

令和7年6月定例会 一般質問議事録(抜粋)

◆三宅和広議員 おはようございます。本日、トップバッターを務めさせていただきます、てんどう創生の会、三宅和広でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

昨年は、サクランボが一斉に収穫期を迎えたために、もぎ取り手不足になり、私も急遽、6月定例会が終わってから近所のサクランボ農家のもぎ取りの手伝いをいたしました。昨年は高温障害があったり、双子果が多かったりと、サクランボ農家にとっては大変な年となってしまいました。

今年の佐藤錦の作柄は悪いと予想されております。近所のサクランボ農家でも実のつきが非常に悪いと言っておりました。市内どこでも同じような状況のようです。大変心配しているところでございます。

それでは、通告に従いまして、質問をさせていただきます。

今回は、「相互交流協定を締結している自治体との交流事業への市民の参加について」と「市職員が安心して働ける就業環境を確保するためのカスタマーハラスメントの対応マニュアルの策定について」の2点についてお伺いします。

まず、相互交流協定を締結している自治体との交流事業への市民の参加についてお伺いします。

天童市は、宮城県多賀城市と文化振興等相互交流協定を、茨城県土浦市、群馬県館林市、北海道網走市と観光物産等相互交流協定を締結しています。お互いの観光事業への参加や、物産の展示、販売などを通じて、人的、物的な交流を進め、交流を深めています。

天童市出身の中川イセさんが網走市議会議員を7期務めたことが縁で、観光物産等相互交流協定を締結している網走市とは、あばしり七福神まつりでの観光PRと物産販売、天童市農業まつりでの物産物の販売、ラ・フランスマラソンでのカニの振る舞い、それぞれのマラソン大会への参加などにより交流を深めています。両市の産業の振興、活性化のために大変よいことであると思います。

ところで、市民の方から、交流協定を締結している自治体との交流事業に参加する方が限られており、交流の広がりが足りないのではないかとの御意見を

いただきました。確かに、それぞれの交流事業で、天童市と観光物産協会の担当者の方は交流してきますが、天童市民が直接交流に参加することはないようです。

相互交流協定を締結している自治体との交流をもっと盛んにするために、市民が事業に参加し、市民同士が交流する機会をつくってはどうか。例えば、相手方のイベントの際に、会場で観光パンフレットを配って天童市をPRしていただくとか、物品販売の手伝いをしていただくとか、ブースの前で市民の方と気軽にたわいもない話をしていただくだけでもいいと思うのですが、そうしたことが市民同士の交流になり、そこから交流の輪が広がっていくのではないかと思います。

また、天童市に帰ってきてから訪問先の様子や行ってきた感想などを他の市民の方に生の声として広めていただければ、相互交流協定を締結している自治体への興味が増すことになり、さらに交流を深めることができるのではないのでしょうか。相互交流協定を締結している自治体との交流事業への市民参加により、交流の活性化が図られるものと考えますが、市長のお考えをお伺いいたします。

次に、市職員が安心して働ける就業環境を確保するためのカスタマーハラスメント対応マニュアルの策定についてお伺いします。

先週の6月4日に、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、いわゆる労働施策総合推進法が改正されました。今回の改正では、ハラスメント対策の強化、病気の治療と仕事の両立の支援の推進が主な内容となっています。

ハラスメント対策の強化では、多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、事業主に対して、カスタマーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置義務を課すことになりました。カスタマーハラスメントの防止のために雇用管理上の措置義務を課することになった背景には、カスタマーハラスメントが昨今、大きな社会問題となってきたにもかかわらず、顧客等によるカスタハラ行為について、刑罰法規に触れない程度の迷惑な言動や過度な要求に対する法的な規制、防止策を義務づける直接的な規定がなかったことが上げられます。

カスタマーハラスメントの定義は、「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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たものにより、当該労働者の就業環境を害すること」とされ、カスタマーハラスメントを防止するために、事業主に雇用管理上必要な措置を義務づけ、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化しています。

自治体においても、市民からのカスタマーハラスメント問題は深刻化しており、職員の精神的負担や業務の遅延を招いているとされています。ある調査では、過去3年間にカスタマーハラスメントを経験した自治体職員の割合は、民間企業での割合よりも高いというデータもあります。

地方公務員法は、第30条で、サービスの根本基準として「すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、かつ、職務の遂行に当たっては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」と定めており、自治体が公共の利益のために存在する組織であるという特性があるために、カスタマーハラスメントが起きやすいという見解があります。また、住民側も公務員に対して、公僕、すなわち公衆に奉仕する者といった認識を持っているために、要求がエスカレートしやすいとも言われています。こうしたこともあり、他の自治体では、既に、対策基本方針や対応マニュアルを策定するところが出てきています。

今回、労働施策総合推進法が改正され、1年6カ月以内に、改正法が施行されます。それまでに、事業主は雇用管理上必要な措置を定めなければなりません。それらを定め、具体化したものが対策基本法や対応マニュアルになると思います。

本市においても、カスタマーハラスメントにより市職員の就業環境が害されることがないように、対策基本方針や対応マニュアルを早急に策定する必要があるのではないのでしょうか。

また、労働施策総合推進法は、当然のことですが民間企業も対象になります。民間企業にカスタマーハラスメントについて雇用管理上必要な措置を講じる必要があることを周知するためにも、まず市が率先して取り組む必要がある

のではないのでしょうか。

市長の考えをお伺いいたします。

以上、1回目の質問といたします。

◎新関茂市長 おはようございます。三宅和広議員の御質問にお答え申し上げます。

初めに、相互交流協定を締結している自治体との交流についての交流事業への市民参加について申し上げます。

本市は、宮城県多賀城市と文化振興等相互交流協定を締結しており、また茨城県土浦市、群馬県館林市、北海道網走市とは観光物産等相互交流協定を締結しております。各交流都市とは、例年、相互に観光物産展を開催し、それぞれの市民が交流都市に興味を持ち、実際に訪れてみたくなるよう特産品の販売や観光PRによる情報発信をしております。また、現在行っているマラソン大会への市民ランナーの派遣や多賀城市と毎年交互に開催しているスポーツ交流など、多様な交流が市民レベルで行われております。

交流都市の相手先の事業に、実際に一般の市民が参加することは、市民同士の交流がより活発になることにつながり、また、他の市民の関心の高まりにもつながると考えております。今後も様々な機会を捉え、本市と各交流都市の双方が経済的、文化的に活性化が図られるよう、相互交流を推進してまいります。

次に、市職員が安心して働ける就業環境の確保についてのカスタマーハラスメント対応マニュアルの策定について申し上げます。

本市におけるカスタマーハラスメントへの対応は、平成31年4月に策定した暴力的不当要求行為に対する職員マニュアルに基づき行っているところであります。このマニュアルでは、行政対象暴力を「暴行、脅迫、威圧する言動、その他の不当な手段により、違法または不当な要求をすること」と定義しており、これらに該当する場合には、組織として適切に対応することとしております。

また、山形県市町村職員研修所などで実施しているハードクレーム対応研修へ職員を派遣し、不当要求等に対する初期対応から解決までの技法を学び、行政に求められる対応力を身につけております。

厚生労働省は、カスタマーハラスメント対策の義務化について、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、いわゆる労働施策総合推進法の改正案を提出し、今国会で審議され、6月4日に成立しております。法改正の趣旨を踏まえて、必要に応じて対応マニュアルを改定するなど、職員の円滑な職務の執行と安全確保について、一事業所として適切に対応してまいります。

◆三宅和広議員 御答弁ありがとうございました。

まず、相互交流協定に基づく交流のほうでございますが、これまでもいろいろと交流事業があったということで理解いたしました。

ほかにもいろいろ考えられるのかなと思ったところでございました。そういった何か市のほうで行う事業に関して参加するというのが、参加しやすくなるのかなと思ったところでございます。

市民の中には、ボランティア意識のような感じで、天童市の発展のために、交流になるようなことに参加したいというような方がいらっしゃると思うんです。そうしたとき、個人に、1人で行って交流してくるなんていうのは、ちょっとハードルが高過ぎますので、そういった事業に参加して交流するということであれば、非常に参加しやすくなるのかなと思ったところでございます。

私、イメージしているのが、今行っている交流事業の中に参加者として市民に参加できるような形にできないのかなと思ったところでございました。ボランティア意識というか、そういう交流に参加したいという方がいらっしゃって、市の事業に参画していただいて、参加していただくんですが、無料ということであると、これは難しいのかなと思っております。無料だと、いろんな方が、多くの方が応募して、收拾がつかなくなってしまうような気がしますので、ある程度の個人負担をお願いした上で、参加していただくようなことがあってもいいのかなと思ったところでございました。

具体的には、2分の1とか3分の1程度を個人負担で参加していただくようなことであれば、例えば、一番遠い網走であれば、宿泊費と旅費なんかを計算して、ざっと20万円ほどかかるところなんですけど、それを半額であれば10万円、3分の1であれば7万円ほどの個人負担で参加して、あちらに行って、先ほ

ど御紹介したようなパンフレットを配ったり、いろいろ話をしたりというようなことができれば、その交流の輪が広まっていくのかなと感じたところでございました。

それで、この観光パンフレットなんか配ったり、物販のお手伝いということをし申し上げたわけなんですけれども、私、ラ・フランスマラソンに参加させていただいて、網走市のほうで、エイドのほうでカニを提供してもらっているという、あれ非常に印象に残っております。

これは逆に、本市のほうから、網走でしたらば、オホーツク網走マラソン、土浦でしたらかすみがうらマラソン、たてばやしシャトルマラソンとか、こういう自治体のほうでもそういったマラソン大会やっておりますので、そういったものに参加して、エイドの協力なんかで天童市をPRするようなこともいいのかなと思ったところでございました。

日にちを見てみますと、オホーツク網走マラソンが9月、霞ヶ浦が4月、館林が2月のようでございます。これで、天童の名産品、網走はカニを提供していますけれども、天童何を提供できるかと考えたときに、9月にオホーツク網走マラソンのほうで、桃とかブドウが出てくる時期ですので、そういったものを提供してもいいのかなと思ったところでございました。

そうすることによって、天童をPRできるし、参加した方々がボランティアとして、そのエイドに配るような形で参加できるような気がするんですが、その辺いかがでしょうか。

◎熊澤輝市民部長 お答え申し上げます。

マラソン大会への市民の交流でございますが、網走のオホーツク網走マラソン、それから、土浦のかすみがうらマラソンのほうに、市民ランナーという形で交流をしております。

エイドにつきましては、網走のマラソンのほうにエイドを出しておりまして、シャインマスカットを提供しているということでございます。エイドの状況でございますが、今までは市民ランナーに同行した職員が、その人員で間に合っているという状況でございますので、できれば市民ランナーとして参加していただければと思っているところでございます。なお、旅費のほう2万円の補助という形

で補助させていただいているところでございます。

以上でございます。

◆三宅和広議員 市民ランナーとして参加できればいいんでしょうけれども、皆さんが走れるわけではないので、走れない方だっているわけなので、そういった方も参加できるようなことであれば、エイドだけを手伝うような形で参加していただくような方法もあるのかなと思うんですが、その辺、組み直すようなことというのはできないでしょうかね。

◎熊澤輝市民部長 答え申し上げます。

先ほど申し上げましたとおり、そんなに大人数が必要ないという今の状況でございます。ただ、お相手の自治体のこともございますので、そういう余地があるのかは、今後、相談してまいりたいと思います。

以上でございます。

◆三宅和広議員 御検討いただければなと思います。

今はエイドのことで申し上げましたけれども、最初に申し上げました観光パンフレットの配布とか、そういったものの参加というのはありなのかなという気がするんですね。今までですと、市と観光物産協会の方々、5、6人で行っていらっしゃるようにお聞きしましたけれども、そのメンバーのほかに市民として参加される方、4、5名程度を募って、そういった方々から観光パンフレットを配っていただいて、実際に話をさせていただいて、天童の魅力を生の声で伝えていただくというようなことも可能なのかなと思うんですね。

人数、今までに行っている方々もそうしたことをされているのかなと思うんですが、そういった肩書のついていない方が行って、交流するというのも一つの方法かなと思うんですが、その辺いかがでしょうか。

◎川股元昭経済部長 答え申し上げます。

網走等の物産展につきましては、天童市の観光物産協会のほうに業務委託をしております。市民の方が参加するとなると、運営自体に責務を持つことと

ともに、事故等に対する補償、そういったことにも対応が必要となってきます。

そういったことで、市民の方の物産展についての参加というのは、なかなか難しいかなというので御理解をお願いいたします。

また、運営に当たっても、実際、イベントの受入れ先の自治体の方からもいろいろと御協力をいただいている部分がありまして、そちらのほうで、さらに人数が増えるとなると、向こうのほうにもいろんな対応も負担もおかけするというところで、今のところ参加は難しいということで考えております。

以上です。

◆三宅和広議員 事故が起きたときの対応とか、そういったことであれば、掛け捨ての保険なんかもありますし、それから相手先に負担をかけるというのであれば、こちらのほうで負担をかけないような対策を講じた上で、参加することもありなのかなという気がしますので、その辺のところ、ぜひ、御検討いただければと思います。よろしくお願いいたします。

それから、この交流協定を結んでいる自治体との交流ということで、市で行っている交流事業のほかに、民間での交流というものもこれまで行われてきたおったようです。天童市観光果樹園連絡協議会さんのほうで、土浦、多賀城、それから館林のほうにでしょうか、幼稚園に訪問してラフランスを提供しておったり、それから、かつて山形県の将棋駒協同組合のほうで、66将棋を多賀城市の放課後児童クラブのほうに寄贈したというようなことがあったようでございます。

こういった民間の交流活動というものも推進していく必要があるのかなという気がします。その辺のところ、お願いをすることと、それから、実施するにはいろいろ経費的なことがありますので、補助制度を考えると、そういったこともあっていいのかなという気がします。その辺いかがでしょうか。

◎川股元昭経済部長 お答え申し上げます。

各団体におきまして、そういった友好都市との交流を深めていただいていることは、大変ありがたいことでございます。市の観光果樹園連絡協議会さんにおかれましては、ラフランスのPRキャラバンということで、そちらのほうには市



との連携事業ということで、市としまして人的な支援を行いながら実施しておるところでございます。また、以前、山形県の将棋駒協同組合さんのほうにおかれまして、66将棋を寄贈したという場合に至ったんですが、組合さんのほうに対して、市のほうから補助金を交付するような、そういった組合さんへのということになります。そういった対応を行っているということもございまして、改めて、交流事業への補助金を交付するというのは、ちょっといろいろ慎重に考える必要があるのかなというふうに思っております。

そのため、そういった助成が先にあるというわけではなくて、各団体において、交流を広めるような機運が高まるように、いろいろな団体で実施している事例などを紹介していく、そういったことが1つの手段ではないかなというふうに考えているところでございますので、よろしくお願いいたします。

◆三宅和広議員 補助金を使って集めようではなくて、お声がけをして集まってきたら考えようというようなことでいいのかなと思いますので、ぜひ、その辺のところ御検討いただければと思います。

それから、もう一つ、この交流ということ考えたときに、市民訪問団というような名称で募っていくというようなことをやっている事例があるような気がします。国際交流協会のほうだと思えますけれども、マロスティカとかマルボロのほうに派遣するような市民訪問団というようなことがあったりするようでございます。ただ、これ経費的に高くなっているこの頃、実施できないという状況がありますが、国内であれば、まだ経費もそんなにかけられないので、市民訪問団というのを募った形で相手先に訪れて、その交流事業を行うというようなこともありなのかなと思いますが、その辺いかがでしょうか。

◎川股元昭経済部長 お答え申し上げます。

市民がまとまって旅行に行くというようなところでございますけれども、以前、市民訪問団といいますか、そういった相手先のイベントに参加する、観賞するような旅行企画をしていたことがございました。

団体的な旅行ではございましたが、今現在、旅行というところが個人旅行にも変わってきておりまして、だんだんと参加者が減少して、そういった企画のほ

うが実現されていないような状況でございます。そういった市民が行くような旅行を普通に企画してもそういった状況でございますので、なかなか難しいかなというところではあります。何かそういったきっかけがないと、参加というのは増えてこないのかなというふうに思っているところでございます。

以上です。

◆三宅和広議員 いろいろ考えていただきたいなと思います。

最後に、一つ提案というか、交流を深めるきっかけになるのではないかなと思ったのが、先日、市立荒谷公民館の落成式があったときにお邪魔した際に、中川イセさんを紹介するコーナーがありました。

先日、天童市の異業種交流プラザのほうで、今田由美子さん、俳優の夢美子さんですけれども、中川イセさんの諦めない精神ということで講演がありました。「零(ZERO)に立つ」という演劇なんですけれども、こういったものについての紹介するような講演だったわけなんです。中川イセさんを使ってというか、紹介して網走に興味を持ってもらってというようなことも、あるのかなと思ったところでございます。

これDVDありますけれども、こういったものを上映するということではなく、実際に上演していただいて、市民の方に中川イセさんを知っていただいて網走を知っていただくというようなこともありなのかなと思いますが、その辺いかがでしょうか。

◎川股元昭経済部長 お答え申し上げます。

そういった上映することで、市民の方が関心を持つということは大変素晴らしいと思います。ただ、上映となると会場の手配とか、そういったいろいろな上映するに当たっての権限といいますか、そういったところも関係してまいりますので、今すぐにとは、ちょっと難しいのかなというふうに考えているところでございます。

以上です。

◆三宅和広議員 上映というか上演ですね。具体的なことは難しいかもしれま

せんが、ぜひ検討していただければと思います。

一つ目の質問はこれで終わりにしたいと思います。

相互交流協定締結している自治体との交流事業がより活性化するために前向きに、ぜひ御検討いただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

続きまして、カスタマーハラスメントのほうに移ります。

カスタマーハラスメント、自治体のほうで公務員が多く受けるカスタマーハラスメントということで、ちょっと調べてみますと、暴言ですとか、説教ですとか、長時間の居座りとか、複数回に及ぶクレームですとか、あとは暴力行為か金品の要求何かが多く見受けられるというようなことのようにです。迷惑行為は特定の住民が繰り返すようなケースも多いというようなことが調べてみますとあるようです。

昨日、天童市のカスハラ事例について答弁がありましたけれども、全く天童市でも同じような状況があるのかなということで伺いました。

先ほど御紹介いたしました法律改正を受けて、国のほうでは指針を定めるというふうになっております。その指針を定めて、それを受けて1年半後ぐらいまでに、それぞれの自治体で対応するというようなことになるようです。指針はこれからなんですが、間もなく公表されるものと思います。いろいろ調べてみますと、今のところはあまりはっきりしないというような、大ざっぱな内容でしか分からないようなところがあるんですが、ここで、東京都の例があるんで、これ非常に参考になるのかなと思っております。

東京都は、今年4月からカスタマーハラスメントの防止条例を制定しております。ですので、同じように天童市もつくってはという提案はいたしません。国が作りしましたので、そういった必要はないかと思いますが、その条例を施行するに当たって、昨年12月にカスタマーハラスメントの防止に関する指針を東京都独自でつくったり、それから、カスタマーハラスメント防止のための各団体の共通マニュアル、これ業界マニュアルを作成するための手引きなんていうものをつくって、現在、動いております。

これ、大変参考になるものかなと思っております。国の指針を待たなくても、これを見ながら天童市独自のものを考えていくことも可能なかなと思っております。多分、国で示される基準よりも、この東京都でつくったマニュアルとか

指針のほうが、具体的で分かりやすいのかなという気がしております。

この業界マニュアルの作成の手引きと、マニュアルの例として挙げているのが、カスタマーハラスメントの対策の背景、組織的な対応の必要性、マニュアルの位置づけ、カスタマーハラスメントの定義、カスタマーハラスメントに対する基本方針、顧客対応の考え方、カスタマーハラスメントへの対応、相談窓口の設置、再発防止の取組、研修の実施、それから取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止なんていうことが必要だというふうに書かれておりました。

先ほど、暴力的不当要求行為に対する職員マニュアルがあってということがありましたけれども、多分、東京都の示すマニュアルと比べたときに、この暴力的不当要求行為に対するマニュアルだけでは、カスタマーハラスメントにはうまく当てはまらない、もっと広い意味のものをつくらないと対応できないのかなという気がしております。ですので、東京都の指針とかマニュアルとかを参考に、天童市のマニュアルづくりを早急に進めてはいかがかなと思うんですが、その辺いかがでしょうか。

◎結城洋史総務部長 三宅議員の御質問にお答え申し上げます。

ただいま情報を頂きました東京都のマニュアルにつきましては、ちょっと私も勉強不足で、そちらまで目を通していなかったんですが、ぜひ、そちらも参考にさせていただきながら、今後の改定等に役立てていきたいと考えております。

議員おっしゃったとおり、法律のほうは、改正の法律は公布されたんですが、まだ厚生労働大臣がその指針をこれからつくるということが、その法律の中で義務づけられている、謳われておりますので、これから出来上がってくるものと思います。

私どもとしては、そちらも見ながら、議員おっしゃる東京都など先進的な取組をしているところも参考にさせていただきながら、併せて改定を行ってまいりたいと考えているところでございます。

以上です。

◆三宅和広議員 ぜひよろしくお願いいたします。

マニュアル策定のほかにも、いろいろ各自治体のほうで、カスタマーハラスメ

ント対応の対策というか対応をしておるようでございます。

山形市の場合ですと、外線電話の一部に通話内容の録音機能を取り入れたりしております。尼崎市は、外部の電話を全て録音するというようなことを取り組んでいるというようなことがあったり、あとネームプレートを変えるということで、天童市はもう既に換えられたということでございますので、これは対応済みなのかなと思いますが、あと、和歌山県橋本市ですと、カスタマーハラスメント撲滅宣言というものをマニュアルとかそういったもののほかにやって、周知を図るという意味だと思うんですが、そういったこともやっているようでございます。

こうした取組もマニュアル策定、マニュアルの中にそういったものも含まれるのかもしれませんが、そういったものも取り組んでいく必要があると思いますが、その辺いかがでしょうか。

◎結城洋史総務部長 お答え申し上げます。

議員おっしゃるとおり、私どもは、一事業所として職員を守るという、そういう立場を外にアピールしていかなければならない立場にあると思います。

今の例にあったような点ですとか、例えばカメラですとか、そういった物的なもので職員を守る一つの手助けになるのであれば、ぜひそちらのほうの整備も併せて、今後進めてまいりたいと考えているところでございます。

以上です。

◆三宅和広議員 カメラということがありましたが、カスタマーハラスメントが頻繁に起こるような窓口というものがもしあれば、その部分に防犯カメラというようなものも設置というようなこともあるのかなと思っておりますので、その辺も併せて、御検討いただければと思います。

今回の改正で、先ほど、今話題になりましたけれども、公布の日から起算して、1年6か月以内に政令で定める日に施行されるというふうになっております。指針のほうも今つくっているということで、間もなく出るのかなと思いますが、多分、来年の10月ごろに施行される可能性が高いのかなと思っております。

来年の10月となると1年3か月ほどあるわけなんです、早急に、職員の精神的負担軽減とか、安心して働ける職場環境を確保するという意味では、来年10月をゴールにするのではなく、今年の10月とか、来年の4月とか、その辺にマニュアル等制定するというようなことで、臨んでいただきたいと思いますね。

そうすることによって、民間企業に雇用管理上必要な措置を講ずる必要が出てくるんだということを周知していただければ、いいのかなと思っております。まず市が率先して取り組む必要があるのではないかなと思いますが、市長はその辺いかがでしょうか。

◎新関茂市長 職場の環境整備について、様々な御提言いただいて、誠にありがとうございます。

先ほど、総務部長のほうでお答えしたように、このカスタマーハラスメントに対する対応等については、マニュアルも含めまして、先ほど申しましたように電話機の交換も順次、進めておりますし、そういうことも含めまして、いろいろ考えてみたいと思っております。

あと、今回、三宅議員のほうから、このような御質問いただきまして、昨日の滝口議員の御質問のほうでも、いろいろ職場環境の改善ということで、いろいろな御提言ありました。要は、そういったいろいろクレームをいただく方の話を私も聞いておりますので、早速、情報を共有して、職員ひとりが対応して悩むのではなくて、職場全体で組織として対応できて、そして、市民の皆様によりよい行政サービスができるような職場環境づくりに、これからも邁進したいと思っておりますので、ぜひ、よろしくお願いしたいと思います。

以上です。

◆三宅和広議員 今、市長おっしゃられたように、カスタマーハラスメントに対して、マニュアルとかいろいろ対応することによって、職員の皆様方も安心して働けるようになりますし、それが結果的には市民サービスの向上につながるというようなことがありますので、ぜひ取り組んでいただければと思います。

これから、国のほうで指針が示されるわけなんですけれども、指針以外のこと

でも、いろいろ取組が必要かと思います。その辺のところも十分、御検討いただいて、安心して働ける就業環境を実現していただければと思います。

前向きに取り組んでいただけるように御答弁いただきましたので、以上で質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。