

## 市庁舎放火事件に関する職員アンケート集計結果

稲城市市庁舎放火事件検証委員会

平成 27 年 12 月 16 日

## 1. 職員アンケートの実施

### (1) 目的

平成27年11月30日に発生した放火事件を受け、市役所の安全対策並びに業務上の課題等を整理し、市の正当な業務に対する不当な要求等に対して迅速・的確な対処及び被害を最小限に抑え、市民が安心して訪れ、職員が安心して業務を遂行できる環境を整えるため、稲城市市庁舎放火事件検証委員会を設置した。

委員会での検証等を進めるにあたり、職員の意見についても参考にするため、以下のとおりアンケートを実施した。

### (2) 対象

市役所本庁に勤務する全職員（常勤・非常勤職員数 434人）

### (3) アンケート実施期間

平成27年12月10日（木）から12月15日（火）まで

### (4) アンケート内容

別添資料

## 2. 職員アンケートの結果

### (1) 回答数

397人

## (2) 各項目の回答結果

### 1 あなたの職種等について

質問1 あなたの職種は？

- ① 正規職員 . . . 297人
- ② 再任用職員 . . . 7人
- ③ 専務的非常勤職員 . . . 55人
- ④ 臨時職員 . . . 38人

質問2 火災発生当時、どこにいましたか？（質問3に続く）

- ① 1階 . . . 84人
- ② 2階 . . . 85人
- ③ 3階 . . . 58人
- ④ 4階 . . . 8人
- ⑤ 5階 . . . 52人

質問3① 6階 . . . 42人

- ② 庁舎外 . . . 68人（質問8へ）

### 2 火災発生時の行動について

質問4 発生時にとった行動は？

（正職・再任用）

- ① 自分の自衛消防の役割に従って行動した . . . 71人
- ② 自分の自衛消防の役割に従って行動できなかった . . . 146人

（その他の職）

- ③ 指示に従って避難した . . . 77人（質問6へ）
- ④ その他（回答用紙「4-④」に具体的に記入）

「4-④」主な意見等

- 囑託及び職員へ外に出る様に指示をした後、女子トイレ、男子トイレに人がいないことを確認。西側エレベーター付近に人がいないことを確認し、5階地区隊長と救護責任者へ報告した。
- ロビーに居た囑託職員と市民に避難の声掛けをし、総合窓口に警察への通報を叫んだ。
- サイレンの鳴り方が不自然だったので、情報確認のために自席に戻る途中で1階職員から「1階で灯油をまいている不審人物がいる。」と聞いた。その後すぐに消防職員から避難指示があったので、係の職員へ伝え避難した。
- 残っている人がいないか確認して避難した。
- 状況の把握ができていなかった。
- とっさの出来事で逃げることにしか考えられなかった。

質問5 具体的な行動は?(質問4①と②の者。複数回答可。)

- ①被害状況の確認 . . . 56人
- ②通報連絡 . . . 24人
- ③初期消火活動 . . . 17人
- ④避難誘導等 . . . 116人
- ⑤防護搬出 . . . 12人

※番号に該当がない職員は、回答用紙「5-⑥」に、行動や理由等を記入して下さい。

「5-⑥」主な意見等

- 庁舎に入ってこられる市民に注意喚起し、入らないようにした。
- 5階の執務室におり、非常ベルが鳴り、廊下へ飛び出した。直後に、消防職員の呼びかけで、ただただ外へ避難した。
- 状況が分からず、1階で火が発生したようなので避難した方が良く聞き、防災訓練のマニュアル通り指示に従って避難した。
- 今回の火災は単なる火災ではないため、何を持っているかも分からない犯人から逃げることで精一杯だった。
- とにかく避難することしか頭に浮かばず、他の行動はできなかった。
- 状況が良く分からないまま、避難指示に従って庁舎外へ出た。
- 残っている人がいないか確認して避難した。
- 庁舎外にいたため、情報が入らなかった。

### 3 今回の火災において、自身の行動や職員の避難行動、避難誘導等について、お気づきの点は?(複数回答可)

質問6 <対処できた意見等>(複数回答可)

- ①迅速に職員とともに避難し、残っている人がいないか確認した。 . . . 131人
- ②全体的に落ち着いて、市民や職員の避難誘導市民や職員の避難誘導が行われていた。 . . . 180人
- ③初期消火や避難誘導が確実にできていたため、最小限の被害でくい止められた。 . . . 105人
- ④自衛消防の責任者の指示により、避難できた。 . . . 48人
- ⑤その他(回答用紙「6-⑤」具体的に記入して下さい)

「6-⑤」主な意見等

- 庁内放送はなかったが、火災を知らせにまわった職員がいたことにより、事件を知り、冷静に避難することができた。
- 通報・連絡した者・消火器やさすまたを持って飛び出していった者、状況を確認するために動いた者、出火の報告をしてくれた者、トイレや面談室の逃げ遅れを確認した者、すぐに市民を誘導した者、それぞれができることを迅速に行っていたと思う。
- 初期消火が早かったのが最小限の被害で済み、避難も早かった。

質問7 <問題があったとする意見等>(複数回答可)

- ①とっさの出来事に動揺し、どう判断して良いか迷ってしまった。日頃の訓練が必要と感じた。・・・112人
- ②庁内放送がなかった為出火の元が分からず、どこに避難、誘導等して良いか分からなかった。・・・198人
- ③多くの職員の役割分担が出来ていなかった。・・・117人
- ④多くの職員が冷静に状況判断が出来なかった。・・・40人
- ⑤その他(回答用紙「7-⑤」に具体的に記入して下さい)

「7-⑤」主な意見等

- 警報が鳴ったとき、なぜ鳴ったのか分からず、誤報かと思い仕事を続けてしまっていた。
- 避難訓練をしても、とっさのことになると、訓練どおり動けなかった。
- 目の前で灯油をまかれるという、完全に想定外の状況であったため、とにかく避難することしかできなかった。
- 心情的に動揺し判断に迷ってしまったが、結果的には初期消火や避難誘導が出来ていた。たまたまであるかもしれないので、日頃の基本的な想定もとの訓練が必要と感じた。
- ベルが2度鳴ったが、何の説明もなかった為、1度目のベルは間違いだと思った。消防職員の「1階でガソリンが撒かれた」との声で状況がわかり避難が始まった。早期の情報伝達は必要だと考える。
- 非常時の情報が不足している状況では、取るべき行動の判断が適切に出来ない。日頃の役割分担も含め、実際に想定したマニュアルと、それを基にした日頃の訓練が重要であると考えます。
- 庁舎外への連絡がなかったため、どのような連絡体制をとるのか、検討する必要があるかと思う。
- 今回のような放火行為への対応を含む様々な暴力行為、不当要求への対応を具体的に考え、実際にそのような場面になったら、躊躇せず実行することが必要と感じた。

#### 4 窓口等の市民対応について

質問8 市民、事業者、その他の業務執行において、関係する相手から暴力や威圧的な言葉などを受けたことがありますか?

- ①はい・・・211人
- ②いいえ(質問11へ)・・・171人
- ③不明(質問11へ)・・・15人

質問9 どのような内容でしたか?(複数回答可)

- ①脅迫、威圧的言動による嫌悪・・・187人
- ②暴力行為・・・23人
- ③けんそう(騒がしいこと)・・・110人
- ④面会強要・・・36人
- ⑤その他(回答用紙「9-⑤」に具体的に記入して下さい)

「9－⑤」主な意見

- 土下座を強要された。長時間に渡り、電話で罵詈雑言を浴びせ続けられた。
- セクハラの言葉を言われた。
- 人を馬鹿にするような暴言を吐かれた。
- 今の職から引きずりおろしてやると言われた。
- 上司への相談・報告電話対応で怒鳴られたり、市役所への不満等を長時間言われることがあった。

質問10 どのように対応されましたか(複数回答可)

- ①上司への相談・報告 . . . 146人
- ②複数人で対応 . . . 123人
- ③丁寧に対応 . . . 148人
- ④警察への通報・相談 . . . 30人
- ⑤その他(回答用紙「10－⑤」具体的に記入してください。に具体的に記入してください。

「10－⑤」主な意見等

- 毅然とした態度で対応した。
- とにかく対応し続けた。

## 5 再発防止に向けて

今回の事件(放火)と市民や職員に危害が及ぶような事件の再発防止のために、どのような対応が必要と考えますか?

質問11 <ハード面>

(複数回答可 . . . ①から④に選択した方で、具体例があれば「11－⑤」に)

- ①監視カメラの設置 . . . 160人
- ②防犯(通報)ブザーの設置 . . . 243人
- ③カウンターの整備や防犯備品の購入 . . . 191人
- ④避難経路の確保・明示 . . . 176人
- ⑤その他(回答用紙「11－⑤」に具体的に記入して下さい)

「11－⑤」主な意見等

- カウンターの中に、簡単に部外者が入れない設備。
- カウンター側に暴漢は来るので、東西のどちらかの出入口へ避難できるように、各課事務室内の窓際を通り抜け出来るよう工夫する。
- 実際に直面している係から、他の係へ危険であることがすぐに知らせることのできるボタンや、各階にも連絡できる設備があった方がよい。
- 危害を及ぼすような事件を未然に防ぐためにも、防護ネットのような防犯備品やインクがつくもの等の購入。
- 直接、被害を被らないよう、カウンターや机で身を守れるような設備が必要である。

質問 12 <ソフト面>

(複数回答可・・・①から④に選択した方で、具体例があれば「12-⑤」に)

- ①避難訓練の強化・・・・・・・・・・152人
- ②マニュアルの徹底・・・・・・・・・・141人
- ③窓口の強化・・・・・・・・・・137人
- ④警備員の配置・・・・・・・・・・249人
- ⑤その他(回答用紙その他「12-⑤」に具体的に記入して下さい)

「12-⑤」主な意見等

- 暴漢への抑止力として、警察官の配置・巡回、もしくはOB等、公機関による警備が良いと考える。
- 火災や犯罪等の発生時の職員、市民への情報を伝達する方法を講じる。
- コミュニケーションを阻害するような、怒りの兆候を知る研修を実施する。
- 行動にうつされる前に危険を回避・察知できるような、知識や対応方法の研修を実施する。
- 一人の担当者に任せることなく、部署全体で対応できるような関係を築く。
- 防犯備品を備えたとしても使用方法が分からなければ使用できないため、避難訓練と同様に、訓練又は研修のようなものが必要である。
- 防犯訓練の実施と警察との連携を強化する。
- 窓口でのトラブルが起きた時は、他課も警戒し、場合によっては応援できる態勢を、警察への通報と同時に行うことが大切である。
- マニュアルの徹底もさることながら、現行のものを見直しも必要と考える。事故等発生時に自席に居ない職員が多くいることが通常であり、実際には今そこにいる職員で各種対応が求められるため、臨機応変に動くことが要求される。あらゆる状況でも迅速に動けるよう配慮できるような訓練が必要である。

## 6 その他、ご意見等がありましたらご自由にお書き下さい

「自由意見欄」主な意見等

- 今回は、避難する時間があった為、被害を最小限に留められたが、火炎瓶などが投げられていたら、大惨事になっていたと思う。市民及び職員の安全を守る為、ソフト面やハード面の強化が必要だと思う。
- 1回目のベルが鳴った時、誤作動か訓練かと思い、何事もないように思っていた。常日頃から起こりうることと捉え、非常ベルが鳴った時は、起こっていることにしっかり目を向けるべきだと思った。
- 日頃からの避難訓練が大切だと感じた。自分は大丈夫と思っていたが、今回、犯人が灯油をまいているのを見て、いざという場では、頭が真っ白になってしまった。
- 特に何も役に立つこともできず、ただ逃げることで精一杯だった。とても怖かった。今回は皆、無事だったが、死傷者がでるようなことになっていたらもっと大変な事になっていたと思う。
- 今回の事件を目の前で目撃した職員等の、メンタル面での支援や配慮がとても大切だと考える。
- 情報の伝達は大切で、正しい情報が素早く全体に伝われば、正しい行動や判断、指示につながるものと考え。それができていないと、完璧なマニュアルや日々の訓練があったとしても、活かせないと考える。
- 今回の事件で整理すべき点として大きく二つある。一つは火災での対応。もう一つは暴漢への対応である。今回のように同時に起きる場合もある。柔軟に、かつ確実な火災や防犯への対策を講ずるべきと思う。
- 今回の事件に限らず、いつ起こるか分からない、震災等でも、我々は何をするかということを、職員は日々、心していかなければならない。
- 二度と起きてはならない事件であり、日頃の訓練や備えが重要と感じられた。



## 市庁舎放火事件に関する職員アンケート

市庁舎放火事件検証委員会

各設問についてマークシートに●をしてください。

### 1 あなたの職種等について

質問1 あなたの職種は？

- ① 正規職員 ② 再任用職員 ③ 専務的非常勤職員（いわゆる嘱託員を含む） ④ 臨時職員

質問2 火災発生当時、どこにいましたか？

- ① 1階 ② 2階 ③ 3階 ④ 4階 ⑤ 5階

（その他は質問3へ）

質問3 ① 6階 ② 庁舎外（質問8へ）

### 2 火災発生時の行動について

質問4 発生時にとった行動は？

（正職・再任用）

- ① 自分の自衛消防の役割に従って行動した。  
② 自分の自衛消防の役割に従って行動できなかった。  
（その他の職）  
③ 指示に従って避難した。（質問6へ）  
④ その他（回答用紙「4-④」に具体的に記入し、質問6へ）

質問5 具体的な行動は？（複数回答可）

- ① 被害状況の確認 ② 通報連絡 ③ 初期消火活動 ④ 避難誘導等  
⑤ 防護搬出

※番号に該当がない職員は、回答用紙「5-⑥」に、行動や理由等を記入して下さい。（地区隊長含む）

### 3 今回の火災において、自身の行動や職員の避難行動、避難誘導等について、お気づきの点は？（複数回答可）

質問6 <対処できた意見等>（複数回答可）

- ① 迅速に職員とともに避難し、残っている人がいないか確認した。  
② 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。  
③ 初期消火や避難誘導が確実にできていたため、最小限の被害でくいとめられた。  
④ 自衛消防の責任者の指示により、避難できた。  
⑤ その他（回答用紙「6-⑤」具体的に記入して下さい）

質問7 <問題があったとする意見等>（複数回答可）

- ① とっさの出来事に動揺し、どう判断して良いか迷ってしまった。日頃の訓練が必要と感じた。  
② 庁内放送がなかった為出火の元が分からず、どこに避難、誘導等して良いか分からなかった。  
③ 多くの職員の役割分担が出来ていなかった。  
④ 多くの職員が冷静に状況判断が出来なかった。  
⑤ その他（回答用紙「7-⑤」に具体的に記入して下さい）

#### 4 窓口等の市民対応について

質問8 市民、事業者、その他の業務執行において、関係する相手から暴力や威圧的な言葉などを受けたことがありますか？

- ① はい ② いいえ (質問11へ) ③不明 (質問11へ)

質問9 どのような内容でしたか？ (複数回答可)

- ① 脅迫、威圧的言動による嫌悪  
② 暴力行為  
③ けんそう (騒がしいこと)  
④ 面会強要  
⑤ その他 (回答用紙「9-⑤」に具体的に記入して下さい)

質問10 どのように対応されましたか (複数回答可)

- ① 上司への相談・報告  
② 複数人で対応  
③ 丁寧に対応  
④ 警察への通報・相談  
⑤ その他 (回答用紙「10-⑤」に具体的に記入して下さい)

#### 5 再発防止に向けて

今回の事件 (放火) と市民や職員に危害が及ぶような事件の再発防止のために、どのような対応が必要と考えますか？

質問11 <ハード面>

(複数回答可・・・①から④に選択した方で、具体例があれば「11-⑤」に。)

- ① 監視カメラの設置  
② 防犯 (通報) ブザーの設置  
③ カウンターの整備や防犯備品の購入  
④ 避難経路の確保・明示  
⑤ その他 (回答用紙「11-⑤」に具体的に記入して下さい)

質問12 <ソフト面>

(複数回答可・・・①から④に選択した方で、具体例があれば「12-⑤」に。)

- ① 避難訓練の強化  
② マニュアルの徹底  
③ 窓口対応の強化  
④ 警備員の配置  
⑤ その他 (回答用紙「12-⑤」に具体的に記入して下さい)

#### 6 その他、ご意見等がありましたらご自由にお書き下さい

回答用紙「自由意見欄」に具体的に記入して下さい