

（仮称）「鎌倉市カスタマーハラスメント防止等に関する条例」（案）の概要に対する市民意見と市の考え

No.	意見の内容	市の考え
1	○市民周知及び市民の意見を聴きとる能力について 近年の社会的な流れの中でカスハラ防止等に関する条例制定について賛成します。 が、その一方でハラスメントは受ける側がハラスメントと認識したらそこでハラスメントとして成立してしまいます。 例えば言葉使いのよろしくない地域、漁師町などでは生まれながら話し方が乱暴な傾向があります。これは発している本人にその自覚がなく悪気がないケースもあり育った地域や教育不足に起因する場合もあり得ます。 ハラスメント防止条例制定に際してどのような言葉や態度がカスハラに該当するのか、制定する側（鎌倉市）にも市民に周知する義務があると思います。 言い換えれば教育する必要があると思います。 中国人同士の会話を聞いていると大きな声で怒鳴っているような印象を受けます。 しかしながら彼らは普通に会話しているだけでケンカをしているわけではありません。 カスハラだと認定しシャットアウトすることも職員を守るためにも必要なことであると同時に市のほうにも市民が何を言いたいのか聞き取る能力（または仲裁する部署）を備える必要があると感じます。	条例の制定にあたっては、何がカスタマーハラスメントに該当するのか、具体的で分かりやすい基準を周知することが重要であると考えています。カスタマーハラスメントに該当する具体的な判断基準などを定めた指針を公表するとともに、市ホームページ等により市民の皆様への周知・啓発を行います。 今後も、市民の皆様のご意見を真摯に受け止めつつ、適正な対応を図ってまいります。
2	○ 条例施行に向けた協力の申出について 鎌倉市カスハラ条例案、良く出来ていますね。 自身はハラスメント防止に関する専門的な知見や、他自治体でのセミナー実績、講師経験を有しており、本条例の施行や普及啓発にあたり、専門家の立場から協力したい。	条例の趣旨にご賛同いただくとともに、貴重なご提案をいただきありがとうございます。 カスハラ防止には、専門的な知見に基づく職員研修や市民向けの普及啓発が不可欠です。今後、条例の施行にあたってセミナーの開催やマニュアルの策定等を行う際には、ご提示いただいたような外部の専門的な知見の活用について検討してまいります。
3	○ 市民サービスの質を維持するための“市民と職員の関係性を整える仕組み”について 「職員＝市民と行政サービスの接点に立つすべての人」と広義に捉える視点は、カスハラ条例の設計において極めて重要です。この視点を基盤にすることで、条例は「公務員だけを守るものでも」「市民を規制するだけのものでも」無いことをアピールしてゆくことが大事だと思えます。	行政サービスが多様な担い手によって支えられているという視点は、重要であると認識していますが、カスタマーハラスメントの対応は事業所ごとに行うこととされており、「鎌倉市」も1つの事業所という観点から、質の高い行政サービスの継続を実現するため、市職員等と市民の皆様が互いに尊重される関係を築くことを目指した条例としていきます。また、このことは、本条例におけるの基本的な考え方であることから、この点については重点的にアピールしてまいります。 いただきましたご意見を参考に引き続き検討してまいります。
4	○ 組織的な体制構築と、適性に応じた職員登用について 私もカスハラに苦しめられました。法律、規則があり、ダメなものはダメと言わざるを得ない業務であり、それをサービスと言っては、特に言い方は悪いですが、質の悪い市民は曲解して自分の意見を主張することが多い、と考えます。市役所の業務でも毅然とダメなものはダメと言わなければならない場合もあると思えます。理解いただける方なら問題ないわけですが、そういう方は少ない。その時、一番必要なのは、逃げない上司だと思っています。そこの体制をどうするか？ そういう資質を持った職員をキチンと登用しているか、そこが現場では大事ではないでしょうか。	現場の職員等が孤立することなく、毅然とした対応ができる組織体制の構築を目指しています。組織的な対応については、指針（ガイドライン）において具体的な対応を示すとともに、管理職を含め職員の研修の実施により組織全体で即時対応ができるよう体制を確立する予定で準備を進めています。併せて、職員等の接遇向上も図りつつ、適正な行政サービスの提供に努めてまいります。
5	○ 市職員だけを対象とした新たな条例を制定する必要性について 脅迫や暴力等は既存の法制度で対処可能であり、市職員だけを対象とした本条例制定の必要性には大きな疑問を感じる。トラブルの背景には行政への不信感や説明不足がある可能性もあり、市は「市民が悪い」と考える前に行政サービスの在り方を真摯に検証すべきである。 職員を守る権利だけを強化するのではなく、市民が行政に説明責任を求め、不適切な行政運営や条例の不十分な執行について実効的に是正を求められる仕組みや、継続的に職務を果たせない職員には責任を問う仕組みも同時に整備されるべきである。	本条例は、「社会通念上許容される範囲を超える言動」から市職員等を保護し、行政サービスの質を持続させることを目的としています。市職員等の保護のみを目的とするものではなく、基本理念として「市職員等及び利用者等が対等の立場において相互に尊重すること」を掲げる予定です。また、市職員等としてカスタマーハラスメントの防止等に関する施策に積極的に取り組む旨を明記していきます。 今後、本条例に基づき策定する指針（ガイドライン）等において、カスタマーハラスメントの客観的な判断基準を明確にし、個別の事案に対して組織的に対応する手順や、透明性の高い対応プロセスを整備することで、適切な運用に努めてまいります。 また、職員に対する人事制度等の整備に関するご意見については、今後の参考とさせていただきます。
6	○ 職員側の言動を律する規定の整備と、議会における条例の必要性について 利用者等の役割としてカスハラを行わないよう努める旨が規定されているが、一方的な規制ではなく、職員からの暴言等の不適切な言動を防止し、市民を保護する規定も設けるべきである。 また、本条例の制定に加え、市議会においても同様の条例を制定すべきである。市民の正当な権利行使が不当に制限されることのないよう、市議会における認識の共有と適切な対応を求める。	本条例案では、基本理念において、互いの人格を尊重し対等の立場において接することを掲げるとともに、市職員等の責務として、カスタマーハラスメントの防止等に関する施策に積極的に取り組む旨を規定し、双方の尊重を前提としていきます。また、市では既に「鎌倉市公正な職務の執行の確保等に関する条例」により、職員の法令遵守及び倫理の保持が義務付けられており、市民の皆様に対し誠実かつ公正に職務を遂行すべきことを定めています。 なお、市議会における条例制定については、議会において判断されるべき事項ですが、いただいたご意見は参考として議会事務局へお伝えいたします。