

令和6年6月定例会一般質問発言通告表

発言 順序	2	議席 番号	3	氏名	仲 亀 恭 平 議員	1 / 1
発言項目		要 旨				答弁者
1	大声で恫喝、土下座を要求…。社会問題となっている「カスハラ」防止へ！カスハラに対する富士宮市の取組について	<p>顧客が悪質なクレームを行う「カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）」が、市役所の窓口など自治体でも問題になっている。問題として、法的な根拠のない要求、暴力的・侮辱的な方法による要求などが挙げられる。カスハラで職員が悩む前に、安心して働くことができる体制づくりが必要だと考え、職員に対するカスハラの実態と、職員を心身の健康被害から守るための取組について、以下伺う。</p> <p>(1) 当市におけるカスタマーハラスメントの定義を伺う。</p> <p>(2) 当市では「カスハラ」について市全体の調査をしたことがあるか。</p> <p>(3) 当市職員に対する「カスハラ」の状況について。また、正当なクレームとカスハラの見極めが難しい場合にはどのように対応しているのか。</p> <p>(4) 当市がとるべき「カスハラ」対策について。</p> <p>(5) 有事の際の相談体制について（警察・弁護士・専門機関との連携）。</p> <p>(6) 「カスハラ対策マニュアル」策定の考えはあるか。</p> <p>(7) クレームへの対応力を高めるため、職員を対象にした研修会を行ってはどうか。</p>				市長 副市長 教育長 関係部長
2	もう忘れない！「ごみの日」を教えてください。便利なサービスを提案	<p>普段の暮らしの中で忘れてはいけない日、それは「ごみの日」である。</p> <p>毎週固定のごみ収集日ならまだ覚えられるが、変則的にあるごみの日や、月に一度しかないごみの日はなかなか気付きにくいものである。また、プラスチックの日が増え、全てのごみの日を把握することは難しいと感じる。</p> <p>他市町では、地区ごとに「明日はプラスチックの日です」、「今日は缶の日です」などのメッセージを受け取ることができるサービスを実施し、市民サービスの向上に努めている。そこで、以下提案する。</p> <p>(1) 便利機能（各ごみの日お知らせ機能・通知のタイミングを設定できる機能・ごみの分け方お知らせ機能・ごみの日休みお知らせ機能・清掃センターのごみの受入れ休みお知らせ機能）を有する「ごみの日お知らせサービス」を富士宮市LINE公式アカウントへ実装してはどうか、市の見解を伺う。</p>				市長 副市長 教育長 関係部長