

## 議員質問への対応調書

|                                                                                                                                              |                   |          |      |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|------|---------|
|                                                                                                                                              |                   |          |      | 5070601 |
| 令和 7 年 6 月 定例会                                                                                                                               | 会派名               | みらいと維新の風 | 議員名  | 田中 詩織   |
|                                                                                                                                              | 担当部               | 総合政策部    | 担当課  | 職員課     |
|                                                                                                                                              | 答弁者               | 総合政策部長   |      |         |
| 質問・答弁月日                                                                                                                                      | 6月17日             |          |      |         |
| 質問形態                                                                                                                                         | 代表                | 委員会代表    | (一般) |         |
| 質問事項                                                                                                                                         | カスタマーハラスメント対応について |          |      |         |
| <p><b>【質問要旨】</b></p> <p>カスタマーハラスメント対策を進めていくにあたっての、市としての方向性をお聞かせください。</p>                                                                     |                   |          |      |         |
| <p><b>【答弁要旨】</b></p> <p>職員アンケートを実施し、本市の実態を把握したうえで、現行の「職場におけるハラスメント防止指針」および「ハラスメントに関する相談対応マニュアル」にカスタマーハラスメントを加える見直しを行うなどの必要な対策を検討してまいります。</p> |                   |          |      |         |
| <b>【対応方針・進捗状況】</b>                                                                                                                           |                   | 対応中      |      |         |
| <p>■対応方針</p> <p>職員アンケートを実施し、本市の実態を把握したうえで、「職場におけるハラスメント防止指針」および「ハラスメントに関する相談対応マニュアル」の見直しを行うほか、ポスターの掲示による啓発の強化等の必要な対策に順次取り組みます。</p>           |                   |          |      |         |
| <p>■進捗状況</p> <p>令和 7 年 8 月 職員アンケート調査を実施<br/>9 月 窓口等にポスターを掲示</p>                                                                              |                   |          |      |         |
| <p>更新日：令和 7 年 1 0 月 1 6 日</p>                                                                                                                |                   |          |      |         |