



市民の声を市政に反映

# 杉森ひろゆき

市議会議員ニュース

杉森弘之後援会広報委員会発行  
**756号** 2019年4月30日  
 〒300-1235 牛久市刈谷町1-41-8  
 TEL・Fax：870-0335  
 携帯：090-5587-7693  
 Mail：sugimori@max.hi-ho.ne.jp

## 牛久市議会議員選挙

# 杉森候補13位で当選

## 1,142票を獲得

牛久市議会議員選挙は4月14日告示、21日投票で行われ、杉森候補は1,142票を獲得し、13位で4期目の当選を果たしました。ご指導・ご支援いただいた皆様に、心から感謝いたします。

今回の選挙は、定数22に25人が立候補しましたが、投票率は42.18%という低いものになりました。無所属の新人候補者全員が落選という結果も注目されます。

## 高齢者の安心

杉森候補は、高齢者が安心して暮らせる町づくりを掲げ、本格的デマンド交通の整備による公共交通の空白地域・空白時間の解消と、予防型・在宅型・遠隔型の医療・介護システムの確立による特別養護老人ホーム待機者の解消と安心できる医療・介護の実現を主張しました。

## 子育て支援

杉森候補はまた、子育て支援を強調し、特に保育園待機児童解消を掲げ、その原因となっている保育士の処遇改善を主張しました。

## 議会改革の重要性

新たな体制で、市議会の役割を果たせるよう、頑張ります。

定数 22 人、立候補者 25 人  
 有権者数 69,177 人、投票者数 29,179 人  
 投票率 42.18%

順位	当落	票数	候補者名	年齢	肩書	政党
1	当選	2,012	諸橋太一郎	52	会社役員	無元
2	当選	2,008	小松崎伸	60	医療法人顧問	無現
3	当選	1,722	市川圭一	52	伝統工芸士	自現
4	当選	1,721	藤田尚美	48	政党役員	公現
5	当選	1,645	鈴木勝利	57	学習塾経営	公新
6	当選	1,510	柳井哲也	72	宅建業	無現
7	当選	1,417	秋山泉	63	政党役員	公現
8	当選	1,341	長田麻美	38	政党役員	維現
9	当選	1,311	須藤京子	66	NPO法人理事	無現
10	当選	1,297	伊藤裕一	33	元入国審査官	無現
11	当選	1,288	池辺己実夫	56	会社員	無現
12	当選	1,209	石原幸雄	60	スポーツ少年団顧問	無現
13	当選	1,142	杉森弘之	67	NPO法人役員	諸現
14	当選	1,142	黒木亘子	72	政治団体役員	国現
15	当選	1,006	遠藤憲子	72	政党役員	共現
16	当選	951	加川裕美	54	NPO法人職員	共新
17	当選	948	山本伸子	60	元市非常勤職員	無現
18	当選	932	板倉香	68	会社役員	無現
19	当選	863	利根川英雄	70	政党役員	共現
20	当選	755	北島登	67	政党役員	共新
21	当選	751	守屋常雄	71	元会社役員	無現
22	当選	669	甲斐徳之助	44	会社員	無現
23	落選	573	田井鉄男	59	医学研究員	無新
24	落選	382	成田秀一	50	学習塾経営	無新
25	落選	166	宮本和美	79	行政書士	無新

# 感情的労働従事者の権利保護

## 韓国ソウル市の先進例

### 第1回定例会一般質問 ②-C

杉森議員は3月6日、牛久市議会第1回定例会で、①東海村原子力施設事故時の対応、②子どもの生命と権利を守るために、③非正規雇用職員の処遇改善について、一般質問しました。今号では②のCを掲載します。

### マニュアルだけでなく

【杉森議員の質問】 今回の起こしてはならない事件は、教委の担当者をはじめとする関係者の心にも深い傷を負わせ、彼らが今後つらい思いを抱えていくのは容易に想像できます。職員は万能ではありません。このような威圧的なあるいは暴力的な要求があった場合、牛久市ではどのような対処をするようにしているのでしょうか。マニュアルなどがあればお示しいただきたい。

また、単にマニュアル的なものにとどまらず、パワハラ防止条例と同様に、威圧的な、暴力的な要求は不当・違法なことであること、そのような要求がされた場合にははっきりと断ることができることを、市民にも理解を広めてもらう意味でも条例化する必要があるのではないのでしょうか。

この点で参考になるのが韓国ソウル市で2014年に施行された「ソウル特別市感情労働従事者の権利保護等に関する条例」です。

### 「感情労働」とは

日本では聞きなれない「感情労働」ですが、その定義は「顧客対応など業務遂行過程において、自分の感情を抑えて、自分が実際感じる感情とは異なる特定の感情の表現をしないといけないこと」です。

### 3 禁止行為と 4 保護措置

この条例は、感情労働従事者の環境改善計

画、実態調査、権利保障教育等を定め、3つの禁止行為として、(1) 暴言・暴行・無理な要求などの行為(2) セクシャル・ハラスメント(3) 感情労働従事者の業務を妨害する、を定めています。そして、これを実現するために次の4つの保護措置を定めています。

第一に、当該顧客からの分離又は感情労働従事者が十分に休憩する権利を保障すること

第二に、感情労働従事者に対する治療および相談を支援すること

第三に、刑事告発または損害賠償訴訟など必要な法的措置を行うこと

第四に、その他に感情労働従事者の保護に必要な措置をとること、などです。

同法については、労災請求とくに精神障害の労災請求がトップの254件にのぼる介護・福祉の業界も関心を持っています。感情的労働従事者である市職員の権利保護に関する条例化について、市の見解をお聞きします。

【総務部長の答弁】 クレームに対しての対応については、庁内で実施するクレーム対応能力向上のための研修や外部研修などの受講により、一職員の能力向上を図っています。

複数の課にまたがるような悪質なクレームに対しては、庁内で対応を検討、統一し対応を図っています。

今後は、今年度実施したクレームに対する対応を中心とした接遇研修の講師に紹介いただいた、すでにクレーム対応マニュアルを策定している他市の事例を参考にマニュアルなどの策定を検討していきます。

条例化については、現在、要綱という形ですが、暴力・脅迫を含む不当な方法で不当な要求をする行為に対して、副市長を委員長に教育長、全部長から成る不当要求行為等防止対策委員会を設け、対応しているところです。

【杉森議員の質問】 この問題は、市役所の職員内部だけでなく、広く市民にも理解を広めるためにも、マニュアルや要綱という形だけでなく、条例化していくべきと思います。