

令和 7 年 8 月 22 日

10 時 35 分 受付

一 般 質 問 発 言 通 告 書

議席番号 11 番

氏名 小川 稔 宏

答弁を求める者

(○をつける)

☒市長 ☒教育長 監査委員 選挙管理委員会委員長
農業委員会会長 固定資産評価審査委員会委員長 公平委員会委員長

発言項目及び要旨

1 カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策の現状と課題について

(1) 行政職場におけるカスハラの実態及び現状認識について

- ①迷惑行為、理不尽な要求、悪質クレーム等カスハラ被害の現状について伺う。
- ②本庁・支所業務と他の関連職種全般と比較して傾向や特徴について伺う。
- ③アンケート調査の実施状況とメンタル不調などの健康被害の実態について伺う。

(2) カスハラ防止対策の効果と課題について

- ①過去4年間ににおける保安要員の出勤実績、弁護士等への相談状況について伺う。
- ②電話やメール対応など日常業務における課題への対応状況について伺う。
- ③これまでのカスハラ対策の取組と効果・検証について伺う。

2 改正・労働施策総合推進法への対応について

(1) 改正・労働施策総合推進法に対する市の対応について

- ①改正・労働施策総合推進法への対応方針及び市の対策との関係性について伺う。
- ②実効性のあるカスハラ対策の検討や実施に向けた手法と考え方について伺う。

3 カスハラから働く人たちを守り、カスハラのない社会を目指す取組について

(1) 職員をカスハラ対策から守るための取組の現状について

- ①カスハラ防止対策に対する市のメッセージの明確化について伺う。
- ②サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される社会の実現に向け市が重点的に取組むべき課題について伺う。

4 働き手を守るためのカスハラ防止条例の制定について

(1) カスハラ防止対策に不可欠な条例化について

- ①民間事業者のカスハラ対策を支援する取組の充実について伺う。
- ②カスハラ防止条例の有効性と制定のために克服すべき課題について伺う。
- ③条例制定に向けたプロジェクトチーム設置に対する考えについて伺う。