

小美玉市総合計画審議会 第1 専門委員会 協議録

開催日時	令和8年5月25日（月） 10：00～10：40
場 所	小美玉市役所本庁 第2会議室
出席者	馬渡剛会長、木村利夫委員、藤田恵弘委員、鈴木祥文委員
欠席者	なし
事務局職員	植田市長公室長、植田政策企画課長、海保政策企画課長補佐、代々城主幹（記録者）
所管課職員	植田市長公室長、植田政策企画課長
内 容	1 開会 2 所管による説明 (1)小美玉市のあしたに向けた基盤づくりの取組を促進 4 質疑 5 評価 5 閉会

	(1)小美玉市のあしたに向けた基盤づくりの取組を促進 〈質疑・意見〉
委員	目標数値がない点、国や他自治体の動向に左右される点（TX延伸等）から、事前に機械的に点数化することは困難である。単純な平均値算出ではなく、議論を通じた着地点（合意形成）による最終評価を提案する。
委員	茨城空港は好調だが、国際情勢や感染症等の不安定要素に左右されやすい。対象の3事業（TX延伸や霞ヶ浦関連等）は市を発展させる素晴らしい夢だが、長期にわたり実現性が見えにくい面もある。ただ、情勢の変化で急進する可能性も期待している。
委員	市の目指す方向性は理解できるが、実現までに何十年も要する場合、周辺の人家が増えて用地買収がより困難になるなど、計画が遅れることを懸念している。
委員	国道6号は進展が見えるが、他の要望事業は人口減少や税収減、国の選択と集中という現実もあり、10年後の見通しは立ちにくい。政治的な夢とリアリティの判断は非常に難しい。
委員	資料の専門性が高く判断は難しいが、先週の空港周年祭の盛況ぶりを見ても、県全体で発展していく意義は大きい。いつになるか見えない面はあるが、次世代のために災害に強く暮らしやすい基盤を作るべく、取組みを継続すべきである。
	<意見及び評価> 【意見】 ○実現までに長期間を要する間に用地買収が困難になるなど、計画がさらに遅れることを懸念する。

- いつになるか見えない面はあるものの、次世代のために災害に強く暮らしやすい基盤を作るべく、取り組みを継続すべきである。
- 国道6号バイパスは順調に進捗しているため「維持」。TX延伸を含むその他はさらなる働きかけが必要なため「取組強化」と考える。

【評価】

以上を踏まえ、これまでの取組を強化し、施策成果を向上すべきと判断し「B評価」とする。

小美玉市総合計画審議会 第2 専門委員会 協議録

開催日時	令和8年5月26日（火） 9：30～11：50
場 所	小美玉市役所本庁 政策会議室
出席者	小仁所副会長（議事進行）、伏見千夏委員、小松正二委員、野口勝可委員、伊藤正男委員
欠席者	なし
事務局職員	植田市長公室長、海保政策企画課長補佐、代々城主幹（記録者）
所管課職員	滑川総務部長、坂本防災管理課長、藤枝消防長、大堤総務課長、野口予防課長、朝比奈教育部長、狩谷理事、大野教育指導課長、大曾根指導主事、島田生涯学習課長、平澤社会教育主事
内 容	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 所管による説明 <ol style="list-style-type: none"> (1)市民の安全を守る防災減災のまちづくりについて (2)コミュニティスクール及び地域学校協働活動の推進について (3)自らの明日を切り拓く教育の推進について 3 質疑 4 評価 5 閉会

<p>委員</p> <p>担当所管 (以下→)</p>	<p>(1)市民の安全を守る防災減災のまちづくりについて</p> <p>〈質疑・意見〉</p> <p>小美玉市は東海原発から避難してくる人々を引き受ける対象（避難経由地など）になっているのか。また、その点の検討はされているか。</p> <p>→当市は東海原発から30キロ圏外に位置しているため、直接の避難対象地域ではないが、有事の際はひたちなか市民の避難を受け入れる協定を結んでいる。原研等の関係機関との情報交換を行っている。</p> <p>外国人消防団員を確保するにあたり、身元保証や事故があった場合の対応などの点についてどのように考えているのか。</p> <p>→外国人消防団員の加入に関しては、身元保証や法的根拠の確認を多方面に調査し、公務災害補償対象となるよう検討を進めている。</p> <p>闇バイト等のリスクに対し、学校教育と連携してすぐに相談できる体制（学校と防犯の連携）は取れているか。</p> <p>→防災管理課と教育委員会が連携し、毎年各学校で子供たちが犯罪に巻き込まれないよう教育事業を実施している。また、教職員約300名に対する研修を夏休み期間中の3ヶ年計画で進めており、今年（7月に美野里中学校で予定）が最終年である。</p> <p>防犯カメラの具体的な設置場所はどこか。また、個人の住宅で設置する場合に補助金などの支援策はあるか。</p>
---------------------------------	---

委員	<p>→市内の主要交差点や事故が多発する場所に設置している(カメラは市の管理下)。また、個人向けの支援として、防犯機器購入費の補助制度(上限2万円)を設けており、個人設置の防犯カメラにも対応している。</p> <p>今回の評価は、前年度(令和7年度)の実績に対する評価か、それとも令和8年度の企画に対する評価なのか。また、「評価4」という数値は誰が評価しているのか。</p> <p>→令和7年度の実績に基づき、令和9年度のKPI(重要業績評価指標)目標達成に向けて順調に進んでいるかどうかを総合的に判断評価するもの。評価4は所管部門(事務方)が事業を継続すべきか、見直しや廃止の必要があるかを判断して評価している。</p> <p>令和7年度に10回実施されたという防災訓練は、各市民に前もって案内が出ているのか。また、その内訳はどのようなものか。</p> <p>→10件の内訳は、堅倉地区、小川地区竹原地区小川北義務の各コミュニティ、玉里学園防災フェスティバル実行委員会、こころふれあう羽鳥の会、希望ヶ丘区、県と連携した洪水浸水想定地区の訓練、および福祉施設での訓練2件である。</p> <p>各地区の消防団員が自動車免許(準中型中型大型など)を持っているかどうかの人数は把握されているのか。また、なぜ取得可能な免許の補助制度があるのに昨年度の取得者がゼロだったのか。</p> <p>→令和8年度現在、約450名いる団員全員の免許取得状況は把握できていない。昨年度の実績が0名だった理由は、3名の申請があったものの全員が仕事の都合で教習所に通えなかったためである(例年は平均7~8名の申請があり、予算の範囲内で順次対応している)。今後は一元的に状況を把握し取得を促進する。</p> <p>消防自動車(ポンプ車など)を操作運転するために、何か特別な免許や資格が必要なのか。</p> <p>→ポンプ車の運転自体は準中型免許や中型免許があれば可能で、特別な免許は必要ない。ただし、筒先員が放水圧を管理するためには高度な知識と技術が求められるため、研修を通じた技術習得が課題である。</p> <p>閉校となった小学校は、災害が発生した場合に避難所としてどのように位置づけられているのか。また、災害時に、閉校した小学校(避難場所)を円滑に利用できるよう鍵の管理体制を整えてほしい。</p> <p>→閉校となった小学校は従来の「避難所」から「避難場所」の位置づけに変わり、車中泊などの対応も視野に入れた場所として設置している。</p> <p>昨年度実績が0件となっている「自主防災育成事業の補助金」や「新規設立体制強化の補助」は、地域からの要望があれば支援してもらえるのか。</p> <p>→地域コミュニティや区からの要望があれば支援可能である。事業の存在が十分に周知されていないことが課題のため、区長やコミュニティ代表者への周知を強化していく。</p>
----	---

<p>委員</p>	<p>通学路が狭い県道で整備が十分でない場所があり、本来の右側通行ではなく左側を歩いてバス停まで行っている状況がある。 →学校から危険箇所の情報提供を受け、予算の範囲内で優先順位をつけて整備を進めている。</p> <p>防犯カメラについて、現在は限られた場所だけに設置されているが、より増設してほしい。 →防犯用品購入補助金の活用や個人住宅への補助金支援により、引き続き防犯力の向上と充実を図っていく。</p>
<p>委員</p>	<p>防災士資格の取得における特別な資格要件や対象者、声をかける範囲はどうなっているか。 →市民や職員の希望者を対象に「茨城防災大学」の受講を案内し、資格取得費用を全額助成している。今年度は職員5名と一般の方が若干名応募している。</p> <p>現在、市内に自主防災組織はあるのか。また、組織設立の主体は誰になるのか。 →市内に防災士資格取得者は約85名いるが、有効な活動場所や組織化はまだ十分ではない。設立の主体は地域のコミュニティや区単位となり、市はその立ち上げを支援している。</p> <p>消防団運営補助事業において20分団すべてで防災力が強化されたとのことだが、どのように強化を図ったのか。 →20分団ごとの要望に応じ、現場での情報共有に役立つトランシーバー、現場活動用のジェットシューター、隊員用の安全性の高い手袋などを購入し、安全に業務が遂行できるよう支援した。</p>
<p>委員</p>	<p>市内の大きな企業が独自に設けている可能性がある「自主防災組織」の実態は把握しているか。また、勤務時間中の災害時における地域との連携の可能性はあるか。 →防災管理課では、企業による自主防災組織とは特段連携はしていないが、規模の大きい企業では防災訓練や心肺蘇生法の講習等を積極的に実施しており、消防本部にも訓練依頼が来ている。火災予防や初期救命率の向上につながるため、こうした企業の取り組みを積極的に推進している。</p> <p><意見及び評価> 【意見】 ○地域単位の防災訓練について、各地域で温度差があるため均等に実施してほしい。また、回数が年1回では参加者が限定的になる。複数回の実施を促すべきではないか。 ○自動車免許（準中型・中型・大型など）を所持する消防団員数の現状を把握すべき。 ○消防団については火災対応だけでなく、水難事故等の救助訓練も行いスキル向上を図ってほしい。 ○不足する消防団員の確保策としての外国人消防団員の受け入れは、地域住民の不安解</p>

	<p>消にも繋がると思う。</p> <p>○近年外国人労働者が車を運転することが増えている。安全管理について警察との連携を強化し、地域住民の不安を解消するよう努めてほしい。</p> <p>【評価】</p> <p>以上を踏まえ、これまでの取組を強化し、施策成果を向上すべきと判断し「B評価」とする。</p>
<p>委員</p> <p>委員</p>	<p>(2)コミュニティスクール及び地域学校協働活動の推進について</p> <p><質疑></p> <p>中学3年生への学習支援を増やす方針においてどのような支援を想定しているのか。 →中学3年生の支援は特に数学などが中心であるが、難しい問題を教えるのではなく、苦手な子に寄り添い共に悩むような支援を期待している。例えば、掛け算が苦手な子への基本的な部分の支援や、図工、美術、家庭科などの技能系教科のサポートなどを想定している。</p> <p>学校支援のボランティアは有償なのか。 →無償である。</p> <p><意見></p> <p>○現役世代の親は共働きが多く平日の学校活動への参加率が低いことが課題であるため、保護者が参加しやすい協力体制・環境を築くとともに、祖父母や地域の大人が学校に関わる取り組みを今後も改善しながら続けてほしい。</p> <p>○コミュニティスクール事業の実態がよく分からない人もいるため、周知に力を入れるとともに、関わる人が楽しめる環境を作してほしい。</p> <p>○義務教育学校では小学1年生から中学3年生までが一緒に学び舎で過ごすため、友達関係や家庭環境など色々な影響を受けやすいと思うので、子どもたちをよく注視してほしい。</p> <p>※本施策については教育委員会の外部有識者を交えた点検評価を行っているため、総合計画審議会としての評価は行わない。</p>
<p>委員</p>	<p>(3)自らの明日を切り拓く教育の推進について</p> <p><質疑></p> <p>タブレット導入などによるICT活用が進む中で、先生方の負担はどう変化したか。 →当初は負担感が非常に大きかったが、教員のICT活用指導力は大幅に向上し、現時点では負担感はかなり軽減されている。むしろICTの活用によって業務の削減にもつながり、有効に活用されている。</p>

	<p>生成 AI（数学の問題にすぐ対応できる生成 AI など）の急速な台頭によって教育の仕方も大きく変わると思うが、こうした状況に対してどのような考えを持っているか。</p> <p>→小美玉市でも生成 AI 活用を導入しており、子どもたちが発表用スライドを作成する際のデザイン作成などに使用している。ChatGPT のような生成 AI を子どもたちが直接使うことは現時点ではないが、教員が授業の中で活用することはある。</p> <p>語学（英語）の上達には一対一の対話が非常に有効であるため、短時間でもよいから ALT の先生と一対一で会話できる機会を増やす工夫を検討してほしい。</p> <p>→ALT 不足を補うため、タブレットを使って多くの ALT と一対一で会話ができる事業をすべての中学校以上の学校で実施している。また、台湾との交流もオンラインで一対一や少数グループで交流できるよう計画を進めている。</p>
委員	<p>「学びサポーター」は有償のボランティアなのか。</p> <p>→有償である。通常学級や支援学級など全体の活動に活用されており、学校のニーズに応じて雇用・配備できる仕組みになっている（インクルーシブ教育の支援員約 50 名とは別枠での雇用）。</p>
委員	<p>教育委員会の評価において、妥当性・有効性で 4 点がついている一方で、効率性（特にコストの低減）が 1 点となっているのはどういった意味か。</p> <p>→コストは人件費が主であるため、削減はなかなか難しく、むしろ増加傾向もある中で低減させることが困難であるため。</p>
	<p><意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ○インクルーシブ教育において、より多くの子どもたちが支援を受けられる環境を整えるとともに、学習をサポートしてくれるサポーターの人数を今後も増やしてほしい。 ○ICT活用の利点と従来の黒板を用いた授業のバランスを研究しながら進めてほしい。また、小学生の SNS 利用実態に合わせ、ルール指導を含めた SNS に関わる教育を授業に取り入れてほしい。 ○台湾の中学校との相互訪問などを通じて、子どもたちが国際交流を経験できる機会を増やしてほしい。 <p>※本施策については教育委員会の外部有識者を交えた点検評価を行っているため、総合計画審議会としての評価は行わない。</p>

小美玉市総合計画審議会 第3 専門委員会 協議録

開催日時	令和8年5月26日（火） 13：30～15：30
場 所	小美玉市役所本庁 政策会議室
出席者	大山明弘委員（議事進行）、保田孝雄委員、石川栄美子委員、東ヶ崎貴之委員、磯部公一委員
欠席者	なし
事務局職員	植田市長公室長、海保政策企画課長補佐、代々城主幹（記録者）
所管課職員	植田市長公室長、菅澤課長補佐（魅力発信課）、滑川総務部長、片岡総務課長、吉田人事課長
内 容	1 開会 2 所管による説明 (1)若年層の市内定着を図るためのシビックプライドの醸成について (2)自治体 DX に対応していくための人材育成・人材確保について 3 質疑 4 評価 5 閉会

委員 担当所管 (以下→)	<p>(1)若年層の市内定着を図るためのシビックプライドの醸成について</p> <p><質疑・意見></p> <p>住宅取得補助金が移住定住施策にどの程度寄与しているか、データはあるか。 →交付決定時のアンケートにおいて、補助制度の利用自体が移住検討の後押しとなっている回答が一定数あり、特に若年・子育て世帯でその傾向が強い。</p> <p>地方就職学生支援金の申請交付件数はいくつか。 →令和7年度の申請件数は0件。</p> <p>奨学金返還支援事業の申請交付件数はいくつか。 →令和7年度の申請交付件数は7件。</p> <p>広報活動のアクセス件数は「広報おみたま」のみか、「お知らせ版」も含むか。 →両方の合計である。</p> <p>移住促進は市外対象である一方、現在の広報活動は市内向けが中心であり、因果関係が見えにくい。移住促進と親和性の高い「小美玉くらし移住サイト」をもっと活用すべきではないか。 →現在別サイト運用で更新が困難なため、令和8年度に市公式のサブサイトとして構築し運用する予定。</p> <p>市内に定住しても、周囲とのコミュニティ形成がないケースはあるか。</p>
---------------------	--

	<p>→アンケートから、出身地や知り合いがいるケースも多く、コミュニティが全くない方ばかりではない。</p> <p>プレスリリース掲載率の向上については職員の努力を評価する。一方で、住みよきランキングは主観的な指標であるため、成果指標の一つとして割り切るべき（意見）。</p> <p>大卒者の市内流入は確率的に低いのではないか。若年層の市内定着に向けては、外からの獲得だけでなく、今いる若者に教育面でシビックプライドを醸成し、一度外に出ても戻ってくるようなアプローチ（水戸プロジェクトのような手法）が本市には合っていると思う（意見）。</p> <p>移住促進において、地域おこし協力隊のように地域の人々と連携し、コミュニティを築いていく施策を重視すべき（意見）。</p>
委員	<p>市内の就職先がなく、Uターンや市内就職が困難な現状がある。奨学金返還支援も市内就職が条件のため活用できない（意見）。</p> <p>アパート住まいの定住者は数年で引っ越してしまうケースが多い。また、出身者が戻ってきても行政区に加入せず、地域とのコミュニケーションがない（意見）。</p> <p>アンケートの実施範囲はどのようになっているのか。地域格差（国道6号線沿い等）を感じる。</p> <p>→補助金活用者を対象に実施。市内転居は美野里地区が多い。</p> <p>若年層の市内定着には空き家問題の解決が不可欠である（意見）。</p>
委員	<p>成果指標のプレスリリース掲載率は上がっているが、住みよきランキングが下がっている原因は何か。</p> <p>→東洋経済新聞社の都市データパックの最新版に基づくもの。前回より下がっているのが現状。</p>
委員	<p>市内広報は充実しているが、市外・県外への広報が不足していると感じる（意見）。</p> <p>地方就職学生支援事業について、交通費や移転費の具体的な補助内容を教えてほしい。</p> <p>→交通費は一律4260円、転居費として6万6000円を支給。</p> <p>市内事業所と連携した周知体制について、具体的な協力内容は何か。</p> <p>→令和7年度はメールを送付し実績ゼロだったが、今年度は新たなアプローチを検討中。</p>
委員	<p>補助金の周知について、引っ越し先を選定する際に情報を得る不動産会社との連携を検討してほしい（意見）。</p>

	<p>新規就農を目指す方からは農地探しが困難という声がある。遊休農地を有効活用し、農業希望者をターゲットにしたアプローチをとることで移住者を増やせるのではないか（意見）。</p> <p>移住定住者数の計画200人に対し実績が191人、補助金交付件数が111件に対し57件という差があるが、補助対象外の人数ということか。 →補助金は申請件数であり、移住定住者数は世帯人数（例：4人世帯なら4人）をカウントしているため、人数の差異が生じている。</p> <p>委員 移住促進住宅取得補助は、ゆかりのない県外からの移住者も対象か。 →ゆかりのない県外からの移住者も対象としている。</p> <p>縁もゆかりもない移住希望者にとって、住宅補助だけでは決め手に欠ける。農業体験や宿泊体験など、本市を知るための別の施策が必要ではないか。また、観光などの魅力発信とセットにすべき（意見）。</p> <p>課題解決策に挙げられたSNS活用について、現在はどのように運用しているか。 →YouTube、Instagram、Facebookを活用中。令和8年度はInstagram広告での周知も予定。</p> <p>SNS活用は、誹謗中傷などの書き込みリスクを視野に入れ、運用に十分注意してほしい（意見）。</p>
委員	<p>計画値の交付件数111件と定住者数200名ということは、単身世帯を想定しているのか。 →単身および子育て世帯などを含んでおり、計画の「200」という数字は5か年の目標を5で割って設定したものである。</p> <p><意見及び評価> 【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○移住促進という目標と、現状のホームページを中心とした市内向け広報活動との間に乖離がある。SNS（YouTube、Instagram等）活用の強化や、転居先選びの要となる不動産会社との連携等、ターゲット（市外・県外層）に向けた戦略的な発信を強化すべき。 ○住みよさランキング等の指標の妥当性については検討が必要。 ○単なる移住促進に留まらず、移住者が地域コミュニティに溶け込めるよう、地域おこし協力隊や既存の地域住民との協力関係を構築するアプローチを検討してほしい。 ○農業、工業、観光等との連携を図り、就職先確保や遊休農地の活用を通じた、定着できる環境整備を進めてほしい。 ○若者の多くが市外に進学・就職している現状を前提に、既存の若者に対してシビックプライドを育むアプローチや、一度市外へ出た層が戻りたくなくなるような継続的な関係性を形成する取り組みが必要。

	<p>【評価】 以上を踏まえ、これまでの取組を強化し施策成果を向上すべきと判断し「B評価」とする。</p>
<p>委員</p>	<p>(2)自治体 DX に対応していくための人材育成・人材確保について <質疑> DX 計画の報告書上の事業数と指標数が異なっている理由は何か。 →84 事業のうち、複数の部署にまたがる重複分を差し引いた数値が 77 であるため。</p> <p>DX 研修受講率を指標にする理由は何か。受講率向上は成果につながるのか。 →研修は「認識共有・機運醸成」のステップであり、今後専門的な研修や施策と連携して業務短縮や改革につなげる。</p> <p>BPR の可視化について、外部コンサルと市内対応のどちらの方針か。 →専門的知識を持つ民間コンサルを活用予定である。</p> <p>行財政改革の目標設定額（8 項目）の内容は。 →歳入 3 項目（未利用財産、ふるさと納税、有料広告）と、歳出 5 項目（借地見直し、定員管理、人材シェア、時間外削減、補助金見直し）である。</p> <p>デジタル推進に関して、外部専門家やコンサルを活用して部署間の横串を通す連携強化をしてほしい（意見）。</p> <p>職員に対するカスタマーハラスメントを抑制する制度はあるか。また、制度をホームページで公開し住民に周知してほしい。 →対応マニュアルを策定済みであり、今後要綱を整備しサポートを強化する。</p> <p>委員 小美玉市のマイナンバーカード保有率はどのくらいか。また、カード返還の動きについてどう考えているか。 →申請取得率は約 8 割である。国では口座紐づけによる給付金の即時支給など利便性があると認識しており、カード取得の義務化を検討しているとの動きもある。</p> <p>マイナンバーカードの更新通知について、スマホでの写真撮影だけで手続きが終わると誤解している住民が多い。通知方法を工夫してもらえるとよい（意見）。</p> <p>職員研修の参加者が習得した内容は職場でどのように報告・周知されているか。 →出張報告書の提出やアンケートを実施し、資料は全職員が閲覧可能な環境に掲示している。</p> <p>委員 デジタルに弱い職員や市民の「取りこぼし」防止が必要ではないか。また、AI 作成の文書は人情味に欠ける懸念がある。利便性と人間味の両立をどう考えるか。</p>

<p>委員</p>	<p>→住民対応ではアナログとデジタルの併用を検討している。職員には効率化だけでなく、研修などを通じて基本能力や文章力を高めるよう求めていく。</p> <p>DX研修受講率の将来値の上方修正や、受講率向上のための施策（上司によるフォロー等）は可能か。</p> <p>→次期計画の見直し時に修正する。研修方法としてeラーニング活用等で全職員受講の体制づくりを進める。</p> <p>DX推進はぜひ進めてほしい。職員の外部研修参加を奨励し、人員交流によるアイデア創出に期待する（意見）。</p>
<p>委員</p>	<p>財政効果額は費用対効果を指すのか。初期投資額や投資対効果はどの程度か。</p> <p>→投資額というより、歳入実績や歳出削減分を令和元年度を基準に積み上げたものである。</p>
<p>委員</p>	<p>RPA導入による削減時間は残業削減にどれほど寄与したか。</p> <p>→時間外勤務については令和元年度比で増加している項目もあるが、会計年度任用職員の適正配置等により令和6年度は約1億円の削減効果がある。</p> <p>「DXに対応する専門人材不足」について、専門人材は事務職として人事異動しているのか。DX人材のキャリアパスはどのようになっているか。</p> <p>→各課に推進員を設け、総務課内の専門部署と連携し研修などを通して育成している。</p> <p>窓口業務短縮に関連して、デジタル申請の増加に伴い窓口が短縮される一方で、生活困窮者などAIや日中対応が困難な利用者への配慮が必要。時差出勤を活用した窓口時間外対応を検討してほしい（意見）。</p> <p><意見及び評価></p> <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○時代に即した変革であり取り組みも前進しているが、デジタルに不慣れな高齢者や困難を抱える市民を取りこぼさない、住民の気持ちに寄り添うサービスの維持が課題。 ○組織内での業務デジタル化や生成AI活用を先行して進め、コスト削減と効率化を実現することで、市民サービス向上へ還元してほしい。 ○業務のデジタル化を進める一方で、住民と直接向き合うことの重要性を忘れず、ハートの通った対応ができる職員の育成と意識改革を行っていただきたい。 ○カスタマーハラスメント対策の制度設計を強化し、職員が安心して働ける環境を整えることで、組織としての持続的なパフォーマンス向上を図ってほしい。 <p>【評価】</p> <p>以上を踏まえ、これまでの取組を強化し施策成果を向上すべきと判断し「B評価」とする。</p>