

総務生活委員会会議録

- 1 日時 令和8年4月17日（金曜日）
開会 午前10時 0分
閉会 午前10時51分
- 2 場所 第1委員会室
- 3 出席又は欠席した委員の氏名
（出席） 委員長 小西利一 副委員長 荒木将之介
委員 川緒仁宣 委員 竹下かなこ
" 三上周治 " 岡崎亨一
" 高谷幸男 " 剣持堅吾
（欠席） なし
（その他出席者） なし
- 4 職務のため出席した議会事務局職員の職氏名
議会事務局長 小原純 同次長 日笠哲宏
同主幹 関藤克城 同庶務調査係主事 柴田美緒子
- 5 説明のため出席した者の職氏名
政策監 難波敏文 秘書室長 丸野裕子
総合政策部長 入野史也 政策調整課長 林啓二
総務部長 三宅伸明 総務課長 渡邊康広
職員課長 坂田圭 財政課長 岡真里
- 6 報告事項
（1）総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント防止対策基本方針（案）
及び総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応方針（案）に
ついて
- 7 報告事項の概要
別紙のとおり
- 8 その他必要な事項
別紙のとおり

開会 午前10時0分

○小西利一委員長 ただいまから総務生活委員会を開会いたします。

本日の出席は8名全員であります。

これより、所管事務調査を行います。

それでは、報告事項(1)、総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント防止対策基本方針（案）及び総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応方針（案）について当局の報告を願います。

職員課長。

○坂田 圭職員課長 総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント防止対策基本方針（案）及び総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応方針（案）について御説明させていただきます。

まず、総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント防止対策基本方針（案）のほうから御説明をさせていただきますので、資料1-1を御覧ください。

こちらにつきましては、まず大前提、1、基本的な考え方としまして、そちらのほうから御説明を進めさせていただきます。

こちらには、総社市及び総社市教育委員会のカスタマー・ハラスメントへの対策の目的等について、まず基本的な考え方をお示しさせていただいております。

こちらにつきましては、大前提としましては、本市におきましては、日本一優しい市役所を目標に掲げているように、市民等への寄り添った対応、こちらのほうが大前提となっております、市民の方からいただいた御意見等につきましても、行政サービス、教育の質の向上、業務改善につながるという目的があるものとして位置づけております。しかし、その中には、過剰な要求等、あるいは職員等の人格否定につながるような言動あるいは暴力、暴言など、職員等の尊厳を傷つけるようなものも含まれている可能性もあります。そうしたものにつきましては、職員等の安全で働きやすい職場環境の悪化、あるいはほかの利用者への行政サービス、教育の質の低下につながりかねないというものがああります。そうした行為につきましては、毅然とした態度で組織的に対応することをこちらのほうに明記をさせていただき、カスタマー・ハラスメント対策をすることが、職員を守るだけでなく、行政サービスあるいは教育の質の向上、さらには信頼される行政等の継続を目的にしているということを明記させていただいております。

次に、2としまして、カスタマー・ハラスメントの定義及び該当する行為について示しております。

まず、(1)カスタマー・ハラスメントの定義としましては、こちらのほうは、要求内容の妥当性に照らして、実現のための手段あるいは態様が社会通念上不相当なもので、職場環境を害するものと、これは国のほうでも定義されているものを参考に、そこに明示をさせていただいております。

(2)におきましては、カスタマー・ハラスメントに該当する行為としましては、要求内容に妥当

性がないものと、その要求を実現するための手段、態様が社会通念上相当でないものに分けて例示をさせていただいております。

妥当性がないものとしましては、過剰な要求ですとか実現困難な要求、あるいは市等に全く過失がないものなどを挙げており、また社会通念上相当でないもの、後者のほうにつきましては、身体的及び精神的な攻撃、あるいは威圧的な言動、あるいは継続的に繰り返されるもの、あるいは最近ですとSNS等での誹謗中傷などをそこに例として挙げております。ただ、こちらにつきましても、例示でありまして、これらに限定されるものというものではないということをご示しております。

次に、3としてカスタマー・ハラスメントへの対応について示しております。

こちらにつきましては、カスタマー・ハラスメントには、まず複数人で対応する、あるいは状況に応じて警告、対応の中止、中には悪質なものになりますと、警察への通報ですとか弁護士への相談などによって組織的に対応していくことを明記させていただいております。

4としましては、カスタマー・ハラスメントに対する取組について示しておりまして、こちらのほうには、市、職員、市民等はカスタマー・ハラスメントを防止するために、それぞれ3者が相互理解の下で取組を進めていくことを明記しております。

まず、具体的には、カスタマー・ハラスメントに対する市の基本的な姿勢を明確にするということで、こちらの基本方針を確定させるということでございます。また、職員あるいは市民の方へのカスタマー・ハラスメント防止に関しての周知啓発等々を行っていくということを明記させていただいております。三つ目としましては、職員等のカスタマー・ハラスメントに関しての相談先を明確化していくということでございます。最後に、四つ目としましては、カスタマー・ハラスメントへの対応方法を定めることによって、職員等を守るとともに、行政サービス及び教育活動の質を向上させていくという、この4点をカスタマー・ハラスメントに対する取組として示しているものでございます。

基本方針の概要について御説明をさせていただきました。

引き続きでよろしいでしょうか。

続きまして、総社市及び総社市教育委員会におけるカスタマー・ハラスメント対応方針（案）について御説明をさせていただきます。

もう一つあります資料1-2のほうを御覧ください。

こちらにつきましては、対応方針ということで、これは職員向けの、こういった対応をしていくというような、目安となるようなものとして策定をできればということで、案として挙げさせていただいております。

まず、第1ですが、基本的な考え方ということなんですけども、こちらにつきましては、先ほどの基本方針にあります、基本方針を策定する目的等と同様の内容について職員の皆様にも周知したいということで、こちらのほうを基本的な考え方として挙げさせていただいております。内容につ

きましては、基本方針の内容と同様のものとなっております。

続きまして、2ページを御覧ください。

2ページにつきましては、第2、カスタマー・ハラスメントとはということで、まず1番目にカスタマー・ハラスメントの定義を示しております。

こちらにつきましても、先ほど基本方針で示した定義と同じものを示しており、それに該当するものを2で挙げさせていただいております。こちらの内容につきましても、基本方針と同様、妥当性がないもの、あるいは社会通念上相当でないものと二つに分けて例示をさせていただいております。

また、対応方針のほうでは、次の3ページを御覧いただきまして、こちらのほうには、該当する可能性のある具体的な例として、そちらにありますように九つの類型に分けまして、それぞれ具体的な例を挙げているところであります。これにつきましても、これはあくまで例示でありますので、これらに限定されるものではなく、いろいろほかにも可能性としてはあろうかと思いますが、代表的なものにつきまして挙げさせていただいております。

また、3ページの後段のほうになりますが、こちらには、カスタマー・ハラスメントかどうかという判断においてどういった観点があるのかというものにつきましても示しており、先ほど2ページにもありましたように、要求内容に妥当性があるかどうか、あるいは要求実現をするための手段、態様が社会通念上相当なものかどうか、そういった範囲のものかというところの観点で判断することということで示させていただいております。

また、こちらのほうにつきましては、それに加えて、市民等の言動の原因、きっかけが何であったかというような原因ですとか継続性の有無など、そういったものにつきましても、定義、例示に照らし合わせていただきながら、冷静かつ客観的に行うということで示させていただいているところであります。

先ほど申し上げた九つの類型に関しましては、そこにありますように、時間拘束型ですとかリポート型、暴言・暴力型、揚げ足取り、脅迫型、SNSへの投稿、権威型、正当な理由のない過度な要求、セクハラ型というものを示させていただいているところでございます。

続きまして、4ページを御覧ください。

第3、カスタマー・ハラスメントに対する姿勢等ということで、こちらのほうにつきましては、職員等の安全、尊厳を守り、安心して働ける職場環境を実現するために、先ほど申し上げました、市等、職員等、市民等がそれぞれどういった姿勢あるいは考えでやっていただかなければいけないのかというようなことを、市等の姿勢、職員等の姿勢、市民等の協力という形で挙げさせていただいているところでございます。

まず、1番目の市等の姿勢ということにつきましては、職員が安心して働ける職場環境を整備するとともに、職員と市民との相互理解が進むよう、カスタマー・ハラスメント防止施策等に関する周知あるいは啓発に努めつつ、カスタマー・ハラスメントを受けた職員等に対しては相談体制の整

備に努めることを挙げております。

続いて、2番の職員等の姿勢としましては、日本一優しい市役所の実現のため、職員は市民等の意見には誠実に耳を傾け丁寧に説明、対応することを、こちらのほうは大前提とした上で、職員等の言動が原因となってカスタマー・ハラスメントへ発展することもあるということも認識していただきながら、適切な対応に心がけ、カスタマー・ハラスメントの発生を未然に防ぐように努めていただくというようなことを掲示させていただいております。

また、3番としまして、5ページのほうを御覧ください。

こちらのほうには、市民等の協力ということで、先ほども何度か申し上げました相互理解ということにありますように、こちらにつきまして、市民等の皆様の御協力もあつての行政サービス、よりよい質の向上というものが成り立っていくと考えられますので、そちらにおきましては、誰しものがカスタマー・ハラスメントをやる側になり得る、なるかもしれないというところも御理解いただきながら、意見等の伝え方に注意を払っていただくなどの協力も仰ぎながら、行政サービスの質の向上にそれぞれがお互いに協力し合いながらつなげていきたいというようなお願いをしていくということを示させていただいているところでございます。

続きまして、6ページを御覧ください。

こちらにつきましては、第4、カスタマー・ハラスメントへの対応についてということで挙げさせていただいております。

先ほど申し上げました九つの類型に該当する行為ですが、それぞれについて具体的に例示しているところでございます。

例えば、時間的拘束型等々に関しましては、長時間の居座りや電話等によっては対応に当たる職員を拘束するというような、これが該当する行為になるんですけども、そういったような場合につきまして、膠着状態に至ってから一定時間経過した場合は対応をどうしていくのか。打切りであるとか、そういったことを説明をするというようなこと等、それぞれの類型の概要に当たるようなものにつきましてどういった対応が考えられるかというところを例示させていただいております。

ただ、こちらにつきましても、カスタマー・ハラスメントに発展していくような状況としましてはいろいろケースがあろうかと思っておりますので、そこに関しましては、その時々で対応していただくようにはなろうかと思っております。

続きまして、9ページの2のカスタマー・ハラスメントの対応フローです。こちらにつきましては、その対応を図示化、図で表しているものであります。

まずもって、皆様の市民の方の御意見等々に関しましては、丁寧に聞き、冷静に対応を心がける。その中で、そういった御意見等々を正確に把握しながら、それぞれ双方、ここで言いますと市側、市民の方側の情報理解についてそごがないかを確認していき、また謝罪する場合につきましても、まずはそういった御意見、お叱りのこともいろいろあろうかと思っておりますが、そういったことに関しましては、そこにありますように、不快な思いをさせたことに限定するなどしての謝罪はあろ

うかと思いますが、中身に関しましてはその場ではしないよう注意をすることというようなところを挙げさせていただきました。その中で、上司へ報告あるいは上司から所属長への報告、相談、連絡等を行った上で、対応としましては、そこにありますように、組織的な対応、毅然とした対応、法的な対応を挙げさせていただいております。そういったような対応を協議をしながら進めていくということでございます。判断に迷うような場合につきましては、そこにありますように担当課等への相談というようなところで挙げさせていただいております。

続きまして、10ページを御覧ください。

第5、カスタマー・ハラスメントへの基本的な対策として、まず相談体制ということで挙げさせていただいております。

先ほど申し上げましたところにありますように、担当課等への相談というところに関しまして、相談先というのをそこに挙げているようなところでございます。これにつきましては、そこに4点挙げさせていただいております。市長部局ですとか教育委員会の学校関係、あるいは幼稚園、消防、そういったようなものでのそれぞれの相談先というところを挙げさせていただいているところでございます。

また、職員等への研修としましては、カスタマー・ハラスメントに関する知識を学び、職員の接遇力あるいは説明能力、傾聴力の向上に努めるとともに、また組織としてカスタマー・ハラスメントの事案を共有し対応力を高めるよう研修等々を行っていくというところを挙げさせていただいております。

また、3番の市民等への周知ということにつきましては、カスタマー・ハラスメントに対する市等の対応について正しく御理解いただき、また市の窓口でのポスター掲示、あるいは市ホームページ等への情報の掲載など、そういったいろいろな媒体を通じて皆様に周知をさせていただき、相互理解の下、関心につながるように取り組んでいきたいというところを示させていただいております。

最後に、参考資料としまして、こちらにつきましては、中には刑罰等々、法律に抵触するものもあるやもしれませんので、挙げさせていただいております。

また、こちらの対応方針につきましては、社会情勢等いろいろ変化している中でありますので、定期的に随時見直しを行うというようなところも挙げさせていただいております。

以上でございます。

○小西利一委員長 これより、質疑に入ります。

質疑はありませんか。

高谷委員。

○高谷幸男委員 いろいろ御説明いただきましてありがとうございました。

よくテレビで、コンビニなんかで例えば物を投げたり、あるいは土下座を要求したりというようなことが出てくるわけですが、市役所に対してはそこまではないにしても、令和6年度、令和

7年度ぐらいで、例えば市の内部あるいは幼稚園とか小学校とか中学校とかというようなところでどれぐらいの件数があったのか、もし調べてあればお教えいただければと思うんですが、どうでしょうか、分かりますでしょうか。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 先ほどの御質問に対して回答させていただきます。

先ほど学校等々ということで、学校のほうにつきましては把握は今のところできておりませんが、総社市のほうはコンプライアンス推進監が苦情トラブルとして対応した件数ではありますけども、令和5年度が17件、令和6年度が12件、令和7年度が19件、こちらにつきましては11月末までの数字ではあるんですけども、19件ということで把握はしております。

以上でございます。

○小西利一委員長 高谷委員。

○高谷幸男委員 そうしますと、市役所の中だけですけども、月に1件か2件かというようなところであるわけなんですけども、それに対して、例えば職員だけで対応しておったのか、コンプライアンス推進監にお願いしたのか、あるいは警察までお願いして来ていただいたのかというようなところはどうか、お分かりでしょうか。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 先ほど申しあげました数字につきまして、こちらのほうはコンプライアンス推進監が苦情トラブルとして対応した件数ということでありますので、こちらにつきましては、基本的には、総務課等へ御相談があり、コンプライアンス推進監のほうもいろいろ御相談に乗ったり対応した場合もあると。ただ、その中で警察へ通報した件数も幾つかありました。申しあげますと、令和5年度につきましては、17件のうち警察通報が2件、令和6年度につきましては、12件のうち警察通報が2件、令和7年度につきましては、19件のうち警察通報が4件ということで把握しております。

以上でございます。

○小西利一委員長 高谷委員。

○高谷幸男委員 そうしますと、例えばこのような事例があった場合に、庁内、部課長会議であるとかLINEで、あるいはメールで各職場へ、こういうことがあったから今後気をつけようとかというような連絡、共通認識等はどうでしょうか。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 先ほどのお尋ねに関しまして、今現在は、正式には行われていないと認識しておるんですけども、そこの横の連携というか、情報共有というようなものは行われていないというところがございます。

以上です。

○小西利一委員長 高谷委員。

○高谷幸男委員 もしそういうふうな事例があったら、できるだけ職員が共有し、こういう場合にはこういう対応をしようという共通認識があれば、さらに次にあった場合には対応できるんじゃないかという感じがいたしております。

昔は、私も職員でおったわけですけども、こういう事例で出していいかどうか分かりませんが、暴力団の方がおられたり、あるいはそれに似通った方もおられたりして、かなりいろいろ、大きな声があったりしたことがよくありました。でも、最近はそのようなものが少ないかなと思うんですが、当時の嫌がらせというんですか、何かあつさりしたものであったかなという感じもいたしております。私も襟をつかまれたりというようなこともありました。だけど、その場で終わったところ、ところが、最近の嫌がらせというんですか、そういうものについては、どうも陰湿な感じがして、その場だけで収まらない、後に尾を引くようなものが多いんじゃないかなという感じがいたしておりますので、こういうふうなものができればさらに職員も対応ができるんじゃないかと思っております。ですから、十分そのあたり共通認識を持って職員が対応できればすばらしい職場になるんじゃないかなという感じがいたしておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 こちらのほうで考えさせていただいた基本方針、対策方針につきましては、おっしゃられるとおり、行政サービスあるいは教育現場での質の向上という最終的な目的があります。そういったところにつなげていけるよう今後対応していければと考えております。

以上でございます。

○小西利一委員長 他に質疑ありませんか。

荒木副委員長。

○荒木将之介委員 基本方針と対応方針を示していただきました。

自治体によっては、こういったものは条例として公布してるところもあると思うんですけども、今回、基本方針とか対応方針ということでとどめているというところの理由がもしあれば教えていただきたいと思ひます。

というのが、先ほど来、説明の中で相互理解というところで、市民の方に、市民等ですかね、理解していただくというのが一番大事なところかと思うんですが、そこが条例という形で公布すればより伝わりやすいのかなというふうに、これは私の意見であるんですけど、考えておりますので、ここでとどまっている理由がもしあればお教えください。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 先ほどの御質問に対して回答させていただきます。

今回、この基本方針、対応方針を示させていただいて、条例のほうはどう考えてるかというところでございますが、こちらにつきまして、先般の議会等々でもありますように、今回は市役所に限定しているものでございますが、最終的には市全体に関しての対応の取組方というところもお話そのときありまして、それについては、最終的には市全体のものとして考えていきたいというよう

な答弁のほうをさせていただいてると記憶しております。そうなりますと、市全体というところになりますと、一つの事業所として総社市役所も含まれていくというところがあります。そうなった暁には、そこでちゃんとしたものとして示していくというようなところで考えております。ですから、今回は、市の内部というか、市としての考え方というものをまずここで示させていただいてるというところであります。

以上でございます。

○小西利一委員長 荒木副委員長。

○荒木将之介委員 承知しました。

ちょっと別のところになるんですけども、こちらの説明の中で何度かあったんですけども、こういうカスタマー・ハラスメントに対して冷静に客観的に判断して対応していくというお話が何回か聞かれました。

これ、客観的に判断していくためには、材料として、一部、場合によっては記録をするというところもあったんですけども、これも一般質問の中で防犯カメラを設置しないのかというようなものが同僚の議員の中から出た際に、そういうのはしていかないという話になったんですけども、こういったものと、防犯カメラであるとか、対応について録音しながら行うというのは、このカスタマー・ハラスメントに対応するための材料としても必要であると思いますし、そもそもこういうことを起こさないための抑止力としても必要ではないかと思うんですけども、そういったものを利用してこれに対応するという考えはお持ちではないということによろしいのでしょうか。

○小西利一委員長 答弁できますか。

職員課長。

○坂田 圭職員課長 先ほどの御質問に関してなんですけども、どういったことを言われたのか正確にこちらのほうも理解、把握しておかなくてはいけないというところもありますので、録音については、テープレコーダー等々ですというところはあるかと思います。ただ、録画につきましては、先般の答弁の中にもありましたように、今のところ考えてはいないというところでございます。

以上でございます。

○小西利一委員長 荒木副委員長。

○荒木将之介委員 録音は行うということなんですけど、これが、対応方針のほうですか、資料1-2の6ページにあるように、この事例の中の暴言・暴力型の中には記録（録画、録音を含む）すると書いてあるんですけども、これも結局、多分今のお話ですと、事案が発生してから録音を始めるというのでは、もう言われたことが、これから録音しますよと言うて、それが収まればそれでいいのかという話になってくるので。今、大体どこでもそうだと思うんですよ。家電量販店のカスタマーセンターに電話しても、この通話は記録されますと言いながら始まると思うんですよ。それはクレーム処理なんで当然そうなのかも分からないですけども。基本的に、もちろん何もなければ

上書きして消していけばいいんですけども、常に録音されながら市の窓口の中で対応ができる体制というのを整えていかないと、恐らく起こってから録音を始めても対応ができないんじゃないかと思うんですよね。そのときには結局、ここに幾ら基本方針ですとか対応方針をうたっていても、結局その起こった事象に対しては水かけ論にしかならないと思うので、このマニュアル化されたものを生かしていくためには、そういうところとの両立が必要だとは思うんですけれども、そのあたりはいかがでしょうか。

○小西利一委員長 この際、しばらく休憩いたします。

休憩 午前10時35分

再開 午前10時37分

○小西利一委員長 休憩前に引き続き会議を開きます。

総務部長。

○三宅伸明総務部長 荒木委員の御質問に対してお答えいたします。

カメラは、なかなか設置は難しいと思っております。

録音のほうなんですけれども、全ての窓口で絶えず録音というのは非常に無理だと思いますし、全ての対応を録音というのは、これはあんまりよろしくないと思いますので。市民の方でもいろんな方がいらっしゃる中で、リピート型ですとか、この人はちょっと雰囲気的によくないかなとか、そういった部分は窓口対応してる職員は察知しておりますので、その職員ができなくても、横、周りの者が録音できるような体制でいければと思っております。状況に応じて、そこは臨機応変に対応していければとは思ってるんですけども、いつも全て録音というのは、これはちょっとできないのかなと思っております。そういった部分でも、しっかりと職員研修、これを周知させていただいて、情報共有ということもしっかりしながら窓口対応を、まずは丁寧な窓口対応というものをしっかりとやっていきたいと思っております。

以上でございます。

○小西利一委員長 荒木副委員長。

○荒木将之介委員 承知しました。

じゃあ、事案が起こりそうな方というのはあれですけど、そういう方が来られた場合にはもう事前に録音を始めていけるような、職員の中で情報共有していただくということでもありますので、まずはそのあたりからじゃあ始めていただければと思います。よろしくお願ひします。

○小西利一委員長 今の質問だけど、お客様の了承はなしで録音するということ。これから録音させてもらいますというんじゃないなくて、隣の人とかが察知して録音を始めるということ。

総務部長。

○三宅伸明総務部長 私も毎年、暴力団追放の関係の研修を受けさせていただいております。そのときの研修によりますと、警察のほうからは、特にそういった事案になる場合には許可を取る必要はないとはお聞きしておりますが、窓口対応してるときに、だんだんとヒートアップしてきて、こ

れはちょっとまずいかなということもよくございますので、そういった場合には周りの職員が気づいて録音をすべきかなど。最終的には、何も問題がなければそれで終わりますし、何かあったときのためにはそういった部分も認められるということは、我々も研修でお聞きしておりますので、そこも臨機応変に対応できればと思っております。

○小西利一委員長 他に質疑はありませんか。

川緒委員。

○川緒仁宣委員 一つお尋ねいたします。

高谷委員のほうから件数をお聞きしたと思うんですが、学校の教員のほうの件数はまだ分からないということだったんですが、保護者からのそういう暴言とか、教員の方もそういうところで成り手が少なくなってるという面もあると思いますので、教育総務課、学校教育課とともに、そういう事例を共有して、総社市としても対応をしていくような形はしっかり取っていただければいいと思うんですが、どうでしょうか。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 川緒委員からの御質問に対してなんですけども、当然、こちらのほう、基本方針につきましては教育委員会のほうも含まれておりますので、そういったようなものにつきましては、教育委員会、担当課は教育総務課になるのか学校教育課になるのかあれなんですけども、ここで示させていただいてるように、連携を取りながら対策、対応を進めていければと考えております。

以上でございます。

○小西利一委員長 川緒委員。

○川緒仁宣委員 それでは、件数が分かればまた教えていただけたらと思いますので、よろしくお願ひします。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 引き続きの御質問でありますけども、確認いたしまして、分かりましたらまたお伝えさせていただければと思います。よろしくお願ひします。

○小西利一委員長 他に質疑ありませんか。

回答の方法は、委員会での報告なのか文書で出されるのか、どちらでされますか。

職員課長。

○坂田 圭職員課長 こちらにつきましては、調査しなきゃいけないので、後日改めて文書のほうで回答したいと思ひます。

以上です。

○小西利一委員長 よろしくお願ひします。

他に質疑ありませんか。

三上委員。

○三上周治委員 ありがとうございます。短時間でよくここまでできたなと感心しております

が、ちょっと1点だけ確認させてください。

高谷委員もおっしゃってましたが、実際に事案が起きたときに、今までだったら多分職員一人で対応してということが、そういうことが多かったんですが、このフローを見てみると、これからは複数人で対応とかって書いてはいますが、実際にこういうことができてないのが市役所で、主担当と副担当があっても主担当しか仕事をしてないというのが現状でありますので、ここにいいことは書いてるんですけど、実際に事案が起きたときにどうやって職員を守っていくのか、ここにも何かすぐに責任者を出さないみたいな文言がありますが、お考えがあれば教えてください。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 三上委員の御質問に対してお答えさせていただきます。

確かに、こちらのほう、フローを書いておりますが、どうやって職員を守る、あるいは市として組織的に対応していくかというところがございます。これにつきましては、今の段階におきましては、そこにありますように、まずは情報連携等々、事例がありましたら、情報共有をさせていただきながら、こういった場合にはこういう対応をしたよというようなところを情報共有して、今後やっていくというようなところもあろうかと思えます。また、カスタマー・ハラスメントを受けた職員のメンタル、心のケアというところも必要になってくると思えますので、そういったようなものにつきましても、相談窓口等の体制を整えて相談を担っていきたいと考えております。

以上でございます。

○小西利一委員長 三上委員。

○三上周治委員 ありがとうございます。できるだけそうなればいいとは思いますが、一個だけ。

今、職員に対しての話をしたんですけど、さっき荒木委員も言ってましたけど、職員じゃなくて、外の人、市民以外もいると思いますが、ここには、ポスターつくったらどうかということが書いてあるんですが、それ以上にもっと効果があるようなことができたらいと思うんですが、ないんですよ、考えは、何かお考えがあれば教えてください。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 効果的な対策、取組ということではありますが、これにつきましても、対応方針等にも挙げさせていただいておりますように、今のところ、ポスターを窓口に掲示して、皆さんの目に届くような形にするですとか、市ホームページに基本方針を掲載するとか、そういったようなことを今のところ考えているところであります。それ以上のことというと、明確な案は、今のところは持ち合わせてないというところがございます。

以上です。

○小西利一委員長 よろしいですか。

(「はい」と呼ぶ者あり)

○小西利一委員長 高谷委員。

○高谷幸男委員 いろいろお話をお聞きいたしました、職員は職員なりに一生懸命対応していただいていると思うんです。日本一優しい市役所ということになるわけですが、市民に対しても御協力いただかずにいかにという感じもいたしておりますので、市ホームページか広報紙か分かりませんが、市民への御協力もいただけるように何か工夫をしていただければと、このように思いますが、どうでしょうか。

○小西利一委員長 職員課長。

○坂田 圭職員課長 高谷委員の御質問に対してお答えさせていただきます。

当然、こちらのほう、市民の皆様の御協力あつての最終目的の達成ということになりますので、そういったものにつきましては、いろいろな媒体を使ったりとかというようなことで周知のほうをさせていただきたいと考えております。

以上でございます。

○小西利一委員長 他に質疑ありませんか。

(「なし」と呼ぶ者あり)

○小西利一委員長 じゃあ、私からちょっと2点。

これは一応案のままなんですけど、この案が取れて、市民等に周知する時期と施行時期はいつ頃になるかを教えてください。

職員課長。

○坂田 圭職員課長 小西委員長の御質問に対してお答えさせていただきます。

時期につきましては、この後いろいろ事務处理的なところもあろうかと思っておりますので、5月早々にできればと考えております。

以上でございます。

○小西利一委員長 すみません、あともう一点。

さっき件数、事例を聞いたんですけど、これはそれぞれ要因、原因があったと思います。その原因の分析等はデータ化されてるんでしょうかね。何が基でこの案件というか、事件が起きたのか、警察沙汰になったのかという、それに応じて対応されたと思うんですけど、それが過去のデータとして蓄積されてるのかどうか。

職員課長。

○坂田 圭職員課長 引き続きの御質問についてお答えさせていただきます。

こちらにつきましては、コンプライアンス推進監が対応したということで、記録がありまして、こういったことがきっかけでというのも残しておりますので、そういったものを見ながら今後の参考にしていただければと考えております。

以上でございます。

○小西利一委員長 分かればいいんですけど、何が一番そういうカスタマー・ハラスメントが起きる要因になったかというのは把握されてますか。

今分からんかったら、またデータとして。

職員課長。

○坂田 圭職員課長 再度の御質問についてお答えさせていただきます。

そちらにつきましては、データとしてありますので、先ほど申し上げました種類のどれに該当するのかというようなところも併せまして、また同じように御報告させていただければと思います。

○小西利一委員長 よろしくお願いします。

他に質疑はありませんか。

(「なし」と呼ぶ者あり)

○小西利一委員長 これをもって、質疑を終結いたします。

本件については報告を受けたということにいたします。

以上をもちまして、本日の報告事項は全て終了いたしました。

これをもって、本委員会を閉会いたします。

閉会 午前10時51分