

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)に係る 市民意見募集の実施結果について

1. 意見募集期間

令和8年8月21日(金)～令和8年9月11日(金)

2. 意見提出数

32件(2名)

3. 意見及び市の考え方について

【対応区分】

A:御意見を踏まえ、方針案に反映するもの	4件
B:御意見の趣旨が既に方針案に反映されているもの	0件
C:今後の施策や事業の参考とするもの	9件
D:御意見として承ったもの	19件

※意見ごとの対応方針は別紙のとおり

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
1	物事は大げさにしないで穏便に済ませる事が必要であり、相手の立場になって物事を考えるのが適切だと思います。長い人生の中でのほんのささいな出来事で争うのはやめましょう。 また、お子さんにも分かるようにカスタマーハラスメントの日本語訳を作ってもらいたい。	D	本方針は全ての市民の皆様に質の高い行政サービスを適正に提供するとともに、職員が安心して業務に従事できる職場環境を維持するために策定しております。職員一同、誠心誠意、適正なサービス提供に努めてまいりますので、市民の皆様におかれましても、ご理解とご協力をお願いします。 「カスタマーハラスメント」は、労働施策を所管する厚生労働省が定める指針において定められた言葉であり、一般的な言葉としても定着しつつあります。そのため、日本語訳を作成することは検討しておりませんが、伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針においては、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義しております。 (カスタマーハラスメントの定義) 行政サービスの利用者や来庁者等からの言動のうち、要求内容や要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の勤務環境及び心身の健康が害されるもの。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
2	これまで、政策決定への市民参加として行われてきたパブリックコメント制度を採用せずに、単に「カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)」に係る市民意見の募集」として、何か別の制度による意見聴取のようにされたのは、どのような理由があるのでしょうか。 また、意見募集が必要と考えた根拠に関して、「伊勢原市パブリックコメント実施要綱」に基づいて判断する一方で、意見募集の方法については、「伊勢原市パブリックコメント実施要綱」の規定とは別の方法で行うという今回の手法は、どのように意思決定されたのでしょうか。	C	本方針は組織内の行動基準を対外的に示すものではありませんが、市民の皆様にもご理解いただく必要があることから意見募集を行ったものであり、パブリックコメント実施要綱が想定する「市民生活に直接かつ重大な影響を与える規則等」には該当しないと判断しております。そのため今回の意見募集は「パブリックコメント制度」に基づき実施したものではありません。 今後はご意見を踏まえ、意見募集の趣旨や目的等わかりやすく説明するよう努めてまいります。
3	「市政の透明性と公正性を確保する制度」、「説明責任を遂行するための制度」とすると同時に、「市民参加の推進」を図る制度であることを明らかにするために定められた「伊勢原市パブリックコメント実施要綱」に基づいた手続きを否定して、独自に意見募集の体裁を整えたような今回の行為は、これまで約20年間にわたって、正しい運用が図られてきた伊勢原市のパブリックコメント制度の存続を揺るがす、決して容認されない行為と言わざるを得ません。 このような方法により、市民意見を聴取することは、正当な方法であると考えているのかお聞きします。	C	
4	今回の「カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)」に対する意見募集については、パブリックコメント制度によらないことが、非常に明白ですが、意見募集にあたって、そのことを市民に説明しないのは、どのような理由があるのでしょうか。	C	
5	このように、パブリックコメントの規定に逸脱した今回の事務手続きについては、職員課内での協議、総務部内のパブコメ所管経験者からの指導や助言、部長会議における協議、庁内の職員からの意見聴取、パブリックコメントを所管する市民生活部からの意見など、様々な御意見があったと思われます。 事務手続きの不備に関する、これらの貴重な意見は、反映されなかったのでしょうか。	C	

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
6	パブリックコメント実施要綱の第6条では、「実施機関は、前条の規定による公表を行う前に次に掲げる事項を市の広報紙及びホームページに掲載し、パブリックコメント手続の実施について予告を行うものとする。(1) 名称 (2) 意見等の提出期間 (3) 案等の入手方法」と定められています。 今回は、この「予告」の手続きは、どのような方法で、いつ実施されたのですか。 パブリックコメント制度以外の別の制度に基づく「意見聴取」という判断により、この「予告」の手続きは、省略されたのでしょうか。	D	今回の意見募集は、パブリックコメント実施要綱に基づく手続きではなく、組織内の行動基準策定の一環として実施したものであるため、同要綱第6条に定める予告及び同要綱第7条に定める意見等の提出に定める規定は適用しておりません。 また、今回の意見募集は行政手続法第39条に定める「命令等を定めようとする場合」に該当しないため、行政手続法の規定に関しましても該当いたしません。
7	行政手続法では、意見公募手続きを定める第39条において、その第3項で、「第1項の規定により定める意見提出期間は、同項の公示の日から起算して30日以上でなければならない。」と定められています。 また、同法第40条 意見公募手続の特例においては、「命令等制定機関は、命令等を定めようとする場合において、30日以上意見提出期間を定めることができないやむを得ない理由があるときは、前条第3項の規定にかかわらず、30日を下回る意見提出期間を定めることができる。この場合においては、当該命令等の案の公示の際その理由を明らかにしなければならない。」と定められています。 一方、「伊勢原市パブリックコメント実施要綱」第7条において、「実施機関は、前条第2号の意見等の提出期間を、意見等の提出開始の日からおおむね30日を標準として定めるものとする。」とされています。 今回は、この市が定めた「おおむね30日」という規定を大きく下回り、「22日間」という極端に短い期間が設定されました。 どのような理由によるものなのでしょうか。 また、行政手続法の趣旨に反して、その理由を事前に示さずに、意見聴取を実施したことについて、また、そのまま事務を続けていることについて、どのように評価されますか。	D	

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
8	今回の意見募集は、8月21日から開始されましたが、意見募集開始から12日目に発行された広報いせはら9月1日号に、意見募集の周知記事が掲載されました。また、22日間の意見募集期間の内、残すところ11日間であるにもかかわらず、今更「……御意見を募集します」と言うのは、些か作為的にも感じます。 広報いせはら8月1日号において、パブリックコメント(意見募集の)の予告をすべきであったと思われますが、どのように評価されますか。	C	広報いせはら8月1日号での予告が見送られた点につきましては、方針策定の準備状況と広報紙の編集スケジュールの兼ね合いによるものですが、結果として意見募集開始後の事後的な周知となったこと、また、残された期間が短い中での告知となったことは、配慮に欠けていたと反省しております。 また、事前の十分な周知や期間の確保を行わなかった点について、「作為的である」との疑念を抱かせる結果となったことを真摯に受け止めております。今後は、市民の皆様が余裕を持ってご意見を提出できる環境づくりを徹底してまいります。
9	今年5月に策定された基本指針と今回の対応方針とは、どのような位置付けになるのですか。今回の意見聴取に当たって、参考資料としての添付もなかったことから、特に関係性がないと考えると良いですか。もし、基本指針が上位であり、それに基づいた対応方針であるのなら、意見聴取にあたって必要な資料として添付すべきと考えます。	C	今回提示いたしました「カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)」は、「伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針」に基づく具体的な行動基準になります。今後は関連資料等添付するなど分かりやすい表示を行ってまいります。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
10	現在、「カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)」について、意見聴取が行われていますが、その上位に位置付けられると思われる「伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針」は、「市民参加推進指針」に基づく、パブリックコメントが実施されませんでした。一般的には、考えられないことですが、どのような理由によるものですか。	D	「伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針」につきましては、組織内の行動基準として策定したものであり、パブリックコメント実施要綱に規定する「市民生活に直接かつ重大な影響を与える規則等」には該当しないことから、市民意見の募集は行っておりません。
11	基本指針については、「伊勢原市職員の…」とされ、職員のための基本指針と読み取れます。今回の対応方針は、「(市民による)カスタマーハラスメントに対する対応方針」ということでしょうか。この視点の違いについて、意見聴取にあたって、事前に説明が必要であると思います。今後において、各方針の適切な運用を図るためには、その考え方の違いについて、市民に説明する必要があります。	C	ご指摘の通り、今回提示いたしました方針は、市民等からのカスタマーハラスメントから職員を守り、円滑な行政運営を確保するための「対応方針」であり、伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針に基づいた、より具体的な行動基準として位置付けております。今後、意見募集を行う際には、公表段階で各指針・方針の考え方や役割の違いについて分かりやすく明記いたします。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
12	基本指針における「基本的な対策」には、伊勢原市として行うべきことが列挙されています。考え方を示すために重要な基本指針の名称を、「伊勢原市の…」としないで、「伊勢原市職員の…」としたのは、どのような考え方があるのでしょうか。	D	「伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針」という名称を付した理由は、本件が職員に対するカスタマーハラスメントの防止に向けての対応基本指針になりますので、名称に「職員の」と入れております。
13	基本指針の基本的な対策として、「職員名簿や人事異動情報の公表、SNS等への不当な投稿に対する削除要請など職員の個人情報保護対策を強化します。」とあります。 公表とは、公的機関や企業などが正式な情報として世間に発表することをいいます。 つまり、伊勢原市が、自ら職員名簿などの情報を世間に発表した場合において、それが不適切であった場合には、それに対して、公表した伊勢原市が自ら削除要請することが示されています。 具体的には、どのような場合に、このような対応をされるのでしょうか。	D	指針における「公表」および「削除要請」は、主に伊勢原市以外の第三者が、職員の個人情報を無断で公開した場合や、悪意を持って流布させたケースを想定しております。事案が発生した際の具体的な対応方法といたしましては、組織として適切に関係機関への協力依頼や削除依頼等を行うことで対応してまいります。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
14	基本指針には、基本的な対策として、「職員名簿や人事異動情報の公表、SNS等への不当な投稿に対する削除要請など職員の個人情報保護対策を強化します。」とあります。 しかしながら、基本指針における基本的な対策等示されたこのことについて、対応方針では、触れられていません。 「削除要請など職員の個人情報保護対策を強化」に関しては、対応方針以外のどのような方法により、対応される予定なのですか。	D	削除要請など職員の個人情報保護対策の強化につきましては、より組織内の行動基準としての性格が強くなりますので、「伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針」における「基本的な対策」の項番3に定めるマニュアルにより具体的な対応方法を定めます。
15	「公務に支障が出るほどの面会要求」とは、求められている面会の内容が公務に支障を来すので、断るということなのか、面会要求があまりにも激しくて、公務に支障を来すため、面会を断るということなのか、断る理由を分かりやすいように、表現を工夫されたら如何でしょうか。	D	伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針では、「要求の内容が社会通念上不相当なもの」又は「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」をカスタマーハラスメントと定義しております。ご指摘の内容につきましては「面会の内容が公務に支障を来す」ケース、「面会要求があまりにも激しくて、公務に支障を来す」ケースいずれも包括するため「公務に支障が出るほどの面会要求」と記載させていただいております。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
16	ホームページ記載の本文中では、「暴言、威嚇、業務妨害(正当でない長時間の対応要求等)があった場合、市役所から退去を命じることがあります。」とされています。一方、添付された資料中の対応方針では、「暴言、威嚇、業務妨害(正当でない長時間の対応要求等)があった場合、市役所から退去を命じられることがあります。」とされています。前者の主語は「職員が」であり、後者の主語は「市民の皆さんは」と、入れ替わっています。この対応方針は、どちらを主体として、策定されたものでしょうか。 検討過程の議論が未整理のまま、方針(案)として示されたものと思われませんが、どちらが本当の方針(案)なのでしょうか。	A	ご指摘のとおり主体・表現が異なっておりましたので、表記を統一するよう修正いたします。
17	ホームページ記載の本文中では、「退去命令に3回従わない場合、器物損壊、凶器持ち込み、職員・来庁者への暴行などがあった場合、警察に通報します。」とあり、通報する強い意志が示されています。一方、添付された資料中の対応方針では、「退去命令に3回従わない場合、器物損壊、凶器持ち込み、職員・来庁者への暴行などがあった場合、警察に通報することがあります。」とされ、通報の可能性を示唆するにとどまっています。 検討過程の議論が未整理のまま、方針(案)として示されたものと思われませんが、どちらが本当の方針(案)なのでしょうか。	A	
18	ホームページ記載の本文中では、「暴言や長時間にわたる同様の主張(30分を目安)がある電話や窓口対応は、警告後に対応を打ち切ることがあります。」とされています。一方、添付された資料中の対応方針では、「暴言や長時間にわたる同様の主張(30分を目安)がある電話は、警告後に打ち切られることがあります。」とされています。前者の主語は「職員が」であり、後者の主語は「市民の皆さんは」と、入れ替わっています。この対応方針は、どちらを主体として、策定されたものでしょうか。 検討過程の議論が未整理のまま、方針(案)として示されたものと思われませんが、どちらが本当の方針(案)なのでしょうか。	A	

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
19	対応方針では、「暴言、威嚇、業務妨害(正当でない長時間の対応要求等)があった場合、市役所から退去を命じる(命じられる)ことがあります。」とされていますが、退去を命じるのは、「市役所」ですか。「職員」ですか。「伊勢原市」ですか。 それとも、「市役所からの退去」で、市役所の建物の外に出ることを言うのでしょうか。その場合、他の公共施設は、別の規定を設ける必要があるのでしょうか。	D	伊勢原市庁舎管理規則第13条において、同規則第12条に定める禁止行為に違反する者については、市長が退去を命じることができるとされております。具体的な現場での判断および告知は、市長から権限を受けた市職員が行います。 「市役所から」とは、伊勢原市庁舎管理規則に定める庁舎であり「市において市の事務若しくは事業に供する建物、その敷地及びこれらに属する工作物で市長の管理に属するもの」からの退出を指します。そのため、市役所以外の他の公共施設においても、適正な管理運営を妨げる事案が生じた場合は、同様の考え方に基つき、施設管理者として毅然と対応いたします。
20	「市役所から退去を命じる(命じられる)ことがあります。」や「職員・来庁者への暴行など」は、市役所本庁舎のみを対象にして、対応方針を作成されたように感じます。伊勢原市には、市民文化会館など様々な施設で、市の職員が日夜仕事に励んでいます。人事管理の総括を所管する総務部としては、このような出先機関等で働く、多くの仲間の職員のことも念頭に入れて、対応方針を作成して欲しいと思います。 なお、総合運動公園体育館や武道館、伊勢原シティプラザ、自転車等駐車場においては、この対応方針の対象となるのでしょうか。また、各自治会に管理をお願いしているコミュニティセンターは、この対応方針の対象となるのでしょうか。さらに、市職員(校務整備員・給食調理員)も働いている市立小学校・中学校は、この対応方針の適用になるのか、それとも別の対応方針が定められるのでしょうか。	A	ご意見を踏まえ「市役所から」という表現については「市役所等から」に、「職員・来庁者への」という表現については「職員・来庁者・利用者への」と修正させていただきます。 なお、本方針の考え方は、市役所本庁舎のみならず、市において市の事務若しくは事業に供する建物、その敷地及びこれらに属する工作物で市長の管理に属するものに適用されます。市が管理責任を負うべき事案や市職員が関与する事案については、本方針に基づき市として適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
21	対応方針(案)には、「退去命令に3回従わない場合、器物損壊、凶器持ち込み、職員・来庁者への暴行などがあった場合、警察に通報します(通報することがあります)。」とありますが、退去命令とは、法的根拠に基づく命令でしょうか。それとも、退去要求のことでしょうか。 また、「3回従わない場合」とありますが、「不退去罪」が成立するものと考えたと思われますが、「3回」とは、法的根拠に基づいた規定でしょうか。それとも、目安としての「3回」でしょうか。なお、公表される対応方針に、「3回」と明記することのメリット・デメリットも考慮された方がよいと思います。	D	本方針における「退去命令」は、伊勢原市庁舎管理規則に基づく退去命令を指します。また、「3回」という基準は、法的根拠に基づくものではなく、繰り返し命令を行ったにもかかわらず退去されない場合であり、「目安」として設定しております。
22	「特定の役職・属性・立場を問わず市の業務に係るあらゆる関係者に適用されます。」とありますが、具体性がありません。対応方針に定める場合には、それぞれの人によって、解釈が異なるないように、具体的に示す必要があります。	D	行政サービスは多種多様な場面で行われており、対面での来庁者のみならず、事業者、電話・メールによる相談者、さらには施設利用者など、市の業務遂行に関わりを持つ方は多岐にわたりますので、どのような立場の方であっても該当する旨を表現したものとしています。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
23	基本指針の「3 カスタマーハラスメントへの対応」には、「職員は、市民の皆様からのご意見やご要望には、様々な事情に配慮し、真摯に聞き取りを行ったうえで、適切な対応や丁寧な説明に努めます。」と記されています。非常に大切なことが書かれており、市民の理解を得るためには、非常に重要です。 しかし、残念ながら、今回の対応方針には、記載がありません。他市のカスタマーハラスメントに関する方針等をみると、その第1行目に、職員としての責務が示されています。伊勢原市の対応方針においても、まず冒頭において、しっかりと示すべきと考えます。 なお、伊勢原市では、「適切な対応や丁寧な説明に努めます。」と、努力することが書かれていますが、他市では「丁寧かつ真摯に対応します。」と言い切っていたり、「市民の皆さんからのご意見・ご要望は、私たちの業務を進める上で非常に大切なものですので、まずはしっかりとお話を伺い、その上で分かりやすく説明し、市民の皆さんに納得し、信頼していただけるよう、これまで以上に努めてまいります。」と決意が表明されています。 原案どおり、努力することにとどめるのか、再度の検討をお願いします。	C	「適切な対応や丁寧な説明に努めます。」という表現は、市民の皆様の声に耳を傾け、相手の立場に配慮した誠実な対応を全職員が徹底するという、決意を込めたものです。 「第1行目に職員としての責務を示す」という点などの指針の構成につきましては、より市民の皆様に信頼いただける方針とするための重要な視点として、今後の参考とさせていただきます。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
24	添付された資料中の対応方針では、「市民の皆様におかれましても、互いに尊重し合える関係づくりにご理解とご協力をお願いいたします。」と最後に締めくくられています。 対応方針中には、「互いに尊重し合える関係づくり」に関する記載は一切ないことから、あまりにも唐突すぎることに違和感を覚えます。 言葉を飾ることで、その意図が透けて見えてしまうということがありますので、注意された方が良いでしょう。	C	対応方針の結びの言葉における構成上の違和感や表現に対するご指摘につきまして、今後の方針作成における改善の参考とさせていただきます。
25	基本指針には、「カスタマーハラスメントへのマニュアルを作成し、対応方法・手順を明確にします。」との記載があります。対応方針では、触れられていませんが、このマニュアルは、今後において作成されるのでしょうか。また、市民に対しては、公表されるのでしょうか。	D	基本指針に掲げておりますカスタマーハラスメント対応マニュアルにつきましては、職員が組織として統一的かつ迅速に対応できるよう策定を進めております。 なお、本マニュアルは、職員の具体的な対応手順等を定めた内部資料ですので、公表は予定していません。
26	基本指針には、「電話の録音等、職員が安心して職務を遂行するために必要な庁舎等の環境を整備します。」との記載があります。対応方針では、触れられていませんが、この電話録音機は、既に設置されたのでしょうか。今年度設置予定なのでしょうか。	D	基本指針に記載の電話録音機については、本庁舎・分室・分庁舎における外線電話について令和8年9月24日より全通話録音機能を導入としております。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
27	資料の閲覧場所として、「市役所1階ロビー(正面玄関入口左手)、市役所3階職員課、市内公民館、市内図書館、市民活動サポートセンターでも閲覧できます。」とありますが、伊勢原市立図書館は、「市内図書館」ではなく、「市立図書館」とされた方が良いと思います。また、「市民活動サポートセンター」ではなく「いせはら市民活動サポートセンター」とされた方が、普段馴染みのない人でも、場所の特定が容易であると思います。	D	ご意見として承ります。
28	現在、伊勢原市パブリックコメント実施要綱第8条に基づく「結果の公表」が、市公式ホームページにより、市民に対して丁寧に行われており、令和6年度以降のパブリックコメント実施案件について、「提出された意見・提案等の内容」と「その対応方針」が、掲出されています。 今回の「カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)」に関しても、意見募集の結果として、「提出された意見・提案等の内容」と「その対応方針」が、公表されるのでしょうか。	D	今回実施した意見募集につきましては、「パブリックコメント制度」に基づくものではございませんが、いただいたご意見につきましては、実施結果の公表をさせていただきます。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
29	伊勢原市パブリックコメント実施要綱第9条には、「実施機関は、収集した個人情報について伊勢原市個人情報保護条例(平成10年伊勢原市条例第27号)に従って適切に取り扱わなければならない。」という規定があります。 また、意見提出用紙の注意事項にも、「御記入いただいた個人情報につきましては、伊勢原市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に基づき、適切に管理いたします。」と記されています。 この個人情報保護の観点を考慮して、市役所内部での情報共有は、どのような範囲で、どのように行われるのか、市民への周知を念頭に、要綱改正の際などに、検討された方が良いと思われます。	D	いただいたご意見に伴う個人情報については、所管部署内のみで取り扱うこととしております。
30	この対応方針には、退去命令や警察への通報など、職員による具体的な行動が示されています。職員個人の判断に委ねるのではなく、組織として対応するために、相談窓口の設置を検討されては如何でしょうか。	D	カスタマーハラスメントへの対応については、原則所属長を中心とした各所属での対応となりますが、事案の集約にかかる報告窓口については職員課を窓口としております。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
31	「伊勢原市庁議規程(平成11年6月2日 訓令第6号)」では、市行政の運営全般にわたる重要事項について意見調整を行う場として、「部長会議」が位置付けられています。 「公共施設の使用料の定期見直しに係るパブリックコメントの実施について(企画部)」に関しては、9月17日から10月16日までの30日間、パブリックコメントが実施されることから、8月17日開催の部長会議において、その概要の報告があったことが、市公式ホームページで紹介されています。 一方、「カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)に対する意見募集」については、8月21日から9月11日までの22日間、意見募集が実施されていますが、部長会議での報告は、省略されたようです。職員からの意見聴取も、省略されたのでしょうか。 企画部と総務部の対応が異なるのは、どのような理由によるものですか。	D	本方針の策定にあたっては、庁内の関連部局による調整を行い、内容についても部長会議へ報告し、職員に対し庁内での意見聴取を行ったうえで、組織全体で方針の検討を進めております。

カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)への意見と対応方針について

No.	意見・提案等の内容(要約)	対応区分	対応方針
32	今回の市民意見募集においては、伊勢原市パブリックコメント実施要綱の定めに反する「予告の不実施」「意見募集期間の短縮」「短縮理由の欠如」「パブリックコメントの非表示」など、その事務手続きにおける不備が目立ちます。 これは、伊勢原市のパブリックコメント制度の適正な運用を阻害するものであり、市民参加推進指針の理念を軽視するものと、残念ながら言わざるを得ません。 そこで、提案があります。今回の案件における事務的な不備等を見直し、再度のパブリックコメントを実施することを提案いたします。伊勢原市の要綱では想定されていませんが、他市の例も参考にしながら、所管である市民生活部と協議されては如何でしょうか。 また、今回の意見聴取が、「パブリックコメントではない」ということであれば、改めて、市の要綱に基づくパブリックコメントを実施する考えは、ありますか。	D	本案件は、組織内の行動基準を定めるものであり、今回の意見募集につきましても「パブリックコメント制度」に基づくものではありません。本方針は、パブリックコメント実施要綱が想定する「市民生活に直接かつ重大な影響を与える規則等」には該当しないと判断しておりますので、再度のパブリックコメントを行うことは考えておりません。