

# 庁舎火災事案に関する職員アンケート集計結果

(最終集計)

庁舎火災事案検証委員会

平成25年(2013年)8月29日

## 1. 職員アンケートの実施

### 1) 目的

平成25年(2013年)7月12日に発生した庁舎火災事案において、その発生に至る経緯及び発生後の対応の検証、同種の事案の再発防止策の検討のために、市庁舎火災事案検証委員会及び同会作業部会を設置しました。

委員会での検証・検討作業を進めるにあたり、職員の意見についても参考にするため、以下の通りアンケートを実施しました。

### 2) 対象

本市全職員(常勤・非常勤職員数 2,471名)

### 3) アンケート実施期間

自)平成25年(2013年)7月18日(木)15時

至)平成25年(2013年)7月24日(水)12時

※土・日を除き約4日間実施

### 4) アンケート内容

別添資料-1(P.26~)

## 2. 職員アンケートの結果

### 1) 回答数 1,511名

(注:調査が短期間であったため出先事務所などへの周知が不十分な状況もみられた。一方で、一部の臨時職員からの回答も得ており、回答数に含めた。)

## 2) 各項目の回答結果

### (1) Q 1 : 勤務場所について

- 本庁・上下水道庁舎勤務 . . . . . 693人
- 本庁・上下水道庁舎以外勤務 . . . . . 818人

### (2) Q 2 : 火災発生時本庁にいましたか

- 本庁にいた . . . . . 536人
- 本庁にはいなかった (Q 5へ) . . . . . 975人

### (3) 火災発生時の行動について

#### (3) - 1 : Q 3 火災発生時にとった行動について (選択回答)

	全体	被災部署
<input type="checkbox"/> 防火戸、通路階段の被害状況確認	72人	9人
<input type="checkbox"/> 市民の避難誘導	91人	12人
<input type="checkbox"/> 障がいのある方の避難誘導 (支援)	14人	0人
<input type="checkbox"/> 職員の避難誘導	139人	24人
<input type="checkbox"/> 負傷者の救出	10人	5人
<input type="checkbox"/> 初期消火活動	19人	14人
<input type="checkbox"/> 重要書類の持ち出し	20人	0人
<input type="checkbox"/> その他	236人	35人

※被災部署 企画経営部：市税収納課、市民税課、資産税課  
 環境部：新エネルギー推進課、環境政策課、生活環境課  
 産業文化部：農政課、観光企画課、農業委員会  
 会計課  
 の9課、1委員会

#### (3) - 2 : Q 4 今回の火災において、自身の行動や職員の避難行動、 避難誘導等にお気づきの点があればご自由にお書きください。

※1 この項目の集計については、今後の検証作業への活用を考慮し1) 避難誘導関係、2) 庁内放送、消火行動など火災対応関係、3) 非常持ち出しその他防火対策関係、4) 対策本部の設置等の関係、項目に区分するとともに、1) から3) については、①被災部署の職員の意見と②その他の部署の職員の意見とにそれぞれ分けて集約した。

※2 また、それぞれの項目に基づいた行動等ができていたとの意見は◎で、行動等に問題があったとする意見は●で、それ以外の指摘や意見・提案などについては△で、さらに区分を行った。

#### A 4 - 1 - 1 (避難誘導関係：被災部署関係職員の回答骨子)

[◎対処できたとの意見等、●問題があったとする意見等、△その他の意見等]

- ◎火災発生後、避難経路の確保と排煙窓の開放を行った。直ぐに課員とともに窓から避難し、職場に人が残っていないことを確認した。
- ◎火災に近いところの職員の「窓を開けろ」「逃げろ」と大きな声が聞こえ、それに沿って行動できた。
  
- 避難時に視界が悪く、どちらに避難して良いか判断できなかった。日ごろの確認が必要と感じた。
- 煙が充満する速度を甘く見ていた。
- 通常の火災と異なり、火の手が早く避難経路の確保が難しいが、初期段階で南東の出入りに避難誘導すべきであった。
- ベランダに避難したが、途中で柵があり前に進めず煙に巻かれた。
- 避難誘導など知識として理解していたが、今回のような事態に直面したときはそのとおりに行動できない。常に状況判断ができるようにしておくべき。
- 火災発生時、キャビネット等で現場の状況が確認できなかった。声をかけてもらったら避難しやすかったと思う。
- 職場への通路が狭隘で避難の際支障になった。
  
- △当初火災の規模が分からなかった。
- △緊急時における系統的な誘導のあり方の検討が必要。
- △当初あまり危機感がなかったが、防火扉が閉まってパニックになった。
- △貴重品やハンカチなどを持って避難する必要があった。
- △中庭での訓練だけでなく（庁舎の）出入り口で市民の避難誘導訓練も実施すべき。

#### A 4 - 1 - 2 (避難誘導関係：その他庁内職場職員の回答骨子)

[◎対処できたとの意見等、●問題があったとする意見等、△その他の意見等]

- ◎職員の安否確認をした。
- ◎被災職場の避難誘導はできていた。
- ◎初期消火、避難誘導が確実にできていたため、最小限の被害で食い止めることができた。(重複掲載)
- ◎上司から早い段階で避難指示があり、その際貴重品等も持参するように指示があり迅速な指示のもと、落ち着いて避難できた。
- ◎整然と避難できた。
- ◎全体的に落ち着いて市民や職員の避難誘導が行われていた。
- ◎あれだけの火災で死者を出さなかったのは、職員の誘導の賜物。
  
- 火の元が分からなかったため、どこに避難・誘導したら良いか分からなかった。
- 避難経路は狭く、少ないと感じた。
- 市民がトイレに残っている可能性があったのに、トイレの確認を怠っていた。
  
- △ベランダを避難路として再考すべき。
- △防火扉が閉まってしまったため、ベランダから逃げざるを得なかった。
- △職場が放火された場合は、後方に職員の逃げ場がなく、パニックになり被害が大きくなる可能性がある。
- △G階は背後が壁であるため、今回のようなことがあると逃げられないと感じた。
- △障害のある職員に対する配慮が必要と感じた。
- △避難訓練では階段を使うが、使えないケースも考慮すべき。
- △階段を下りることができない人への対策を。
- △普段から消火栓や消火器の確認、避難経路の確認が必要であると感じた。

**A 4 - 2 - 1 (庁内放送、消火行動など火災対応関係：被災部署関係職員  
の回答骨子)**

[◎対処できたとの意見等、●問題があったとする意見等、△その他の意見等]

- 庁内放送がなかった。又は、聞こえなかった。
- 庁内放送が遅かったため、火災を知らない職員がいた。
- 火災警報、庁内放送が遅かった。
- 庁内放送で発火場所の案内がなかった。
- 火災報知機が鳴った後、防災センターからの連絡や確認が遅い。
- 消火栓のある場所を把握できていなかった。
- 消火器の位置を確認できていなかった。
- 119番がつながらなかった。
- 黒煙で火元が見えず初期消火活動もできなかった。
- 想像以上に煙の回りが速く、書類の持ち出しや消火活動までできなかった。

△非常ベルを誤報だと思った職員が多くいたので、全員で状況確認が必要。

△ガソリンによる火災は延焼スピードが速く職員の想定を超えていた。

△消火活動など知識として理解していたが、今回のような事態に直面したときはそのとおり行動できない。常に状況判断ができるようにしておくべき。

△消火器が少ない。位置の再確認が必要。

△消火器がもう少し大きかったら良かったと思う反面、(職員の)消火活動時間が長くなり逃げ遅れていたかも知れない。

△排煙窓の重要性を認識した。

△排煙窓はボタンひとつで全ての窓が開けられるようにしてほしい。

**A 4 - 2 - 2 (庁内放送、消火行動など火災対応関係：その他の庁内職場  
職員の回答骨子)**

[◎対処できたとの意見等、●問題があったとする意見等、△その他の意見等]

◎初期消火は概ね良好であった。

◎消防隊が消防活動を実施したときは、すでに職員により排煙窓が開放されていたことにより、円滑な消火活動が実施できた。

◎初期消火、避難誘導が確実にできていたため、最小限の被害で食い止めることができた。(重複掲載)

●庁内放送がなかった。又は、聞こえなかった。

●庁内放送が遅かったため、火災を知らない職員がいた。

●火災報知機が鳴った後、防災からの連絡や確認が遅い。

●G階は非常ベルが鳴らなかった。

△火災等の緊急事態が発生した場合は、庁内放送をすぐに流し、来庁者や職員に情報を知らせるべき。

△緊急放送では、火災発生場所や内容等のコメントが必要と感じた。

△スプリンクラーがないのはなぜか。

△階段は煙の道になるため危険である。

△普段から消火栓や消火器の確認、避難経路の確認が必要であると感じた。

(再掲)

△火災報知機、放送設備の再点検が必要。

△原因別の消火方法の知識が必要。

△できるだけ詳しい状況を消防隊に伝える必要がある。

△訓練でも防火扉は作動させるべき。

**A 4 - 3 - 1 (非常持ち出しその他の防火対策関連：被災部署関係職員  
の回答骨子)**

[◎対処できたとの意見等、●問題があったとする意見等、△その他の意見等]

- 避難後の各部ごとの集合場所の指示が遅すぎた。
- 管理職による職員の存否確認不足。
- 多くの職員は冷静に状況判断ができていなかったように思う。
- 職員の役割分担ができていなかった。
- 重要書類を入れている箱の蓋を閉めて行くべきであった。
- 避難後の職員の集合場所を決めておくべきであった。

△犯人逮捕の行動を素晴らしいと思ったが、凶器を所持していた可能性もあり、そのことを考えると非常に危険な行動だったと思う。マニュアル整備ではその点も注意すべき。

△避難はしごの設置が必要。

△年に1回の防火訓練だけではなく、普段から危機管理を意識して仕事に取り組まないと、実際に火災が発生したときには対処できないと感じた。

△金庫などの重要持ち出し物について、課内で情報共有が必要。

△マニュアルに沿った役割分担でなく、臨機応変の対応が必要になると思った。

△フロアごとの消防訓練が必要ではないか。

△駐車場への一般車両進入防止は市（市長部局）で行うべき。

△市の業務停止を堅持すべきだった。

△ヘルメット、マスク、軍手、ハンドマイク等の準備が必要だった。

△庁舎に入ろうとする人を止める職員が必要だった。

△火災時に防火装置がどのように作動するかを知っておきたい。

△屋外へ避難してからの行動もマニュアル化すべき。

△本庁以外に勤務する職員が本庁に行ったときは、台帳を付けるなどにより避難時の人員確認に役に立つと思う。

**A 4 - 3 - 2 (非常持ち出しその他の防火対策：その他の庁内職場職員  
の回答骨子)**

[◎対処できたとの意見等、●問題があったとする意見等、△その他の意見等]

- 非常持ち出しが徹底できていなかった。
- 重要書類の持ち出しができなかった。
- 持ち出すべき書類を決めていなかったなので、何も持ち出せなかった。
- (職員の)避難先が決まっていなかったなので、なかなか安否確認ができなかった。
- 避難後の説明が聞き取りにくかった。

△多くの職員が立ち止まって見ていたことに疑問を感じる。

△職員が野次馬のように外に出て、邪魔であった。

△避難後のとるべき行動が不明。

△防火扉が作動したことは良かったが、自分たちが閉じ込められるのではないかという不安があった。

△防火扉が作動した場合は、すばやく排煙窓を開ける必要がある。

△重要書類やデータの持ち出しの準備が必要であると感じた。

△けが人等の避難場所の設置。

#### A 4 - 4 対策本部の設置、報告、指示の実効性

[◎対処できたとの意見等、●問題があったとする意見等、△その他の意見等]

- 本部への報告ができていない。
- 対策本部の立ち上げが遅い。

(4) 不当要求行為について

Q5 市民、業者、その他業務執行において関係する相手方から、暴力や威圧的な言動などのいわゆる不当要求行為を受けたことがありますか？

(※「暴力的」「威圧的」と各自が感じたことがあれば該当するとして記入してください。)

- はい (Q5-1以降へ) . . . . . 485人
- いいえ (Q6へ) . . . . . 801人
- 不明 . . . . . 225人

Q5-1 : どのような内容でしたか？ (身の危険や恐怖を感じましたか？)  
(複数回答可)

暴力行為	56
威力、けんそう	107
脅迫、威圧的言動による嫌悪	355
面会強要	4
寄附金など強要	3
損壊	0
危険物持込	6
その他	7
不明	22
合計	560

※不当要求行為等対策要綱による分類

Q5-2 : どのように対応されましたか？ (上司、同僚に相談等)

上司への相談・報告	187
複数人で対応	60
丁寧な対応	50
警察への通報、相談	46
自己解決	45
上司が同席	38
毅然とした対応	31
同僚に相談	31
上司が替わって対応	26
課内情報共有化	13
その他	62
合計	589

(5) 同種の事案再発防止について

Q6：今回の火災（放火）事案と同種の市民及び職員に危害がおよぶような事案の再発防止のためにご意見がありましたらお書きください。

○主なソフト面での対策

警備員の増員、警備の徹底	226
1人で対応しない（複数人で連携し対応）	89
親切丁寧な対応	87
接遇研修の徹底	60
避難訓練の実施	56
危険物の監視・所持品チェック	51
警察との連携・警察の見回り	50
警察OBの配置	41
不当行為を振舞う人向けのマニュアルの充実・見直し	40
事前にブラックリストを作成し注意喚起	32
暴言の記録を残し、報告	28
防犯訓練の実施	26
専門知識を持った講師による研修	20
スタッフ同士の連携・情報共有	17
職員と市民による避難訓練の実施	17
専門家や弁護士などへの相談体制の確立	14
護身法の研修	14
事件が起こりそうなときの対策マニュアルづくり	13
不審者の監視体制を構築	12
避難ルートの確認	11

○主なハード面での対策

監視カメラの設置	169
防犯（通報）ブザーの設置	117
防犯備品（さすまたなど）	56
避難経路の確保・明示	51
カウンターに透明防護パネルの設置	43
スプリンクラーの設置	34
警察への緊急通報システム	31
窓口業務のモニター設置	23
消火器の設置	17
入口出口（避難経路）が複数（双方向）必要	14
電話の録音機、ナンバーディスプレイ	13

(6) 自由意見

- ・最後にご意見がありましたらご自由にお書きください。

※この項目の集計については、今後の検証作業への活用を考慮し、全ての意見の骨子を次の4項目に区分した。さらに、2)については①庁舎火災・災害対応関係、②不当要求対応関係、③日常業務対応関係、に細区分した。

- 1) 今回の火災事案発生時に行った行動等への評価・意見など  
(基本的にはQ4の回答に相当する内容)
- 2) 今回の火災事案を受けての今後の取り組み、対応への意見など
  - ①庁舎火災・災害対応
    - ・庁舎における火災や災害に備えるための内容
  - ②不当要求対応 (Q5、Q5-1、5-2の回答に相当する内容)
    - ・不当要求にかかるハード、ソフト対策
  - ③日常業務対応
    - ・平素の業務への心構えや業務改善など
- 3) 職員、職場のケア (被災職場のみならず全職場)
  - ・被災職場の職員の心のケアを求める意見や管理職と一般職員の関係の指摘
  - ・職場の安全環境向上 (火災・災害にかかる意見は2) -①に分類)
- 4) その他
  - ・今回の事件に対して市や市職員への批判の意見が寄せられる など

<b>1) 今回の火災事案発生時に行った行動等への評価・意見など</b> (基本的にはQ4の回答に相当する内容)
意見の骨子
<b>(対処できていたと評価する意見等)</b>
・火災発生時の職員の迅速な対応がすばらしかった。日頃からの訓練の成果だと思う。
・あの状況でパニックにならず、避難誘導が適切に行われていた。
・初期消火・避難誘導・119番通報いずれも適切であった。
・職員の勇気ある行動力、誘導が最小限の被害に止めた。現場を見る限り壮絶だったと思う。人命を守るのは、人の力がなくてはならないと思った。
・排煙窓が開放されていたので迅速に消火活動が出来た。
・庁舎職員の対応がすばやく、臨機応変な対応ができたことも死者を出すことのない結果につながったと思う。自分自身は市民の安全を守る立場だが、その前に自分自身が危険にさらされることを避けられるなら避けたい。
・がんばっている市長や職員のつらい気持ち、努力は大変だったと思う。
・避難場所に水やお茶の配布があり、大変助かった。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回はバルコニーを避難路として有効活用できたが、活用できない職場・会議室等での有効な避難方法を検証する必要がある。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係職員の的確な行動で被害を最小限に食い止めることができたので、本庁以外も含めより一層の訓練の必要性を感じる</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難等の対応は適切であったが、訓練も必要である。</li> </ul>
<p><b><u>(非常連絡、情報共有・周知に関する意見等)</u></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回、放送が聞きづらく、局内放送もなかったので迅速な対応ができなかった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場から煙が見えず、火災発生を知らず仕事を続けていたのは、大きな問題だと思う。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災発生後の避難場所での情報のアナウンスが欲しかった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常ベルが聞こえたが、いたずら・誤作動と思っていました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常ベルがまったく聞こえなかった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災現場以外の職場の応援がなかった。予備放送がなく、職員は行動を判断する情報の提供がなく、避難するだけだった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員としての情報の共有ができず残念だった。業務復旧の手伝いをしようと思ったが、立入禁止の掲示だけでどう対処してよいか困った。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁が業務停止になったが、出先職場の可能業務の把握ができなかったため、案内が速やかに出来なかった。対応可能な業務の把握と案内体制の整備。</li> </ul>
<p><b><u>(避難行動、消火活動に関する意見等)</u></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難するときに、視界が悪く、迷ったので、避難経路の確認が必要である。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい職場であったため、避難方法・経路がわからなかった。早い時期に訓練が必要。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・バルコニーに避難した人は、状況が悪ければ大きな被害を被った可能性があった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の事案は、職員で消火できるレベルを超えており、避難する勇気も必要である。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がいのある方の避難に関して課題が残った（防火扉が閉まった時やエレベーターが止まったときや逃げ道が限定された時の対応 ソフト、ハードの両面から）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋内消火栓による活動を行ったが、ジョイント部分から漏水があった。点検をしてほしい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災には消火器と思い、消火器を探し回ったが、既に手におえない状態であった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・炎と黒煙がとても怖くスプリンクラーが作動しないのが不安だった。未設置ということを知って知った。未設置ということ職員に周知すべきだ。非常灯の設置もされていないのか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもの火災訓練の成果が生かされていない。管理職の意識が薄いのでは。避難場所での的確な防災担当の指示も説明もなかった。</li> </ul>
<p><b><u>(その他の意見等)</u></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターを使用せず重要書類を下まで運ぶことなど課題があると感じた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・炎天下の中、長い間立ち続けでのが渴き体調不良になるぐらいしんどかった。時間が経過してから飲み物が配られたが、何でもすることが遅かった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務スペースで火災が発生するとは想像していなかった。悪意による行為により火災の発生がありうるという認識が不足していた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の職場にも同様の事案が発生するのを感じた。人命が奪われなかったことが不幸中の幸いだと思っている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の事件は行政に対するテロだ。爆発物や化学薬品を使用された場合はどうなっていたのか考えるだけで恐ろしい。対応マニュアルを作っても 100%防ぐことは非常に困難である。</li> </ul>

2) 今回の火災事案を受けての今後の取り組み、対応への意見など

2) -① 庁舎火災・災害対応関係

意見の骨子

(執務室の防災環境への意見等)

- ①G階の設備面での再検討（双方向への避難経路）、職場の配置の再検討が必要。
- ①G階は窓が少ないため、同じ事案が発生していたら死傷者が多数発生していた可能性がある。
- ①エアコン設置のため窓からの避難が1階は出来なくなっている。
- ①4階でこんなことをされたら、皆助からないと思う。

(防火・防災訓練、平常時の備えに関する意見等)

- ①避難訓練の充実（内容、参加者の見直し）が必要。
- ①事件を想定した訓練が必要。
- ①真剣に避難訓練に取り組む姿勢が大切。
- ①避難訓練の実施日を7/12としては。
- ①避難後、速やかに点呼が取れるよう、部毎に集合場所を決めておく。
- ①重要書類、重要な電子データの保存方法、場所。
- ①緊急時に持ち出すべき重要書類などを決めておくべき。
- ①避難する際の個人情報の管理をどうするかのマニュアルが必要。
- ①消火器とともに懐中電灯を設置しておくべき。
- ①上方や側方から落下物が考えられるため、来庁者用ヘルメットの設置や職員は机下にヘルメットを設置し、緊急時には自分の身を守りながら誘導等にあたる。
- ①火災の恐怖を身をもって知った。より防災訓練の重要性を認識して、活かしていければと思う。復旧作業については現場の職員だけでは難しい。復旧についても対策を検討してほしい。
- ①本庁職員に対して、建基法及び消防法的視点からの防災設備と平面計画・避難ルート等の説明会を実施。
- ①災害に対応できる救急体制を整える必要がある。
- ①消火栓の設置は、中身が見えるよう扉をガラス張り等にして、必要なときには自動でサインを出すような仕組みにする。
- ①ガソリンによる火災の場合の放水は危険であり、検証してマニュアルに活かす必要がある。
- ①ガソリン火災の初期消火の対応が知りたい。
- ①市役所内に有効な水利施設を整備する必要がある。

(避難に関する意見等)

- ①避難経路の確保、周知。
- ①乳幼児健診等で多数来る施設で、避難経路が少なく非常に危険を感じる。
- ①市役所の構造がわかりにくいので、避難経路図（こっちに何があるかも含めて）があればいいと思います。
- ①適切な市民の避難誘導について日ごろから意識して取り組む必要がある。
- ①机や窓口レイアウトの配置を検証する必要がある。
- ①被災フロアで業務を再開するについては、レイアウト等を工夫し、以前より市民サービスと

職員の安全を向上させることを検討すべき。
①出先窓口のことも考えて下さい。(避難動線の確保が困難です。)
①防火シャッターが降りた場合、避難経路が分からない、市民の誘導方法が分からない。
①使用できる避難経路の明確化。
①避難経路の階段に名称をつける。
①待機場所への人の誘導にも配慮を。
①エレベーターの使用が出来ない場合、避難用のスロープがない。
①病院での火災が発生した際の患者の避難経路などをしっかり確保しておくことが必要。
①各階にあるバルコニーはスペースとしてもったいないと思っていたが、いざ火災になるとこのスペースが重要な役割を果たしたと思う。
①職場に出入りする通路が狭いので、復旧工事の際に、レイアウトを見直す必要がある。
①普段避難訓練などを行っているが、考えれば考えるほど想定ができないと思う。
①身障者用に各階に車椅子の設置、エレベーター停止時など介助者の確保。
①障がい者についての市民への周知方法の明確化。
①初期消火及び避難誘導手順の再確認の実施。
①本庁外の職員が本庁に行った時は、台帳記入するなどすれば避難した時の人員確認につながる。
①避難後の各部課ごとに予め集合場所を決めておくなど、職員の避難確認の方法を決めておく必要がある。
<b><u>(危機管理に関する意見等)</u></b>
①危機対応能力の向上を目指すべき。
①危機管理室の充実化を望む(防災課と防犯課の形に)。
①危機管理体制を含め検証し今後の取組みを検討すべき。
①危機対応シミュレーションをしておくべきと思いました。
①あらかじめ危機事案を想定・抽出し、防止と軽減を図る施策を講じることが大事であり、また今までの事例を集約・分析しその中から対応策を考えることも必要。
①過去の危機事案や他市の情報、対処方法を教えてほしい。
①危険度合いの判断が難しく、今回の件でももっと以前の段階から他の対応をとっていれば起きなかったかもわからない。
①今回の危機的状況を予測することは難しく、今後、このレベルの危機管理までしようと思うと、開かれた市役所が出来なくなってしまいそうで心配。
①職員一人一人が危機管理に対する意識を持つ。
①指揮命令系統の整理、明確化。
①災害が発生したら直ちに対策本部を設置してほしい。設置場所の周知も必要。
①こういった事案が発生する前に整備しておくべき。
①類似事件による再発防止が急務である。
①同じ事案が起こらないように努める。
①災害を回避し、職員や来庁者の安全を確保する方法を考える必要がある、また、その方法について職員が共有する必要がある。
①今回の事案について、直接関係していない職員も対応について考える。

①この事案の再発防止に向けた組織体制作りが必要。
①この事案からの復興と再発防止のため、全力で職務に取り組む。
①今回の事案を教訓に実態に即した消防計画の見直し。
①病院でもこの事例の危険性を検討しなければならない。施設内の体制強化を強化すべき。
①非常時における行動をしっかりと考える。
①防火（消火）設備、施設の改善をする必要がある。
①ハード、ソフト両面の見直しを検討しなければいけない。
①選挙における投票所及び開票場所の危機管理マニュアルの作成と警察との連携が必要と考えている。
<b><u>（情報共有・連絡、周知に関する意見等）</u></b>
①情報提供を早くしてほしい。
①出先職場には全く情報が入ってこなかった。（市民への説明責任を果たすためにも職員への情報提供のあり方を検討して欲しい。）
①本庁で火災等が発生した時の出先機関との連絡体制が必要
①非常持ち出し用のホストコンピューターにつながるタブレット端末でホームページで情報を随時配信する。
①ホームページのトップページに、緊急時のみ限られた職員のみが情報を配信できるようにツイートできるスペースを設ける。
①非常ベルが鳴る際に、非常放送を。
①非常ベルの音をもっと大きくする。
①今回のような事案があったときには、全職員に携帯メールなどで知らせて欲しい。
①議会事務局の庁内放送設備も活用してはどうか。
①緊急連絡網（複数の連絡先）の確保が必要。
①避難後の行動、情報共有を速やかに行なう必要がある。
<b><u>（庁舎・職場のセキュリティに関する意見等）</u></b>
①庁舎に出入り口が多い。
①セキュリティの強化が必要。
①時間外や休日の出入りに関するセキュリティが脆弱。
①セキュリティの強化と市民へのサービス提供の兼ね合いがとても難しいと感じる。
①24時間開院しているのなら、目的外の人出入りを止める必要がある。火災以外にも危機は考えられる。民間に比べ危害が及ぶという認識が薄い。セキュリティが甘いと感じる。
①執務室に誰でも入ることが出来るなど市役所のセキュリティが低い。
①出入り自由な市役所で今回のような出来事を防ぐことは難しい。市民等を犯罪者変質者として対応することができない。公務員としての職業的な宿命である。
<b><u>（その他の意見等）</u></b>
①庁舎内の整理・整頓を行う。
①今事案については、風化させることなく後世に引き継ぐべきである。
①見直しをするなら、中途半端ではなく、お金をかけてでも取り組んでほしい。

2) 今回の火災事案を受けての今後の取り組み、対応への意見など

2) - ② 不当要求対応関係 (Q5、Q5-1、5-2 の回答に相当する内容)

意見の骨子

(対応の難しさを吐露する意見等)

②再発防止策を講じることは不可欠だが、常識が通用しない人への対応は難しい。

②窓口をストレスのはけ口のように暴言を吐く市民が少なくない。この事案は他人事ではない。

②恐怖は常に感じている。トラブル発生時の対応の統括は、現場にどうすればいいか聞くばかりで、対応に頼りがなく、逆に患者を怒らせたりと、困っている。

②保育所は特定の保護者と対応をしていかないといけないので、自分が危機を感じても避けられないので対応が難しい。

②暴力・脅迫といった行為に対して、職員は毅然と対応するという言葉だけが独り歩きし、実際にどう行動するかという指針が整えられていない。この事案がのどもと過ぎれば熱さわすれることにならないことを望む。

②怒鳴られたり、物を投げられたりは「しかたがない」とあきらめやなれ等が、気を緩ませることになったことがあるのではないかな。

②今回の事件は他人事ではなく、恨みを持たれるような職場への配置転換は恐怖心を感じる

②開かれた市政を目指しているので、監視カメラや目立った防犯体制の構築は難しい。

②善良な市民を想定した接客対応でしか仕方がないので、銀行のようにカウンターにポリカ板を設置するのは難しい。

②市民との距離が遠くならないよう過度のハード対応は控えるべき。

(これまでの対応についての問題を指摘する意見等)

②今回の税金未納など何年も間をあけるのではなく、もっと早めてはなかつたのか。何回か相談に行ったときはどうだったのか。

②職場にて暴行事件があった際に、危機管理に関して上司に進言したことがあったが何も対策がされなかつたので、今回もそうならないことを願う。

②今回の事案では、再度の訪問と言動、不審と思える大きなかばんを持っていたなら、なぜ本人の挙動に対して疑わなかつたのか疑問に思う。少しでも、変に思える所持品があったことに着目していたら、最小の被害で済んだと思う。

②今回の事件の2週間ほど前、市税収納課では、事務処理の対応で、「殺したるか」という相手の求めに応じて、土曜日の夜10時に係長と職員の2名で相手を訪問したと伝え聞いている。これは課長も承知していたとのことである。こうした体質が役所内に蔓延していることに危機感を持つことが出来なければ、今後もこういった事件は起こりうる。

②毅然とした態度で対応することが必要だと思うが、自分勝手に暴力的な人も多いので難しいし怖い。今回のような大事件になる前に防ぎようがなかつたのか。被害者が少なく、誘導方法とか学ぶ点もたくさんあったので詳しく職員に教えてほしい。

②今回のようなことは、当院でもありえる話だと思い、今でも、患者が怒ったりするケースは多々あり、上司相談を行い担当の統括部に連絡しても来るのが遅かったり、結局自分で対応するケースもあった。怒ったり、大きな声で怒鳴っている患者がいたら、すぐに対応できる体制

を作ってほしい。毎回怖い思いで対応している。今回のことは他人事とは思えない。

**(警察との連携や警備強化に関する意見等)**

②大声を出す、庁舎内の物に当たる等の人物には、警察や警備会社と連携して対応すべき。

②公務員に対する暴力については、すぐに警察へ連絡するなど徹底した方針をとるべきである。

②暴力行為にさらされる危険性の高い部署には、警察官の常駐が必要。

②危害が加えられる部署において警察のOBを配置することや、警察とのホットラインを整備する必要がある。

②職員に危害を加える恐れがある市民が来る職場について、集約し、警察OBを複数配置したり巡回してもらえるようにする。

②警備を強化するとともに、警備員の巡回や不審物の確認について、来庁者の理解を求める。

②警備員の巡回強化、電話器に録音機能を付加する。

②警察OBの配置は、OBなら誰でも良いとは思わない。(OBにする必要があるのか。)

②警備員を増やしても対策にはならないと思う。

②監視カメラを設置する必要も感じますが、設置する場合でも市民の方にもモニターが見れるようにするなど監視されている嫌な気持ちは和らぐのではないか。

②記録としては、写真だけでなく映像記録も今後の資料として必要と感じた。

**(何らかの対策を求める意見等)**

②ソフト面、ハード面両方から改善していく必要がある。

②税金は恨みをかいやすいのでソフト、ハード両面の整備が必要

②再発防止に向けた対策が求められる一方で、何をもって暴力的、威圧的とされるか、個々によって判断が分かれる。今回の事件は人命が奪われる危険性があったことを踏まえて、ハード面での対策が必要。

②トラブルを防ぐ手立てを(例:保険屋への依頼、ドライブレコーダーの設置など)。

②防犯グッズの整備(防刃ベスト、さすまた等)

②対応カウンターに背を向ける機の配置を見直す。

②生活援護課の特徴として、冷静さをなくし暴言を吐くなどの行為や威嚇行為をする相手に対して、組織として、通報したり、退庁命令する基準を明確にしてほしい。

②職員を威嚇する行為を排除する体制の確立が必要。

②接遇研修では対応不能 クレーマーに対する専門の職員を配置することが必要

②不当要求行為には対応しないという張り紙を関係各所に貼る。

②職員の不当要求への認識を「個人の問題」から「市役所全体の問題」に変えることが重要と感ずます。

②今回のテロ行為に対して市や職員には何の落ち度もなく、このような行為には屈さないし、断固たる処置を取る旨の声明を出すべきであった。

②大声をあげる場合はおのずと周囲がきづくが、小声で威圧された場合には、周囲も気づきにくく、状況を共有できないため恐怖を感じることがあり、何か対応が必要となる。

②市役所として暴力に屈しない宣言を。

②不当要求を想定したロールプレイ形式の研修の実施。

②苦情等については、弁護士等の専門部門の設置が必要。

②大きな声で口論になるのが日常的な職場は、他部署から離すほうがよいと思う。
②暴力や威圧的な要求には職員が連携して対応する必要がある。
②クレーマーに対し毅然とした態度を取るべき。
②今回のようにエスカレートすることのないような対応マニュアルを検討及び周知。
②想定外の犯罪は対処困難ではないか。実行に及ばないような方策を検討すべき。
②銀行の防犯対策を参考にしてみればよいのでは。
②近隣の市の事例を参考に対策を講じるべきである。
②生活援護課では、職員への逆恨みは日常的にあり恐怖心が常にある。本年8月より制度改正があり厳しい状況になるため、危機的状況への改善をお願いする。
②税の業務に留まらず、対応していて気になる人に関しては、一つの部や課で抱えず、連携をとっていくことが、市民サービスの向上につながると思う。
②市民からの暴力や暴言に対して、上司に報告しても、上司から職員の対応に問題がなかったかどうかを問われ、組織としての信頼関係が出来ていない実態を改めて認識すべきである。人事異動において、共通理解・認識を図れる体制を検討すべきである。
②危険人物、要注意人物のリスト作成。
②問題行動を起こした市民等については、情報を一元化して管理職に把握してほしい。
②本庁に限らず、様々な場面を想定して不審者対策を進めていかなければいけないと思った。
②庁舎安全管理監のポストを新設し、職員を守るための施策を常に検討する。
②凶悪で異常な犯罪が市の業務を対象として、実行されることがあることを認識する必要がある。そのときにどのような行動がベターかを検討して訓練する必要がある。
②職員には何をしてもよいという世間の認識を変えるべき。
②職員を守る危機管理体制の強化が必要。(重複掲載)
②研修等で不当要求行為に対するテクニックを個々の職員が身につける必要がある。病院職員向けに企画してほしい。
②マニュアル作成よりも防犯備品の準備や消防、救急、不当要求行為などの訓練を積み重ねることの方が効果が得られると思う。
②マニュアル作り、すぐに対応できるように訓練、暗号を決めるなど迅速に動ける体制作りを整える必要がある。
<b><u>(その他の意見等)</u></b>
②防災や対行政暴力に対しては知識よりも経験が重要なので、職員全員の経験の共有がなされればよいのではないかと。
②今回の事案については断固として許さないという姿勢で臨むことが重要だと感じる。
②対象者の言動に注意を払い、身に危険を感じたら話を中断し、退散する勇気が必要なときがある。
②アルバイトの職員にも窓口対応をしてもらっているが、事件の経緯を把握し、事案を想定した対応ができるようお互いに確認したい。
②個室で患者と栄養士一人になるので何かあったときの連絡方法が(クレーム時だけに限らない)有ればよい。

2) 今回の火災事案を受けての今後の取り組み、対応への意見など

2) -③ 日常業務対応関係

意見の骨子

(公務員としての資質、意識のあり方に関する意見等)

- ③相手の思いをよく聞き取り、相手の理解を粘り強く求めていくことが大切である。
- ③何かいわれたら負けという風潮を打破すべきである。
- ③気持ちの良い街になるよう鋭意努力していく。
- ③業務の共通認識を持つ努力が必要。
- ③公務員批判に対して、もっと真摯に向き合う必要がある。
- ③公務員として、人間としての基本的な資質を問われている事案。
- ③市民の信頼を得るため市内在住の職員が積極的に市民や地域のために活動することが重要。
- ③何か起きるかも知れないという想定の中で、日頃から業務に取り組んでいきたい。
- ③職員全員が危機管理意識を持つことが重要だと考える。
- ③この事案のように、職員の思いがまったく通じない市民もいることを認識することが必要。
- ③要求を伝えた市民は要求が改善されることを強く切望され、期待されるが、すぐに応えられないことのほうが多くそれが市民との溝になっているのでは。
- ③未納で来庁した市民は職員の態度を見ている。市民につっこまれても言い返せるような行動を取れるように改善する必要がある。
- ③事案後も、窓口で大声を出している様子を見かけるが、身を守るより傾聴が優先するのかなと感じる。
- ③事件の背景等が明らかになるのであればフィードバックしてもらい、心構えや対応、事務執行に活かして行きたい。

(業務本来の執行のあり方に関する意見等)

- ③再発防止に取り組むより、今までどおりのサービスをとどこおりなく行なっていくことが必要。
- ③今回の事案に伴い、暴力に屈さないため、滞納整理・処分を後退させてはならない。
- ③差し押さえ等は必要な措置であり、やる時はやらないといけないので、そういう要望に対しては毅然とした対応を取ってほしい。
- ③窓口業務のあり方について検証することがとりざたされていますが、法令に基づいた徴収方法まで改めることは法令違反になるので、注意して検証しなければならない。
- ③今回の類似事案が起きうることを認識し、対象者を法律、制度の説明のみで追い詰めるのではなく、生活保護担当や関連部署と連携して、相談として市民の声を聞ける体制を作る必要がある。
- ③固定資産税については納税義務者の所得に応じて減額する措置がなく、収入が少ないために納税できない方を納得させることが難しい税目であると感じる。このような事件を起こさないためにも、適正な課税業務を行ない、隙のない市民対応が必要だと感じる。
- ③今回の担当課の対応は、適法かつ適切であったと推測され、再発防止のために不当に徴税を緩和するようなことがあってはならない。正しい行政行為を行なう過程で生じる予測困難なト

ラブルについては、起こる可能性の想定のもと、その後の対応に重点を置くことが重要。市民生活に出来る限り影響を及ぼさないよう備えておくことは必要。
③地域の自治会・老人会・婦人会等と出来る限り連絡を取り、意見交換を行うことを続けることが大切である。
<b>(態勢やシステムの改善に関する意見等)</b>
③公債及び私権等の徴収を伴う業務に関しては、想定外も想定する必要があるため、それに合った組織体制と組織対応が必要。
③短期間で、職員のあるべき姿を示しつつ当面の方針を示してほしい。
③接遇研修や講習で、職員の対応能力を向上させる。
③市民サービスの再考を。
③「職員の気持ち」と「市民の気持ち」それぞれの立場に立って適切な行動ができるよう、「変える必要のありなし」「加える、削る」等の観点から見直す。
③来庁者一人に対して、多人数で対応できる体制が望ましい。
③書類関係の重複が多い。決定事項などが決まる手続きが遅い。パソコン利用で簡素化できるならシンプルな手続きにしてはどうか。
③具体的な方法や、市民との面談のあり方については検証、検討が必要であるが、毅然とした対応が必要である。そのため、担当職員が安心して職務を遂行できるように、市としてどういう支援をし、サポートしていくかを示す必要がある。(重複掲載)
③職員一人ひとりが部分化しており、戸別案件にもひとりで対応する機会が増加する中で、市民等は個人として登場し、場合によっては孤立している。このような状況下での業務執行環境のあり方を検討する必要があると考える。
③オンラインによる行政手続を進めることで来庁者を減らすことが出来、市民の利便性が向上し、一回の来庁に対して投入することが出来るマンパワーの増加が出来るのではないか。
③時間外は入口を一本化し、来庁者に氏名、行き先等をかかせるべき。
③他の課の具体的な業務内容を知るための機会を設けたり、一覧表があればよい。
③出先機関における接遇マニュアルの策定。
③継続的にケースワーク的な研修を行うことが大切と感じる。
③督促も必要ですが、あまり追い詰めて逃げ場をなくすようなことのないよう配慮が求められると思います。
③市民の要求に対して公平ではないと思う所もあると聞くので、本当に生活が苦しい人を応援できるシステムが必要と思う。
③借金苦からの犯行と報道されているので、庁内にある多重債務対策協議会を活用し相談から解決へと誘導する方法もあったのでは。
③今回の犯罪は、異常な犯罪であり、一般化して、職員の対応のあり方を検討することは誤った方向である。
③絶対に許されない行為だが、年金生活者に対して税制面で何か配慮できないかと思った。
③保険、税金、生活保護など逆恨みが多いので、中立な立場で相談できる場が必要かもしれない。
③今回の事件を受け市民と行政が対立する時代と認識し今後の対応策を考えるのは行き過ぎ。

**(業務上疑義を感じる事案に関する意見等)**

③スタッフの意見が通りにくいとを感じる。経営改善といているがバラバラに指示が来る。統一している感じがしない。

③手当、徴収関係等お金に関する課は、市民の意に添わないと感情的になられ何かとトラブルになる。理不尽と思える言葉を市民から受けることがある。

③丁寧に説明しても理解を得ることが出来ないことがある。トラブルを抱えて事業を進めることが多い。

③日常業務で手一杯であり、法令等に照らし合わせ等の振り返りが困難であるため、経験を次に活かすことは難しい。

**(その他の意見等)**

③大きな荷物を持った人には入口で声掛けするなどの対応も必要。

③救急病院だからといって、いつでも何でも見れるわけではないことを市民の方に知ってもらいたいです。今よりもっと、対応できるようにするには、人もお金も場所もいることを理解してもらいたい。

③窓口には必ず専従の職員がいると思っている市民がいるので、窓口には必ず対応の職員がいるわけではないと理解してもらえるように知らせる必要がある。

### 3) 職員、職場のケア（被災職場のみならず全職場）

意見の骨子

#### （職員のケアに関する意見等）

- ・窓口職場以外も誹謗中傷や圧力を受ける場合もあるので、カウンセリング等相談体制の整備が必要
- ・お金を扱う部署の職員の心のケアが必要。
- ・被災した職員は、肺や呼吸器異常がないかの健康診断も受けた方がよい。
- ・今回の事件でストレスをためている職員が多くいるので、心のケアをしてほしい。
- ・長期的なケアをしてほしい。
- ・この環境下のもと健康被害が懸念されるので調査してほしい。
- ・火災後の後片付けで、目が痛いことがあり、健康面で不安があり、長期のケアが必要。
- ・事件の再発防止はもちろんであるが、事件に直面した職員についても慎重に配慮すべき。
- ・今回の事件はどのような理由があろうとも、許されない重大な犯罪である。それに対して、被害を受けた側にも原因があるような言い方をされるところがある。被害を受けた職場は、2重3重にも被害を受けている。
- ・来年1月に異動希望する職員があれば配置転換すること。
- ・私物の焼失など被害を受けた職員への救済をお願いする。
- ・市民や職員を守ることが大切。
- ・職員の命を守れなければ、市民の命、安全などは守れないことを全ての者が認識すべき。
- ・職員を守るといふ職場の上層部の姿勢がほしい。
- ・市税収納課の職員のモチベーション維持と心のケアのためにも、市長を先頭に時々出向いて激励の声を掛けてあげて下さい。
- ・職員を守る危機管理体制の強化が必要。（重複掲載）
- ・市民対応に不安を感じる人が多い、職員にも生活があり自分を守っていくにはどうすればいいかと思います。
- ・税の担当者及び税務行政のあり方について、あら捜しをすることがない様にしてほしい。
- ・いろんな人がいて、人柄のよくない人が多いように感じる。組織が職員をどこまで守ってくれるのか。職員や家族が安心しては働けるように対応してほしい。病院もクレームをいわれる方が多い。いつか放火されたり人災が起こってもおかしくないと思う。

#### （組織態勢に関する意見等）

- ・管理職のいない職場の現場任せは荷が重たすぎる。
- ・管理職は揉め事を収める手法を身につけるべき。
- ・上司は職員の従事ぶりに気を配り、職員は大事に至る事案と感じたときは上司に報告をする。（情報の共有化）
- ・上司がもっと責任を持って直接市民に対応する必要がある。
- ・上司が、比較的窓口に近い場所に位置し、できるだけ全体の様子に気配りできるようになってほしい。
- ・最後まで所属長や上司が逃げないという姿勢を全庁的に再確認が必要。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題が起こった場合には、個人の対応ではなく、組織としてどうするのか考えてほしい。部下任せにして放置するのはやめてほしい。明確な方向性を指し示してほしい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・正規職員や管理職による十分なフォローを。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な方法や、市民との面談のあり方については検証、検討が必要であるが、毅然とした対応が必要である。そのため、担当職員が安心して職務を遂行できるように、市としてどういう支援をし、サポートしていくかを示す必要がある。(重複掲載)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内SC・SSなどへの連絡や伝令システムを(防災担当)でしっかり構築して下さい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・SSでは再任用職員が多く週2日は2人体制になったり、昼休みは1人で対応することになります。職員の確保や質の高いサービス提供及び人材育成を希望します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・同様のことがあった際には、出先職場(SC、SS等)へ応援職員の派遣を考えて欲しい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が安全で安心して業務執行が出来る環境作りを検証すべき。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間が連携をとり、ひとりだけがしんどくならない環境づくりが出来ればよいと思う。</li> </ul>
<p><b><u>(その他の意見等)</u></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の事案の原因は市にあるものではないと考える。徴収についての対応に関し、職員個人が批判を受けることのない様に、明確な基準を示す必要がある。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員を増やしてほしい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・休日手当て若しくは代休がきちんと取れるようにしてほしい。</li> </ul>

<b>4) その他</b>
意見の骨子
<b><u>(市への批判に対する意見等)</u></b>
・全国から心無い苦情が多く入っています。いずれも名乗らず、市が悪い、火をつけられて当然など、辛い悲しい気持ちでいっぱいです。
・火災後に実施した地元説明会で「自業自得」「職員の態度を見ていると理由が分かる」などの発言があり、理不尽ややるせなさを感じる。今回の事件は他人事ではない。
・容疑者擁護の電話・メールが届くことに愕然とした。
・「火事が起きたのも役所のせい」と考える市民に行政からのお願いをすることは難しい。
・市役所や職員に特に理由がなくても反感を持っている市民が多いと感じている。
・行政は個人的見解や采配、裁量で片付けられないのに、最近では、職員個人の非のように発言される方が多くなっている。
・今回の件で文句を言った人が得になるようなことがないようにしてほしい。
<b><u>(職員アンケート・検証委員会に関する意見等)</u></b>
・全員に対するアンケートの意味が不明です。
・いまさらアンケート取ってどうするのですか いざごは起きています。報告がないと何も問題がないと思っているのでしょうか。
・このアンケートの意味合いが分からないが、緊急時の対応を考える機会になった。
・今回のアンケートも形で終わることなく、充分に対応をとってほしい。
・第三者委員会を作ってどうしようというのか理解に苦しむ。こんなことでは被害現場の職員は浮かばれない。
<b><u>(今般の事案の取り扱い、周知に関する意見等)</u></b>
・重大な犯罪を「火災事案」という言葉でぼやかすこと自体が危機意識が欠如していると思う。
・市の対応を他市の研修や、企業に発信する。
・今回の事案は、全国の市町村等でも危機管理を考えるきっかけとなった。
・放火が市民に多大な損害をもたらし、また重罪であることを広報する。
・今回の情報は新聞報道等によるものがほとんどで、対応に当たった職員や上司からの情報を詳しく聞きたい。
・市役所や病院、学校などで「テロ」のようなことが起きるのを防ぐのは非常に難しい。国の意見などもほしい。これは宝塚だけのことではない。
<b><u>(その他の意見等)</u></b>
・生命を脅かす事案が当たり前になる時代であることを憂慮する。
・模倣犯が来ないか心配。
・解決が難しいトラブルが更に増えると思う。
・ATMを早期に復旧して欲しい。

(資料－1) 市庁舎火災事案に関する職員アンケート

職場名 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

各設問について該当する項目にチェックを入れてください。

Q1 勤務場所について

- 本庁勤務
- 上下水道局庁舎勤務
- 本庁・上下水道局庁舎以外勤務

Q2 火災発生時、庁舎内にいましたか？

- 庁舎内にいた。⇒どこにいましたか？  
(  職場  その他 \_\_\_\_\_ )
- 庁舎内にいなかった。(Q5へ)

火災発生時の行動について

Q3 発生時にとった行動にチェックを入れてください。(複数回答可)

- 防火戸、通路、階段の被害状況確認
- 市民の避難誘導
- 障がいのある方の避難誘導(支援)
- 職員の避難誘導
- 負傷者の救出
- 初期消火活動
- 重要書類の持ち出し
- その他

[ ]

Q4 今回の火災において、自身の行動や職員の避難行動、避難誘導等にお気づきの点があればご自由にお書きください。

[ ]

### 不当要求行為について

Q5 市民、業者、その他業務執行において関係する相手方から、暴力や威圧的な言動などのいわゆる不当要求行為を受けたことがありますか？

(※「暴力的」「威圧的」と各自が感じたことがあれば該当するとして記入してください。)

はい (Q5-1以降へ)

いいえ (Q6へ)

(複数回答可)

Q5-1 どのような内容でしたか？(身の危険や恐怖を感じましたか？)

[ ]

Q5-2 どのように対応されましたか？(上司、同僚に相談等)

[ ]

### 同種の事案の再発防止に向けて

Q6 今回の火災(放火)事案と同種の市民及び職員に危害がおよぶような事案の再発防止のためにご意見がありましたらお書きください。

[  
・ソフト面  
  
・ハード面  
]

最後にご意見がありましたらご自由にお書きください。

[ ]