

一般質問

- ・カスタマーハラスメント対策について
- ・市立病院の待ち時間対策とデジタル活用について



石川貴広

問 市役所内のカスタマーハラスメント事案の把握や相談体制について伺う

答 現在は各部署で個別に対応しておりますが、今後は事案の把握方法や相談・フォロー体制など、組織的な対応を構築し、指針としてまとめていきます。

問 判断が難しい事案への対応について伺う

答 職員個人の判断では一律の対応が困難であるため、職員が一人で抱え込むことなく、速やかに組織的な対応につなげられる体制の構築を進めていきます。

問 民間企業へのカスタマーハラスメント対策支援について伺う

答 現時点で具体的な支援策はありませんが、商工会等の関係団体と連携し、事業者への周知・啓発や情報提供に取り組んでいきます。

問 市立御前崎総合病院における待ち時間対策とデジタル活用について伺う

答 電子カルテシステムの更新に合わせ、診療や会計の待ち時間の見える化、オンライン予約やウェブ問診等のデジタル活用を検討し、患者満足度向上と職員負担軽減の両立を図っていきます。

問 順番確認システムなど小規模なシステムではなく、電子カルテ更新時の統合型システムを先行導入する考えについて伺う

答 電子カルテと連携しないシステムは業務負担が増える可能性があります。電子カルテと連携することで、患者サービス向上と業務効率化につながると考えています。

問 近隣自治体や病院とのデジタル連携について伺う

答 令和8年3月に御前崎市、掛川市、森町の2市1町で広域DX推進宣言を行っています。現在協議を始めており、市を交えた中東遠地区の近隣病院との連携において、デジタル分野で患者のストレス軽減やサービス向上につながる方策を検討していきます。



議会の様子は「YouTube」で配信されています。

一般質問

6月12日、4名が登壇
市政を問う

一般質問

- ・熱中症対策について
- ・ハラスメントをなくすために



阿形 昭

問 今年の夏も厳しい暑さが予想されます。熱中症は、どの年代の人にもなる可能性があります。特に高齢者は要注意ですが、高齢者に対しての熱中症対策を伺います

答 市内21ヶ所にクーリングシエルターを設置し、「熱中症対策アドバイザーあるいはアンバサダー養成講座」を令和2年度より行うなど、すべての市民を対象とした対策のほか、介護予防運動教室の指導者や地域のサロンなどを対象に講話を行うなど、高齢者の熱中症対策に努めています。

問 今年度、「公益通報窓口運営委託料」として369万4千円が予算計上されました。昨年度までは、通報窓口が市役所内の総務課でハラスメント被害を相談しにくいと思っていました。通報窓口を外部に変更した目的やいきさつを伺います

答 職員が高い使命感や倫理観を持って仕事に取り組むためには、一人一人がやりがいを感じ

じ安心して働ける職場であることが重要です。令和7年度に約3カ月間、第三者機関を通じて匿名で通報できる外部窓口を試験導入したところ、ハラスメントの予防などに十分な効果を得られたことから、令和8年度からは年間を通じて本格運用することいたしました。

問 ハラスメント疑い事案が発生した際、関係者のプライバシー保護や不利益を被らない配慮について伺います

答 ハラスメントの疑いが発生した際は、関係者の氏名や相談内容を必要最小限の範囲で取り扱い、情報漏えいを防ぐことが重要です。また、申告者だけでなく、行為者とされる側の人格や名誉にも配慮し、中立的に調査を進める必要があります。さらに、相談後の不利益な取扱いや噂の拡散を防ぎ、安心して相談できる環境を整えることが大切であると考えておりますので、その考えに準拠したシステムを導入しております。