

質問の件名及び質問の要旨（質問時間）	答弁を求める者
1 本市庁舎の安心安全と利便性の向上について （４０分） 私たちが市民生活を送る上で、市役所は欠かせない存在です。市役所庁舎には高齢者や障害者、妊婦やベビーカーを押しての保護者などが各種手続きや相談、会議などで来庁されます。その他にも住民が安心して暮らせる環境を整えるため多岐にわたる行政サービスを提供しており市役所は地域社会の基盤を支える重要な役割を担っています。 このように、地域住民にとって身近な行政機関であることの反面、多くの人が訪れる場所であるため、不特定多数の訪問者が出入りすることができる公共施設となります。来庁者が安全に利用することができることは非常に重要です。 全国的に数件ですが、市民が市庁舎窓口で行政サービスに対する不満などを伝えるため来庁され、意向に添う返答が得られない場合や生活保護の打ち切りに不満をもち庁舎窓口職員に暴力を振る場合や刃物で脅したり、可燃性の液体を捲き放火をするなどし、窓口職員が怪我をする事件が発生しております。他にも窓口にて大きな声を発する場合やテーブルなどを叩く行為などにより周りの方に恐怖を与えてしまうこともあると考えます。特にこどもを連れての保護者には大変苦痛な体験となってしまいます。このような行為などが庁舎内で発生した場合には、本市職員に冷静に対処していただく必要が求められ、庁舎内の危機管理は日頃より整備しておかなければなりません。 また利便性の面からも市民が庁舎をより快適に利用できる施設として整備を進めていく必要もあると考えます。例えば今後の赤ちゃん駅の更なる整備や駐車場の利便性、車いすが必要な方の庁舎内の安全な移動、来庁者が集える場所の提供などや夏の暑さをしのげる場所の提供など多方面に市民の方が気軽に利用できることも大切です。	市長

質問の件名及び質問の要旨（質問時間）	答弁を求める者
今後、将来の本市庁舎をどのように安心安全で便利な施設に発展させるとともに、大きな災害が起こった場合の災害対策本部としてどのように整備する必要があるのか以下質問いたします。 （１）窓口でのカスタマーハラスメントへの対応について ア 現状の対策について イ 来庁者への配慮について （２）災害対策本部としての整備について ア ライフラインの確保について イ 消防団との連携について （３）庁舎利用時の安全と利便性の向上にむけて ア 火災発生時の来庁者への避難誘導について イ 赤ちゃん駅の利用状況と今後の整備について ウ 急病者への AED 使用について エ 障害者への配慮について （４）市民課などの窓口業務と各種手続きの今後について ア スムーズな窓口対応の取組について イ 手続きのオンラインサービス化の拡充について	