

令和7年12月2日

古河市議会議長 青木 和夫 殿

古河市議会議員 (3番) 立川 徹

一般質問通告書

令和7年12月9日（から令和7年12月19日まで）の第4回古河市議会定例会において、古河市議会会議規則第62条第2項の規定により、一般質問の通告をします。

なお、質問方式は、古河市議会基本条例第11条第1項に規定する（一括質問一括答弁方式 ・ 一問一答方式 ）で行います。

| 大項目 | 質問事項 | 質問要旨（具体的内容） | 答弁を求める者 |
|-------------------------------|-------------------------|--|------------|
| 1. 違反建築物・違反工作物の把握と是正体制の強化について | (1) 現状把握と課題認識について | ①現状の本市における違反建築物・違反工作物について、件数や類型などの把握状況を伺う。 ②過去5年間の是正実績について伺う。 | 所管部長 |
| | (2) 通報・相談への対応体制について | ①違反建築物・違反工作物に関する通報や相談の窓口があるのか伺う。 ②相談受付から現地確認、是正勧告に至るまでの業務の進め方について伺う。 | 所管部長 |
| | (3) 市民への啓発と協力体制づくりについて | ①違反建築物・違反工作物がもたらすリスクや適法性の重要性について、市民への啓発状況を伺う。 ②広報やSNS、相談会などを活用した市民への啓発強化について、市の所見を伺う。 | 市長 所管部長 |
| | (4) デジタル化による管理と情報共有について | ①違反建築物・違反工作物の所在地や対応状況、危険度などが庁内で共有されているのか伺う。 ②管理台帳のデジタル化が活用されているのか伺う。 | 市長 所管部長 |

| 大項目 | 質 問 事 項 | 質 問 要 旨（具体的内容） | 答弁を求める者 |
|--|--------------------------------|---|------------|
| 2. 市役所窓口における カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策の強化について | (1) カスハラの現状把握と市としての認識について | ①現在、本市で把握しているカスハラ事案の件数、傾向を伺う。 ②窓口や電話対応などにおけるカスハラについて、本市の問題認識を伺う。 | 市長 所管部長 |
| | (2) 窓口での安心安全な環境づくりについて | ①市役所窓口や出先機関における、監視カメラの増設、レイアウト改善、退避スペースの設置など、これまでの安全対策の取り組み状況を伺う。 | 市長 所管部長 |
| | (3) 電話対応時の録音システム導入について | ①本市においても、代表電話や担当課の電話に自動録音システムを導入する考えがあるのか伺う。 ②録音の旨を案内することによる抑止効果について、どのように考えているか所見を伺う。 | 市長 所管部長 |
| | (4) カスハラ対応マニュアル・職員研修や啓発の充実について | ①カスハラ対応マニュアルの整備・改訂、及び職員研修などの現状を伺う。 ②暴言、迷惑行為の禁止を明確に伝えるポスター掲示やHP、広報やSNSによる啓発の現状を伺う。 | 市長 所管部長 |