

令和 3 年 8 月 24 日
10 時 4 / 分 受付

一 般 質 問 発 言 通 告 書

議席番号 8 番

氏名 小川 稔 宏

答弁を求める者 (○をつける) 市長 教育長 監査委員 選挙管理委員会委員長
農業委員会会長 固定資産評価審査委員会委員長 公平委員会委員長

発言項目及び要旨

1 市職員のメンタルヘルスの確保について

厚生労働省の調査では働く人の 54.2%が仕事や職業生活による不安・ストレスを感じており、ストレスの内容では仕事の質・量が 56.7%と最も多く、カスタマーハラスメントといわれる顧客や取引先からのクレームは 5.8%増の 18.9%となっている。

地方公務員の主な疾病別長期病欠者数は、がんや循環器系・消化器系疾患などは微減傾向にあるものの、精神および行動の障害などメンタル面での不調だけが 01 年度から 18 年度の間 3.3 倍に急増している。公務員は民間企業の営業等に比べメンタルを病む人の割合は低いと思われていたが、定員削減による 1 人当たりの業務量や責任の増大、住民からの激しいクレームなど諸要因が重なりメンタル不調が増え続けている。メンタルヘルス確保は、職種や官民の枠を超えた共通の課題となっている。

クレームは貴重な情報源とも言われ、市民の意見、相談に真摯に向き合い理解を得るための努力は必要である。しかし業務に忙殺され、ゆとりがないなかメンタル面での不調により病欠や退職を余儀なくされるとすれば個人的問題で済ませることはできない。

定員適性化計画が進むなかで、類似団体比較で職員数の多寡がいわれるが、職員の心身の健康や人間としての尊厳が守られる労働環境の確保が前提条件である。職員が一部の市民の理不尽な脅威にさらされるような状況はあってはならず、緊急的措置と早急な対策を求めるため以下、質問する。

(1) クレーム対策の現状認識と検討状況について

- ①近年、自治体職場では住民からのクレーム対応などが原因でメンタルヘルス不調となり、休職、退職する職員が少なくない。当市でも「職員が怯えて仕事をしている」という事態も聞いているが、どう受け止めているのかについての認識を伺う。
- ②度を越えたクレーム対応に費やされる時間、職員の休職等に伴う代替職員等の費用、超過勤務手当など、人件費の増加は公平公正な市民サービスの面からも問題があると考え。税金の有効活用の観点からコスト面での検証状況について伺う。
- ③庁内の風紀、秩序の乱れの背景に同調者、協力者の存在を懸念する声がある。事態に対する対応の甘さ、過少評価や黙認などもクレーム行為をエスカレートさせる要因になっている。分析と対応において市長部局だけでなく議会との連携、共通認識のもとでの一体的な取組が必要と考えるが市長の認識を伺う。

(2) 日常業務における相談体制と支援体制について

- ①自信を持って日常業務を遂行できる環境作りのためにはクレーム対応に強い職員と組織が求められている。日常的な情報共有と併せ、実効性ある職員研修と相談体制の充実など一貫性をもった組織運営の必要性について市長の認識を伺う。
- ②職員を守り、仕事をしやすい労働環境を維持するための危機管理体制が重要である。使用者としてのハラスメント防止措置など安全配慮義務の履行状況について伺う。
- ③ストレスチェックやカウンセリングの中で共通性の分析や原因究明の状況と併せて、対応に苦慮する事例への対策など、日常業務に生かすための検討はどの部署が責任を持って行っているのか現状について伺う。

2 クレーム被害から職員を守るための仕組みについて

(1) 日常業務で苦慮する問題等への改善策について

- ①特定の市民との長時間にわたる苦情対応は、他の市民サービスとの間での公平性が損なわれるうえ、業務妨害の可能性も考えられる。窓口対応、電話対応、時間的制限や回数制限を設けるべきではないか。
- ②ビデオカメラで撮影しながらの詰問や映像のSNS発信などは職員の人権侵害にあたる場合もある。また、他の来庁者や職員への迷惑行為、精神的苦痛にもつながることからも施設管理権により制限することはできないか。

(2) 弁護士・警察との相談・連絡体制の整備について

- ①職員や議員を含めた公人への誹謗中傷問題や、これまでの事例で判断が難しい事案については弁護士に相談できる環境が必要である。公務執行妨害、不退去罪、威力業務妨害、人権侵害、傷害罪等に該当する可能性や、損害賠償請求、被害届出や刑事告訴等を判断する場合、専門的な知見による検討が必要と考える。いつでも弁護士に相談できる体制を早急に作るべきであるが現在の検討状況を伺う。
- ②毎日のような来庁や電話対応、権限外事項に対する執拗な抗議、大声、暴言、威嚇行為等に遭遇した時の職員としての心得と併せ、施設管理権や業務妨害に該当する事例を明記すべきである。悪質クレーム行為に対しては中止宣言や警告文書の交付も含め毅然とした対応方法を標準化するとともに、警察への出動要請など通報基準の明確化が求められると思うが所見を伺う。

(3) メンタル対策担当の専門チーム、専門部署の設置について

- ①メンタルヘルスに関する相談と対応、経過観察に加え、原因の究明と問題点の指摘、提言、進言までできる権限と責任を有した専門チームを早急に作るべきと考えるが、その必要性和認識について伺う。
- ②クレームの事例研究と実効性ある職員研修内容の充実、相談のルートと緊急対応のルール化やマニュアルの作成、コンプライアンス条例の検討など、クレーム対応に特化した総合的な担当部署の設置と責任体制の明確化を求めたいが、市としての決意を伺う。