

11 番	馬嶋 みゆき 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
1 本市のハラスメント対応について [質問趣旨] ハラスメント(嫌がらせ)への社会的関心が高まり、行為者に対し厳しい目がむけられるようにはなったが、ハラスメントにより心身の不調を抱え追い込まれてしまう方々はいらる。令和2年度の厚労省の実態調査結果によれば職場の相談ではパワーハラスメントが最も多く、また近年、民間企業だけでなく、自治体でも対策が必要と言われるカスタマーハラスメントも3番目に多い。今回の質問では職員の心身の健康に影響を及ぼし能力発揮を妨げ、ひいては市民サービスの低下に繋がる本市のハラスメント対応について伺う。	(1) カスタマーハラスメントについて	①サービス利用者などによる迷惑行為「カスタマーハラスメント」について本市のHPには該当する行為として、職員に対する大声での恫喝・罵声などの暴言や業務に支障を及ぼす時間拘束・揚げ足取りや執拗な攻め立て・過度な要求などが記載されている。こうしたハラスメントについて、本庁舎及び関係施設等における現状と職員への影響はどのようなか伺う。 ②現場では明確にカスタマーハラスメントと判断できることばかりではないと考えられる。正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いを正しく理解しなければ対応を誤り、市民の不信感を招くと考ええる。適切な判断・対応を行うための取り組みについて伺う。 ③カスタマーハラスメントと判断される場合には、行為者に対し毅然とした態度で、組織的な対応をとるとしているが、どのような点を意識した対応をお考えか伺う。 ④行為者が暴力行為に及んだり、危険物を持ち込むなどの事例もある。周囲への危険が想定される場合、職員はもちろん、他の来庁者の安全確保が必要と考えるが、具体的対応について伺う。 ⑤周囲への危険性を認識し、職員だけでは対応が困難な場合や暴力ととれる行為があった場合などには警察への通報もやむを得ないと考ええる。警察との日頃の連携はどのようなか伺う。

備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。
2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。
3. MS明朝体、12ポイントで記載する。

11 番	馬嶋 みゆき 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
※「パワーハラスメント」 同じ職場で働く者に対して優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの。 (労働施策総合推進法)	(2)職員間で起こるハラスメントへの対応	①本市のハラスメントに関する相談のうち、パワーハラスメントについての相談件数は令和3年度に1件であったが、令和4年度と5年度にはそれぞれ5件の相談が寄せられている。実際にはまだ相談できずに悩んでいる方がいることも考えられるが、実態の把握にどのように努めているか伺う。 ②年に1度メンタルヘルスチェックを行っているかと聞いている。このチェック結果からハラスメントの兆候をつかむことも可能と考えるが、結果をどのように活用しているか伺う。 ③本市ではハラスメントの相談窓口として、各所属長もしくはその上長、人事課を周知しているが、公正・中立な第3者機関である「瀬戸市公平委員会」も相談可能であることを文書にも記載し、広く周知すべきと考えるが見解を伺う。 ④当事者が相談する場合やハラスメント行為を見かけた職員が情報提供をする場合にプライバシーの保護、不利益が生じることなどを恐れ、相談等を躊躇することが考えられるが、どのような配慮がなされるか伺う。 ⑤ハラスメントの相談があった場合には事実関係の調査を行うこととなる。その後庁内役職者などで構成される懲戒審査委員会にて審査を行う。ハラスメントの認定がされれば処分の対象となり、懲戒処分相当であれば処分が決まるが、対応については慎重で詳細な調査・認定・処分の決定が求められる。このことから懲戒審査委員会には弁護士などの専門家を加える必要があると考えるが見解を伺う。

備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。
2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。
3. MS明朝体、12ポイントで記載する。

11 番	馬嶋 みゆき 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
	(3) 第三者とのハラスメント事案について	⑥ハラスメントを防止するためには研修も有効と考える。正しい知識と理解を高める研修をはじめ、役職に応じた研修の開催についてはどのようにお考えか見解を伺う。
	(4) 安心して働ける職場環境へ	①他の自治体職員や委託先企業など、本市職員が職務上、関わりのある第三者に対してハラスメントを行った場合、また、ハラスメントを受けた場合には、本市としてどのような対応をされるか伺う。 ①ハラスメントの起きやすい職場環境に、職員の業務量が多く気持ちの余裕のなさや焦り、また、コミュニケーション不足などがあるといわれる。ハラスメント防止策も含め、職員が安心して働くことのできる職場環境を今後どのように整えていくか伺う。

備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。
2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。
3. MS明朝体、12ポイントで記載する。