

北村彰浩総務部長

本庁舎1階窓口における暴行事件について、4点の御質問にお答えします。

初めに、各部署への周知についてであります。

この点につきましては、5月16日に部局長が集まる行政連絡会議の場におきまして、事件の報告と併せ行政に対する不当要求行為等の対策について、より一層の職員への注意喚起を促したところであります。

次に、今後、各部署に対してどのような対策を講じるのかについてであります。

市では、これまでに白山市暴力団排除条例や不当要求行為等防止対策要綱を定めているほか、庁舎管理規則及び不当要求行為等対応マニュアルを作成し、想定される各事案の対処方法などについて、本庁、各支所並びに各市民サービスセンターへ周知を図ってきたところでございます。

しかしながら、近年は、来庁者や電話による社会的相当性を逸脱する手段により、職員に対し、理不尽な要求を重ねるケースも増えてきたことから、本年4月に規則及びマニュアルを見直し、こうしたクレームへの対応についても内容に盛り込んだところであり、該当する事案が起こった場合の組織的な対応などについて、改めて周知徹底を図ったところでもあります。

また、令和4年度より、来庁者からの不当要求行為等の防止対策として庁舎警備室を設置し、対策に取り組んでまいりました。

今後につきましては、これらのマニュアル等の周知徹底と職員の安全・安心のため庁舎警備室と密に連携し、迅速な対応に努めてまいりたいと考えております。

次に、本庁舎の1階から3階の各フロアで定期的に防犯訓練を行ってはどうかについてであります。

これまで、職員の対応力向上のため、警察官を交えた行政対象暴力防止研修やクレーム対応等の接遇研修を定期的実施しております。

また、今回の事件を踏まえ、有事の際に迅速に対応ができるよう、また、暴行などに発展しないよう速やかな対応ができるよう防犯訓練を行いたいと考えており、議員御提案の来庁者の多い1階から3階の各フロアでの訓練につきましては、来庁者がいる中での実施方法など、効果的な訓練を検討してまいりたいと考えております。

次に、防犯カメラの設置についてであります。

現在、本庁舎には、監視カメラとして正面、東西の出入口など13か所に設置をされております。主に人の出入り等を確認するための運用となっております。

今般の本庁舎における暴行事件を受け、まずは早急な対応が必要であるため、特に来庁者の多い1階及び2階フロアの受付窓口付近に、簡易的ではありますが、広範囲を見渡せるよう防犯カメラをセキュリティ上の観点から周知も行った上で設置し、来庁者の安全確保と犯罪の抑止等に努めることといたします。

その上で、3階フロア等への設置については、運用状況を見て判断したいと考えております。

以上でございます。