

【NHK 北城記者】

NHKの北城です。いくつかお聞きします。資料 1 なんですけど、来校の際は事前に連絡をいただくよう求めますとありますが、これは事件の前までにやっていたことなのか、それとも事前連絡というのは新たに？

【教育部長】

基本的には、従来からこのような運用をしております。

【酒井市長】

ただその一方で私も市長になるまでは PTA の会長とかをやっていたので、私が関わっていた保護者として関わっていた学校については、保護者用の名札、毎年色が変わるんです。何年生の保護者で名前を書いて、それをぶら下げて、中に入るとか。そのときは、予約なしで受付で何時に入校しましたっていうのを記すようになっていましたので、それぞれ学校によっていろんなやり方はあろうかと思います。

【NHK 北城記者】

ありがとうございます。確認を総合すると送検は三つとおっしゃっていて、建造物侵入と公務執行妨害と傷害容疑で送検され、そこに器物損壊罪も足したいと。

【酒井市長】

そうですね。実質的にもうこれ皆さん釈迦に説法ですけども、複数の罪状があった場合には併合罪が適用されて、一番あの重い罪状を懲役何年とかってありますけれどもその 1.5 倍位までが量刑の上限になるということがありますのでもう既に傷害罪が一番重いですけども、その他に公務執行妨害、建造物侵入これは親告罪では全てないので、なっているから実質的にそれで量刑が重くなるかどうかっていうのは、それは最終的には起訴された場合、検察官の求刑がどうなるのか、またそれに対しての裁判官の判決がどうなるのかということは最終的には関わる問題ですけど、やはり市としては、子どもたちの学び舎を壊されているというその被害、民事だけではなくて、やはりその責任はしっかりと取ってもらおうということを示していくためには、刑事での責任も追及をすべきであろうというのが私の考えですので対応を取らせていただきたいというふうに思っています。

【NHK 北城記者】

ありがとうございました。

【時事通信 又坂記者】

時事通信の又坂です。不法侵入の未然防止のことで、施錠のことなんですけど、出入口を施錠

するという、この出入口というのは、門を校門も含めますか。

【酒井市長】

校門も含めると、通用門も複数ありますが、すべてを含めての整備となります。

【時事通信 又坂記者】

正門ほかにもありますが、それら全部を含めますか。

【酒井市長】

校舎への出入口というところについて、学校運営している中で、児童が出入りするところは当然施錠できませんので、外部との侵入という考えの中で施錠が適している、という場所を早急的に考えていきたいというところです。

【時事通信 又坂記者】

門を閉めるということについては、開かれたっていう観点からどうなんだろうか、と思います。そこについてはいかがでしょうか。

【酒井市長】

あくまでもここに書いてあるように、原則として施錠を、鍵のかかっているところをすべて何が何でもかけろということではなくて、それぞれの学校の時間帯によって、例えばある程度時間が決まっているもの、一つの例なんですけれども学校給食センターからそれぞれの学校に搬入しておりますので、車が来る時間帯は施錠しないということも、これは現場の対応としてはあるでしょうし、そこは平和に臨機応変にということであろうと思います。ゆえに、何が何でも現状で言えば電子錠が設置をされているのは限られておりますし、また現実問題としては施錠してしまって、インターホン等もない学校については、どうやって中と連絡を取ってあげてもらうのかという課題もあるでしょうから。一般的にはどこか一つの門扉については、臨機応変にということではそれ以外の死角になるようなところに関して通常出入りをしないようなところについては、施錠をしっかりとしていくということが現段階においては現実的な対応なのではないかというふうに思っております。またこれもね、どこが掛かっているとどこが掛かっていない、とかっていう話になりますと、意図して悪意を持って侵入をしようとしている人に情報提供ということになってしまいますので、一般論としてのお話ということでご理解いただければと思います。

【読売新聞 黒山記者】

読売新聞の黒山です。お願いします。

刑事告訴のことがございました。当然民事で損害賠償っていうか修理代を請求していくということですか。

【酒井市長】

もちろん請求していきます。

【読売新聞 黒山記者】

今職員室はどのようなドアがない状態なんですか。

【酒井市長】

現状を学校の方に教育委員会を通じて確認をしたところ、ドアの壊された窓のところについては覆いをして、扉が全くないというのもセキュリティ上良くないので、扉については戻してある。ただ戻してあるけれども、ちょっとかなりガタついていて、場合によっては外れる可能性もあるので、使い方については学校で先生たちがよくわかってるでしょうから、今は一応扉は付けてあります。

ただかなり損傷してるということなので、扉はもしかすると上のレールのところもあわせて修理をしなくちゃいけないということになる可能性がありますので、その部分のガラスが割れたということだけであれば、ガラスの修理代というところで、見積もりも早く出るんでしょうけれど、その扉を元の機能に戻すというところで今見積もりを取ってるというところでございます。

【読売新聞 黒山記者】

イメージとしてはそのガラスがついた。

【酒井市長】

そうですね。引き戸で真ん中にガラスがついているということです。

【読売新聞 黒山記者】

ごめんなさい。先ほどのご発言の確認をお願いします。

40 項目ぐらい検討しなきゃいけないことがあるという中で、概略でいうと、要は市としての情報の共有だったり発信の部分もありますし、問題解決のアプローチをどうするかっていうところとそのハード的なものをどうするか、というところでしょうか。

【酒井市長】

そうですね。あとは最後に言ったような保護者対応だとか学校の負担の部分もありますし、また合わせて言えば、あの冒頭にもお話いたしましたけれども、うちの庁内が、学校現場とのその連絡のやり取りを教育委員会から他の部局にどういうふうに展開をしていくのかという部分についても課題はあるのかなっていうふうに思ってます。要は何かいざ、事が起こったときに、これ災害時であれば、マニュアルの設定で、うちもこういった問題が起こったときに、対応マニュアルを作っているんですけども、それ通りにちゃんと動いていたのかどうなのか、またそのマニュアル自体を、

かけていただくところがないのかということは検証していかなくちゃいけないねということになるのかと思います。

【読売新聞 黒山記者】

例えば何かそのための委員会を作るとかですね、なんかいつまでに何か取りまとめるみたいなのスケジュールとか何か考えてらっしゃるのでしょうか。

【酒井市長】

その部分については、私が思いつくことをとにかく羅列をして、項目出しをしていったら 40 項目になったということです。その中には既にうちの息子に学校は避難訓練をちゃんと徹底してるのか？と確認したら、していると。でも、もう 1 回念押ししておいてほしい、ということで、その問題はもう既に解決をしてしまっている問題もあれば、先ほどの一番ちょっと今後の対応ということで学校のトラブル等々をどういうふうに市長部局もそれを分かち合っていくのかという部分については少し時間がかかることもありますので、危機管理対策室の方から、今あの立川市の危機管理の問題として全部長に対して、私の問題意識を発送して回答するようにということで、投げかけています。いつまでに出せということではなくて。

【読売新聞 黒山記者】

ありがとうございます。

【酒井市長】

他にご質問等ございますでしょうか。よろしいでしょうか。では立川市立第三小学校で発生をいたしました不審者対応については以上とさせていただきます。

あと 3 点本日お伝えをさせていただきたいことがございます。

立川市カスタマーハラスメント対応マニュアルについてでございます。

今回この 4 月から東京都も、カスハラに関しての条例が施行されたということでございますが、立川市においてもカスタマーハラスメントの対応マニュアルを策定いたしました。

このカスハラに関しまして、組織的に対応することで、職員の過度な負担の軽減を図るとともに職員が取り組むべき職務に注力できる環境を確保して、より多くの市民の皆様に質の高い行政サービスを提供していく一助にしていきたいというふうに思っております。

概略だけお話をさせていただきたいと存じますが、市役所というところは、当然いろんな市民の皆さんがいらっしゃいます。来てきつい言葉を言ったからといってそういうふうに、それカスハラだというようなことは、これは決していたしません。

市役所のこれ接遇能力の向上研修をいたしておりますけれども、まず大前提は、立川の市役所は市民の皆さんに開かれた市役所であり、また市職員の市民や、あるいは来街者来庁者の皆様



方には好感を持てる対応をしてもらって、また相手に寄り添った対応をする、さらに適切な初期対応をする。ちょっと言いすぎちゃったなというときこちら側に非があるときには、速やかに謝罪をして、事態が大きくなるようにするというのが基本でございます。やはり市の職員、この市民の皆様方への対応というものに関しては、やはり接遇能力を高めて、クレームの端緒を作らない、ということがまず大前提でございます。

そういった状況の中にあっても、立川市の窓口等でも 30 分、場合によっては 1 時間、2 時間という形で、長時間にわたってクレームをおっしゃられる方々もいらっしゃいます。

また電話でも、長い時間、繰り返し同じことをおっしゃる方もいらっしゃいます。先ほどお話したように職員の対応というのは丁寧にしてほしいし、あるいは、それを言っちゃあ相手が怒るでしょうというようなこと、言葉を発しないようなそういった接遇のポイントというもの、気持ちの持ちようというものは改善を図っていききたいし、さらに向上していききたいというふうに思っておりますが、行政がサービスをするにあたって、行政サービスの利用者等から職員に対してその業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するものについて、立川市としてはカスタマーハラスメントという形で定義を押していきたいというふうに思っております。カスハラを考えていく上での基準としてはその要求内容というものの妥当性が不当なのか、相当なのか、また手段対応の違法性相当性という観点で、それが法に照らして違法であればこれは即、アウトでありますし、不当な要求であれば、それもカスハラに該当すると思います。

しかしながら手段とか対応が相当であってさらに要求内容も相当であればこれはあのカスハラには該当しないということになりますが、要求内容が不当であったとしても、その手段とか対応が常識の範囲内だよねというような部分については、職務環境が害されているのか否かということで判断をしていくことになろうかと思っております。

今回対応マニュアルを作成させていただく中でのポイントといたしましては、安易なカスタマーハラスメントの判断はやめていこうということ。

でもその一方で暴力行為であるとか、強迫行為への対応という面では、これはカスハラという問題ではなくて、脅迫なので、これは警察に速やかに追放して職員の安全を第一に考えていきたいというふうに思っております。

また行政サービスの利用者等の特性に応じた対応等も必要であろうと思いますので、この職務の遂行に影響が生じるような場合においては、対応を終了するということも必要かなというふうに思っています。先ほどお話したように例えば電話で同じ職員が 30 分 1 時間 2 時間と繰り返し同じ話をされるということもございまして、その場合においては、もう一定の時間で対応を打ち切りするというのもしくはないかと思います。また、窓口対応等においても過度の要求を繰り返されるということは、これはその方に対しては親切丁寧な対応をすることになろうかとは思いますが、ただ一定の一線を越えて長時間にわたって、ある特定の職員を拘束されるということに関しては、他の市民や他の来庁者へのサービスを阻害しているということにも捉えられると思いますし、またその方にずっと何時間も対応していくということを、当然こちら側に非があればそれはそれで当然のことであるわけですが、そうでない部分について長時間対応するとい

う段になったときには、当然時間外勤務をしなくてはいけないという段に至ったときには、広く市民の税金の使い方の毀損をしているということにも繋がりますので、その部分については適切に対応していきたいというふうに思っております。

このカスタマーハラスメント判断を、実際のうちの対応でございませうけれども、一つは組織的に職員を孤立させないという複数の者で対応する。組織として対応するということ。また毅然とした対応をするということです。この毅然とした対応というところは、何が何でも基準ですから駄目です、ということではなくて、その要求が先ほどもマトリックスはできると思うんですけども、不当な要求、駄目なものは駄目なんだということを毅然としているということは必要なのではないかなというふうに思っております。また悪質な事案については、当市においても事の大小はいろいろあるんですけども、ずっと市役所に来て騒がれるというようなこともあって、他の来庁者のご迷惑になるような場合においては警察に通報するというのも、過去、市としてはないわけではない。またいろいろこれは私自身に対しても、毎年ちょっといろいろ過度な、ちょっと脅し的なそういった案件も来ていることもありまして、その部分については毅然と文書で市の職員は対応しませんという形の文書を発送させていただいて、市長云々って私の進退に関わるようなことをおっしゃられていたりしていたということもございませうので、警察等に情報共有をして私も身の回りを少しちょっと注意をしたり、私の家族も注意をするということも、この1年と数ヶ月の市長の職務を果たす中では、ないこともなかったということもございませうので、悪質な対応についてはですね、このカスハラ基準によらずとも行っていきたいということもありますが、市の職員の皆さんが市民の皆さんと良好な関係を築いていくための一つの方策として、カスハラに関しての対応マニュアルを作らせていただいたということもございませう。

次に3点目でございます。ふるさと納税による本庁舎屋上花火大会観覧席の提供についてということでございませう。これは例年7月の末に立川の立川まつり国営昭和記念公園花火大会を実施しておりますが、既に報道発表している通り今年も7月の26日土曜日に昭和記念公園をメイン会場として行われる予定になっております。花火大会の会場でも、有料席等々がございませうけれども、今回この花火大会に合わせて、当本庁舎の屋上に席を設けまして、この席をふるさと納税の返礼品にしようという、そういった企画を試行実施させていただくということといたしました。この事業案といたしましては、寄付額が4万円につき、屋上観覧席に2名分のチケットを提供すると。席数は初めてでございませうのであまり無茶はしないで、26組52名ということで、1人4名分まで寄付が可能という最大8万円までということで、未就学児の同伴は無料という形で行わせていただきたいというふうに思っております。

寄付の受付開始日は、6月の1日、ふるさとチョイスに提出をするということで取り組んでまいりたい、というふうに考えております。このふるさと納税に関しましては当市においても毎年1億円ずつ流出額が増えて来ているという中で、近年では8億9億というおそらく令和6年度の、まだ決算確定してませんけれども、大体8億円ぐらい流出過多になるのではないかと、また令和の今年度についてもさらに1億円増えるのではないかとということで予想をしておりますけれども、なかなか

か決め手がない。私ども、地方交付税の不交付団体はその流出額 100%、収入減、交付団体は4分の3は国の情報で補填がされますので、実際影響額は4分の1でございしますが丸々影響する。この8億円という額は小学校給食の給食費の無償化が自前で全部できる金額に相当しますので、前にもお話したようになるべく市民の皆さんは立川市に納税をしてほしいと。ふるさと納税ではなくて、ということでございしますが、さりとて、何もしないわけにもいかないと。

いう中であまり下品にならないようにということで、社会問題解決型ということで考えてクラウドファンディングで夜のユースセンターの取り組みをこの間行わせていただき、また今年度は少しその取り組みを広げていこうと思っておりますが、実はこの屋上からの花火というのは、みんなの広場、昭和記念公園の中での打ち上げ場所等の直線距離でいうと大体距離同じなんです。だからあの中で見ると同じぐらい。で前に遮るものがほとんどないということで、大迫力で見れるということで、こういった行政の資産を使って少しでも立川市の収入を増やしていこうという取り組みで、今回実証させていただくことといたしております。

おそらくこのふるさと納税の返礼品として、花火の観覧席、土手ではあると思うんですけども、市役所の本庁舎の屋上での観覧席の設置は、都内の自治体では、おそらく初めての取り組みかなというふうに思っておりますので、今回うまく成功したら、また次の段階に進んで、可能性のあるところはないかということを探っていきたいというふうに思っております。なお多分質問に出るかもしれませんが、当日雨が降ったらどうなのかということでございしますが、当日雨が降った場合には、いただいた寄付はいただいて、この2割とか3割というその範囲内での代替品をお返しするという形で対応したいというふうに思っております。3点目は以上でございします。

次に4点目。これは今年度の予算の中で予算の御説明の中でもお話を申し上げましたが、新婚若年世帯の生活応援という事業を、いよいよ7月1日より開始をいたします。一点は新婚生活に新婚新生活支援事業ということで結婚に伴う新生活を経済的に支援していこうということで、結婚に伴う新生活の費用、家賃であるとか引っ越し費用等々について情報交付上限額を30万円で夫婦ともに39歳以下。また所得制限は、新婚世帯かつ世帯所得を500万円未満という形にさせていただきますが、事業を展開していきたいというふうに思っております。また市営住宅の若年夫婦世帯の募集枠を新設して、市営住宅そんなに数も数多くございませんので、5世帯ということで、枠を設けさせていただきたいというふうに思っております。

事業費といたしましては、1350万円ということを予定しております。なお資料4にある②の方は抽選になりますので、そこで公平性がとられるということで、①につきましては、あくまでも予算の範囲内で予算限りということで、先着順という形になりますけれども実際に予算の上限額に達した時点で終了ということで、そして若い世代の方たちの暮らしやすい、また住みやすい、選ばれる街立川を目指して取り組みを進めていきたいというふうに思っております。本日私から皆様方に発表は以上でございします以上3件につきまして、ご質問等ございましたらお受けさせていただきます。よろしく申し上げます。

長くしっかりと説明をさせていただいたつもりでございますので、ぜひともこのカスハラの問題も、やはり職員にとっても働きやすい環境を整備しつつ市民の皆さんへの、サービスの向上と両輪として取り組んでいきたい。より良い人材、また、今最近公務員離れ、なかなか採用試験しても応募してくれる方が、これは当市だけではなくて、全国的に、また都やあるいは国においても、なかなか難しいという状況の中で、やはり職員にとっても、過度な要求については毅然と対応しつつ市民サービスはしっかりと向上させていこうということですのでご理解をいただければというふうに思っております。またふるさと納税、本日ご出席の JCOM さんは別の場所(国営昭和記念公園)から、毎年していただいておりますけれども、立川市のちょっと新しい少し遊び心を持った取り組みとして行っていきたいというふうに思っておりますので、ぜひともご注目をいただければと思っております。では本日私どもからお伝えをした項目以外で、せっかくの機会ですので何かございましたら、何なりと答えられるものについては答えられる範囲内でございますけれどもお答えをしたいと思いますのでご質問等ありましたらよろしくお願いいたします。

【朝日新聞 石原記者】

ちょっと最初にいろいろ教えてもらった中でちょっと、聞きそびれたことがあり、大変すいません。先ほど質問は寝屋川市の事例を含め、結果を参考に検討すると説明いただきました。これって、市立中学校も対象ですか。

【酒井市長】

もちろん中学校も対象です。

【朝日新聞 石原記者】

寝屋川市の詳細な事例をご説明いただいた 1 ヶ月ぐらいに解決する時間的なものを設定するとか、弁護士会と法的アプローチ設定するなど、これらも含めて立川市はやっていくのですか。

【酒井市長】

はい。それはあくまでもあの寝屋川市としての事業を先ほどご紹介をしましたのでこういうやり方もあるのかというところで、立川市として何が馴染むのか、できるのかということは、この寝屋川市さんの例。そのときに視察させていただいた寝屋川市さんと八尾市さんにも関わったんだけど。八尾市さんの方はどちらかというところ、子どもたちがなかなか言えないいじめだとかそういった学校の事案だとかアプリを使って、匿名でも出せる。でもどこの学校かわかるということを拾い上げて、八尾市さんが拾い上げた上で、教育委員会、ちゃんと頑張ってる、という、たてつけなんですよね。だから別に寝屋川市の取り組みに、特化することではなく、ちょっとあちらこちらのこういった子どもたちの声を拾い上げそしてそれを解決に繋げ、ひいては学校の負担の軽減にも繋がるという施策について、いくつか先進的な事例の市の状況というものを少しいいところ取りをしながら私どもの心に馴染みそうな、また、現実問題として対応可能な取り組みについて検討していき

いというふうに思っています。

【朝日新聞 石原記者】

そういった事例を参考にしながらやれるものは取り入れられるか検討してこのまま活用するのですか

【酒井市長】

寝屋川市と同じ取り組みはそっくりそのままやるということではなくて、結果としてそうなるかもしれないし、ならないかもしれないという、一つの対応事例としては参考になるのかなというふうに考えています。

【朝日新聞 石原記者】

ありがとうございます。

【時事通信 又坂】

カスハラの内容に戻ってしまいます。さっきの活動のマニュアルに戻ってしまうんですがね。そのマニュアルは、いつ頃、公表されますか。

【コンプライアンス推進課長】

6月1日前後に概要についてはホームページで掲載します。

【時事通信 又坂】

公表はどの自治体もしないの、概要だけでもありがたいです。

【コンプライアンス推進課長】

マニュアルの公表はしません。正直、内部的な資料で、ある程度市の体制を示すものになりますので。

【酒井市長】

この点って非常に別に隠したいわけではなくて、この学校の安全対策の部分についても、例えば、先ほどやりますっていうことを確定的に言うとその穴を選ばれるということもありますし、カスハラに対応マニュアル、またあるいはうちとしてのその前に接遇マニュアルというのが、あるんです。その接遇マニュアルはあくまでも内部的な資料として、職員も取るべき対応について定めているのであって、それを仮にね、あの公開概略はね、いいんですけれどもこともあって、それを仮に出したとすると例えば酒井という職員がいて、お前ここに書いてあるこれができてないよなって言われちゃうと、職員もそれぞれ個性があるので、そこは多少あのね、伸びしろを持って、あげな

いといけないです。しカスハラ基準に関しても、それを市民に対応したときに、当事者は当事者かもしれませんがけれども、隣に例えば広報プロモーション課長の小山という者が対応し時事通信さんが何かこうね、クレームを仮に言っているというところで、そのカスハラ基準が全て明らかになってしまっていることを知っていた酒井という人間がその場に居合わせたとそれがカスハラだろうというふうになってしまうと、それはまた良好な人間関係を構築できないということもありますので、概略については、あの当市としては隠すつもりはない。

ただ、当然あのカスハラのマニュアルを作ったからと言って、研修も行います。6月1日から始めます。でも直ちにそれが適用しなくてもいい関係を構築していくことがまず第一であって、どうにもならない場合にはこの基準で職員には対応しようねというところで、ある意味職員としてのお守り的な感覚として市としては、職員を孤立させないという姿勢を示していくし、実際にそういう状況になったときには対応していくということです。その詳細についてはご理解をいただければというふうに思います。

【時事通信 又坂】

ありがとうございます。

【酒井市長】

他に何かございますでしょうか。よろしいですか。では本日も大変長時間にわたり本当に今回は報道機関の皆様方のみならず、保護者の皆さん、また地域の方、何よりも当該学校に通っている子どもたち、また教職員関係者の皆さんにご心配をおかけいたしました。第三小学校の件を中心にお話をさせていただきましたが、繰り返しになりますが、この問題立川市としてもしっかりと真剣に考え、これからの対応にしっかりと繋げてまいりたいと思いますので、もし記者の皆さんの中で、他の市ではこういうことをやってるよというような先進事例等ありましたら教えていただけるとさらに立川市が本当に子どもたち本人にとっても、また、子育てをしている親御さんにとっても安心して子育てができるそういった街へと、今回の事件は大変怒りも持っていますし、また怪我をした先生たちは大変申し訳なく、思っておりますけれども、今回の事件というものを一つの契機として、立川市の対応をしっかりと築いていきたいというふうに思っておりますので引き続きご指導ご鞭撻を賜りますようお願いを申し上げます。