



長谷 陽子 議員  
(ひまわり)

**問**

本町では、これまでも職員  
のコンプライアンス（法令  
遵守）意識の向上に取り組んでき  
たと思うが、ここ数年、不適切な  
事務処理や不祥事が続いている。  
町のホームページによると、令和  
2年11月1日以降における職員の  
「懲戒処分」は6件あり、町民の  
信頼を損ねていることは、大変残  
念な気持ちである。

「職場を活性化し、良い職場風  
土と良好な人間関係を作っていけ  
ば不適切な事務処理や不祥事は起  
きない」というのが私の考えであ  
ることから、以下の点を伺う。  
(1)不適切な事務処理や不祥事はな  
ぜ繰り返し起きるのか、再発防止  
に向けた、これまでの取組と今後  
の対策についての具体的な考えは。  
(2)良い職場風土と良好な人間関係  
を作り上げていく手立てについて  
の考えは。

**町長**

(1)懲戒処分が発生する原因は、全  
体の奉仕者である公務員としての

**問 不適切な事務処理や不祥事の防止について**

**答** 組織全体の意識を高めることにより、町民の皆  
さんに信頼していただけるよう努めている

倫理観やコンプライアンスの意識  
の欠如と、日常的な職員間のコミ  
ュニケーション不足などによるも  
のと認識しており、今後、再発防  
止に向け繰り返しコンプライアン  
スを徹底するとともに、職員相互  
のコミュニケーションの活性化を  
図ることが必要であると考えてい  
る。

本年も6月に、会計年度任用職  
員を含む全職員を対象とした職員  
研修として「コンプライアンス・  
ハラスメント研修」を開催すると  
ともに、日頃から管理職の指導を  
通じ、日常的にコンプライアンス  
の強化や倫理観の共有・醸成等を  
促し、組織全体の意識を高めるこ  
とにより、町民の皆さんに信頼し  
ていただけるよう努めている。  
(2)職員それぞれが組織の重要な一  
員であると感じられるよう、個々  
の価値観を尊重することや、業務  
における目標や進捗確認を共有す  
ること、互いの成功事例を共有す  
ること、仕事と私生活のバランス  
を尊重することなどさまざまな手

立てが考えられる。  
日常的に職場の良好な環境づく  
りを心がけていきたい。

**問** カスタマーハラスメントから職  
員を守ることに  
**答** 不当要求行為等に対し、組織的  
に対応していく

**問**

近年、お客さんから理不尽  
なクレームを突き付けられ  
る「カスタマーハラスメント」が  
全国的な問題となっている。カス  
ハラ被害は民間企業にとどまらず  
自治体でも発生していることか  
ら、幕別町においても不当なクレ  
ームから職員を守るため、対策  
を強化する必要がある。

カスハラから職員を守るのは自  
治体のトップである「首長」の責  
任であり、カスハラを許さない姿  
勢を明確にし、安心して働くこと  
のできる職場環境づくりに努めて  
いただきたいと考え、以下の点を  
伺う。

(1)カスハラを受けた町職員へのメ  
ンタルケアの対応は。

**町長**

(2)直近5年間において、カスハラ  
を理由とする早期退職者の状況は。  
(3)カスハラから職員を守る具体的  
な対応策は。

(1)「行政サービスの利用者の程度  
を超えた要求」はハラスメントと  
して捉え、これに関連する苦情相  
談があった場合には、組織として  
対応し、その内容に応じて、迅速  
かつ適切に職員の救済を図ること  
としている。カスタマーハラスメ  
ントの事案は、令和4年度に1件  
発生を確認しているが、該当職員  
のメンタルケアには至らなかった。  
引き続き、職員が安心して働け  
る環境づくりに努めていきたい。  
(2)早期退職理由は転職による場合  
がほとんどで、「カスタマーハラ  
スメント」を理由とする早期退職  
者は確認されていない。  
(3)職員は不当要求行為等対応マニ  
ュアルに基づき、執務を行ってい  
る。  
不当要求行為等が電話であった  
場合の対応として、ICレコーダ  
ーおよび電話録音用イヤホンマイ  
クなどの持ち運び可能な電話通話  
録音装置を、主に管理職に配布し、  
課内の誰もが利用できるよう対応  
しており、今後も組織的に対応し  
ていきたい。