

第3回 議員定数等議会活性化特別委員会 記録

令和8年1月19日（月）
9時59分～11時50分
全員協議会室

【出席委員】川神委員長、佐々木副委員長

今田委員、遠藤委員、足立委員、笹田委員、芦谷委員、西田清久委員

【議長団】澁谷議長

【執行部】山根総務部長、末岡総務課長、森脇防災安全課長

【事務局】下間局長、濱見書記

議題

1 ハラスメントの防止に関する取組について

- (1) 執行部との意見交換
- (2) その他

2 その他

○次回開催 2月18日（水） 10時00分 場所 全員協議会室

【別紙会議録のとおり】

【会議録】

[9 時 59 分 開議]

○川神委員長

第3回議員定数等議会活性化特別委員会を開会する。

1 ハラスメントの防止に関する取組について

(1) 執行部との意見交換

○川神委員長

本日は、ハラスメントの防止に関する取組について執行部の取組を聞き、当委員会で決定している3点のメニューのうちの一つ、ハラスメントに関して意見交換を進める。

本日は執行部が出席している。まずは執行部から、現在浜田市のカスタマーハラスメント防止条例の策定について動きがあるとのことなので、それに関わる最近の動向、現在の取組状況、考え方について聞き、その後、委員と意見交換を行う流れを進めたい。

それでは執行部から、資料「(仮称)浜田市カスタマーハラスメント防止条例の制定に係る検討について」に基づき説明を求める。

○防災安全課長

まず、カスタマーハラスメントが様々な業種で深刻な社会問題となっており、対応が求められている。令和7年6月の改正労働施策総合推進法及び今後示される指針等を踏まえて条例の制定に向けた検討を行いたいと考える。また、市議会においても同様の問題意識を持っていると聞いているため、市議会の委員の意見を聞きながら検討を進めたい。

1の「目的及び検討方法」について、市内の就業者がカスタマーハラスメント被害を受けない安全な環境を構築し、被害抑止を図ることを目的としている。検討に当たっては、識見者、経済・労働団体等で構成する組織を設置し、意見を聞くとともに、事業者に対するアンケート及び策定の過程においてはパブリックコメントの実施を想定している。

2の「主な検討内容等」について、(1)現状と課題の把握、(2)カスタマーハラスメントの定義、(3)カスタマーハラスメントの対応とすべき範囲、(4)実効性のある防止対策の取組、(5)法的拘束を持つ規定の要否について検討を行う。(6)松江地方検察庁との協議については、罰則を規定する場合だが、協議期間として3か月程度要すると聞いている。

3の「コンサルティング事業者への業務委託」について、本市でカスタマーハラスメントに関する制度運用の経験が限られているため、コンサルティング業務の委託によって、先進事例や専門的な知見を生かして、実効性と法的安定性を備えた制度構築を考える。

4の「その他」について、国において今後示される指針や考え方を適切に反映して、国の法令・指針等との整合性を確保した上で条例を考えたい。

○川神委員長

執行部から補足説明はあるか。

(「なし」という声あり)

今回、当委員会においてハラスメント対策をメニューに入れた経緯には様々な考え方があった。実際に浜田市が、国からの方針を受けてカスタマーハラスメントへの対策を講じる流れがある中、我々も例えば議員間、さらには議員と職員といった内部のパワーハラスメント等を、浜田市全体、全市民に対する取組としてできないかという意見が出ている。

そうした中、浜田市がカスタマーハラスメントの防止条例を制定しようという流れがあるため、当委員会としても、市議会が考えているパワーハラスメントの防止等に関して、執行部と連携しながら全市的な取組ができないかと考えている。

それについては、まず執行部と共同歩調がとれないか、さらには執行部の考えがどのようなものかということで、今回説明を受けながら意見交換を開催することとなった。

そのあたりを理解していただきながら、執行部と考えを交わし、最終的にはより有効な条例が浜田市で施行され、課題が解決されることが一番の目的であるので、積極的な意見交換をしていきたい。

まず委員から、ただいまの執行部の説明について質疑や意見があればお願いします。

○遠藤委員

現状、浜田市役所において、市民からのカスタマーハラスメントのようなものはあると思うが、実際どの程度あるのか。定義がまだされていないため何とも言えないところもあると思うが、件数などを聞きたい。

○総務部長

委員言われるように、カスタマーハラスメントがどういったものかという定義がないこと、また、起きた事象がカスタマーハラスメントに当たるかどうかの認定をしていないため、具体的な数は把握できていないのが現状である。

あくまで職員がどう感じたかというレベルだが、やりとりの中で負担を感じる職員が一定数、相当数いるのではないかと考えている。

○西田清久委員

目的は「市内の就業者が」というところでくくられているので、市役所内部も含めて市内の様々な事業所も含めた共通したカスタマーハラスメントのことだと思うが、市内の就業者に対するハラスメントの現状認識、背景をどの程度つかんでいるのか聞きたい。

○総務部長

今後の検討を進める中、事業者へのアンケートは必要であると考えている。現状では、あくまで国内での一般論として、そういったケースが頻発していて社会問題と

なっているという前提のもと、浜田市でもそういったことが起きている可能性はあるのではないかと考えている。

法律上、今年の6月に改正され、来年までの1年半のうちで施行することとなっているので、その中でカスタマーハラスメント対策をとっていくことが義務化されたこともあるため、そういったところの一助になればという意味も含めて、条例の制定を検討していきたいと考えている。

○笹田委員

現在の国の法改正とガイドラインの最新動向についてだが、新聞等で令和8年の10月までにある程度方針を定めなさいということもある。それを踏まえて、浜田市ではどういうスケジュール感で条例制定まで持っていこうとしているのか聞きたい。

○総務部長

委員言われるとおり国は来年の10月と聞いているので、それまでのところで指針等も出てくるため、それらも踏まえる必要があると考えている。

当面は、資料に記載のとおり検討組織を設置したいと考えている。こちらは附属機関ということで、この3月定例会議において委員会の設置条例等を提出し、その中で専門的な知見等を生かしていただきながら意見をまとめていただく過程を考えたい。

また、コンサルティング事業者への委託も考えている。カスタマーハラスメントに関する条例を制定する自治体は増えてきているが、まだ検討段階の自治体がほとんどである。場合によっては罰則等が含まれる可能性がある条例であるため、浜田市では制度設計や運用のノウハウがないことから、きちんとしたものとするためには、専門的な知見を持つコンサルティング事業者のアドバイス等を受けながら進めていきたい。

現段階でいつ条例を提案するか言及することは難しいが、事業者との協議等を踏まえてスケジュールを整理し、見えてきた段階で議会にも報告、共有しながら進めていきたい。

○笹田委員

2の(6)に「罰則を規定する場合」とあるが、一応罰則規定も考えながらやるということか。また、協議期間3か月程度というのは、松江地方検察庁との協議を3か月ということで良いか。

○総務部長

総務課から検察庁に問い合わせをしたところ、事例があまりない部分なので、少なくともその程度は見込んでほしいという回答があったものである。

○笹田委員

3か月程度協議した上で、罰則規定を設けるのか、設けられないのかを判断するというように良いか。

○総務部長

基本的には設けることが駄目ということは少ないと思うが、どの程度の罰則の重さにするか等、こちらから案として提示することになるが、その罰則案の内容自体が

極端に重いとか、そういった意見をもらうような形になろうかと考えている。

○足立委員

執行部がコンサルティング事業者へ業務委託することだが、令和8年度の当初予算から行った場合、検察庁とのやりとりも含めると、10月というのは時間的に難しいのではないかと考える。

令和8年度の1年間を通じてある程度しっかりしたものを制定するのか、何とか10月を目指してやっていくのか、方針を聞きたい。

○総務部長

10月というのは国の法律が施行するタイミングだと思っている。そのタイミングに合わせるというよりも、やはり場合によっては罰則が入るかもしれないという非常に慎重な検討を要する条例になると思うので、しっかり時間を取って慎重な検討を進めていきたいと考えている。

○芦谷委員

担当課が防災安全課となっていることに違和感がある。こういった事務分掌から担当されるのか聞きたい。

○防災安全課長

防災安全課において、不当要求行為等防止対策委員会の事務局を担当しているので、そうした関係でこのカスタマーハラスメント防止条例についても担当するようになっているものである。

○芦谷委員

ハラスメントというと全般にわたる。例えば市民からの苦情相談窓口や、ほかには首長による職員へのハラスメント、議会との関係、学校の問題もある。市役所の中でハラスメントに対する対応について、どの程度幅を広げて市内での合意づくりができるような体制なのか。

○総務部長

今、防災安全課の担当だが、総務部だけということにはならないと考えている。まだ正式に決定しているわけではないが、庁議や本部会議レベルといった全庁的な組織等も設置しながら、各部がそれぞれ所管している部分もあると思うので、全庁的な取組になるような体制をとりながら検討を進めていく形にしたいと考えている。

○今田委員

通報機関を設ける考えはあるか聞きたい。

○総務部長

ほかの自治体の事例では設けているところもある。まだ浜田市で具体的にどういう形にするかはこれからの話になるので、この場での回答は難しいが、先進事例やコンサルティング事業者のアドバイス等を参考にしながら、こういった制度設計をしていくかは詰めていきたい。

○遠藤委員

今回のカスタハラ防止条例の制定について、カスタマーハラスメントが深刻な社会

問題となっており対応策が求められているとあるが、この条例ができるまでは、決して浜田市役所に関してはこのカスハラ自体を放置するという意味ではないと思う。

現状、浜田市役所として、市民の方から、あるいは上司部下の関係でもいいが、現状カスハラがあると思う。現時点での対応はどういう対応をしているのか。

○総務部長

現状では認定制度などはない。具体的な対応策として、まず担当職員を孤立させず組織的な対応をし、できるだけ難しい案件については管理職等を中心に対応していくこととしている。また、大きい声を上げられたりする市民の対応として、警察OBに職員として来ていただき、庁舎保安員という形で巡回していただいたり、難しい対応があったときには同席していただいたり、そういったことで少しずつではあるが対策をとってきたところである。

○笹田委員

我々もハラスメントの研修を行っているが、基本的にはカスハラは執行部がこれからしっかりやっていくという上で、議会の方はパワハラやセクハラなどで条例を制定しているところが多いと感じている。

その中で、これが制定するに当たって情報が非常に重要かと考えており、例えば職員へのアンケートだったり、商工会等を通じての企業のアンケートだったり、そういったことをやっていく考えはあるか。

○総務部長

まずはこういった実態があるかの把握は必要になってくるかと思う。事業者アンケートについては資料にあるとおり行うこと、それから職員についても、市役所の中でこういった状況になっているかの把握は必要になってくるのではないかと考えている。

○笹田委員

どういうふうに取り組んでいくかということだが、市が取ろうとすると職員だけになったりもする可能性があるし、全市で取り組もうと思うと企業にもお願いしないといけないと思うがいかがか。

○総務部長

事業者の皆にもアンケートを実施していきたいと考えている。そちらは市が直接というよりも、業務委託をするので、その中でそういった事業者アンケート等も実施していければと考えている。

○笹田委員

コンサルティング事業者への委託業務の中に、市が考えていることを全てお願いして、ある程度の結果を出していただくという認識で良いか。

○総務部長

専門的な知見を最大限生かしたいと思っているので、できるだけ事業者を中心にやっていきたいと考えている。

○芦谷委員

市役所で職員間のハラスメント、議会からのハラスメントを含めて、職員の相談窓口はあるのか。また、市内の商店なども含めたハラスメントの事例について相談する窓口はあるのか。

○総務部長

庁内での相談窓口について、決まったものというものは現在ない。多くは人事課や総務課、防災安全課など、基本的には総務部に相談が入ってくるケースが多い状況である。事業者からの相談についても、ハラスメント関係の相談窓口を専門的に設置したところは現状ない。

○今田委員

目的の「市内の就業者」という範囲について、学校関係や、保護者から教師へ、教師から保護者へなどが含まれるのかどうか聞きたい。

○総務部長

教育関係にもそういったことを聞くことがあり、労働者ということであれば教員等も対象になってくる。この場で確定的なことは言えないが、できるだけ幅広く条例の網がかかっていくような形になることが大切ではないかと考えている。

○笹田委員

前回の委員会でも話をさせてもらったが、執行部はカスハラ、議会はパワハラやセクハラなどいろいろなハラスメントがあるので、それに準じたものを考えていかないといけないと思っている。

この条例を、カスハラだけでなくパワハラも含めた議会として考えた条例ができないかと考えており、一緒に勉強しながら、ハラスメントはいけませんよと市民向けに対しても連携してやっていけたらなという考えを持っている。執行部が作るのはほかの自治体を見てもカスハラが多い。議会が作るのはパワハラが多いが、なかなかそれらを一つにした条例が見当たらない。しかし、ハラスメントの定義に関しては守らないといけないことだと思っているので、一緒になって勉強しながら、コンサルタントへの委託となると難しいかもしれないが、一緒に足並みそろえて条例制定に向けて協議しながらやっていきたいという考えがあるのだが、執行部の意見を聞きたい。

○総務部長

資料にも書かせていただいたが、議会ともしっかり意見交換、情報を共有しながら進めていく必要があると考えている。

結果として条例ができるということももちろん大事だが、そこに至る議会側との意見交換や策定に向けての協議という過程の部分も非常に大事になってくると考えるので、情報共有したり意見を交わしたりしながら、より良いものになるように協力して進めていければと考えている。

○川神委員長

前日も委員会でそういった協議をした。タイミング的には、執行部がカスタマーハラスメントの防止条例を作るということで、議会の方はパワハラなどの防止をする実行力のある条例ができないかという議論もした。

そういった中、最近ではハラスメントの種類が非常に多い。カスタマーハラスメント、パワーハラスメント、そういったところを議会と執行部が各々考えを持っているのを共同歩調しながら、包括的な条例制定について可能性があるのではないかという意見も出ている。それに対して、先ほど総務部長は制定していく過程の中で議会との意見交換は重要だとのことであったが、各々違うハラスメントを包括的に条例に組み込むことに対してどう思っているのか、またその可能性はあるのか、現時点で言える範囲で総務部長の見解を求める。

○総務部長

私見に近いことになるかと思うが、やはりハラスメント全般という形になると、罰則的な部分をどう入れるかというところはなかなか難しいところが出てくるのではないかと考えている。カスタマーハラスメントは外からの行為ということになるので、罰則等が想定されやすいと思うが、ハラスメント全般ということになると、ものによっては事業者の中で処分をする内部案件の色合いが強くなるのではないかと感じている。

どういった形で条例に落とし込んでいくのか、ペナルティ的な部分を入れずに理念条例とする考え方もあると思うので、最終的には、これからの議会側とのやりとりの中で形が見えてきたり、専門のコンサルティング事業者等のアドバイスをいただきながら形が出てきたりするのではないかと考えている。

現状では資料にもあるが、やはり実効性のあるものということで罰則等も想定されるのではないかと考えているので、カスタマーハラスメントに特化したような形で考えている。これは市長、副市長もその方向でいきたいという思いを持っているので、当面はこの流れで進めていきたいと考えている。

○川神委員長

ということは、今現在では包括的な、パワハラやカスハラを一緒にした条例を作るということは少し難しいという現状があるという認識でよろしいか。

一番はペナルティというところが一つの問題になると考えている。今、人権の方でもハラスメントを防止するという理念条例はすでにあると思う。ただそれを具体的に、何らかのペナルティをつけていくとなると、その条例をさらに深掘りをするのか、新たにこのパワハラやカスハラの条例を作るのか、ペナルティをどう付けるかというのは非常に難しいことがあると思うが、そういったことも考えながら、少しでも執行部と一緒にこういった条例ができればというような委員会の意見もあったので聞いているところである。

最終的には条例を作るのが目的ではなく、ハラスメントがなくなることが目的であるので、それがどのような形で実現できるのか議論していかなければいけないと考えている。

これに関して発言はあるか。

○西田清久委員

執行部側はカスハラに特化した条例、議会側はパワハラということだが、今、委

員長が言われたようにハラスメント自体をどうやったらなくしていこうかというのが本来の目的であると考えている。

ハラスメントは、大きな組織や行政組織の中にはどこに行っても存在するものであり、カスハラだけというのはほんの序の口である。だからハラスメント全体をどうやってなくしていくかということは、議会も執行部も一緒になって考えていくべきものであって、一つひとつを取り上げて丁寧にやっていくことも大事だが、最終的には大きい目的としてハラスメント全体をどうやってなくしていくか、お互いに考えていくことが大事であると考えている。

今、全国的にも行政も民間の組織もハラスメントが非常に問題になっており、民間ではハラスメント対策室や担当者を設けるようになってきている。そういう意味では、もっと広い意味で一緒になって大きい目的を達成するために、お互いこれから議論していかななくてはならないと考えている。

○芦谷委員

同じ話になるかもしれないが、我々議員も考えなければならないのは、有権者からのハラスメントもあるかもしれないし、その逆もあるかもしれない。市役所も職員が受けるハラスメントもあるかもしれないが、市役所側が市民に対してやっている場合もあるかもしれない。例えば、生活保護の相談をするのに簡単に門前払いがあったりする。

市民全体がハラスメントの被害に遭うかもしれないし、被害を与えたかもしれない。市全体でそういったハラスメント防止の文化を作るというか、そういった運動、そのためにもアンケートや関係団体との協議などはもう少し掘り下げて幅広くやっていく必要があると考えている。カスタマーハラスメントだけに特化してやると、なかなか市民からの理解も得られないし、条例ができて実効が上がらない可能性があるので、その取組を本当に深掘りして広くやる必要があると考えている。

○総務部長

いろいろな考え方があると思っている。委員が言われたような考え方も確かにあると思っている。ただ現状では、市としてこれから進めていく部分はカスタマーハラスメント中心で取組を進めていきたいと考えているが、今後またコンサルティング事業者や議会とのやりとりの中でこういった形が良いのかというのは検討していくことになるとは考えている。

○笹田委員

最初のアンケートを聞いたのはそこである。カスハラだけのアンケートではなく、やはり全体的なハラスメントのアンケートを取ってほしかった。我々としては予算がないので、予算を執行する中で我々がやろうとしていることも一緒に包括してやっていただけたらなという思いがあった。

その中で、条例制定が目的ではないので、ハラスメントがなくなったり抑止したりするのが目的として制定するものだと思っているので、一緒にやっていただけたら良いが、万が一駄目だった場合は別々で条例制定しても良いのかなと考えている。執

行部側がカスハラを勉強した中で、やっぱりパワハラもこっちでやりましょうという形で一緒になっても良いし、別々でも良い。過程が大事で、お互いいろんなことを理解しながらハラスメントに対して市民や市の状況を把握した上でどういったものが必要なのかという意味で、やはり一緒になってやっていくべきだと言わせてもらった。市長と副市長もカスハラが最初だということを言っていたが、我々としては今全体的なことを勉強しながら、分かれても良いし一緒にできるなら一緒にすべきだという考えを持っているので、改めて市長と副市長にはそういう気持ちが議会にあるということ伝えてほしい。

○川神委員長

条例を制定するのが目的ではなく、最終的には市民が安心して、お互い尊重し合っていて気持ちよく住める地域づくり、これが大原則である。そのために今全国的に課題となっているハラスメントに関して条例を制定しながら、お互いにこの条例を一つのツールとしてハラスメントを撲滅していきたいというのは、執行部も議会も一緒であり、市民もなくなってほしいと思っているはずである。

今日意見交換をしたから終わりではなく、ずっと意見交換をしながら進めていくべきだろうと考える。先ほどアンケートの話もあったが、できればカスハラに関する設問だけでなく、幅広く、もう少し広い意味でのハラスメントに対して合わせて質問を設けていただいて、情報を共有できればありがたいと考えている。それは可能なかどうか聞く。

○総務部長

どういったアンケートを取るかというのはこれからのことになる。双方共有できる情報というのはもちろんあった方が良くと思うので、そういったことも事業者等と相談してみたいと考えている。

○川神委員長

包括的にできなくてもパワハラについて議会はどのように考えて進めていくかという議論になった場合でも、市民や事業者に対してのアンケートは貴重な情報源であるので、しっかり共有ができるような進め方をしてほしい。

アンケートを取る効果として、一つは情報を把握するというのもあるが、アンケートを受けた側がそれによっていろいろな問題提起を考える、日頃素通りしているようなことを立ち止まって考える一つの機会にもなると考える。それ自体が一つの意識の高揚につながると考えているので、その辺はどういうアンケートをとっていくのかというのはしっかりとお話をしながら進めていただければありがたい。

○足立委員

市内の事業者へのアンケート調査というところで少し気になっていたのだが、多分こういった形は商工会議所なり商工団体の方へ投げられると思うが、浜田商工会議所の会員の組織率というのは50%を切っている。そのため、本当に浜田市内の各事業所の意見の吸い上げができるのか少し不安を持っている。これはお願いになるが、商工団体を通じてでも良いが、非会員に対してはどのようにやるのかは、コンサルタン

トとしっかりと協議をしていただきたい。

○笹田委員

今回のカスハラ防止条例の制定について、この条例ができるまでのカスハラの対応について心配があると思う。警察OBの対応の話もあったが、それだけでは難しいと個人的には感じている。市民からのカスハラに耐えきれない職員がいるとの話を聞く。現時点での対策は、条例ができるまではこれ以上のことはなく、カスハラを受けているとの情報提供も市民にせずそのままやっていくのか聞きたい。

○総務部長

現状、さらなる対応については、市長や副市長を含め、常に何ができるかを検討しているところである。

今後、条例制定までの間であっても、職員が安心して業務に従事できるような効果的な施策があれば、随時実施していきたいと考えている。

現時点においては、直ちに実施すると明言できる具体的な材料は持ち合わせていないが、有効な対策が見つかり次第、可能な限り早い段階で取組を進めたい考えである。

○芦谷委員

今からの進め方について一つの思いだが、市役所職員は様々な分野の業務に当たっているため、できればハラスメントの状態がどの程度あるのかのアンケートを職員にとってもらいたい。今我々が話をしている以外のこともあるかもしれない。学校も含めて、もう少し市の構えを示す意味でも先行して職員の意向調査を試みてはどうだろうか。

それは議員からのハラスメントも当然あるだろうし、先ほど言ったように市役所側が市民に対してハラスメントをしている場合もあるかもしれない。そういったことを自問自答するという意味で、職員の意向調査を試みてはどうだろうか。

○総務部長

先ほど申し上げたが、職員に対する何かしらのアンケートというのは必要ではないかと考えている。どういった内容にするかというのは、現状では答えられないが、専門の事業者等の力も借りることで考えているので、先進事例等の情報もいれながら、アンケートの内容を検討していきたい。

○川神委員長

ちなみにコンサルティング事業者への業務委託とあるが、これはどのぐらいの時期に委託するのか。

○防災安全課長

新年度予算が可決されたら、プロポーザルコンペという形になるかもしれないが、直ちに着手していきたいと考えている。

○川神委員長

コンサルティング業務を行う事業所はそんなにたくさんあるとは思えないが、県内とか全国対象になるのか。

○防災安全課長

全国的に公募し、専門知識を持っている業者を選んでいきたいと考えている。

○芦谷委員

コンサルタントへの委託だが、一般的に、公共交通の整備に関する提言や地方創生をコンサルタント任せにしても、機能が向上しないというのが評価である。

簡単にコンサルタントに飛び付くよりも、市の実情や議員、職員の思いを含めてしっかりと状況を把握し、現状に沿った方針を導き出すべきである。

市役所が自らの意思表示をせずに、単にコンサルタントへ丸投げするだけであれば心配である。発注者側がしっかりとした思いを持たなければ、なかなか良い成果にはつながらないを考える。

○総務部長

丸投げという言い方をされたが、市としては業者に丸投げして出来上がったものを納品していただきたいということを考えているわけではない。こういったカスタマーハラスメント防止条例について、制定やその後の運営も含めてだが、正直市ではノウハウが十分ではないと思っている。また全国的な自治体も今少しずつ増えているが、まだ検討中のところがほとんどで、一般的な知識とかそういったノウハウが蓄積されていない状態だと思っている。いくつかの自治体でコンサルタントと一緒に進めている例があると聞いているので、法的に問題がないのか、どの程度の仕組みとするのが良いのか、きちんと専門の知識も借りながら、アドバイスを受けながら、市としての考え方や方向性を整理し、最終的なものに仕上げていきたいと考えている。

○川神委員長

しっかりと取り組んでいただきたいし、コンサルタントは能力が高いと思うが、最終的にはコンサルタントが出されてきたものを判断するのは自治体のトップなり担当者である。丸投げとまでは言わないが、コンサルタントからは一つの参考事例ということで、しっかりと担当で検討するようお願いする。

○笹田委員

3番目に、カスタマーハラスメントに関する、とあるので、カスハラに関する業務委託だとは思いますが、先ほど我々が言ったようにカスハラだけじゃなく、ハラスメント全体を事業者へお願いしてほしいと思っている。カスハラに限定せずに、いろいろなハラスメントのアンケートを取った上でいろいろな話が出てくると思うので、それに準じた業務委託をぜひしていただきたいと思うが、その辺りはどうか。

○防災安全課長

委託する内容のうち、作業量が多いのがアンケートの送付、回収、集計分析といったところである。市内の業者数千件にアンケートをしようと考えており、アンケートの作り方や内容、考え方については、市の意向を基にさせていただきよう考えている。

○笹田委員

では、資料はカスハラに関すること限定とあるが、カスハラに限定せずに、いろいろなハラスメントに関してアンケートをとっていただくということによろしいか。

○総務部長

現状で、当初予算にはカスタマーハラスメントの業務委託と考えているが、やはりカスタマーハラスメントのノウハウを十分持っている事業者というのはハラスメント全体に対しても当然ノウハウ持っていると思うので、そういったいろんなアドバイスがいただける形は大事であり、少し検討してみたいと考えている。

○川神委員長

今日は執行部に来てもらい、意見交換をさせていただいた。今現在では、執行部はあくまでもカスタマーハラスメントを中心に準備にかかるとのことである。我々議会とすると、この特別委員会としても、パワハラ等を議会や市役所内部だけではなく、全市的に広げることができないか、包括的に市の条例と一緒にできないかという提案もさせていただいた。

今後も協力し合いいろいろな意見交換しながら進めるということは了解をいただいていると思うが、どういう形で条例が制定されるかに関しては今後の検討課題ということである。それとアンケートに関しては、ぜひカスハラ以外にもパワハラの部分も少しその中に盛り込んでいただければ、執行部も議会も貴重な情報源として今後活用できるということ。そういったことも含め、今からは緊密に連携を取りながら進めていきたい。特別委員会でもしっかり議論をし、ぜひとも市とタッグを組んで進めていきたいと思っている。

それでは執行部との意見交換会を終了する。

(執行部退席)

ここで暫時休憩をする。

[10 時 53 分 休憩]

[11 時 06 分 再開]

2 その他

○川神委員長

委員会を再開する。

先ほどは執行部との意見交換会、積極的な発言があった。

その中で何点か確認事項もあったが、残りの時間を使って、各委員から今後どのような進め方をしていくかという方向性を一応確認しておきたい。それをもって次回の委員会から進めていきたいと考えている。

確認だが、先ほど執行部との話では、こちらが提案したカスハラ、パワハラ等の包括的な防止条例の制定に関しては、現時点では難しいとのことであった。今後議論する中でどうなるかは可能性があると思うが、現状ではそのような形である。

そうすると、今後の方向性として、どのような方向でこの委員会の中で議論をし

て、我々が今言っているパワハラにしてもそうだが、どのような形でその条例の制定を目指していくのか、どういう取組をするのか。この辺りの方向性を本日おおむね決定し、また会派に持ち帰って確認してほしいと思うが、その方向性に関して各委員から意見を求める。

○今田委員

やはり執行部とのやりとりの中でもあったように、なかなか専門的な知識とか分からないところが結構あるので、この特別委員会の中で、やはりどこか先進事例のところへ行き、いろんな話を聞いていく。そして勉強をしていく段取りを始めた方が一番近道ではないかと考えている。

あと、これは私個人の意見であり会派内では話していないが、今度会派の視察があり、そこで民間大手企業へ行く段取りもしている。その中で大手企業の中でハラスメントについてどういう取組をされているかというのを質問事項として挙げたいと思うので、そういったところでも材料の収集や勉強をしていきたいと考えている。

○足立委員

先ほど執行部とのやりとりでもあったように、執行部がどうしても今回に関して言うとカスハラを中心にして取り組みたいということがよく理解できた。その中では、笹田委員が言ったようにパワハラも網羅したような形は、今は考えていないのではないかと思う。

議会は議会として、パワハラを中心にした方向性で取り組んでいきたい。その中では、今田委員が言ったように勉強会を重ねながら、議会としてのパワハラの記事制定を目指した方が良いのではないかと考えている。

ただ、先ほどあったようにアンケートとかに関しては共有しながら、一緒に市内の就業者の方々に対して各事業者に対して実施できるところは一緒になって取り組み、議会は議会としての取組をぜひ進めていきたいと考えている。

○芦谷委員

今日実は、市民クラブで美郷町へ視察に行く。条例について勉強していこうと考えている。先ほど今田委員が言ったが、先進事例の調査は確かに良いことで、ありきたりなものではなくユニークさや進み具合など学ぶため、ぜひ視察はやってほしいと考える。

○遠藤委員

先ほどもあったが、まさに資料の2「主な検討内容等」について、これがカスハラからパワハラなどほかのことに名称が変わるだけで、現状と課題の把握であったり定義であったり対象とすべき範囲であったり実効性のある防止対策の取組、法的拘束力を持つ規定の要否、松江地方検察庁との協議で罰則を規定する場合とあるが、どこまで求めてこの制度を議会として作るのかというところを示した方が良いと思う。罰則があるかないかだけで大分内容も変わってくると思うので、各委員にそここの意見を聞きたい。

○西田清久委員

パワハラにしても条例を作るのは形だけ作るのは簡単だが、浜田市全体の事業者も含めた条例を作るとなると、やはり現状把握、浜田市はこうだからこういう条例を作る、ということが一番大事であり、もう少しきちんと調べる必要が出てくる。そういった意味ではさっき執行部がいるときに委員長が挨拶で言ったが、執行部がカスハラの調査をコンサルタントに委託するなら、その中にパワハラのことも含めるよう、同じ事業所にやるなら予算はそんなにかかるわけではないので、パワハラも含めてもらって実施すれば良いと考える。

○遠藤委員

今現在の浜田市で市議や市職員、または市職員同士で、現在そのパワハラというのが仮にあるとすれば、事例を聞きたい。きっと何かがあるからこそ制定しなければならない状況になっていると思うので、私も何をもってパワハラとするのかというのが今現在分かってないので、まだ確定ではないにしろこういった事例が今まであったというのを聞かせてもらえれば理解しやすいと思う。

○川神委員長

これは様々なケースは今まであったと考えている。職員、それから議員間というような話が出ているが、これは多かれ少なかれ抑圧的な話を議員間でしたり、職員に必要以上に話をして相手が窮地に立ったというようなケースもあったようだ。あくまでもそういう話は、漏れ聞こえてくる中で、一部の職員からはそういったパワハラについての意見もあったことは事実である。

ただ、自分たちが受けたものに関してはまだ言えるが、誰が誰に対してこういうことをしたというのをこの場で話をするというのは問題があると思って控える。ハラスメントの定義というのは相手がどう感じるかということなので、議員の間でそういうことを言われたときには非常にそれがショックだったとか、いろいろなケースもあったと思う。

いずれにしても、どのようにお互いを尊重しながらきちんとした自由な意見の中で議員活動できるか、職員が市役所での業務ができるかということだと思う。多かれ少なかれ幾らかの事例があったと思うが、その辺が基本的には気持ちよく仕事できるためにどうすれば良いかという今回の取組だと思っているので、事例をここで詳細に挙げることは控えたい。

○笹田委員

今回執行部の話を聞いて事業者に委託業務をするということだが、今回の予算もまだどれぐらいかけてやるかも決まってないし、予算審議3月にされると思うが、我々としては西田委員も言ったがハラスメント全体をやっぱり考えてほしいということは言い続けたいといけなかなと思っている。それでも執行部はカスハラ第一で考えるかもしれないが、浜田市全体として考えてほしい、考えるべきだということも強く言った上で、議会としてできることを行いたい。私はパワハラ、セクハラと特化した言い方をしたが、ほかのハラスメントもあるということも芦谷委員も言ったので、そういった勉強も我々には必要だと思う。そういった意味で我々は全体を見ながら進

めていくのが良いのではないかと考えている。執行部に対しては、あくまでも今の段階ではカスハラと言っているが、可能性がある以上は今のスタンスを崩さずにやっていくべきかと考えている。

○芦谷委員

今ここに市内店舗に掲示されていたカスタマーハラスメントの対応についてのチラシがあるので回付する。市内の事業者でもそういったことをやっていることに感心するが、私が言いたいことは、ここにあるような識見者、経済労働団体だけで良いのか、市民の生活の現場ではどうなのか、もう少し幅広く状況を把握するにはどうすれば良いかである。この委員会で、例えばいろいろなところとヒアリングなどをするには莫大な団体組織になるので大変である。もう一つは、やはり市役所の方で全般を網羅しているので職員を通してハラスメントの状況を把握してもらうことも大事だと思ったりもしており、とにかく市内の状況をしっかり把握し、そのためにどうするかということを決めればと考えている。

○遠藤委員

芦谷委員の発言にもあったとおり、生活保護の相談で門前払いされた事例において、市役所職員自身が自らの行為をカスハラであると理解していなければ、仮に条例が制定されたとしても、「自分はカスハラなどしていない」という主張で終わってしまうと考えられる。「カスハラなど全くしていない、単に手順に則って対応しただけである」と主張され、結局は受け取り方の問題として処理されてしまう懸念がある。

パワハラやセクハラを含め、議会で条例案を提出するに当たっては極めてデリケートな問題である。したがって、対象とすべき範囲や定義を厳格に定め、先ほどの指摘にもあったように、コンサルタント等の協力も得て明確に決定する必要がある。また、それを判断する部署や担当者の存在も不可欠である。自身の行為がパワハラに該当していても、本人には自覚がない場合があるからである。「それはパワハラである」と指摘する者がいなければ気付かないままであろう。

一方的に「お前はパワハラだ」と告げても、何をもってそう判断されたのかという反論が生じる。誰かが具体的に指摘し、「こういった点が規定に抵触する」と説明して初めて、本人が自覚に至る可能性がある。

この条例が制定されたとしても、定義と対象範囲をしっかりと定めておく必要がある。我々は勉強会等を通じて「これらは全てハラスメントに該当する」という理解を深めることは可能であろうが、いざカスハラに関して言えば、市役所職員が否定した際、「している」「していない」という押し問答になることが予想される。

実際に事例が発生した際、誰がそれを判断するのか。議会が提出するハラスメント条例に関しては、誰が判断し、処分や処理を行うのかという点を明確に定め、規定に盛り込んでおくべきであると考えている。

○佐々木副委員長

いろいろな意見を踏まえてさらに述べると、西田委員が言及したパワハラに関するコンサルタントへの委託内容についても、非常に専門性のある企業であるため、そ

こはしっかりと活用すべきであると感じた。確かに先進事例から学ぶことも重要であるが、そうした専門性を持つ機関からの示唆を得ることは極めて重要であると考えている。したがって、委員会や議会としてもこれを予算に含め、有益な提言を得られるような業務委託とすべきであると考えている。

また、先ほどの執行部とのやり取りでは、議会が共同でタッグを組むことは困難であり、意見交換の範囲内に留まるとのことであった。そのため、我々としてはパワハラの部分に取り組むことが、現状で可能な範囲であると考えている。まさに明日、議会運営委員会主催のハラスメント研修があるため、これも学習の大きな機会であると捉えている。

芦谷委員から様々なケースがあるとの発言があったが、明確な線引きを行い、「これがハラスメントであり、ここまでは問題ない」と決定するのは容易ではないと考える。人それぞれの受け止め方や心情があり、ある人がパワハラだと思えばパワハラとなり、そうでないと思う人はそうではないため、線引きは現実的に極めて困難である。社会生活において、本来は個々の受容の中で判断し生きていくのがこれまでの常識であったと考える。多様性が叫ばれ、自身の行動の可能性が肯定される一方で、「そこまでは許容されない」という境界において、新たな社会現象が生じているのだと考える。

要するに、本来は自身の中で整理し、これ以上は相手に迷惑を掛けたり不快な思いをさせたりしてはならないと判断すべきところ、その基準が不統一になっている点が大きな問題である。したがって、委員会の中で「ここからがパワハラである」と線引きをするのは非常に困難であると考えている。定義を決めたとしても新たな課題が生じ、その繰り返しとなるため、本来は規定せずとも自身の規律で社会生活を営むことこそが真の解決である。条例を制定するだけでなく、そうした意識を委員会の中で広めていくことも重要であると感じた次第である。

○今田委員

先ほど遠藤委員からもあったが、最終的に誰が判断するのかという点が課題である。当事者は「自分はパワハラをしていない」「パワハラのはなかつた」と主張するからである。私が最も重要であると考えているのは、外部通報機関の設置である。事案を通報した際、それがパワハラに該当するか否かを明確に線引きする機関が必要であると考えている。

実際、私が前職においてハラスメントの訴えを起こした際、発言がなされた日時、内容、そして第三者が聞いていたか否かについて、全て記録し保存しておくよう助言を受けた。その記録を判断材料として、最終的な判断者がハラスメントとしての認定を行うことになると思われるからである。

組織としてそうした体制まで構築しておかなければ、真に実効性のあるハラスメント対策とはなり得ない。したがって、外部通報機関等の設置を重要視すべきであると考えている。

○笹田委員

西田委員や委員長も指摘しているとおおり、やはり条例は制定して終わりでは意味がない。今田委員や遠藤委員も述べたように、条例には実効性を持たせるための条件を付すべきであると考えている。

条例について調査した際の事例を踏まえると、重要な点の一つ目は、罰則規定の導入である。これは相当な効果が見込まれるものである。二つ目は、教育と啓発の充実である。これらを条例に盛り込み、継続的に実施すべきである。三つめは、今田委員からもあった、相談や救済へのアクセス性の確保である。これも条例において確実に担保すべきである。そして最終的には、実態調査による評価サイクルを確立することである。制定して終わりではなく、施策を組み合わせ、見直しを図っていくことが重要であるとされている。

これらを網羅すれば、単に制定して終わりの条例にはならないと考える。単に禁止事項を設けるだけでなく、罰則、教育、調査等を包括的に規定することで、一定の効果が期待できると考えている。

○芦谷委員

発言を訂正してお詫びしたい。生活保護の認定について、浜田市の対応が悪いという意味で言ったのではなかった。生活保護基準の引き下げが違憲ということになったりして、全国の過去の統計では生活保護基準よりも低い人のうち15%から20%しか保護費を受給していないという実態があり、全国的に生活保護の申請が進まず市民の期待に応えていないという意味で言った。決して浜田市が悪いという意味ではないので訂正する。

○川神委員長

おおむね各委員の所感は述べられたと考える。共通している認識は、条例を制定しただけでは実効性がないということである。条例には、ある程度踏み込んだペナルティや教育等、ある種のサイクルが盛り込まれていなければ実効性がないという点は、全員の共通認識であると考えている。

今後の特別委員会の進め方について、数名の委員から、意識向上を目的とした研修や、その延長線上での先進地視察の提案があった。先進地に学びつつ、浜田市独自の施策に反映させていく作業も必要かつ有効であると考えている。

断定は避けるが、本日の議論を踏まえると、カスハラとパワハラを同一の枠組みで、執行部と共同で策定していく作業は、現時点では困難であると思われる。したがって、本特別委員会としては、パワハラを中心に認識や意識を高め、実効性のある条例を制定し、抑止力につなげていく取組を進めるという方向性が示されたのではないかと考える。定期的に執行部と意見交換を行いながら進めることで、将来的には全国初の包括的な条例に結び付く可能性もある。現時点では執行部とは方針が異なる部分もあるかもしれないが、パワハラに関する意識を高め、再発防止や抑止のための条例を策定する作業や取組に着手していくことが、今後の方向性として適切であると考えている。

随時軌道修正はあり得ると考えるが、執行部との共同策定が現状困難である以上、

やはり議会独自で進めていく方向で良いのではないかと、各委員の意見を聞いて感じた次第である。

また、研修や視察の提案に加え、方向性の議論とは別に、アンケートやコンサルタントへの委託業務の内容についても触れておきたい。これらについては、カスハラのみならずパワハラに関しても、幅広い視点で執行部に協力を仰ぎたい旨、併せて強く申し入れたいと考える。

そうした調整を並行して進めつつ、浜田市独自のパワハラ抑止に向けた取組、および条例制定を含めた方向に進めていくという方針について、異存はないか。

○笹田委員

最初に言ったとおり、パワハラが中心になると思われるが、今回予算が決定し、コンサルタント業者にハラスメントのアンケートを実施してもらう上で、パワハラ以外の問題も浮上する可能性がある。したがって、そうした点も考慮しながら進めていくべきであると考えている。もちろんパワハラを中心に取り組むことには賛成であるが、アンケートの結果、他の対策も必要であるとの結論に至ることも想定される。そうした点は、やはり市の協力を得つつ、当委員会としても対応すべきであると考えている。

○川神委員長

パワハラ限定ではないという点について、現在は市が国の動向を含めカスハラ対策へ舵を切っているが、私の表現が適切でなかったかもしれない。ハラスメントにはパワハラやセクハラなど多岐にわたるものがあるため、その点は我々もしっかりと念頭に置きながら進めていきたいと考えている。そのような流れで、今後当委員会においてもハラスメントに関して作業を進めていきたい。もし全員がその方向性で合意するのであれば、次回からどのような進め方をするか提示したいと考えている。これに関して他に意見はあるか。

○西田清久委員

市が実施しようとしていたカスハラ調査は、市内の様々な就業者を対象としたアンケートであったが、浜田市にとって最も重要なのは、市役所行政の内部実態である。数百人の組織の中で、内部におけるハラスメントについては、これまでも様々な噂や事例を聞いている。デリケートな部分ではあるが、過去から現在に至るまで、様々な事案があったと聞いている。

そこで、現在の職員が業務の中でどう感じているのか、その素直な意見や心情を、公表を前提とせず、議会側主導で調査できないかと考える。行政内部の職員一人ひとりの思い、過去に具体的に何があったか、現在の状況はどうであるかといった、忌憚のない意見を出してもらうのである。もちろん公表はせず、無記名で誰の発言かも分からない形式とする。そうした配慮の上で、現状を素直に声に出せる形を作ることは、今の浜田市内の現状把握として重要であると個人的には考える。これは行政内部では実施しにくく、議会側にしかできない役割ではないかと考える。

○川神委員長

それも貴重な意見である。余談ではあるが、私も長い議員生活の中で、上司と部下の関係において、パワハラと思しき事案を数多く目撃してきた。それらはなかなか表に出ず、顕在化した際には問題となっていたが、指摘のとおり実際に行われているケースもあり、おそらく現在でも存在しているのではないかと推測する。したがって、調査の手法は別として、議会が実施することが望ましいのであれば、そうした調査も行っていききたいと個人的には考えている。

これまで様々な意見が出たが、基本的には次回の特別委員会において議論を進める。議員定数や議会活性化の問題もあるが、当初10月という時期の話もあったため、ぜひハラスメントに特化した議論を行いたいとし、現在進めているところである。

次回の委員会でどのようなバランスで議論するかについては、正副委員長で協議し、皆の意見も聞きたいと思うが、当然次回もこの問題についてしっかりと取り組んでいきたいと考えている。

については、次回の委員会日程をどのあたりに設定するか、事務局としての基本的な考えはあるか。

○濱見次長

次回の第4回について、本日の議論をさらに掘り下げて特化するのか、あるいは第2回の議題で確認した議員定数及び議会活性化等を扱うのかによると思われる。議論のボリュームによっては、早々2月上旬に開催することもあると考える。現時点では、事務局として具体的な日程案は持ち合わせていない。

○川神委員長

皆に確認する。次回の委員会について、ハラスメント等の課題が浮き彫りになったが、議論をこれに特化するのか。あるいは、他の二つのテーマにもある程度触れるのか。各委員の考えを伺いたい。

○笹田委員

本日の執行部との意見交換を踏まえ、今後の進め方を議論すべきである。例えば、コンサルタントへの要望事項をここでまとめ、執行部へ提示する等の手順が必要であるのが1点。もう1点は、前回の議会改革推進特別委員会からの申し送り事項を共有し、進め方を検討すべきである。定数についてはまだ時間があるため、まずはこの二点に特化すべきと考える。

○遠藤委員

笹田委員と同意見である。

○今田委員

笹田委員と同意見であるが、もう1点、定数についても大まかなスケジュール感は決定しておくべきであると考えます。

○芦谷委員

困難な面もあるが、今後の作業について合意形成を図ってから具体的に動くべきである。市民団体や職員との意見交換、先進事例の調査等、さらに深掘りする必要があると考える。何か良い案はないか。

○西田清久委員

指摘のとおり、アンケートの内容を具体的に固める方向性、および視察候補地があれば先進地視察も検討すべきである。また、先ほど今田委員も述べたとおり、議員定数についても議論を開始して然るべきであると考えている。

○足立委員

執行部との意見交換を踏まえ、議会側としてコンサルタントへの依頼が可能か否かは別として、要望事項の取りまとめは早急に必要であると考えている。また、申し送り事項の確認、および議員定数についても現状確認の意味で触れることが最善であると考えている。

○佐々木副委員長

本日の協議を踏まえ、コンサルタントによるアンケートやパワハラに関する知識等について、早急に執行部へ要望する必要があるため、まずはその内容協議が必要である。定数は猶予があるかもしれないが、活性化については前回の特別委員会の経緯もあるため、早期に結論を出し、次段階へ進む必要があると考えている。

○川神委員長

それでは次回委員会について整理する。盛りだくさんとなるが、第一に定数に関してである。任期折り返しの2年を目標としているが、どのようなスケジュール感と論点で進めるのか、議論の入り口に入りたいと考える。

第二に、申し送り事項の再確認と、具体的な進め方の検討である。

第三にハラスメントに関してである。担当課に対するアンケートや業務委託への要望内容を詰めたいと考える。また、独自調査による先進地事例の提案があれば、情報提供を願い議論したい。

以上、三つのテーマで進めたいが、異存ないか。

○笹田委員

各委員に諮りたい。今回コンサルタントがアンケートを実施することだが、市の状況把握のために、議会独自でアンケートを実施しても良いのではないかと考える。職員対象であり外部には公表しない。コンサルタントと重複する懸念はあるが、早期の情報共有という意味では効果的であると考えているがいかがか。

○芦谷委員

一般向けアンケートの前に、市職員を通じて、自身の業務及び市内各業種のハラスメント認識等の状況を把握することも一案であると以前提案した。インターネット等を活用すれば作業は迅速である。これは執行部の姿勢の問題でもある。条例を制定するならば、職員を通じて市全体の状況を把握すべきである。機動力の面で議会単独では困難なため、執行部に説明し、協力を得て実施すべきである。

○笹田委員

先ほどの執行部の反応を見る限り、消極的であると判断した。したがって、議会の特別委員会でアンケートを作成し、各職員に依頼する方法も検討すべきである。芦谷委員の提案もあるため、可能であれば実施したいと考える。

○川神委員長

承知した。再度執行部と確認を行い、可能であれば取り組めるよう早急に協議したい。次回はそのように進めたいと考える。日程についてはいかがか。

(日程調整)

それでは、次回は2月18日10時に開催する予定とする。
以上で第3回議員定数等議会活性化特別委員会を終了する。

[11 時 50 分 閉議]

浜田市議会委員会条例第65条の規定により、ここに委員会記録を作成する。

議員定数等議会活性化特別委員会委員長 川 神 裕 司