

R8 4月  
施行予定

# 安心・安全の職場でさらなる市民サービス向上を カスハラ防止条例 検討委員会がスタート

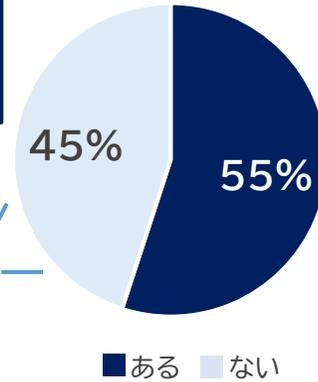
市長記者会見資料  
7 . 7 . 1  
カスタマーハラスメント  
対 策 室

## 松本市役所に対するカスタマーハラスメント

### 職員に対するクレームが悪質化

- プライバシーの侵害
- 長時間の居座り
- 執拗な要求
- 大声での恫喝 等

松本市職員の  
カスハラ経験(直近2年)



R6.11 カスハラに関する実態を把握するため、職員アンケートを実施

## 庁内におけるカスハラ対策 取組みの柱

### 職員名札の記載を変更(R6.7)

顔写真を廃止・苗字のみをひらがなで記載



### 通話録音装置を設置(R7年度中)

- ◇カスハラ事案の証拠保全
- ◇通話内容の正確な記録

### カスハラ対策室を設置(R7.4)

- ◇職場巡回の実施(1日2回)
- ◇市職員からの相談窓口の設置  
【実績】福祉・税関係課を中心に27件(3か月)
- ◇カスハラ対策研修の実施
- ◇カスハラ通信の発行による職員の意識啓発

### 条例を制定・マニュアル化(R8.4)

- ◇行政の取組みによる民間企業への波及
- ◇社会全体のカスハラ防止を加速

## 松本市カスタマーハラスメント防止に関する条例 検討委員会

### メンバー

所属等	氏名
明治大学政治経済学部教授	牛山久仁彦氏
弁護士	林一樹氏
社会保険労務士	山本綾子氏
信州大学経法学部准教授	箕輪さくら氏
松本市町会連合会副会長	栗田幸一氏
松本市職員労働組合執行委員長	一ノ瀬幸治氏

### 主な検討事項

不当な要求行為の定義

防止に向けた庁内体制

庁内の統一的な対応方法

民間へ準用可能なマニュアル

### スケジュール

第1回  
7/3

R7.7~11 検討委員会による協議

R7.12 パブリックコメント実施

R8.2 カスハラ条例案提出



# いつでも料金確認 登録者は割引も 便利でお得な 上下水道WEB照会サイト

市長記者会見資料

7 . 7 . 1

営 業 課

- ✓ 水道事業の財政ひっ迫 【施設の更新・耐震化：支出増↗】【人口減少・節水意識の高まり：収入減↘】
- ✓ 経費節減のため R4サイト開設 … 納入通知書 ペーパーレス化
- ✓ サイト登録者増 + R8～水道料金改定 で 健全な経営を

登録率 **3.3%**  
(R7.6.26時点)

## 登録者 のメリット

- 過去2年間&次回の料金・水量 **いつでもどこでも確認可**
- 利用状況 **グラフ化**  
⇒ **家計管理**にも◎
- 料金・水量証明書  
窓口・郵送での手続き(手数料200円) **不要に**



## 松本市 のメリット

- 納入通知書 不要に ⇒ **印刷費・郵送料減**

1通あたり  
**92.18円**

登録率**10%増(13%)**

年間約**800万円減**見込み

さらに

口座振替利用者増により収納手数料  
年間約**100万円減**見込み

- 料金・水量証明書 発行減 ⇒ **事務負担減**  
(R6対応数:69件)

さらに **口座振替利用者 R8.4検針分～ 100円減額**  
(1回の支払いにつき)



# いつでも料金確認 登録者は割引も 便利でお得な 上下水道WEB照会サイト

市長記者会見資料

7 . 7 . 1

営 業 課

## 01 メールアドレス登録

松本市ホームページから  
照会サイトにアクセスし  
メールアドレスを登録



### メールアドレス入力

メールアドレスを入力してください

**必須** メールアドレス

**必須** メールアドレス  確認のため再入力してください  
(確認用)

## 02 会員情報登録

メールで通知されるURLに  
アクセスして会員情報を入力

### 会員情報登録

会員情報を登録してください

**必須** 水道番号  -  (注) 8桁 - 3桁の形で入力してください。  
(半角数字 「例: 012」)

**必須** 氏名 (使用者氏名)   
(注) 全角で氏名を入力してください。  
(全角 「例: 水道 太郎」)

**必須** フリガナ   
(全角カナ 「例: スイドウ タロウ」)

## 03 ID・パスワード発行

約1週間後、  
ログインIDとパスワードが  
記載されたハガキが届く

