

旭川市公正職務審査会 会議の記録（令和6年度第1回）

日 時	令和6年10月9日 午前9時25分～午前10時18分
場 所	旭川市総合庁舎7階 会議室7A
出席者	委員3人 池田委員，皆川委員，村尾委員 事務局4人 和田総務部長，村椿人事課コンプライアンス担当課長， 高嶋人事課長補佐，松村人事課主査
公開・非公開の別	公開
傍聴者の人数	なし
会議資料	次第 資料1 旭川市公正職務審査会委員名簿 資料2 旭川市政における公正な職務の執行の確保等に関する 条例及び施行規則 資料3 会議の運営について 資料4 旭川市政における公正な職務の執行の確保等に関する 条例の運用状況

○ 開 会

会長が選出されるまで，村椿人事課コンプライアンス担当課長が会議を進行した。

○ 委員紹介

○ 会長互選

条例施行規則の規定に基づき，互選により池田委員が会長に選出された。それ以降は，会長が会議を進行した。

○ 会長職務代理者

会長職務代理者について，条例施行規則の規定に基づき会長が指名することを説明し，村尾委員を指名した。

○ 議 題

(1) 会議の運営について

会議の運営方法等について，資料3「会議の運営について」に基づき，事務局から案を提示し，原案どおり決定した。

(2) 旭川市政における公正な職務の執行の確保等に関する条例の運用状況について

事務局から，資料4に基づき，令和5年度における条例の運用状況の説明を行うとともに，次の事項を補足説明した。

- ・ 道路交通法違反については，季節ごとの職員交通安全運動旬間において，部長訓話や庁内掲示板での啓発活動を行っており，今年度においては7月に服務規律保持の通知を发出していること。
- ・ ハラスメントについては，職員を対象に研修を実施し，防止に向けた啓発を行っているほか，相談窓口を設置し相談しやすい環境づくりに努めていること。
- ・ 今年度は，処分に関して，道路交通法違反により私事運転中のスピード違反が2件，私事運転中の人身事故が2件，公務運転中の人身事故1件の処分が発生していること，道路交通法違反以外に公務運転中の物損事故が1件生じていること，その他，同僚職員に対するセクシュアルハラスメントでの処分が1件発生していること。
- ・ 公益通報について，直近5年間での通報実績はないこと，通報時の窓口は公正職務推進委員会及び本審査会となること。

- ・ 不当要求行為について、平成29年度に本審査会に諮ったものが1件あること。

(3) その他

- ・ 事務局から、今年度に会計年度任用職員を含む全職員を対象にした「職員意識調査」を実施し、その調査項目中のカスタマーハラスメントに関する部分の結果を報告。
- ・ カスタマーハラスメント対策として、令和6年度第3回定例会において、録音告知機能付き通話録音機器の導入のため、50台分の購入費用に係る補正予算を提案し、9月13日付けで議決を得たこと、この機器を活用することにより、電話の相手方の暴言等への抑止力になる点、脅迫や強要の内容が警察への相談時等の証拠となる点、ハードクレーマーに対し違法行為等を中止させるための法的手段等を実施する際の根拠にもなり得る点や、対応する職員の電話対応時のサービスの向上が図られる点について説明した。今回導入する機器の設置予定部署と設置後の状況を確認し、導入効果を見極めるとともに、今後の効果的な配置の手法等について検討していくことを説明した。

○ 主な質疑等

議題(1)について

特に意見なし

議題(2)について

Q 令和5年度に発生した酒気帯び運転の事案について、処分はどのようになっているか。

(村尾委員)

A 停職4月の処分となっている。

Q セクシュアルハラスメントの事案について、対象者の人事異動対応はされているのか。

(皆川委員)

A 定期人事異動等により、行為者と被害者が一緒の職場にならない結果となっている。

Q セクシャルハラスメントが令和5年度下期に急に件数が増えているが、これ以前に行われていたものが後から報告されることはなかったのか。(池田会長)

A 処分となった事案は、ハラスメント行為については令和4年度から行われていたものであり、被害の申出が令和5年度になってからあったものである。昨今のセクハラに関する報道も後押しとなり、意を決して申し出た被害者もいる状況である。今回の報告より前においては、令和元年度に懲戒処分に至らなかった事案が発生している。

Q ハラスメント相談窓口について、人事課等の内部だけではなく、外部のカウンセラー等の専門家による窓口の設置はしているのか。(村尾委員)

A ハラスメントにおける相談窓口は役所内部のみとなっているが、ハラスメントに特化していないが相談窓口として職員相談室を設けている。

Q 職員相談室にハラスメントに係る相談があった場合には、ハラスメント窓口につながる流れとなっているのか。(村尾委員)

A 実際の事例はまだないが、本人の意向があればハラスメント窓口への相談という流れになると思われる。

Q 今回セクシャルハラスメントで戒告処分となった事例で、行為者から処分内容に対して不服申立てはなかったか。(村尾委員)

A 本件においては不服申立てはなかった。

Q 今回セクシャルハラスメントで処分となった事例でハラスメント認定を行うに当たっては周囲からの証言等からの事実確認により認定されたのか。(村尾委員)

A 本件については申出者からメールのやり取り記録等の証拠提出があり、認定を行ったものである。

議題(3)について

Q 時間拘束について、電話によるもの、窓口対応によるものどちらが多いのか。(村尾委員)

A 統計は取っていないが、傾向としては電話が多いと思われる。

Q 今回の録音告知機能付き通話録音機器設置前から、音声録音は行っていたのか。

(村尾委員)

A 録音は行っておらず、今回の設置により初めて開始するものである。11月中旬から導入を予定しており、現在、取扱要領等を作成している状況である。

Q 不当要求行為が近年認定されていないが、その理由としては証拠がないからなのか、それとも申告がなされていないのか、考えられる原因は。(村尾委員)

A 不当要求行為の判断については、行為の頻度などが重要な要素となる。現状では、担当部局で全ての要求行為の記録を取れていない部分もあるが、録音を実施することにより、証拠としての活用が可能になるのではないかと考えている。

Q 除雪などの突発的な苦情と長期的な業務に係る苦情では内容が異なってくると思われるが、それにより対策も変わってくると思う。苦情について分類分けなどは行うのか。

(皆川委員)

A 今回は、導入する録音機器の一部をまず除雪関連の部署に配置するが、残りの機器や降雪期の終了時には機器の配置を固定化するのではなく様々な部署に配置する予定である。それによって苦情の内容等を集約していきたい。

Q 除雪センターで録音機器を導入したことによる一定の効果というのはどのようなものがあるか。(皆川委員)

A 苦情に伴って発せられる暴言や脅迫などの悪質性のある行為が減少するなど、苦情の質が改善されたという効果があった。

(意見) 長時間拘束については、時間を区切っての対応を行っていくべきでは。(皆川委員)

(意見) 不当要求行為の認定件数が上がることにより、結果として新たな不当要求行為に対する抑止力になるのではないか。(村尾委員)

(意見) 不定期ではあるが民事介入暴力対策委員会を実施する講義等において、不当要求やカスタマーハラスメントについて取り上げており、世間にも認知されてきているが、不当要求は行為の不当性と要求内容とに分けられ、長時間の電話による拘束が繰り返された場合は、業務妨害などの犯罪に当たる場合もあり、対策には客観的な証拠化が重要であると講義でも説明させてもらっている。今回の録音機器導入が、不当要求への抑止力や証拠として活用され、実績と効果が上がることを期待したい。(池田会長)

(意見) 正当な要望はあってしかるべきだが、それをきっかけとして対応した職員の言葉遣いなどを執拗に指摘するという行動に出る者もいるので、今回、雪が降ってくるこの時期に録音機器を除雪対応の部署に配置することは、正当な要望の中から悪質なクレームを見つけ出すという効果も期待できるし、悪質なクレームに長時間対応することにより職員の正常な業務遂行を妨げることを防ぐ一助になると考えている。適正な職場環境づくりは必要である。今回導入したことによる結果を確認したい。(池田会長)

○ 閉 会