

令和 8 年 6 月 24 日

養父市議会議長 谷 垣 満 様

予算特別委員会

委員長 深 澤 巧

予算特別委員会審査報告書

令和 8 年 6 月 3 日、本委員会に付託された事件は、審査の結果、下記のとおり決定したので、養父市議会会議規則第 101 条の規定により報告します。

記

1 審査年月日

令和 8 年 6 月 8 日（月）

2 審査結果

議案番号	事 件 名	審査結果
議案第 39 号	令和 8 年度養父市一般会計補正予算（第 1 号）	原 案 可 決 すべきもの
議案第 40 号	令和 8 年度養父市国民健康保険特別会計補正予算（第 1 号）	原 案 可 決 すべきもの
議案第 41 号	令和 8 年度養父市介護保険特別会計補正予算（第 1 号）	原 案 可 決 すべきもの

（別紙）審査内容等報告書

(別紙)

予算特別委員会 審査内容等報告書

議案第 39 号 令和 8 年度養父市一般会計補正予算（第 1 号）について

【質疑】録音機能電話を導入するに至った背景と目的、職員へのカスタマーハラスメントなどの実態と職務に与える弊害について、どのように把握しているのか。

【答弁】導入に至った背景として、カスタマーハラスメントに関する職員アンケートを実施した。回答では、カスタマーハラスメントを受けたことがあり、その内容は電話を含む長時間拘束の割合が高いものとなっている。また、カスタマーハラスメントを受けたことによる影響として、ストレスの増大、業務への意欲低下、健康被害などがあげられており、日常的に不安を感じる職員が多いことがわかった。

録音機能によって会話を要約し、ハラスメント対策につなげたり、業務への弊害をなくしたりすることを目的としている。

【自由討議】カスタマーハラスメントに関するアンケートの結果は見過ごせない実態であり、解消するためには導入は必要なものである。その上で、貴重な市民からの情報、緊急性、SOSを見逃すことのないように判別することにも努めなければならない。