

市庁舎における安全対策に関する個別説明書

市庁舎放火事件検証委員会

兵庫県宝塚市

平成26年（2014年）1月20日

市庁舎における安全対策に関する個別説明書

1 不当要求行為への対応策

不当要求行為に対する方策としては、課題の抽出では4つのカテゴリーに分類したが、対応策を検討するにあたり、ハード対策とソフト対策に再分類し整理した。個々の対応策については、職員アンケートや先進地事例、専門家等の意見を踏まえ、現行制度の見直しと市民と職員の駆け込み寺的相談窓口体制の整備、職員の不当要求行為対応力の向上、そして設備装備の充実を念頭にハード対策とソフト対策を検討した。

(1) ソフト対策

① 窓口業務を支援する警察官OBの活用

職員アンケートにおける多くの職員の意見から、窓口業務における市民対応の充実と不当要求行為に対する職員からの相談や対応支援するため、警察官OBの活用を積極的に図る。

② 警察との連携強化及び庁舎内巡視の強化（出先機関含む）

来庁市民と職員の安全確保のため、不当要求行為及び行政対象暴力の抑止抑制に対して、警察との連携と庁内巡視の強化を図る。

③ 不当要求行為に関する窓口対応マニュアルの整備と訓練

危機管理指針における不当要求行為対応の基準の充実を含め、同指針に基づく不当要求行為に関する窓口対応マニュアルを、全ての窓口業務を所管する部局で作成し備える。またマニュアルを有効に活用するため、定期的に対応訓練を実施する。またマニュアルはQ&A方式などわかり易く工夫する。

④ 面談議事録の作成と報告

不当要求行為において警察への通報の必要性の見極めや法的措置を講ずるに当り、その根拠が明確に記録されていなければならないことから、音声や映像を含めた議事録を作成する。

⑤ 不当要求行為対応研修の充実

火災・防災・防犯訓練等の実施時期や頻度、また内容については業務継続・市民誘導・ブラインド訓練等を取り入れ、非常時における職員の対応力を高める。その他に、接遇研修の充実、現場での危機対応に有効な法令研修、暴力対処術の習得などの研修を実施する。

(2) ハード対策

① 防犯装備の配備（刺股等）

窓口業務のある部署ごとに防犯装備を配備することを基本とし、具体的な内容や時期等については、不当要求行為等対策担当部署が調達し配備していく。

② 防犯カメラの設置

市民ホールの出入口、G階防災センター前出入口などの人の出入が多く職員や保安要員の目の届きにくい場所に設置する。また相談室などへの防犯カメラ設置は不当要求行為の抑止や記録を目的として設置を検討する。なお、防犯カメラの設置については、プライバシーの観点から様々な意見があることから、具体の設置場所については、今回の放火事件を受けた職場やその他不当要求行為の内容や頻度などを踏まえ慎重に検討する。

③ 防犯ブザーの設置

防犯ブザーについては、市民の相談等を受ける窓口業務を行う職場に設置する。その通報先は、不当要求行為に対して適正な対応をアドバイスする警察官 OB と警察署などが考えられる。なお、警察署への連絡は、電話による 110 番通報など臨機に併用する。

④ 不当要求行為に関する録音

電話の場合は、ICレコーダーなどを内線電話に接続するなどによって録音することや、ナンバーディスプレイ機能付電話機の導入し、相手の電話番号を記録することも検討する。なお面談においては、相手に知らさずに録音することも可能だが、不当要求行為を抑止する効果を期待して、録音することを宣言する事が望ましい。

2 火災への対策

(1) ソフト対応策

① 市庁舎危機管理対応マニュアルの整備と対応訓練の実施

職員アンケートの意見を踏まえ、問題となった防火扉、初期消火、排煙窓、トイレその他執務室以外の室内確認、障害者誘導、ベランダ空間の避難時の位置付け、屋外での安否確認、市民誘導と確認、非常持出しのあり方、ロッカー等の戸締り確認、保安警備員の行動マニュアル等を宝塚市危機管理指針に基づき見直し、市庁舎危機管理対応マニュアルを整備し、同マニュアルに基づいた訓練を実施する。

なお、この際には、ベランダ（バルコニー）については、今回の火災で避難路として極めて有効であったことから、緊急避難路として位置付けられなかったとしても、平時より不要物を置かないことなどに留意する。

② 防火設備の点検（全庁的対応）

今後も引き続き、全ての防火扉、防火シャッター、消火器、屋内消火栓、非常通報装置など、定期的な点検を実施する。

（2） ハード対策

① 多機能トイレ緊急通報システムの拡充整備

被災フロアの多目的トイレに新たに設置した多機能トイレ緊急通報システム（警報ランプの点滅で非常を知らせる）を全庁及び出先施設にも設置する。

② 2方向避難路の確保（火災又は事件等で有効）

一つの執務室で2方向避難路が確保できない本庁G階執務室及び出先執務室については、隣接する部屋を含めて、2方向避難路の確保を検討する。

③ 避難誘導サインの視覚的強調（有事の効果と平時の啓発効果を期待）

現状の避難誘導サインの設置位置や大きさや明るさは火災で煙が発生しているときには効果が弱いと考えられる。このため床面により大きくはっきりと分かりやすい誘導矢印や言葉を表示すること、壁面の低い位置にLEDなどの誘導灯を設置する。

④ 重要書類等のクラウド化等

申請書等データ化できない重要書類は予め持ち出す対象として特定しておくとともに、重要書類はPDF等にデジタルデータ化し、既存の業務データやシステムなどとあわせて市庁舎以外の安全なデータセンターで保存して活用する仕組みを検討する。

3 危機管理への対応策

（1） ソフト対策

① 書庫（ロッカー）の活用（消失防止）

今回の火災では、扉が閉められていたロッカーに収められていた書類等の焼失が少なかったことから、持出しが出来ない場合の対応として、普段から扉を閉めることを実践する。

② 産業医によるカウンセリング（メンタルヘルス対策）

職員のメンタルヘルス対策の必要性から今後も継続して取り組む。

(2) ハード対策

① 本部機能のバックアップ体制の整備

災害時に本庁舎が使用不可能となり、今回は上下水道局第1会議室に臨時の災害対策本部を設置したが、情報管理（集約と発信）機能が備えられていなかった。このため本庁舎以外の施設に、本部機能のバックアップとして使用できる施設（部屋）には情報管理（集約と発信）機能を整備する。

② 来庁者数を計測管理するシステムの導入

災害時の来庁者（職員を含む）の安否確認は最重要事項であることから、滞在する人数を計測管理するシステムの導入について検討する。

③ 非常用屋外放送設備の確保

災害等により、職員等が庁舎から退避した場合の一斉通報手段として、適切な可搬式屋外放送装置を確保する。

④ 緊急連絡装置の携行

緊急時では、内線電話などが使用不能となる中、安否確認や被災状況、応急対応などについて、本部と緊密な連絡調整が肝要となることから、室長級以上の職員を目安として、携帯型緊急連絡装置を携行する。

⑤ ネットワークの強靱化及びシステムのセキュリティ強化

火災や災害また不審者などのリスクに備え、耐火性、耐水性、耐震性、非常電源の確保、セキュリティ対策などを点検し強化を検討する。

⑥ 業務システムの積極的導入

情報を受け付けた段階でデータ化し、更にデータ及びシステムをクラウド化することでシステム全体の安全性が向上し、窓口では紙を必要としない業務形態となる。このことであらゆる危機に強い庁舎を実現し、同時に行政サービスの向上につながるものと考えため、市民が行う行政サービスの申込みや申請についてコンピュータ化、電子申請化を推進する。

⑦ 危機管理対応装備の充実

マスク、ヘルメット、懐中電灯、ハンドマイク、携帯用防犯ベル等を執務室の規模を踏まえ適切に配備する。