令和８年第６回定例会一般質問通告事項

	松　原　正　侍　議　員（市　民　連　合）	質問方式:一括質問方式
12 月 3 日	1「カスタマーハラスメント」の対応について 本市において 2026 年９月 28 日に「尾道市カスタマーハラスメント対応基本方針」が策定されました。この方針をどのように実効性のあるものにしていくのかをおたずねします (1) これまで本市において、職員が市民等からの過度な要求や威圧的な言動などによって、対応に苦慮した事例はありましたか。また、こうした事案について、どのような対応を行ってきましたか (2) 基本方針の策定によって、これまでの対応から何を変え、どのような体制や対策を構築しようとしているのか、市の考えをお答えください (3) 現場の職員が実際に対応する際には、どの段階でカスタマーハラスメントと判断するのか、また、どの段階で対応を終了するのかといった判断が難しい場合もあると思います。 カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断は、現場の担当職員に委ねるのか、それとも所属長や関係部署と協議した上で組織として判断する仕組みとなっているのでしょうか。職員が一人で抱え込むことがないよう、管理職が速やかに介入し、組織として対応する仕組みが徹底されているのか伺います。また、それぞれの場面に応じた対応マニュアルや具体的な手順は整備されているのかお答えください (4) 職員からの相談体制を整備するとともに、被害を受けた職員や対応に従事した職員に対して、必要な支援を行うとされています。 具体的に、どのような相談窓口を設置し、相談を受けた後、どのような支援をされますか (5) 全職員を対象とした研修や、管理職を対象とした対応訓練などを、実施されていますか (6) 市民と職員が互いに尊重し合う環境をつくるため、市民の皆様に対して、カスタマーハラスメントとはどのような行為を指すのか、市としてどのような対応を行うのかを、分かりやすく周知する必要があると考えます。 市民への周知や啓発について、どのように取り組みますか	

12 月 3 日	(7) 市の業務は直営だけでなく、指定管理者や委託事業者など、多くの民間事業者の協力によって成り立っています。 こうした市の業務に関わる方々についても、同様にカスタマーハラスメントから守られる必要があります。 指定管理者や委託事業者などに対して、本市の基本方針の趣旨を共有し、同様の対策を促していく考えはありますか (8) 中小企業や小規模事業者では、具体的な対応方法や相談体制の整備などについて、十分な対応が難しい場合もあるのではないでしょうか。 本市として、市内事業者に対して法改正の内容や具体的な対応方法について、どのような周知・啓発を行っていますか (9) 今回の基本方針によって、職員を守るための対応が明確になる一方、市民の中には、厳しい意見を伝えるとカスタマーハラスメントと判断され、十分に話を聞いてもらえなくなるのではないかと不安に感じる方もいるかもしれません。 市民の意見をこれまでどおり丁寧に受け止めていくために、正当な苦情や要望とカスタマーハラスメントをどのように区別していくのでしょうか。市長の見解をお聞かせください