

令和7年9月戸田市議会定例会前の記者会見

日 時

8月19日（火）午前11時～

提出案件

提出案件 合計38件

- ・ 認定案件 13件 ・ 報告案件 5件 ・ 条例案件 11件
- ・ 一般案件 4件 ・ 予算案件 5件

市政情報

○カスタマーハラスメント対策の実施

○【9/20（土）開催】楽しみながら認知症を学べる ところカフェ祭り

令和7年度 9月補正予算(案)

一般会計(第4号補正)

14億4,712万5千円

【主な歳出】

蕨戸田衛生センター火災に関する費用

廃棄物収集処理事業 : 49,974千円

蕨戸田衛生センター分担金 : 867,831千円

リサイクル推進事業 : 1,022千円

(リチウムイオン電池等回収袋全戸配布業務等)

学童保育室事業 : 12,600千円

(待機児童対策事業)

国県負担金等返還金 : 455,913千円

【主な歳入】

特別地方交付税 : 496,504千円

財政調整基金繰入金 : 421,504千円

子ども・子育て支援交付金、 : 8,400千円

放課後児童健全育成事業費

前年度繰越金 : 411,274千円

特別会計[4会計]

9,441万8千円

・国民健康保険特別会計補正予算(第1号)

・市民医療センター特別会計補正予算(第2号)

・介護保険特別会計補正予算(第1号)

・在宅介護支援事業特別会計補正予算(第1号)

令和7年8月19日 戸田市定例記者会見

【県内初】 リチウムイオン電池等回収袋作成・全戸配布

「リチウムイオン電池等回収袋」を作成し全戸配布します。

【補正要求額：820千円】

事業実施の概要

蕨・戸田衛生センターにおいて7月に発生した火災の原因は特定されていませんが、近年、ごみ処理施設の発火が全国的に相次いでいることから、市民の皆様に分別への関心を高めていただくとともに、今後の施設の安全な運営につなげることを目的に、「リチウムイオン電池等回収袋」を作成し、全戸へ配布します。

配布方法と仕様

【配布方法】『広報戸田市』12月号と同時配布

【デザイン】日本語のほか、英語、中国語、韓国語、ベトナム語の計5カ国語での注意書きと、

対象のごみなどのイラストを記載

【サイズ】 縦450mm 横220mm マチ130mm

【作成枚数】80,000枚

【使用方法】「もやさないごみの日」に「危険物」としてごみ集積所へ搬出

【対象物】 二次電池（リチウムイオン、ニッケル水素、ニカド）

内蔵型小型家電（モバイルバッテリー、スマートフォン、ハンディファン、電子たばこ） 等

イメージ図



令和7年8月19日 戸田市定例記者会見

カスタマーハラスメント対策の実施

「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定し、職員を守るとともに、適正な行政サービスを継続的に提供するため、さまざまな対策を実施します。

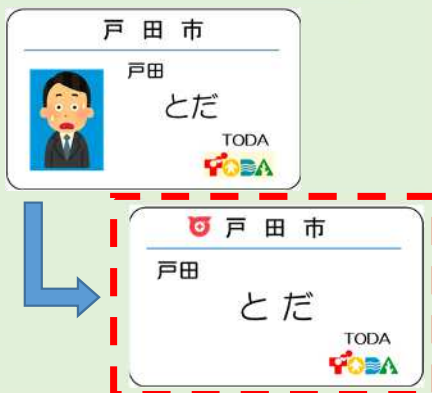
施行日：令和7年9月1日

具体的な施策は順次実施

9月1日開始

本庁舎：11月1日開始予定

職員用名札の変更 顔写真の削除



ポスターによる周知・啓発



通話録音の活用による カスハラ予防



上記以外にも、研修やカスタマーハラスメント事例の共有、相談体制の整備などを実施

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

戸田市では、常に住民に対し真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より満足度の高い行政サービスを提供することに努めています。しかしながら、行政サービスの利用者等からの社会通念上不相当な要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメントなどといった、職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境や職員の健康の悪化を招く場合があります。

これらの要求や言動に対し、職員を守り、市政の停滞を生じさせることなく適正な行政サービスの提供を継続していくため、戸田市では、社会通念上不相当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨むとともに、相場的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

「行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

【カスタマーハラスメントの判断基準】

- (1) 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか
- (2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして相当な範囲か

3. カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

また、状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然とした対応をし、さらに悪質な場合は、警察官の臨場を求めることや、弁護士に相談するなどの法的措置を視野に入れた対応を行います。

4. 本市の主なカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定
- ・研修の実施
- ・職員へのカスタマーハラスメント事例の共有
- ・ポスターによる意識啓発
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- ・通話録音の活用
- ・職員用名札の変更

令和7年9月1日

戸田市長 菅原 文仁

【9/20（土）開催】楽しみながら認知症を学べる とこカフェ祭り

県内初の「戸田市認知症とともに生きるあたたかいまちづくり条例」の施行に伴い、認知症当事者やその家族と一緒に「とこカフェ祭り」を開催します。

日時：9月20日（土）正午～午後4時

場所：上戸田地域交流センター（あいパル）（戸田市上戸田2-21-1）

【注目ポイント！】

新しい認知症観を学べる映画「オレンジランプ」の無料上映
脳神経外科医による**認知症予防**と**MCI（軽度認知障害）講座**
認知症介護について共に語ろう**家族の声**



主催：市内14カ所のとこカフェ事業所

共催：戸田市、上戸田地域交流センター（あいパル）