

# 令和5年1月19日 部長会議 会議録（要旨）

- 日 時 令和5年1月19日（木）午前9時00分～午前10時00分
- 会 場 市役所 応接会議室・庁議室
- 出席者 市長、副市長、教育長、総務部長、危機管理防災担当部長、企画政策部長、市民環境部長、健康福祉部長、保健予防担当部長、次世代支援部長、経済部長（代理：産業振興課長）、建設部長、地域開発推進担当部長、議会事務局長、教育部長、文化創造担当部長、総務課長、総合政策課長（欠席）、財政課長、秘書広報課長、秘書係長

## 1. 開 会

## 2. 市長訓示

- 新型コロナウイルス感染症がなかなか収束しない中で新年がスタートしたわけだが、こういう時だからこそ一日一日を大切に、丁寧に仕事をしていただきたい。  
市民環境部で対応しているマイナンバーカードの申請等については、全庁協力体制のもとで行っているが、市民サービス向上のため、もうひと頑張りしていただくようお願いしたい。  
その一方で、最近はクレーマー等の報告が多くなっており、本日、副市長よりカスタマーハラスメント対策の話もあるようなので、丁寧に対応することはもちろんだが、過剰な嫌がらせ等に対しては、私としても毅然とした対応をしていく考えであるから、職員の皆さんは安心して業務に当たってほしい。

## 3. 会議事項

### （1）千曲市犯罪被害者等支援条例（案）及び見舞金給付要綱（案）について

【健康福祉部】

#### ◆説 明【健康福祉部長】【人権・男女共同参画課長】

（資料により説明）

- ① パブリックコメントの実施結果について
- ② 千曲市犯罪被害者等支援条例（案）について
- ③ 千曲市犯罪被害者等見舞金給付要綱（案）について

#### ◆協議結果

- 承認。

## 4. 各部課長からの報告事項等について（主なもの）

### 【危機管理防災担当部長】

《情報共有》

- ①千曲市消防団出初式について（1月15日（日）開催）

### 【企画政策部長】

《情報共有》

- ①長野県知事との県民対話集会について（1月14日（土）開催）
  - 大勢の皆さんにご参加いただきました。ありがとうございました。

## 【市民環境部長】

《情報共有》

- ①マイナンバーカードの申請受付状況について【資料1】
  - NTT ドコモさんや行政書士会をはじめ、職員の皆さんに協力をいただき 12 月 31 日現在、19 市中 1 位の申請率となった。
- ③マイナンバーカードの交付状況について【資料2】
  - 12 月 31 日現在、19 市中 5 位の交付率となっており、前回の 7 位から上昇した。職員の皆さんに改めて感謝する。
- ④デジタル田園都市国家構想推進交付金について

## 【健康福祉部長】

《情報共有》

- ①人権を守る市民集会の開催について（1月21日（土）予定）
- ②こころの健康講座「ゲートキーパー研修」の開催について（2月15日（水）予定）

## 【保健予防担当部長】

《情報共有》

- ①新型コロナワクチンの接種状況について

## 【次世代支援部長】

《情報共有》

- ①市内保育園における新型コロナウイルスの感染状況について

## 【産業振興課長】

《情報共有》

- ①戸倉上山田温泉 de ワインフェスタの開催について(信州千曲観光局主催で2月5日(日)予定)

## 【文化創造担当部長】

《情報共有》

- ①さらしなの里歴史資料館、古代体験パーク一帯での消防訓練の実施について(1月24日(火)予定)

## 【教育部長】

《情報共有》

- ①千曲市成人式について(1月7日(土)、8日(日)に開催)
- ②第 82 回国民スポーツ大会(信州やまなみ国スポ)について(令和 10 年度開催予定)
- ③県立高校の「再編・整備計画【三次】」の決定について

## 【教育長】

- 1 月 17 日に NHK のお昼のニュースでも報道されたが、小学生をターゲットにした脅迫メールが県内自治体でも確認されたことから、各学校と保護者宛に注意喚起のメールを配信した。当市には同様のメールは届いていないが、今後の動向を見ながら対応してまいりたい。

**【副市長】**

- 看板や案内板について、古い情報のものや劣化したものが散見されることから、改めて各課で点検し、整理していただきたい。
- カスタマーハラスメント（以下カスハラ）対策（企業）マニュアルが厚生労働省から出されている。カスハラについては、窓口や電話による長時間の拘束や一方的なクレームなど様々だが、市（組織）としても、職場環境配慮義務として対応していく必要がある。1人の職員が対応するのではなく、情報共有やバックアップ体制が大事であり、対応方法についてマニュアル化も必要である。加えて職員のための相談窓口の設置や管理職についても研修やスキルを身につけることが求められている。  
については、相談窓口やバックアップ体制、マニュアルの作成なども含め、早急に総務課でしっかりと整理して進めてほしい。

**【回答】**

**【総務課長】** 現に同様の問題事案があり、安全性管理規則では、未然に防ぐには不足している部分があることから、現在、マニュアルの作成や体制組織の整備について進めている。いずれにしても、そういった事案には1人ではなく部課長の対応も含め、複数人で対応するようお願いしたい。

**【市長】**

- これ（カスハラ）は日々起こっていることである。要求内容が妥当性を欠く場合と、要求内容は妥当だが実現するためのやり方が不相当な場合があるが、そのほとんどが后者であると思われる。「継続的にしつこく言ってくる」、「電話を切らない」という事例が多いと思うが、いずれにしてもその対応だけで職員は疲弊したり、業務に遅れが生じるなど影響が計り知れないことから、1日でも早い体制整備をお願いしたい。

**5. 閉 会**