れを促進する。

ア 「かながわ外国人材活用支援ステーション」(下記参照)を公益財団法人 神奈川産業振興センターに設置し、中小企業に対し採用から職場定着までの支援をワンストップで行う。

イ 県内中小企業等における、高度外国人材(技術・人文知識・国際業務等)の採用手続に係る諸費用に対して補助する。

(ア) 対象者：県内中小企業等

(イ) 対象経費：採用手続に係る諸費用

(ウ) 補助率：1／3

(エ) 補助上限：50万円

ウ 多言語ホームページや受入事例集等の作成、雇用実態や職場定着の状況等の調査、人材確保に向けた海外機関との関係構築を行う。

かながわ外国人材活用支援ステーションによる支援

～外国人材の採用について相談からマッチング・定着までワンストップで支援～

採用前・事前相談

- ・入門セミナー等
- ・専門家による相談・助言
- ・人材紹介会社等と連携



採用・マッチング

- ・海外での合同会社説明会、オンラインマッチングの開催(ベトナム、インド、モンゴル)
- ・インターンシップ受入支援



採用後・定着

- ・採用後のフォローアップ
- ・定着支援



諮問（審議）事項

- 労働力不足の改善に向けて産業労働局が取り組むべき方向性、令和7年度の主な取組（産業全般）内容、次年度以降に求める点等について、御意見等を伺います。
- また、令和7年度から新規事業「外国人材受入促進事業」を開始するに当たり、施策の方向性も含め、各事業に求める点、留意すべき点等について、御意見等を伺います。

【議事(2)】 障がい者雇用促進の取組

1 概況

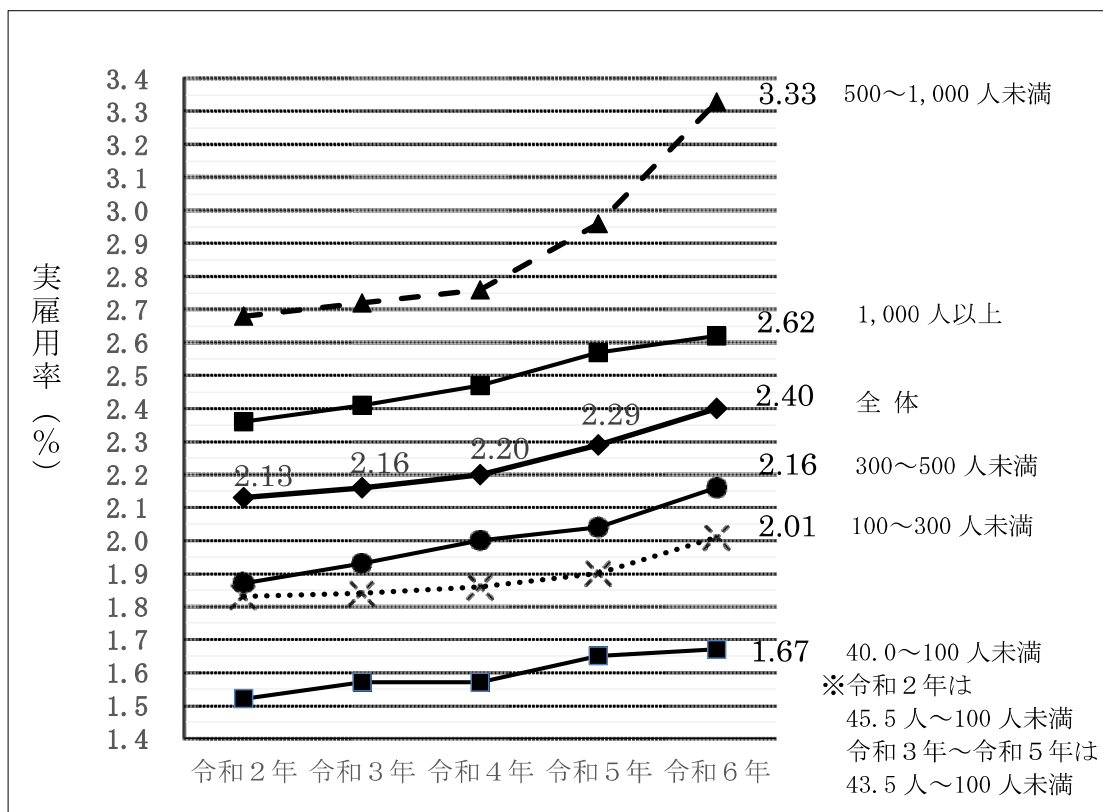
県内民間企業の障がい者の実雇用率は、年々上昇しており、昨年から増加率は全国8位となる0.11ポイントの上昇であった。
しかしながら、令和6年6月1日時点の障がい者実雇用率は2.4%と、法定雇用率2.5%を下回っており、特に中小企業における取組が進んでいない。

また、近年、求職者が増加している精神障がい者については、雇用後の職場定着が課題となっている。

こうした中、法定雇用率は、令和8年7月から2.7%とさらに引き上げられることになっている。

2 背景等

(1) 県内企業規模別障がい者の実雇用率の推移（各年6月1日時点）



資料：神奈川県労働局

【参考】

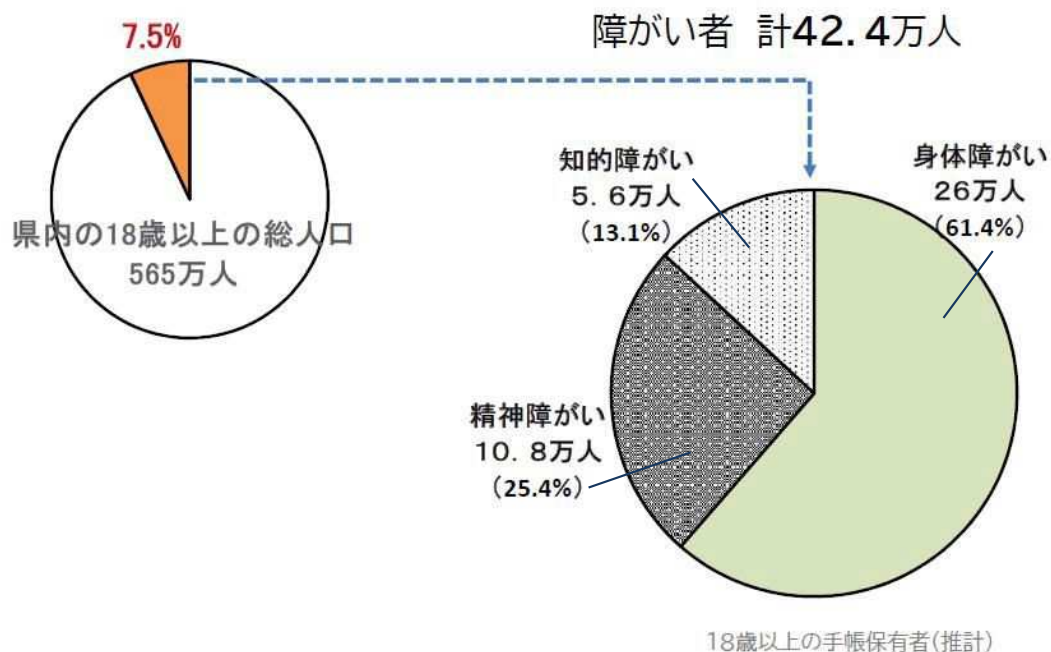
	令和 6 年 4 月	令和 8 年 7 月
民間企業の法定雇用率	2.5%	2.7%
対象事業主の範囲	40.0 人以上	37.5 人以上

(2) 障がい種別平均勤続年数

障がい種別	身体	知的	精神
平均勤続年数	12年 2 月	9 年 1 月	5 年 3 月

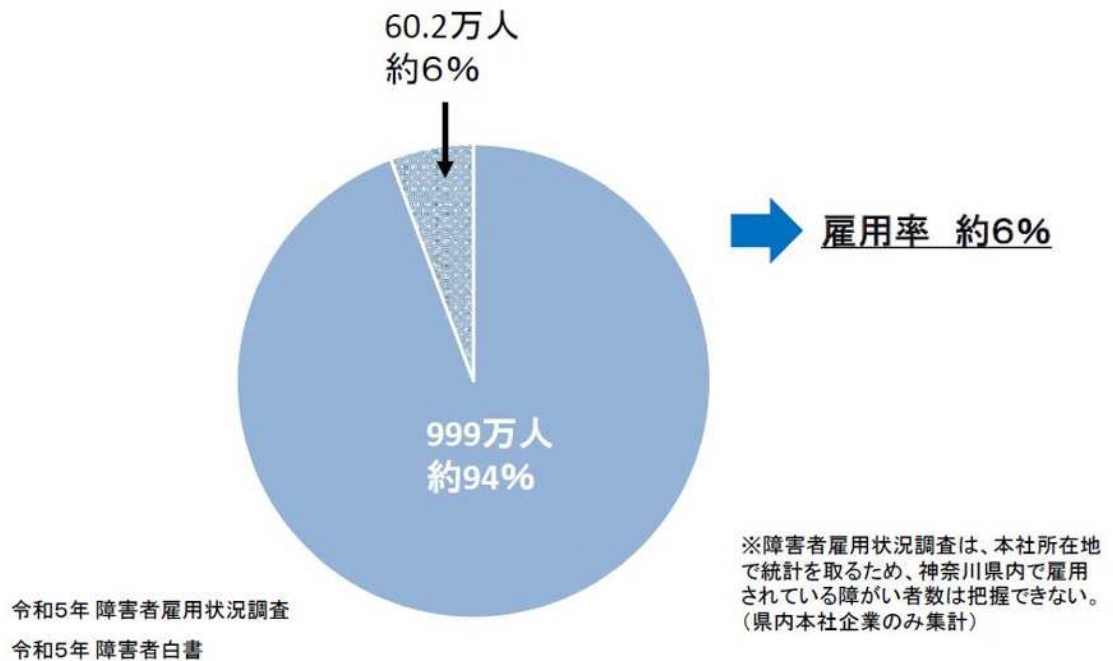
資料:厚生労働省「令和 5 年度障害者雇用実態調査」(令和 6 年 3 月 27 日公表)

(3) 県内の障がい者数

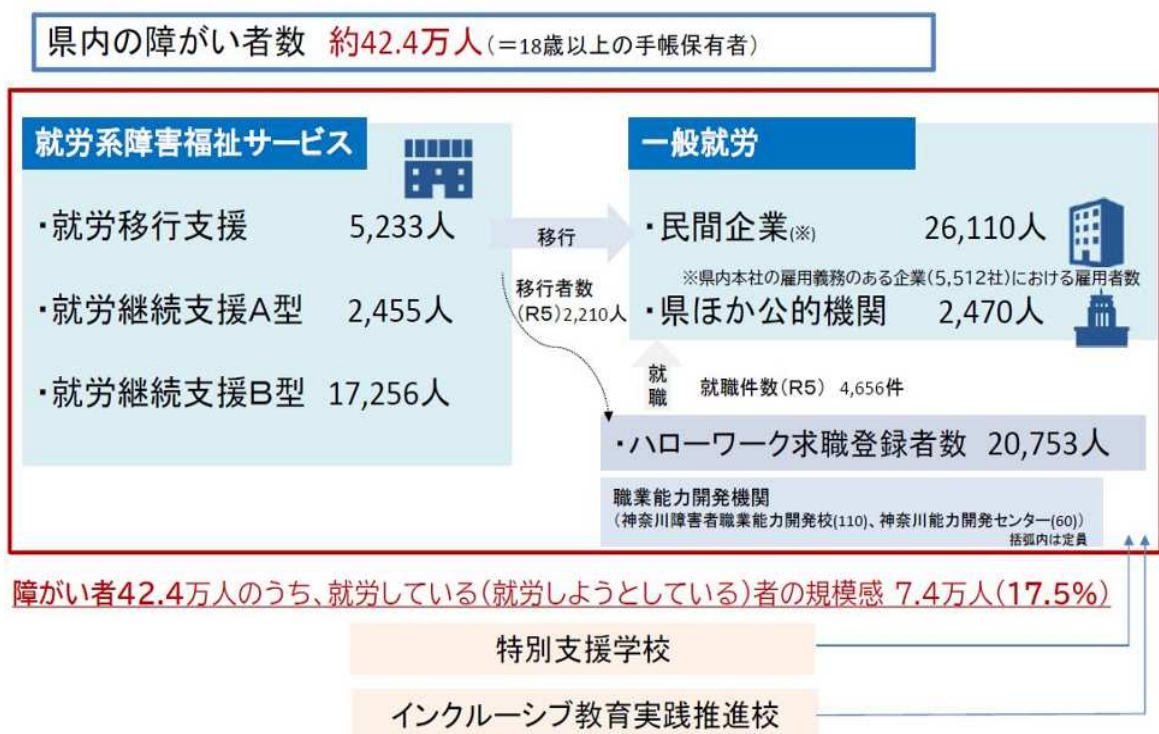


➡ 18歳以上の人口のうち、障がい者は約7.5%

(4) 18歳以上の障がい者のうち企業で雇用されている障がい者(全国)



(5) 就労支援の対象となる障がい者数



3 主な取組

(1) 雇用ステップごとの取組



(2) 障がい者の能力を生かし、仕事や働き方を増やす取組

（これまで）

フルタイム

- ・週30時間以上（重度・精神は週20時間以上）勤務を条件とした求人しかない（障害者雇用率の算定のため）

制度改正

職場勤務

「障害者雇用実態調査結果報告書（厚生労働省）」による多い職業

- ・事務的職業
- ・運搬・清掃・包装等の職業
- ・生産工程の職業 など

コロナ禍でのテレワークの普及

短時間雇用（補助対象拡大）

R6～

精神障がい者を雇用した場合の県補助事業の要件を、週10時間以上20時間未満に拡大し、企業の雇用を促す。

※令和6年4月から週10時間以上20時間未満の重度身体・知的、精神障がい者は、法定雇用率上0.5人で算定可能となった

障がい者のテレワーク推進

R6～

仮想オフィスツールや分身ロボットOriHimeを活用したテレワーク雇用を支援する。



体調が…。でも短時間でも働きたい！

週10時間未満なら働ける障がい者を支援できないか ⇒



自分の能力を生かして、得意なこと社会から必要とされたい

雇用される以外の働き方をつくれませんか ⇒

令和7年度新規
超短時間雇用の
推進

令和7年度新規
障害者フリーランス支援事業

4 令和7年度新規事業

障がい者の多様な働き方の推進

すべての障がい者が自己実現できる社会を目指し、障がい者の多様な働き方を推進する。

(1) 障がい者職場定着支援事業

4, 110万円

障がい者の職場定着の促進に向けて、障がい者雇用に課題を感じている県内企業を対象に、悩み相談を受ける窓口を設置し、ホームページ等で周知するとともに、相談に応じて雇用を支援するアドバイザー派遣を行う。

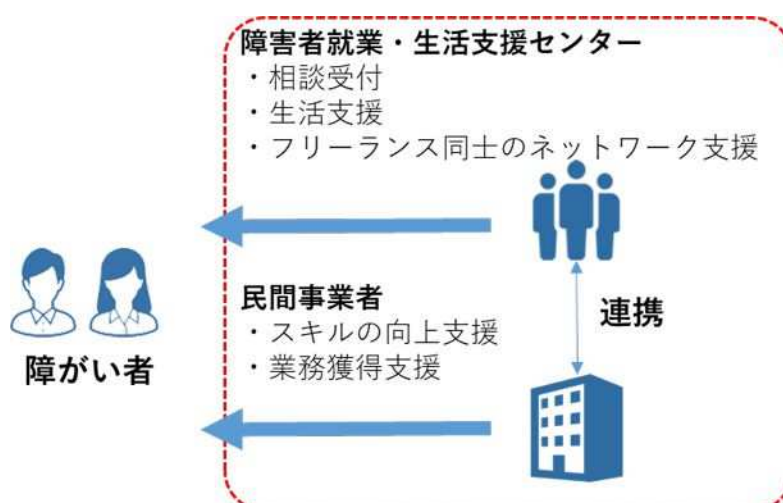


(2) 障がい者フリーランス支援事業

514万円

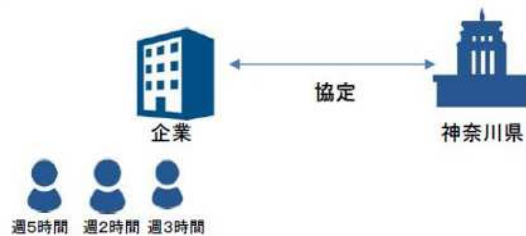
より自由度の高い働き方として、フリーランスを希望する障がい者が、生き生きと活躍できる場をつくるため、必要な知識やスキルの提供、受注支援等を行う。

伴走支援



(3) 超短時間雇用の推進

民間との連携により、障がい者(難病患者等を含む)の超短時間雇用(週10時間未満)を実現させる。



モデル事業による事例収集

障がい者雇用の新たなルール形成

【令和6年度 国への要望事項】

- 難病患者など障がい者手帳を有していない者も、診断書等により障害者雇用率制度の対象に追加すること。
- 雇用率の算定方法について、更なる見直しを進めること。

諮問（審議）事項

- 県では、法定雇用率の達成に向けて、障がい者雇用の「理解促進」「雇用・職場環境整備」「職場定着」のステップごとの取組を行うとともに、短時間勤務やテレワークによる障がい者の能力を生かし、仕事や働き方の選択肢を増やす取組も行ってきました。

令和7年度は、新たに、職場定着支援のほか、フリーランス支援、超短時間雇用の推進に向けての取組を開始する予定です。

- そこで、障がい者の多様な働き方の促進に向けて新たな取組である「障がい者職場定着支援」「フリーランス支援」「超短時間雇用の推進」の留意すべき点等について、御意見等を伺います。

【議事(3)】カスタマーハラスメントへの対応

1 概況

顧客や取引先等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメント、いわゆる「カスハラ」が大きな社会問題となっており、現在、開会中の通常国会においてもカスハラ対策を含めた改正法案が審議されている。

カスハラは、働く人の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、企業や社会にとっても大きな損失をもたらすことから、神奈川県全体で「カスハラはやってはいけないこと」という機運を醸成していく必要がある。

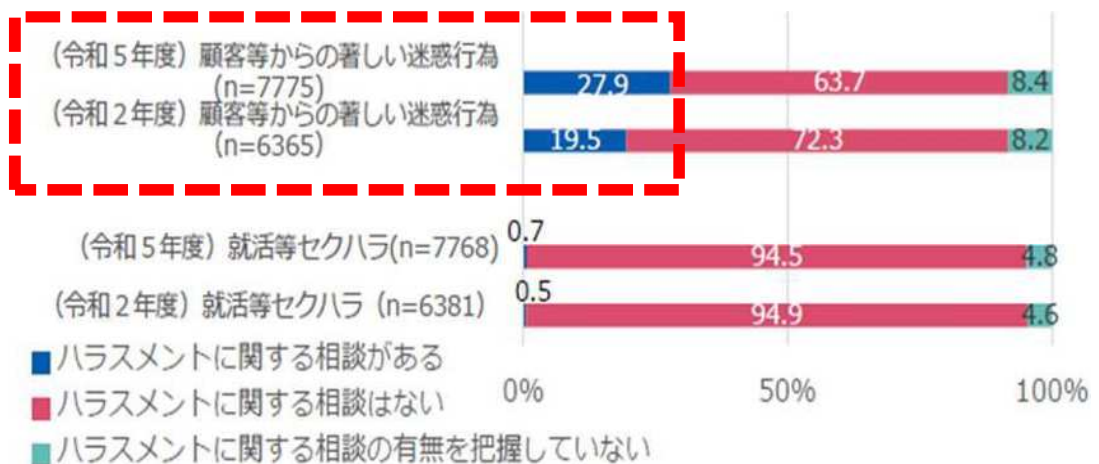
2 背景等

(1) カスタマーハラスメントの実態

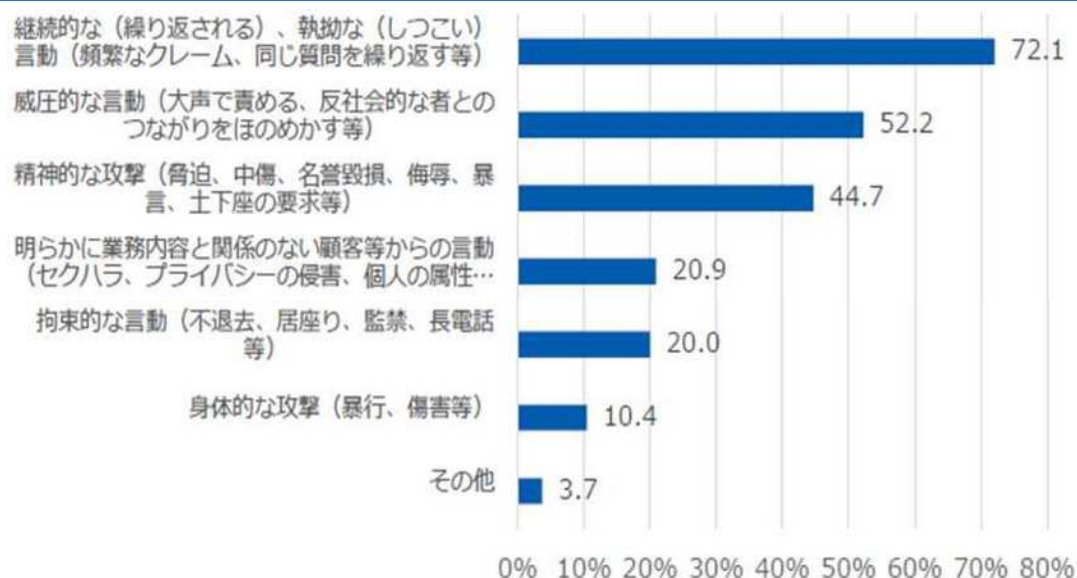
(厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」より抜粋)

■過去3年間に「顧客からの著しい迷惑行為があった」と回答した企業の割合

➡3年前と比較して増加傾向にある。

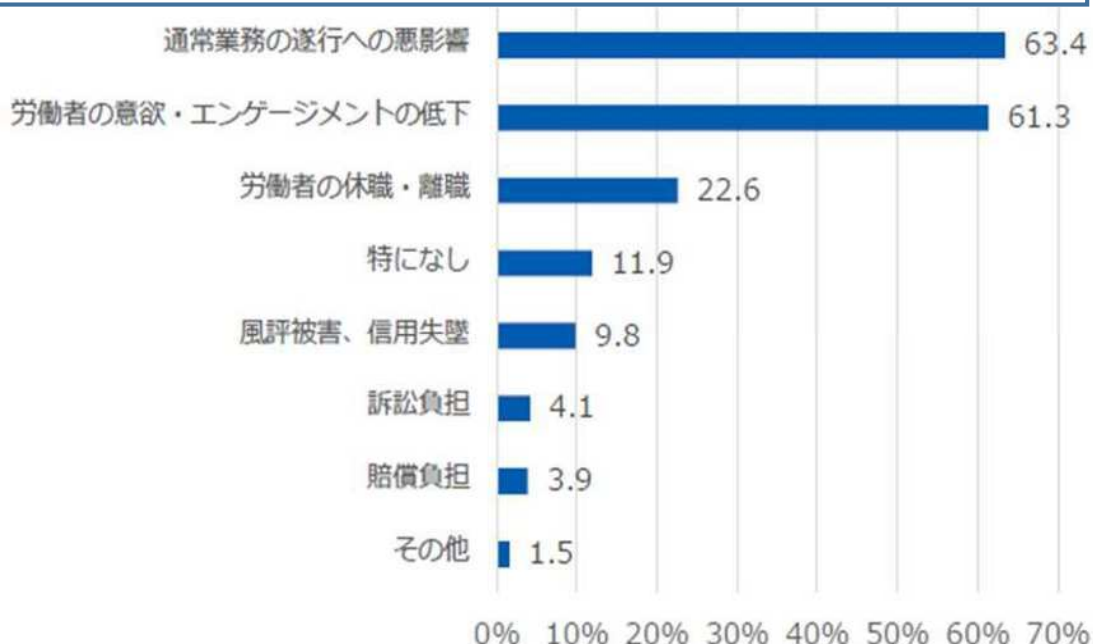


■過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案の具体的な内容



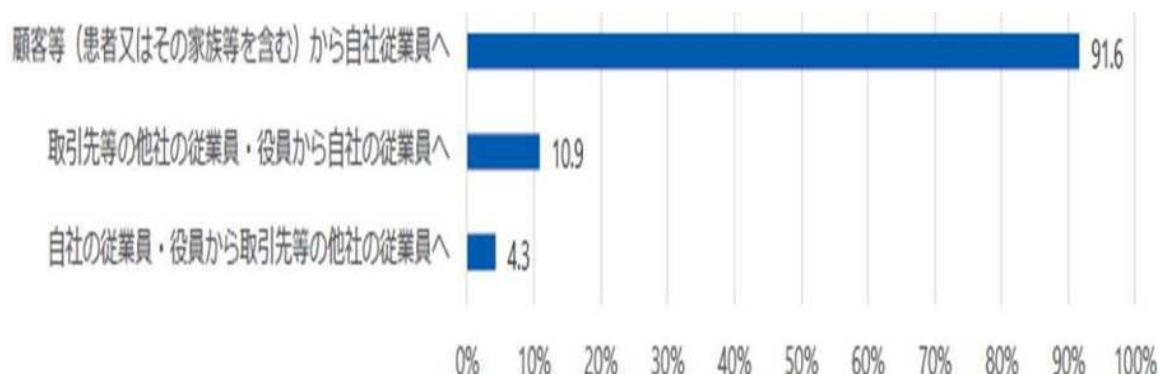
調査対象：過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く。n=1,880）

■過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害



調査対象：過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く。n=1,880）

■顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案における行為者と被害者の関係



調査対象：対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く n=1,870）

（2）カスタマーハラスメント対策の必要性

■従業員への影響

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良
- ・苦痛による従業員の休職や退職



■企業への影響

- ・業務上の支障及び時間の浪費
- ・休職や退職による人員確保の負担
- ・来店する他の顧客への影響によるブランドイメージの低下

【厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより】

(3) 国や東京都の動向

■ 国の動向

11月26日：厚生労働省審議会でカスハラの定義などについて議論

12月26日：厚生労働省審議会でカスハラ対策の方針案を取りまとめ

1月24日～：通常国会開催（法改正について審議予定）

【法律案の概要】 カスハラ防止のため事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け(具体的内容は国が指針を定める)

以下の点について、国・事業主・労働者及び顧客等の責務として明確化

- ・カスハラを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めること
- ・他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること

■ 東京都の動向

10月11日：条例の公布（施行は令和7年4月1日）

12月25日：カスハラの詳細等の指針(ガイドライン)を公表

【指針の概要】 カスハラに関する事項(禁止の目的、効果、定義など)

顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項

都の施策に関する事項（都が果たすべき責務、施策の推進プロセス）

3 「STOP！カスハラ!! かながわ宣言」

(1) 概要

■ 発出日：3月19日（水）

※県職員向けの対策方針を同日発表
県の取組を各事業者に参考にしてもらう

■ 方法：神奈川県労働局、経済・労働団体等と共同宣言

【構成団体一覧】

神奈川県労働局	神奈川県商工会連合会
神奈川県経営者協会	日本労働組合総連合会神奈川県連合会
神奈川県経済同友会	神奈川県中小企業団体中央会
神奈川県商工会議所連合会	神奈川県

■ 目的：県全体で「カスハラはいけないこと」 というムードを作る

■ 宣言内容：別添のとおり

(2) 宣言後の具体的な取組(案)

■ 事例集の公表

- ・労働相談や企業のヒアリング等で得た事例を定期的にHP等で公表
- ・国や宣言した団体等と連携して事例の積み上げ

■ 相談窓口の設置

- ・カスハラ相談窓口を設置

■ 宣言のPR等

- ・県のたよりへの掲載、ポスターやチラシ等による周知広報
- ・「かなチャンTV」や「教えて黒岩さん」などの動画によるPR
- ・職員向けカスハラ対策のポスターを加工したものをひな型として県内企業等に提供

■ SNS等の活用

STOP！カスハラ!! かながわ宣言

～ともにカスタマーハラスメントのない神奈川を実現します～

カスタマーハラスメントは、働く人の人格や尊厳を傷つけることから、私たち一人ひとりが「やってはいけないこと」と認識し、根絶していかなくてはなりません。

私たちは、すべての人が自らの行動を再確認し、「いのち輝く」社会が実現できるよう、ここに「STOP！カスハラ!! かながわ宣言」を行い、次の取組を推進します。

1 カスタマーハラスメントをしない・させない

私たちは、顧客や取引先等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントに対する理解を深め、誰もがカスタマーハラスメントをしない・させない社会の実現をめざします。

2 互いの立場の尊重

私たちは、働く人と顧客や取引先等が対等であることを認識し、正当なクレームを不当に制限することなく、お互いを尊重して、自らの意見や要求を適切な方法で相手に伝えることができる社会の実現をめざします。

3 安心・安全に働くことができる環境づくり

私たちは、カスタマーハラスメントに対し、社会・組織として毅然と対応し、誰もが一人で抱え込むことなく、安心・安全に働くことができる社会の実現をめざします。

神奈川県	知事	黒岩 祐治
厚生労働省 神奈川労働局	局長	藤枝 茂
日本労働組合総連合会神奈川県連合会	会長	林 克己
一般社団法人神奈川県経営者協会	会長	野並 直文
神奈川県中小企業団体中央会	会長	森 洋
一般社団法人神奈川県商工会議所連合会	会頭	上野 孝
神奈川県商工会連合会	会長	関戸 昌邦
一般社団法人神奈川経済同友会	代表幹事	石渡 恒夫
	代表幹事	片岡 達也

諮問（審議）事項

- カスタマーハラスメント根絶に向けて、政労使が一体となって取組を推進するに当たり、今後の取組内容、留意すべき点等について、御意見等を伺います。

【参考資料】神奈川県における取組内容

神奈川県

初期公開日：2025年3月19日 更新日：2025年3月24日

県職員向けカスタマーハラスメント対策

神奈川県職員向けのカスタマーハラスメント対策をご紹介します。

近年、顧客等からの著しい迷惑行為などのいわゆる「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）」が社会問題化しています。県庁でも、約4割の部署においてカスハラ被害が発生しており、看過できない状況です。

そこで、県では、県職員向けのカスハラ対策を本格的に進めていくほか、カスハラ防止の普及啓発にも取り組んでいきます。

引き続き真摯な県民対応を基本としますが、皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

1 神奈川県庁におけるカスハラの定義

県職員向けのカスハラの定義は、次のとおりとします。

- ①県民等からの言動のうち、
- ②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たものであって、
- ③職員の就業環境が害されるもの

2 神奈川県庁カスタマーハラスメント対策基本方針

県では、カスハラ対策基本方針を策定し、カスハラ防止に取り組んでいます。

神奈川県職員は、一部の方からの暴言や長時間の電話、執拗な要求といったカスタマーハラスメントに苦慮しています。こうしたカスタマーハラスメントは県民サービスの低下に繋がるものであり、看過できません。

そこで、次のとおり、神奈川県庁におけるカスタマーハラスメント対策の基本方針を定めます。

- 県では組織が一丸となり、カスタマーハラスメントに毅然と対応します。
 - ・ 特に悪質な要求等に対しては、弁護士と連携し、さらには警察に通報するなど、法的措置も含め、厳正に対処します。
 - ・ 県に落ち度がある場合、そのことは真摯にお詫びします。

ただし、それに対する要求等が限度を超える場合は、毅然と対応します。

- 今後も、私たちは、安易にカスタマーハラスメントと決めつけず、真摯に対応してまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和7年3月19日 神奈川県知事 黒岩祐治

3 主な対策等の内容

神奈川県庁における職員向けのカスハラ対策

次のようなカスハラ行為に対しては、組織が一丸となり、毅然と対応していきます。

特に悪質な場合は、弁護士と連携しながら、法的措置も検討します。

- 職員が身体の危険を感じるような行為（暴力・傷害、言葉による脅しも含みます）
- 暴言や罵倒、支離滅裂な要求等
- 長時間、又は繰り返し、県では対応できないことを要求し続ける行為 など

主な事業

（１）カスハラ防止の普及啓発

カスハラ防止の意識を醸成し、県のカスハラ対策にご理解をいただくため、カスハラ防止ポスターを県の窓口等に掲出します。



なお、以下のデータは、自由にダウンロードして、活用することが可能です。

- [神奈川県からカスタマーハラスメント撲滅！（PDF：4,346KB）](#)

（2）通話録音装置の導入

業務の公正かつ適正な執行を確保し、犯罪の防止及び職員への不正な圧力を排除するため、一部の所属に通話録音装置を導入しました。

（3）カスハラ対応研修の実施

令和7年度から、全職員向けに、カスハラ対策の基本や接遇のポイントなどに関する研修を実施します。

また、実際にカスハラの被害に遭っている所属を対象としたロールプレイング形式による担当職員向けの研修も実施します。

（4）弁護士相談の活用

特に悪質なカスハラ案件に対して、どのように対処すべきか、弁護士に相談できる体制を整備しました。

弁護士相談を通じて、明らかな業務妨害があり、それにより県民サービスに支障をきたしていることが認められ、法的措置で解決すべきという判断に至った場合には、訴訟も含め、必要な対応を進めていくことを想定しています。

（参考）カスハラ発生状況の調査

カスハラの発生状況を把握するため、各所属にアンケート調査を実施し、令和6年9月に取りまとめました。

- [県職員へのカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果（PDF：984KB）](#)

[県政運営・県勢情報](#)

このページに関するお問い合わせ先

[総務局 総務室](#)

[総務局総務室へのお問い合わせフォーム](#)

不祥事防止対策グループ

このページの所管所属は[総務局 総務室](#)です。

〒231-8588 神奈川県横浜市中区日本大通1 045-210-1111（代表） 法人番号：1000020140007

【「STOP! カスハラ!! かながわ宣言」リーフレット】

 神奈川県

神奈川県労働者
かながわキンタロウ

STOP! カスハラ!! かながわ宣言

ともにカスタマーハラスメントのない
神奈川を実現します

カスタマーハラスメントは、働く人の人格や尊厳を傷つけることから、
私たち一人ひとりが「やってはいけないこと」と認識し、根絶していかなくてはなりません。
私たちは、すべての人が自らの行動を再確認し、「いのち輝く」社会が実現できるよう、
ここに「STOP! カスハラ!! かながわ宣言」を行い、次の取組を推進します。

1
カスタマー
ハラスメントを
しない・
させない

2
互いの立場の
尊重

3
安心・安全に
働くことができる
環境づくり

神奈川県 / 厚生労働省 神奈川県労働局 / 日本労働組合総連合会 神奈川県連合会 / 一般社団法人神奈川県
経営者協会 / 神奈川県中小企業団体 中央会 / 一般社団法人神奈川県商工会 連合会 / 神奈川県商工会
連合会 / 一般社団法人神奈川県経済同友会