

令和6年度第2回 横浜市広報企画審議会 会議録	
日時	令和6年11月21日(木) 午前10時00分～午前11時40分
開催場所	市庁舎議事堂3階 多目的室
出席者	内田 元久、大場 佳代子、片桐 朋子、門 美由紀、佐藤 華名子、柴田 典子、杉本 ひろみ、筒井 理、壺阪 敏秀、林田 育美、牧野 昌智、松浦 千恵
欠席者	布山 タルト、増田 一行、吉富 真里
開催形態	公開(傍聴者0人)
議題	(1) 広聴事業におけるカスタマーハラスメント対策について (2) 横浜市ウェブサイトのさらなる改善について
議事	<p>議題(1) (事務局) 議題(1) 広聴事業におけるカスタマーハラスメント対策について説明</p> <p>(片桐会長) ・事務局から説明があった議題(1) 広聴事業におけるカスタマーハラスメント対策について、皆様からご意見、ご発言をお願いしたい。</p> <p>(片桐会長) ・横浜アリーナでも大勢の方をお迎えするイベントなどを行う施設の特性上、お客様や近隣住民からさまざまなお問合せを受けている。困っているのは、聞けば何でも答えてくれるという期待からか、当方で責任を持って答えられない事柄についての問合せもある。 ・電話での問合せを受けないイベント、会場が増えており、その問合せが横浜アリーナに来る。「直接関係していないので、お答えできない」と答えるが、中には「調べて教えてください」という方もいて、職員に負担がかかっている。</p> <p>(杉本委員) ・カスハラ具体的な事例は年間でどのくらいあるか、増加傾向か否か教えてほしい。</p> <p>(事務局) ・全体の件数は把握していない。「市民からの提案」などの広聴事業では、先月、約1,000件受付した中で、36件を苦情として処理をした。実態として、電話、窓口での苦情件数はもっと多いと思う。増加傾向かどうかとも一概には言えないが、程度が難しい案件が増えている印象がある。</p> <p>(杉本委員) ・国際交流ラウンジでも最初は一般的な質問・問合せをしている方が、何かのきっかけで長時間の電話になったり、受付に居座る場合がある。その場合でも一旦はお話を受け止めて、丁寧に対応するようにしている。</p> <p>(柴田委員) ・大学でハラスメントというとアカデミックハラスメントがまず思い浮かぶ。大学でのカスハラを考えてみると、学生、保護者や市民がカスタマーに該当するかと思ったが、大学ではカスタマーという概念をあまり用いない。本学ではハラスメント一般についてハラスメント防止委員会を学内に設置し、さまざまな討議をしたり、案件が発生した場合に調査や対応をし</p>

ている。

・市の広聴事業で、カスハラのための委員会やワーキンググループなどを設置する動きはあるのか。

(事務局)

・マニュアル、広聴マインドの研修を通じて、広聴事業における市民対応の方法、困った時の対応策を紹介している。広聴相談課でも市民対応マニュアルを整備し、困った時は組織で対応するなどのルールを作っている。

(柴田委員)

・一人で対応しない、情報を共有するなどが重要だ。一人ひとり求めることが違うので、マニュアル通りに進むことはなく、さまざまな対応方法の知識を組織全体で共有することが大切だと感じた。

(門委員)

・国際交流協会の事務所窓口で、組織や多文化共生などについて苦情をいただくことがあるが、お話を伺いながらも、今の取組や現状などもしっかりお伝えするようにしている。

・多文化共生総合相談センター、国際交流ラウンジ、留学生会館では外国出身者の相談を受けるが、言葉の壁により他の相談機関でじっくり話を聞いてもらえないことが多く、相談が長くなる傾向がある。最初に「他の方の相談にも対応するため相談をお受けできるのは30分間」と時間をお伝えすると、事前に一番話したいこと、聞いてもらいたいことを整理することができる。

・なぜ大声や威圧的になるのかを考えると、ご本人の性格的特性、精神疾患、DV、児童虐待、認知症などが背景にあると思われる事例も見受けられる。

・詳しい者や上司に繋げると伝え、応対を一旦保留にして、お待ちの間に落ち着くこともある。

・来所相談の際のリスクマネジメントの観点から、相談担当で話し合い、こうした時は誰につなぐ、重大な場合は警備室に連絡するなど整理したマニュアルを作成した。

・国際交流ラウンジでは安心・安全に相談できるよう相談場所のレイアウトを変更したり、一定期間経過後にデータが自動消去される防犯カメラを設置し、入口に明示している。

・相談担当者のメンタルケアも重要で、男女共同参画センターから講師を迎え研修も実施している。

・各委員に伺いたいのが、電話や相談を録音する対応をしているのか知りたい。

(片桐会長)

・各委員の所属団体に録音対応をされている場合は挙手をお願いしたい。

(→委員4人が挙手)

(大場委員)

・乳幼児一時預かり保育を行っているが、保護者対応、メンタルケアなどで市の研修を受ける機会がある。

・相談者には「すぐに回答はしない」と伝えている。あなたの意見は大事なものとして受け止めると伝え、施設長から回答し、職員全員に対応結果を共有すると約束する。

・施設を長く使ってもらうためには、苦情を言った保護者が個々の保育者と会いにくくならないよう、保護者を守ることも大事だと思っている。

・保育に加え保護者対応が重要になっており、ハラスメント対策の市の研修も増えている。

・苦情は録音も取らず、メモもしない。翌日以降に連絡すると謝罪する人も多い。最後は双方が一定の理解や納得を得られるよう、丁寧な対応に努めている。

(内田委員)

・浜身連ではピア相談という名称で、障害者から困りごと、不満なこと、悩みなどの相談を受けている。相談員のほとんどは身体障害者で、車いすの相談者には車いすの相談員、視覚障害の相談者には視覚障害の相談員が受ける。

・まず困っているお話を伺い、解決できない場合は専門機関につなぐ方式を採っており、今まで大きなトラブルはない。

・今一番多いのは精神障害者の悩み事相談で、日ごろの悩みを聞いている。

・横浜市コールセンターは電話で受け付けているが、聴覚障害者や難聴者は電話に対応できない。それには今後どう対応していくのか。

(事務局)

・電話以外にも電子メールやFAXで問合せ、ご質問を受けており、チャットボットも取り入れている。

(内田委員)

・今まで電話以外の問合せの事例はあるか。

(事務局)

・電子メールの問合せは多く、件数が少ないがFAXの事例もある。

(筒井委員)

・ラジオ局では、電話の場合、相手方がヒートアップしていることが多く、まず、どう落ち着いていただくか考えている。基本的に反論はせず、聴く姿勢を大切にしてお話を伺う。

・嘘は付けないので、できないことはできないと伝える必要があるが、直接的に「できない」とは言わず、お客様が不快に思われたことが事実であれば、まずはそのことについてお詫びをするようにしている。

・電子メールでも、こちらに非がある場合は直接会いに行ってお詫び、説明することもある。どう気持ちを収めていただくかを意識して対応している。

(壺阪委員)

・テレビ放送事業の公共性、社会的責任を認識しつつ、視聴者からのご意見には真摯・丁寧に対応している。

・放送内容に誤りがあるとの指摘には、必ず制作者に確認して回答している。人権侵害の指摘にはその場で回答せず折り返す約束をして、管理職を交えて検討し、直接担当部署が対応するなど丁寧に対応している。

・カスハラについては対応の取り決めをしている。精神的な攻撃、脅迫、中傷、侮辱、暴言、威圧、同じ話の繰り返し、差別的言動、性的言動、従業員への個人的攻撃などについては、何が問題かをきちんとお話しして、マニュアルに沿って対応している。

(林田委員)

・NPO 法人つづき区民交流協会は区民利用施設 14 館を運営しており、カスタマーは利用者になる。

・ハラスメントに至った事例は聞いていないが、リポートして日常の居場所にされる方もお

り、スタッフと顔見知りになり、指名して話をし続ける人もいます。

- ・エスカレートした場合には最上席の者が対応することを徹底している。
- ・居場所や話し相手を求める人が入りやすい場所が区民利用施設なのかもしれない。施設に対してではなく、言われのない苦情を受けることがあり、どうやっておさめるかが重要。最後は「ありがとうございます。またお越してください。」と言えるような関係で終わるのが好ましいと思う。
- ・そのためにはスタッフへの研修が欠かせない。話を聴くときにあえてメモを取る、きちんと聴いているという姿勢を見せるなどしている。正解はないと思うが、その時できる最善の方法を考えながら対応している。

(牧野委員)

- ・新聞社には、いくつか読者の声を聞くチャンネルがあるが、約30年前に読者相談室を設け、専属のスタッフが日々、質問や問合せなどに応じている。漢字の読み方、制度の仕組み、昔の新聞を閲覧する方法など多種多様な相談がある。
- ・近年、報道姿勢や主張に対し、高圧的で執拗なご意見を言う電話や、集団で来社されることが増えていて、対応する社員が苦勞している。
- ・録音していることをアナウンスしたり、話を伺うのは30分程度と事前に伝え、それでも同じ話が繰り返され平行線の場合は対応を打ち切ることもある。相手方が興奮している場合はいったん引き取り、上長が対応するなどしている。
- ・とはいえ、さまざまな意見を知ること報道機関の大事な仕事なので、いただいた意見はオンラインを用いて全社で共有している。

(松浦委員)

- ・地域子育て支援拠点は主に未就学児と保護者が利用するが、利用登録が必要で、継続して来られる方が多く、それほどカスハラ件数は多くない。
- ・たまに急に攻撃的になったり、対応の難しい方もいるが、子育て上の課題につながることも多いので、それらの解決に向けた対応に力を入れている。
- ・継続して利用してもらえよう、検討した対応策を提示し、話し合いを続け、納得してもらうことを大切にしている。
- ・最初に対応したスタッフが参ってしまう場合には、別のスタッフが代わって対応するようにしている。

(佐藤副会長)

- ・会員企業と芸術文化をつないでいく組織なので、一般のお客様の対応は少ない。
- ・企業と協働で開設しているウェブサイトの事務局を担っているが、問合せのほとんどが電子メールで、件数は多くない。中には苦情と思われる電子メールもあるが、まずは「ご意見ありがとうございます」と返し、協働する企業と相談した上で、どのような対応をするかきちんと回答するよう心掛けている。
- ・民間から芸術文化への寄付を促進する制度を運営しており、芸術文化団体とのやりとりの中で制度利用上のご意見を受けことがある。話をしたい、話を聴いて欲しいという方も多いが、最後まで話を聴き、組織で共有し、改善していくことを伝えている。
- ・芸術文化の創作現場でハラスメントへの意識が制作者側でも高まっており、ハンドブックを制作して啓発している。

議題(2)

(片桐会長)

・それでは、議題(2)「横浜市ウェブサイトのさらなる改善について」、事務局から説明をお願いしたい。

(事務局)

議題(2) 横浜市ウェブサイトのさらなる改善について説明

(片桐会長)

・この件については以前に審議会でご審議いただき、市民の皆様からのご意見を踏まえ進めてこられた。ただ今の事務局からの説明を受け、皆様からご意見、ご発言をお願いしたい。

(杉本委員)

・重ねてのお願いだが、市内在住の皆様が年齢・性別・国籍などに関係なく気持ちよく検索できるサイトを目指していただきたい。

・横浜市は子育て支援に重点的に取り組んでいて、サイト内でも記事や見出しが目立っているが、高齢者というキーワードがトップページではなかなか出てこない。PCが使いづらい人も多いので、高齢者という文字が目立てばクリックできる。子育て支援も大切だが、市人口の4分の1が高齢者なので、高齢者も大事にしていきたい。

・トップページを経由せずに各ページが直接表示されるようになる機械翻訳の改善に期待している。よろしくをお願いしたい。

(事務局)

・もちろん、子育てだけではなく、高齢者支援策を含め、すべての方にサービス提供を行うのが行政の役目であり、ウェブサイトは子育て世帯だけでなく、高齢者などさまざまな方が利用されることを認識しているので、ご指摘を踏まえて改善していきたい。

(内田委員)

・福祉という分野は幅広いので、障害者が分かりやすくなるよう項目を工夫してほしい。一般市民が障害者についてよく知らないことも多いので、いろいろな障害があることを理解していただけるよう、もっと情報を充実させてほしい。

(事務局)

・さまざまな方が利用しやすいサイトとなるよう改善していきたい。また、障害について理解を深めていただく件については所管部署にも共有していく。

(林田委員)

・市サイトに外国人の入口をぜひ作っていただきたい。市サイトはスタイリッシュで素敵になったが、国際交流ラウンジを探したところ、メニュー→市政情報→政策取組→国際事業→多文化共生→見る→国際交流ラウンジ、という位置になっていた。外国人人口が増えている横浜市で、国際交流ラウンジの存在をもっと伝える必要がある。検索エンジンを使ったら行き当たったが、市サイトでは辿れなかった。外国人へもやさしいサイトになればよい。

・スマホは右上の三本線でメニューがすぐわかったが、PCでは、まずトップの写真に目が行

って、メニューバーは見つけれず、一番下までスクロールした後に改めて上をみたらメニューバーを見つけた。少し改善の余地があるのではと思う。

(事務局)

・高齢者、障害者、外国人それぞれの立場で利用方法は多種多様で、どのような方でも利用しやすいサイトづくりを常に考えている。難しいご指摘だが、いただいたご意見を真摯に受け止めて、改善につなげたい。

(門委員)

・多言語対応の工夫はありがたい。生活情報のちらし、リーフレットについて、やさしい日本語や多言語化するのにどうしたらよいか、区役所などから問い合わせや相談が増えている。それぞれの領域の団体と一緒に確認しながらサイトを改善していくと、より市民が使いやすいサイトになると思う。

・市民に係る情報を上に移動するとのことだが、リバプール市のサイトはアイコンとよくある質問が3つずつ載っていて、一番上にアクセシビリティツールズといってさまざまな方が用いるツールが載っていてよいと聞いた。

(片桐会長)

・目標を決めて改善に取り組むとのこと、この審議会でご意見を伺う機会があるかもしれない。引き続きよろしくお願ひしたい。

.....

(片桐会長)

・続いて「その他」として、まず、事務局から報告をお願いしたい。

(事務局)

・前回の審議会、内田委員から『広報よこはま』について障害者を対象としたアンケートを実施できるかご質問をいただいた。

・先日、内田委員と打合せの場を持たせていただき、今後、例えば、3年に一度の「広報に関するアンケート」を実施する際などには、対象者を限ったアンケートではあるが、実施の際に質問や方法を工夫してご意見を伺い、結果を共有するとともに、広報・プロモーション活動にあたりご意見を反映させていくこととしたので、報告する。

(片桐会長)

・最後に、議題以外の広報・広聴に関することについて、ご意見、ご感想などをお願いしたい。

(内田委員)

・2025年11月15～26日に日本で初めて、聴覚障害者によるデフリンピックが行われるので、できれば『広報よこはま』に記事を載せてもらいたい。デフリンピックは知名度が低いので、マスメディアで取り上げられることが少ない。成功するよう皆様にご協力をお願いしたい。

	<p>(松浦委員)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援アプリ「パマトコ」も始まって、子育て支援の広報が充実してきた。 ・先日のセールスフォースの障害発生で、「パマトコ」や防災アプリが一時停止した際には、市公式LINEですぐ障害発生のご案内が届いてよかった。引き続き、いろいろな手段で情報を提供してほしい。 <p>.....</p> <p>(片桐会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それでは、令和6年度第2回横浜市広報企画審議会を閉会する。長時間にわたりご審議をいただきお礼を申し上げます。
資料	<p>議題(1) 広聴事業におけるカスタマーハラスメント対策について</p> <p>議題(2) 横浜市ウェブサイトのさらなる改善について</p>