



いわむら
岩村みゆき 議員

IWAMURA Miyuki

Q. 窓口に 軟骨伝導イヤホンを

A. 導入に向けて検討する



軟骨伝導イヤホン

町では、令和6年7月から保険課内フロアに包括支援グループを移設し、グループ間の連携強化を図る。高齢者にとって、利便性も上がるのではないかと期待する。

しかし、耳の遠い方へ広いフロア内、大きな声で話してプライバシーがないのも、いかがなものか。

軟骨伝導イヤホンとは、耳の入り口付近にある軟骨を振動させて音を伝える仕組みのイヤホンで、軽くあてるだけではっきりと聞き取ることができる。また、イヤホン自体に穴が空いていないため、消毒もしやすく清潔を保つことができる。



◎ 高齢になれば、難聴とまでもいなくても、耳が遠くなる方も多い。

軟骨伝導イヤホンを窓口に設置してはどうか。

◎ 生活福祉部長
町では、耳が聞こえにくい方への窓口対応は、筆談や、来庁者の近くで個人情報に配慮しながら、普段より大きな声でゆっくりと説明するなど相手に合わせた対応に努めている。

しかしながら、耳が聞こえにくい方でも安心して窓口で説明を受けたり、相談できたりする環境づくりは重要であると考ええる。

軟骨伝導イヤホンについては導入に向けて検討する。

Q. 町のハラスメント対策は

A. 対策委員会を開催し指導

◎ 職員がハラスメントを受けた時の対策は。

◎ 総務部長
「豊山町職員のハラスメントの防止等に関する規定」を定め、令和2年4月から施行している。

本規定では、ハラスメントに関する定義のほか、町長や所属長の責務、相談窓口の設置、相談への対応を審議するためのハラスメント対策委員会の設置を規定している。

必要に応じてハラスメント対策委員会を開催し、対応を協議し、関係職員に必要な指導や助言などを行っている。

◎ 不当な要求や悪質なクレームを受けるカスタマーハラスメントから職員を保護するため、名札の表記をフルネームから名字のみに変更す

る自治体がある。

ひらがな表記で外国人住民や高齢者にも読みやすく、現場の安心につながっていると聞く。町でも、名札を変更してはどうか。

◎ 総務部長
本町の職員が着用している名札については、フルネームを漢字とローマ字で併記している。

近年、自治体職員の名札を名字のみに切り替える動きが広がっている。インターネットで職員の個人名を挙げて悪口を書き込まれたり、SNS上で職員に成りすますなどの被害が相次いでいることから、カスタマーハラスメント対策の一つとして実施されているものである。本町においても、名字のみの変更について検討する。