

令和7年3月定例会一般質問

通告 1

質問 各ハラスメント対策の的確な対応を

答弁 本町の実情に応じた取組を推進してまいります

6 番 あ べ たかひろ 阿部 隆弘 議員

【質問：阿部 隆弘 議員】

6 番、阿部隆弘でございます。各ハラスメント対策の的確な対応として、各ハラスメント対策の実施状況について、町長に御質問いたします。

厚生労働省では各企業へのカスタマーハラスメント対策の義務化に向け、来年度法案提出を目指すとの新聞報道がありましたが、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊婦、出産、育児、または介護に関するハラスメントについては、各関係法律により各指針が示されています。そして、国家公務員には人事院規則により各ハラスメントの防止と運用について規制されていますし、カスタマーハラスメント対策についてもポスター掲示などの取組を始めています。

また、北海道もカスタマーハラスメント条例を制定いたしました。

また、地方公務員についても、令和6年6月に地方公共団体における各種ハラスメント対策の徹底について総務省通知が示されております。

本町においては、中標津町セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントの防止に関する要綱が平成25年に制定されておりますが、妊婦、出産、育児、または介護に関するハラスメントについては規定されていないことから改定する必要があります。

カスタマーハラスメント対策については、町民向けのポスター掲示や業務向上対策として電話録音を実施し、音声案内などの導入も必要と考えます。

また、令和5年6月1日現在で実施されました各地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査結果の本町の状況はどうなっていますか。

調査結果と今後の取組について、町長のお考えをお聞かせください。



【答弁：町長】

御質問の各ハラスメント対策の的確な対応につきまして、答弁申し上げます。

令和6年6月の総務省の通知では、ハラスメント防止措置に係る義務と責任の再確認と必要な措置を講ずるよう地方公共団体へ要請があり、この通知にはパワーハラスメント、セクシュアルハラスメントに加え、妊娠、出産、育児、介護に関するハラスメント、そして顧客などからの著しい迷惑行為でありますカスタマーハラスメント対策についての助言が含まれております。

本町のこれまでの対応は、定期的な職員あて通知等により、セクハラ、パワハラの防止について職員の関心と理解を深め、併せてセクハラ、パワハラに限らず各種ハラスメントの相談窓口として総務課職員係のほか、中標津町職員衛生委員会委員や根室町村等公平委員会といった安心して相談できる環境につきまして周知をしてきたところであります。

このような中、平成25年に制定した中標津町セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントの防止に関する要綱では、議員御指摘のとおり、セクハラとパワハラについての考え方や対応に係る規定にとどまっており、町として新たな課題である各種ハラスメントへの具体的な対策を明確に示すためにも要綱改正の必要を感じておりますので、できるだけ早い時期に改正を目指してまいります。

また、議員御提案のカスハラ対策の例についてですが、昨年10月のダイヤルイン導入に伴い更新した電話機に録音機能が搭載されておりまして、必要に応じて録音できる環境を整えたところでありますが、音声案内につきましては職員の負担軽減につながる可能性を秘める一方、住民の皆様には御不便をおかけする懸念がございます。

具体的には音声案内だけでは十分な対応が難しく、かえって時間を要するケース、特に高齢者や緊急性の高いお問合せのときには、音声案内による時間ロスや不安や不満を増幅させることが懸念されます。

現状のカスハラ対策といたしましては、組織的な対応として上司が関与するなどの対策を行っており、引き続き職員が組織的に行動することの重要性を理解し、それぞれの役割を果たすための体制を整えるため、研修などを通じて職員のスキルアップに取り組んでまいります。

御質問の総務省の取りまとめました地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査結果における本町の状況ですが、令和5年時点では、妊娠、出産、育児、介護に関するハラスメント及び公平委員会に関する職員周知が未実施であったため、一部未措置の団体となっておりますが、令和6年におきましては措置済みとなっております。

ハラスメントは個人の尊厳を不当に傷つけ、職員の能力発揮を阻害し、公務能率の低下

や勤務条件の悪化を招き、貴重な人材損失にもつながる問題であります。

職員が安心して働ける職場環境を実現し、組織全体の活性化につなげるため、国の助言等を参考に本町の実情に応じた取組を推進してまいりますので、御理解をお願い申し上げます。以上です。