

武豊町議会議長 青木 信哉 殿

武豊町議会議員 本村 強

一 般 質 問 の 通 告 に つ い て

令和 6 年第 3 回武豊町議会定例会において、次のように質問したいから通告します。

質 問 事 項	質問の要旨(具体的にご記入願います)
1. カスタマーハラスメント(カスハラ)について	【趣旨説明】去る 7 月 16 日、高浜市において起きたビックリするような事件。犯人は 62 歳の男性で「職員を出せ!」「死んでやる!」と叫びながら、カウンターのの中に入り、ペットボトルに入れた灯油かガソリンのような液体をまき散らしながら刃物を振り回し、自らも液体をかぶり、ライターで火をつけるというとてもないことが起きてしまった。 職員たちは消火器で火を消し、さすまた 2 本で前後から挟んで対応し、5 人ほどの職員で取り押さえたとありました。市は事件発生時には、来庁者や全職員を庁舎外に避難誘導し、「職員の迅速な対応で被害を抑えられた」と副市長は話していました。とてもない事件ではありますが、行政の対応に一方的に恨みを抱き、職員をターゲットにした「行政対象暴力」は頻発しているようです。ある識者は、「暴力団関係者による不当要求だけでなく、経済的に困窮し、行政に不満を持つ住民による暴力も起きており、窓口職員にとっては日常的な問題だ。職員は一線を越える要求には毅然とした態度で臨むと共に、暴力を回避できるような備えが必要だ」と指摘しています。 住民は、行政に対して意見やクレームがあれば正当な形で主張することは権利として有している。むしろ、その意見やクレームの中に、行政としての「気づき」が含まれているのかもしれませんが。ただ、主張の仕方に気を付ける必要があるのだと思う。言動が威圧的、攻撃的であったり、要求する内容が住民サービスの範囲を超過していないことが条件である。カスハラであるかないかのボーダーは、職員に対する意見・要求する側の言動、要求内容が決め手になると認識しています。 そのうえで、以下について質問いたします。 【質問事項】 ① カスハラに対する認識は。 ② カスハラ防止のために行っている対応策は。 ③ カスハラの実態調査によると、地方公共団体におけるカスハラ発生事例は職場全体の 3/4 にのぼり、カスハラを受けた職員の 2/3 が強いストレスを受けたとの回答。本町における状況はどうでしょうか。 ④ 「カスハラは職員が外部から受ける被害」とすれば、外部に発信する必要があるが、どのような対応をしていますか。 ⑤ 高浜市の事件を教訓とした備えの必要性を感じるが、現状はどうでしょうか。 ⑥ 事件時を想定した職員防犯訓練の状況はどうですか。