

受付番号	4	受付月日	令和6年11月18日 午前9時24分
------	---	------	-----------------------

東郷町議会議長 加藤宏明 殿
 東郷町議会議員 会派名 国民民主党
 議席番号 2 番氏名 加藤のぶひさ

一 般 質 問 通 告 書

東郷町議会会議規則第59条第2項の規定により、次の事項について質問（一問一答方式・一括質問方式）したいので通告します。

記

No. 2 - 1

質 問 事 項	質 問 要 旨	答 弁 者
1 保護猫及び地域猫について	昨年度9月議会において保護猫及び地域猫に関する一般質問を行ったがその後の進捗を伺う。 (1) 昨年と同質問以降、町内の保護猫及び地域猫に関する団体が活発化しているが行政との協力関係は進展しているのか伺う。 (2) 10月初旬町内にて多頭飼育の問題が顕在化し、その対応に追われている団体との情報共有はできているのか伺う。 (3) 昨年の一般質問時に猫に対する苦情、相談件数は令和3年度の相談2件、苦情3件、令和4年度の相談2件、苦情4件と答弁いただきましたが令和5年度の件数及び令和6年度の現状を伺う。 (4) 昨年の一般質問時に猫を保護して欲しいという相談に対し愛知県動物愛護センターに対応を依頼しているという答弁だったが現在もその様にしているのか伺う。 (5) 昨年の一般質問の町長答弁で、前向きな答弁をいただいたが現在進行中の取組を伺う。	町長 担当部長
2 窓口業務におけるカスタマーハラスメントへの対応について	あらゆる業種において顧客満足を求める中、役場業務においても業務に対する質が求められている。一方で過度な顧客からの要求も取り上げられることが多くなりカスタマーハラスメントの問題も一般的となってきた。 そこで、本町町民の利益を守り、また役場職員の業務遂行のために、カスタマーハラスメントを予防する観点から伺います。	町長 担当部長

（注）要旨は、具体的に記載すること。

質 問 事 項	質 問 要 旨	答 弁 者
	(1) 窓口に来訪された方への対応は誰が行うのか各課の手順書等マニュアルがあるか伺う。 (2) 昨今では電話対応を同様の観点より録音を行う等、記録として残すことが増えてきている。そこで窓口に来訪された方の来訪記録等があるのか伺う。 (3) カスタマーハラスメントのマニュアル等の対応策は検討されているか伺う。	

(注) 要旨は、具体的に記載すること。