

| 順位 | 氏名（議席） | 発言の要旨 |
|-----|----------|--|
| 1 2 | 石川 浩司（4） | <p>1. 富士市役所並びに出先機関でのシステム障害による影響と今後について</p> <p>本年1月5日、市役所並びに出先機関でシステム障害が発生し、証明書の発行をはじめとした市民対応に通常より長い時間を要する事態となり、市ウェブサイトで、市民に対し、お詫びのコメントも発表されていました。</p> <p>1月5日は仕事始めであり、初日からのシステム障害は、市民サービスはもちろん、ほかの業務にもかなり大きな影響が出たと聞いております。</p> <p>また、新聞報道では、年末年始の休庁期間を利用して、システムの更新を行ったが、仕事始めの5日から市役所のみならず出先機関でも影響は出ているとのことでした。</p> <p>そこで、システム障害が発生した状況並びにその後の対応を踏まえ、以下質問します。</p> <p>(1) 今回のシステム障害は、なぜ発生したのか。</p> <p>(2) システム障害は、どのくらいの期間で復旧できたのか。</p> <p>(3) システム障害は、市民サービス並びに職員の業務にどの程度影響があったのか。</p> <p>(4) 今回のシステム障害の原因と責任の所在ははっきりしているのか。</p> <p>(5) 今回の事例を踏まえ、今後の通信及びシステムの障害対応については検討しているのか。</p> <p>2. 富士市役所における職場環境と各種ハラスメントの対応について</p> <p>時代の変化により労働環境も大きく変化しています。企業においてはこれに対応したモラルを求められており、市役所でも同様であります。従来より重要視されている各種ハラスメントへの対応は、企業にとっては常識とされています。その内容は、企業のウェブサイト（会社案内）に当然のごとく掲載されており、重要な位置づけで取り組まれています。</p> <p>市役所で働く職員も同様で、求めているのは労働環境、賃金、福利厚生への満足度だけではなく、仕事に就く意欲や相談しやすい体制、人間関係のよさが重要視されています。</p> <p>令和6年4月に富士市でもカスタマーハラスメント対策が含まれたマニュアルが作成されました。市議会でも本年2月5日にハラスメントについての研修会を行うなど、身近な問題として取り組んでおります。</p> <p>そこで、マニュアル作成後の対応と今後の取組について、以下質問します。</p> <p>(1) マニュアル作成後だけでなく、作成前から寄せられている各種ハラスメントの相談について、問合せ件数などは把握しているのか。</p> <p>(2) 各種ハラスメントの相談窓口は周知徹底されているのか。</p> <p>(3) 市議会でも研修を行ったが、本人が気づかないうちに職員に対して行っているハラスメントに特徴的なものはあるのか。</p> <p>(4) 今後、相談しやすく働きやすい職場にするためには、やはり事例を含め職員に対する教育や啓発活動を実施することが重要であると考えがいかか。</p> |