

くじ番号	7	受付番号	1 番
一 般 質 問 通 告 書			
須 恵 町 議 会 会 議 規 則 第 5 8 条 の 規 定 に よ り 通 告 し ま す。 令和 7 年 5 月 27 日 須 恵 町 議 会 議 長 殿 通 告 議 員 平 山 諭			
表題	カスハラの実態と対策は	質問の相手	町長
質問事項	質問の要旨		
役場・学校におけるカスハラ実態と対策について	顧客からの理不尽なクレーム、威圧的な態度、過剰な要求などの行為、いわゆるカスハラ（カスタマーハラスメント）は、今や多くの企業・医療福祉において深刻な社会問題となっています。 カスハラ対策は、職員からの相談体制整備、対応マニュアルの策定、教育・研修、メンタルヘルス対策、法的対応の整備、組織全体の意識改革等、様々な対策が必要だと言われています。そこで、須恵町役場や学校におけるカスハラの実態と対策について伺います。 （１）過去１年でカスハラは何件発生していますか。（役場・学校） （２）現在把握しているカスハラにはどのような事例がありますか。 （３）カスハラを繰り返す事例はありますか。 （４）カスハラとは何か、町民への周知はされていますか。 （５）カスハラの研修やマニュアル作成は行っていますか。 （６）実際に発生しているカスハラへの対応はどうされていますか。 （７）カスハラを受けた（受けた場合の）職員のメンタルケアはされていますか。 （８）暴力行為発生時やSNS等にさらされた場合の対処方法はありますか。 （９）カスハラを未然に防ぐための対策はありますか。 （１０）職員を守り切る見解と町としての今後の展望は。		