

水田議員 おはようございます。4番水田です。一般質問通告書に基づき質問します。質問は、「公務員に対するカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の現状と対応は」です。近年、公務員に対するカスハラが深刻化しており、多くの自治体で公務員がカスハラを受けているとのことです。そこで、本年4月25日に総務省が公表した「地方自治体におけるハラスメントに関する職員アンケート調査結果」によりますと、住民らが理不尽な要求をするカスハラについて、35%の職員がカスハラを受けたと回答しているとのことです。この35%という割合は、厚生労働省が民間を対象として実施した、令和5年度調査の割合10.8%の3倍を超えています。カスハラのきっかけについては、「行政サービスの利用者・取引先の不満の はげぐち・嫌がらせ」が72.5%だった一方、「職員の対応に一因がある」とした割合は17.5%だったそうです。加えて、全日本自治団体労働組合総合局が2023年2月に発行した、カスタマーハラスメントのない良好な職場を目指して、カスタマーハラスメント予防・対策マニュアルによりますと、2020年10月から調査を始め、結果、過去3年間に住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた人は、調査対象者1万4,213人の約半数に近い46%、職場で受けている人がいるところを見たというケースを含めると76%、実に4分の3の職場でカスハラが発生しているとの深刻な現状が記載されていました。私は、この結果を見て「これほどか」と、正直驚きました。迷惑行為としては、暴言や説教、長時間のクレームや居座り、複数回に及ぶクレームが目立ちます。また、悪質クレームは増加傾向にあることも記載されており、これらの迷惑行為に対し、職員が一人で対応しているケースもあるようです。当然のことですが、迷惑行為を受けた職員のほぼすべてがストレスを感じており、約3分の2の職員が強いストレスを感じているようです。このために出勤が憂鬱になった職員が約6割、休職に至るケースも約1割を数えています。いずれにしても、迷惑行為や悪質クレームを受ける機会の多い職場の職員は、日常的にストレスにさらされていることが明らかになったと言えます。この問題を放置しておく、全国的に深刻化している自治体職員のなり手不足や早期離職の問題に、より一層の拍車がかかるのではないかと私は懸念しています。そこで2点お伺いします。1点目は、牟岐町役場や教育委員会に対し、カスハラや悪質クレームと思われる事案は、年間何件ぐらいあるのでしょうか。2点目は、これらカスハラや悪質クレームは、職員が強く言い返さない、あるいは、強く言い返せないことを良いことに、言動や要求が次第にエスカレートしていくケースも少なからずあると考えられます。自治体として、職員の健康を守り、快適な職場環境をつくることは、極めて重要なことではないかと思っていますので、カスハラ行為者や悪質クレマー、あるいは、不当要求行為などを防止するための措置と

して、口頭や文書による警告、場合によっては、法的手段を講じる旨を明記した条例などを早急に制定する必要があるかと思いますが、見解をお聞かせください。

以上、2点、よろしくお願いします。

喜田議長 白木危機管理監。

(白木危機管理監 登壇)

白木危機管理監 おはようございます。水田議員の質問についてお答えします。はじめに、いわゆるカスハラや悪質クレームと思われる事案の発生件数ですが、記録や統計を取っていないため正確な数値は把握していませんが、本年5月1日から16日までの間、特別職を除く全職員を対象として任意に行ったアンケート調査の結果によりますと、有効回答が得られた48名のうち15名の職員が過去3年以内にカスハラを受けたことがあると明確に回答し、1名がカスハラに該当するか否かは分らないが、行政手続き等にかかる不当な要求を受けたと回答しています。発生頻度としましては、年に2から5回程度と回答した職員が8名と最も多い状況でした。また、一部職員を対象として聞き取り調査を行った結果、ハラスメントや悪質クレームと思われるケースとしましては、土地や補助金、公共工事に絡むもの、納税や介護保険料の徴収など、支払いに関するものがほとんどであり、電話、対面で侮辱を受けたり、大声で威圧されるもの、暴言や説教を伴うもの、俗にいう逆ギレ、同じ人物から何度もクレームを言われるといったものもありました。中には、自分の思いや考え、偏った価値観を一方的に押し付けられる事案、1時間以上にわたって電話でクレームを受けた事案、到底納得できないような理不尽な理由により町長や副町長に直接謝罪を求めたり、町長名による始末書の提出を強く要求されたものもあり、担当した職員が真剣に退職を考えたケース、出勤できず、しばらく休暇を取得したケースもありました。以前ほどではないにせよ、今なおカスハラや悪質クレームと思われる事案は後を絶たないのが実態です。斯様な状況であり、水田議員ご指摘のとおり、職員の健康を守り、快適な職場環境をつくることは自治体の責務ですので、職員のメンタルに支障を及ぼすようなカスハラや悪質なクレーム、暴力的な事案に対しましては、町として決して暴力や暴力的な言動などには屈しないという強い信念のもと、その対応を個人に任せるのではなく、組織として法的手段を講ずるなど、毅然とした態度で対応できるよう、何らかの条例案を早急に策定することで準備を始めてまいりたいと考えています。以上です。よろしくお願いします。

喜田議長 水田議員。

水田議員 白木危機管理監、明確なご答弁ありがとうございました。毅然とした態度で対応するとのことであり、安心しました。これらの問題には、社会全体が一丸となって根絶を実現する活動に取り組まなければならないと感じているところです。カスハラについて詳しく調べてみたところ、年代別では30代の職員が44.6%と最も高く、都道府県よりも市区町村の割合が高いようです。また、他の自治体では、刃物や椅子を振りまわしたり、職員に暴行を加えるものまであったことも分かりました。先ほど、白木危機管理監は、到底納得できないような理不尽な理由により、町長による直接謝罪や始末書の提出を要求されたものがあつたと、答弁されました。そこで、再問ですが、どのような事案なのか、また、どのように対応したのか、あるいは、現在対応を検討中であれば、今後どのように対応するつもりなのかなど、個別案件に該当する事柄であるとは思いますが、お答えできる範囲でお聞かせください。

喜田議長 白木危機管理監。

(白木危機管理監 登壇)

白木危機管理監 個別具体的な案件であり、相手方の氏名や現に住んでおられる場所については差し控えさせていただきますが、概要としましては、ある任意団体のメンバーが、イベントの準備を行う際、土地所有者の同意を得ぬままに雑木を伐採したところ、この事実を知った相手方は、当該雑木を伐採した任意団体の関係者ではなく、イベントを主催した牟岐町職員を複数回にわたって呼び出し、しかも事を荒立たせず可能な限り穏便に済ませようと謝罪に赴いた複数の職員に対しまして、およそ聞くに堪えないような罵詈雑言や暴力的な言葉を浴びせた挙句に、町長や副町長による直接謝罪、公文書による始末書の提出などを強く要求してきた案件であると聞いています。なお、今後の対応につきましては、カスハラなどに詳しい有識者及び弁護士を交え特別職で協議している最中ですが、有識者などからは聞くに堪えないような暴力的な言動によって、職員の身の安全が脅かされる可能性も否定できないことから、法的手段を講じることも含め、

毅然と態度で対応すべきとの意見をいただいているところです。以上です。

喜田議長 水田議員。

水田議員 カスハラや悪質なクレームに対する対応は、本来業務と併せて行わなければならない、しかも精神的な負担が相当に多いものだと思います。対応される特別職や管理職の皆様の心労を察すれば、本当に頭の下がる思いですが、メンタル面を含め、くれぐれも身体を壊すことがないようにご自愛のほどを申し上げ、私の質問を終了させていただきます。ありがとうございます。