総務委員会会議録

令和８年１０月２９日（木）
（開　会）　　１０：００
（閉　会）　　１０：３８

【　案　件　】
１．働き方改革推進計画について
【　報告事項　】
１．第３次飯塚市総合計画策定進捗状況について　（企画政策室）
２．防災情報配信サービスへの不正アクセスによる個人情報漏洩の可能性について　（防災安全課）
３．職員の処分について　（人事課）

○委員長
ただいまから総務委員会を開会いたします。
まず初めに、「働き方改革推進計画について」を議題といたします。提出資料について執行部の説明を求めます。
○人事課長
それでは、不当要求行為について提出資料の説明をさせていただきます。今回は、飯塚市における不当要求行為等対策に係る取組経過と不当要求行為等防止対策のフローについて、資料を提出させていただいております。
不当要求行為等対策に係る取組経過といたしましては、昨年７月の当該条例施行前の４月に職員アンケートを実施し、不当要求行為に関する実態調査を行っております。その後、条例が施行し１年が経過したことから、本年１０月に職員アンケートを実施し、条例施行後の現状把握を行った上で今後の対策を進めてまいりたいと考えております。
続きまして、不当要求行為等防止対策に係るフローにつきまして、お手元の資料の図に沿ってご説明いたします。資料の上段の右側の点線で囲んでいる欄の対応時のポイントに記載のとおり、不当要求行為等を受けた場合、状況に応じ、複数の職員で対応するなど安全確保に努めるとともに、危険が及ぶおそれがある場合は直ちに警察へ通報することとしております。また、不当要求行為等を受けた職員につきましては、管理監督者に報告するとともに、報告を受けた管理監督者は直ちに組織として必要な措置を講じます。また、発展するおそれのある事案につきましては、管理監督者が相談窓口となっております人事課へ相談するとともに、所管課だけでは処理が困難な事案につきましては、不当要求行為等対策委員会におきまして当該不当要求行為等に対する対応方針及び取るべき措置を協議・検討いたします。
対応方針につきましては、必要に応じて警察などとも連携を図りながら実効性のある対応を検討することとしております。また、必要に応じて、資料の一番右下に書いています飯塚市不当要求行為等審議会に諮問し、客観的かつ専門的な意見を聴取することとしております。任命権者は、通知された対応方針に基づき、不当要求行為者に対して必要な措置を講じます。なお、これらを講じてもなお不当要求が止まらない悪質な事例につきましては、行為者の氏名等の公表も含めた厳正な対応を行っていくこととしております。
以上、簡単ではございますが、提出資料について説明を終わらせていただきます。
○委員長
説明が終わりましたので、ただいまの説明に対する質疑を含め、全般についての質疑を許します。質疑はありませんか。
○藤堂委員

昨年７月に条例を施行して以降なんですけど、この不当要求行為等の対応事例が本市において起こっているのかどうかを、まずご説明いただければと思います。
○人事課長
条例施行後の対応事例といたしましては、本条例第７条において、不当要求行為等への初期対応その他不当要求行為等に発展するおそれがある事案に係る相談を受けるため、相談窓口を人事課に設置しております。相談窓口におきましては、昨年１件、本年１件の相談を受け、今後の対応等について関係課と協議をした経過がございます。
○藤堂委員
この不当要求行為等なんですけど、相手方がいて、皆さんが対応されて、それに時間を奪われるというのが一般常識の範囲外に及ぶものであれば、それはしかるべき対処をしなければならない。なぜならば、その後ろというか市民サービスというのが低下する可能性があるというところで、なかなか線引きができるものではないかなというふうに思うんですけど、相談がある上で、あまり個別具体を言うと分かってしまうので、分からない範囲でその内容を教えていただければというふうに思います。
○人事課長
相談のありました２件については対応困難事案であり、２件のうち１件につきましては、市に対する様々な申出に対し、対応できないといった意思表示を相談があった時点において明確に相手方にしていない状況であったため、相手方に対し意思表示を明確にし対応するよう関係課と協議を行ったものです。
もう１件につきましては、市職員による対応が繰り返され、それに係る対応時間が長時間に及んでいる事案について相談がございました。当該事案につきましては、現在、事案の収束に向け対応を行っているところでございます。
○藤堂委員
長時間の案件なんですけど、具体的に今、市が行っている措置みたいなところがございましたらお願いいたします。
○人事課長
現在、対応中の事案であることから、詳細な対応状況につきましては答弁を控えさせていただきます。ただし、一般的には、やり取りが長期化・反復化している場合は組織として当該事案に関する申出を拒否するという方針を明確に定めることが必要になってくると考えております。その上で、今後も同様の要求が繰り返されるようであれば、飯塚市不当要求行為等対策条例に基づき、文書での警告や氏名の公表の措置を検討していくこととなります。
○藤堂委員
例えば、長時間であったりの一般常識の範囲内外があると思うんですけど、１つの目安として、線引きができないけれども分かりやすいのはコストかなというふうに思っていまして、例えば、職員の方がその対応に拘束されて、１年間で、どのぐらいの対応費用だったり、そこに対するコストがかかったのかみたいなところをもし分かれば、仮でいいんですが、いかがですか。
○人事課長
仮に１年間でその職員の対応が１００時間を要した場合、共済費や手当を含んだ平均人件費に換算すると年間で４０万円程度になると試算しております。
○藤堂委員
一応、税金というところなので、４０万円と聞いて大きいか小さいかというのは、これはもう市民の判断になるかなと思うんですが、私としてはやはり大きな金額かなというふうに思っております。その上でいろいろ対策できると思うんですけど、その辺のソフト面だったりハード面だったりで、今何かされていることであったり、今後こうしていきたいみたいなところが

あれば、お答えをお願いできればというふうに思います。
○人事課長
　不当要求行為に係る対策につきましては、ソフト面におきましては、まず、市民への周知ということで市報やポスターを使った周知をしております。また、職員向けに対しては、対応マニュアルを作成し、職員に不当要求行為に対する対応について周知をしているところでございます。また、ハード面に関しては、現在、電話の録音機能の導入に向けた検討を進めているところでございます。
○藤堂委員
　よくいう電話のところだと、電話をします、それで、応対の前に「録音していますよ」みたいな文言が流れるということでよろしいですか。それ以外に何かあれば。
○人事課長
　今、議員が言われたとおりでございます。
○藤堂委員
　その辺は私も導入に向けて検討して欲しいなと思います。というのも、最初にちょっと話したんですけど、そこに時間を取られると本質のサービスというのが低下するおそれがあるので、一定のそういう対策は、今までは必要なかったかもしれないんですが、時代の変化もありまして、私的には必要な措置かなというふうに思います。
○委員長
　ほかに質疑はありませんか。
○小幡委員
　このフロー図を見せていただいたんですけど、一般的に想像できるのは、市民が市の職員に対して要求しましたと。対応した職員がこれは不当要求であると判断するのは、一般的には、その対応した職員の個々の主観で判断するということでしょう。それを上司に相談して、場合によっては人事課の相談窓口に報告して対応していくという流れですよね。主に、その対応した職員の感じ方によって、対応できるものなのか、不当な要求・請求であるのかということになるんだろうけど、まずは流れとしてそういう捉え方でいいんですか。
○人事課長
　今、議員が言われたとおりでございます。最終的には、それが不当要求行為に当たるかどうかというのは先ほど説明した対策委員会のほうで判断することになりますが、この条例自体は不当要求行為に当たるもの、また、おそれがあるものと規定しておりますので、そういったものも対象になると考えております。
○小幡委員
　だから尋ねているのは、その要求が不当であるという判断は、わざわざ審議会にかけるまでもなく、どの時点で不当だという判断をするんですか。
○人事課長
　クレームではなく不当要求行為と判断される基準といたしましては、要求内容に妥当性があるかとか、要求を実現するための手段・対応が社会通念に照らして相当な範囲であるかとか、あと就業環境が害されるかという観点で判断するものになります。なので、どの時点かといいますと、まずは所属での判断になろうかと思っております。
○小幡委員
　結局、初期対応だから人事課の方と所管の管理者の中で判断するということかな。
○人事課長
　最終的にその行為が不当要求行為に当たるか否かについて、最終的な判断は対策委員会においてすることとしております。
○小幡委員

そこまでは分かりました。対策委員会にかけましたと。ただ、副市長をはじめ、こういうメンバーの内部組織で対策委員会を設置して検討するわけですね。この対応のいかんによっては、外部委員が３名以上になっていますが、ここに諮問するということですよね。場合によっては、この対策委員会での判断で該当者に何か告げるというか、そういうことをやめてくださいというか、この諮問機関までに行く間に対応というのは基本的にはできるんですか。もしくは、不当要求行為等対策条例がありますよね。その中に全ては書いていないんだろうけど、今言ったように外部機関に諮問する前での判断というのもあり得るということですか。

○人事課長

対策委員会におきまして、不当行為要求者に警告なり文書で通知することは可能でございます。

○小幡委員

言葉を軟らかくすれば、不当要求をしているつもりじゃないけど、ただ、その相談者の言語というか話し方とか態度とかで、これが不当とみなすのか、内容は大したことないのかというところを、この対策委員会の中で検討するんだろうけど。ここでいけば組織の長が副市長になっているのかな。総務部担当の副市長あたりが、こういう対応をして先方に対してなだめるというか、理解してもらうかというような行為で止まることも可能ということでしょう。聞きたいのは、わざわざ審議会に諮問するまでもなく解決できる可能性もあるということでいいんですか。

○人事課長

そのとおりでございます。

○小幡委員

それ以外の暴力沙汰とか脅しとか恐喝とかいう言葉になると、この流れのとおり警察に相談するという場合もあるということで。

ちょっと質問を変えますが、令和８年ですから今年１０月に職員アンケートの実施とありますが、これは終わったんですか。

○人事課長

職員アンケートについては、もう集約は終わっております。

○小幡委員

先ほどの答弁で、去年４月の分では１件２件の世界なんだけど、主に市職員に対する一般人からのクレームがメインなんだろうけど、最近、福岡県もしくは政令都市でアンケート調査をする中で、議員からの不当要求行為というか、そういうことはアンケートの中には含まれていたんでしょうか。

○人事課長

職員アンケートの中で議員に特化したような設問はございませんでした。

○小幡委員

今言ったように、メディアが今放送しているけど、本市はここでいけば市会議員からの不当圧力とか要求とかいったようなアンケートを取っていないということだけど、実施される予定はあるのかどうかをお尋ねします。

○人事課長

他自治体において議員からの不当要求行為に関する職員アンケートを実施していることにつきましては、それぞれの組織の実情に応じた取組の一つとして認識いたしております。本市では、万が一、議員の方から不当な要求とかがあった場合の相談窓口としては、当該条例に基づき人事課が窓口になっており、組織として報告・対応する体制を整えておりまして、現段階においてそういった相談は寄せられておりませんので、引き続き、必要に応じて適切な実態把握に努めてまいりたいと思っております。

○小幡委員
　そういった専門的な通報窓口があるのかどうかは別にして、議員からのプレッシャー的な圧力なり不当な要求は、職員においては個々で解決していることが多いと思うんだけど、アンケートを実施する予定はないかという質問ですから、あるかないかで結構なんですけど。
○委員長
　暫時休憩いたします。
休　憩　１０：２１
再　開　１０：２１
　委員会を再開いたします。
○人事課長
　そういったアンケートを実施する予定はございません。
○委員長
　ほかに質疑はありませんか。
○藤堂委員
　その流れで、不当要求はもちろん我々議員側も該当するというところで、先ほどちょっと言い忘れたんですけど、不当要求行為等対策条例の第４条のところに、まずもって「職員は職務の執行に当たり、市民に対してその事務事業の内容について十分に説明して、理解と協力を得るための努力をしなければならない」とあるので、それは大前提として置いておきたいなというふうに思っています。というのも、市民の方は何かしらの思いがあって訴えられていると思うので、その辺は先ほど言い忘れました。
　議員のアンケートのところですけど、私としては、福岡市さんで課長職以上とかに聞いてみたら２２％ぐらいがそういう威圧的な圧力を感じたみたいな、北九州市さんだと２６％ぐらいが感じたみたいなところで回答が来ていると。４人に１人ぐらいはそう感じているというところで、もしかすると議員側がそういうつもりで言ってはいないけれども、皆さんとしてはそう感じているみたいなところが往々としてあるかなというふうに思うので、この福岡市さんとか北九州市さんとかのアンケート結果を含めて、私としてはやったほうが議会の自浄作用にもつながるし、今の一般常識に当てはめるともしかしたらずれが生じているかもしれないというのが分かる可能性があるので、お手間でなければ、そういうのは私としてはやったほうがいいんではなかろうかと思いますが、その点はどなたかお答えいただけますでしょうか。
○委員長
　暫時休憩したします。
休　憩　１０：２３
再　開　１０：２３
　委員会を再開いたします。
○人事課長
　繰り返しの答弁になりますけど、現段階においてそういったアンケートを実施する予定はございません。
○藤堂委員
　皆さん答えづらいところもあると思うんですけど、今回、総務委員に議長がいるので議長にも私から相談してみようかなというふうに思います。私の意見として、何か調子が悪いなみたいなときに病院に行って何もありませんでした。それはそれで安心で、そういうのをやること自体はプラスに働くと思うので、皆さんから発でもいいですし、我々発でもいいんですけど、あんまり流行りには乗りたくないんですけれども、やった方が今回はプラスに働きそうな気はします。
　ちょっと話を戻して、不当要求行為の市民の分なんですけど、私が見聞きする分で、あんま

り個別具体で言いたくないんですけど、例えば、市民の方だったり団体の方が役職を通じて呼びつけるとか、利害関係者（ステークホルダー）なので断りにくいけれども、ずっと電話だったり窓口だったりで時間を取られるみたいな、そういうものは一般常識を外れていると、これは不当要求行為に該当するのかどうかみたいな。これは、現場の一般職員からすると非常に言いにくい。なぜならば、利害関係者だからみたいなところもあると思うんですけど。その辺は報告としては上がってきていないですけれども、そういうことは不当要求行為に該当するのかなと思って質問なんですが。

○人事課長

ご質問の、例えばですけれど、自宅へ呼び出したり長時間にわたる窓口とか電話での対応についてですが、内容が業務範囲内であっても、呼び出し等の手段が状況によっては不当要求に当たる可能性があると考えております。例えばですけど、深夜・早朝の連絡、不必要な連絡等により職員の安全や心理的負担が懸念される場合、また、威圧的な言動、長時間の拘束、暴言、脅迫等があった場合、または、本来は市役所窓口等で行うべき相談・折衝を職員個人に対して「個人的に自宅に来い」と強制した場合は、職員の安全確保や公正公平な職務執行の観点から問題があるものと考えております。状況や対応によっては、条例に基づき組織として対応すべき事例に該当し得るものと考えております。

○藤堂委員

そうかなと私も思いながら、半分は私が見聞きする部分もあるので、社会の潮目も今変わってきていますので、その辺はきちんと上長であったり、また上の役職者の方がジャッジをしていただきたいなというふうに思います。

例えば、課長がそういうふうに非常に重い責を担わされていますというのを下の方が見た場合は、もう役職者になりたくないなみたいなこともあり得ると思うんですよ。「こんなにきつい対応をするんだったら、もうそこまで責任を負いたくないから、私、俺はならなくていい」という、そういうふうなガバナンスのところにも関わってくるので、この流れがあるうちにきちんと駄目なものは駄目だと。ただ、もちろん正当な要求に関しては応えていくというふうな対応を取っていただきたいというふうに思っています。

ちょっと二転三転するんですけど、さっきのアンケートのところで言い忘れていたのが、飯塚市ではあまり聞かないんですけど、チケットだったり、あとはチケットにまつわる物だったり、何か物を皆さんにお願いすることを議員がもしナチュラルにやっている可能性もありますので、その点も含めて私はアンケート等を皆さん側からでもいいですし、もしかしたら僕ら側でもいいですけど、やるのは一つありなんじゃないかなというふうに思います。意見で終わります。

○委員長

ほかに質疑はありませんか。

（　な　　し　）

本件については、引き続き、調査をしていくことということで、本日はこの程度にとどめたいと思います。

お諮りいたします。案件に記載のとおり、執行部より３件について、報告したい旨の申出があっております。報告を受けることにご異議ありませんか。

（　異議なし　）

ご異議なしと認めます。よって、報告を受けることに決定いたしました。

「第３次飯塚市総合計画策定進捗状況について」、報告を求めます。

○企画政策担当主幹

第３次飯塚市総合計画策定の進捗状況につきまして、この度、附属機関でございます飯塚市総合計画審議会を代表し、基本構想案などについて、１０月１９日、当該審議会の安永会長よ

り市長へ答申がなされましたので、ご報告申し上げます。提出しております資料「第３次飯塚市総合計画策定進捗状況について」を御覧ください。

第３次飯塚市総合計画の策定につきましては、令和８年６月３日、第３次飯塚市総合計画基本構想案等について当委員会に諮問し、その経過につきましては、資料の２ページに記載のとおり、６月３日から１０月７日までの間、５回開催され、事務局より提案いたしました計画素案を基本として、第２次飯塚市総合計画の振り返りや市民アンケート・市民意見、また、市議会からのご意見などを念頭に各委員より様々なご意見、ご指摘、ご提案が活発になされております。

答申の概要につきましては、資料１ページの答申文に記載のありますとおり、少子高齢化や人口減少が進行している中で、本市の地域資源や強みを市内外に積極的に情報発信するシティプロモーションを通じて、市民の皆様の誇りや愛着であるシビックプライドの醸成とまちのブランド化に取り組み、産業の振興、交流人口の拡大や定住人口の増加を図ることに併せて、近隣自治体との連携を深めることで筑豊の中心都市として新たな価値を創造するなど実効性のある行政運営が求められているとの視点から審議がなされ、審議の内容を反映した第３次飯塚市総合計画基本構想案等を受領いたしております。

なお、計画案等の答申内容につきましては、全文を答申日でございます１０月１９日に市のホームページに掲載いたしております。内容の説明につきましては省略をさせていただきます。

審議会から答申されました計画案、また、全員協議会等におきまして議員の皆様から賜りましたご意見等を基に最終的な総合計画案を調整いたしまして、次の１２月議会におきまして、第３次飯塚市総合計画基本構想等に関し議案として提案する予定といたしております。

以上、簡単ではございますが、「第３次飯塚市総合計画策定進捗状況について」の報告を終わります。

〇委員長

報告が終わりましたので、質疑を許します。質疑はありませんか。

（　質疑なし　）

質疑を終結いたします。本件は報告事項でありますので、ご了承願います。

次に、「防災情報発信サービスへの不正アクセスによる個人情報漏洩の可能性について」、報告を求めます。

〇防災安全課長

「防災情報配信サービスへの不正アクセスによる個人情報漏洩の可能性について」、報告いたします。本市が導入しています、災害時における職員への参集及び遠賀川河川敷駐車場に関する注意情報メールの配信システムにおきまして、システム運用業者の株式会社アルカディアのサーバーに不正アクセスがあり、個人情報が漏えいした可能性があることが判明いたしました。

漏えいの可能性がある情報としましては、住所、氏名、メールアドレス、電話番号、ＦＡＸ番号の５項目。漏えいの可能性がある情報件数としましては、延べ３２５５件となっております。

今回の事案を受け、対象者である３２５５件に対し、システムを通じて２次被害防止に向けた注意喚起のメールを送付しております。また、市ホームページでの周知や市政記者への情報提供も行っております。

現時点では２次被害を受けたという情報は受けておりません。現在、株式会社アルカディアによる影響範囲を特定する調査が行われており、調査結果を踏まえた措置を検討していきたいというふうに考えております。

以上、報告を終わります。

〇委員長

報告が終わりましたので、質疑を許します。質疑はありませんか。
（　質疑なし　）
質疑を終結いたします。本件は報告事項でありますので、ご了承願います。
次に、「職員の処分について」、報告を求めます。
○人事課長
「職員の処分について」、ご報告いたします。資料をお願いいたします。本件は職員によるセクシュアル・ハラスメント事案が発生し、令和８年１０月７日に処分を行ったものでございます。資料中段の事案の概要等をお願いいたします。本事案につきましては、令和６年度、令和７年度において、女性職員に対して抱きつき行為や手を握るなどの不必要な身体的接触が確認されており、被害職員に対して精神的苦痛を与えたものであり、セクシュアル・ハラスメント行為に該当するものでございます。
処分内容といたしましては、当該職員を減給１０分の１の２か月といたしております。関係者の処分についてはございません。
なお、本件の公表に当たっては、被害者のプライバシー保護を優先し、その心情等に配慮する必要があると判断いたしました。このため、被処分者の所属部局名や年代、具体的な行為の時期、内容、経緯及び管理監督責任に関する判断の詳細につきましては非公表とさせていただいておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
今後、二度とこのようなことが起こらないように、再発防止に向け、なお一層職員への指導を徹底するとともに職員一丸となり市民の皆様の信頼回復に努める所存でございます。
以上、簡単でございますが、報告を終わります。
○委員長
報告が終わりましたので、質疑を許します。質疑はありませんか。
（　質疑なし　）
質疑を終結いたします。本件は報告事項でありますので、ご了承願います。
これをもちまして、総務委員会を閉会いたします。大変お疲れさまでした。