



を請求しようとするものは、この条例の目的に即し、適正な請求を行うとともに、これによって得た情報を適正に使用しなければならぬ。」として開示請求権の適正利用を定めている。

しかし、これに反する請求が繰り返され「実施機関の他の行政事務の遂行に支障をきたしているのではないかと憂慮される事態が生じている」という。カスハラ要件の一つ「労働者の就労環境」への悪影響も懸念される事例もある。それらを列挙した上で、4点の対処方針・方法を示したもので、同様の悩みを抱える他の自治体でも参考になる。そのためQRコードを記載、閲覧できるようにした。

カスハラになりかねない制度利用は、請求者の心情に起点があるため対応が難しい。しかし、この「意見」が提示したように、心情の激化に対して備えることは可能だ。請求者の一部は、その内容を「理不尽」と感じるかもしれない。しかし、審査会を含めて理を尽くした結果として、市民はこれを尊重しなければならない。

モラルの再定義と再生

カスハラは個人の情に起因するた

め、抑止することは容易ではない。しかし、情報公開制度は以上のような制度や運用上の工夫によって、感情のエスカレーション抑止の努力をしてきた。しかし、いずれも対症療法であり、カスハラ要因の低減には限界がある。

ちなみにコロナ禍の中でカスハラが激化しているとすれば、それは未知の感染症で、解決の出口が見えないという抑圧が、捌け口を求めた結果と言えよう。かつて丸山眞男氏が日本社会の病理として指摘した「抑圧委譲」が働き、より弱い存在を攻撃する。それがカスハラである。同じ傾向はネットやSNSにも散見される。

抑圧の複雑な真因を一つ一つとらえて、ときほぐして、対処していく根治療法は不可能に近い。また、情報公開制度がそうであるように、外在的な制度による抑止に一定の有効性はあるが、これにも限界がある。感情の爆発を抑止できても、その真因をとらえ取り除くことができないからだ。

そこで有効になるのがモラルだ。モラルとは人間の内面にある善悪の判断基準であり、制度による強制や誘導などの外発的な抑止ではなく内発的な抑制である。その遵守が自尊

感情の維持や向上につながるため、モラルには一定の継続性と有効性を期待できる。

モラルは内発的な規範だが、外部の環境や関係にも大きな影響を受ける。時代や社会によりモラルの内容は大きく異なる。個人を取り巻く社会が変わらなければ、カスハラに關わるモラルも新たに形成されることはない。

これに関して、読者の皆さんに問いかけたことがある。住民はお客さま（カスタマー）なのか。現状はさておき、お客さまのままで良いのだろうか。自治体のカスハラという言葉に対する私の違和感は、住民がお客さまであるという感覚が前提となっているからだ。

多くの自治体は非生産的で非効率のだった過去を反省するあまり、ビジネスの感覚、論理、手法などを取り込んできた。周回遅れのランナーだから、見境なく追いかけるのは仕方がない面もある。こうした中で、「お客さまは神様です」のような誤った感覚が市民や職員に広がったように思える。

しかし、市民はお客さま、つまり公共サービスの享受者ではないのか。協働事業での若干の経験がある私は、それは明らかな誤りだと考え

る。市民はお客さまではなく、公共を担うべく主体的に連携するパートナーだ。タテ関係ではなく、ヨコ関係として再定義しなければならぬ。市民をお客さまと呼び、「優越的な地位」を自ら提供してきたことが、カスハラを含めたモラル低下の主因と考えるべきだ。それが市民と職員とをつなげるモラル形成のための「はじめの一步」である。

モラルは一人で形成できるものではない。他者との関係の中で、しかも矛盾対立をも含む緊張した関係の中で形成される。情報公開制度も公開の是非を争うという緊張関係の中で育ち、鍛えられていった。もちろん、そこでは他方の議論を批判するが、存在を否定したりしない。そんな暗黙の了解、言い換えるならば理知的なモラルがある。

個人の孤立化が進み対話の機会が少なくなっている。さらに、密の回避を重視するコロナ禍が、この傾向を促進した。本来は多様な主体間の対話で形成されるべきモラルが個人化することが気になっている。

カスハラという現象に右往左往せず、より本質的なモラルの成り立ちを考えたい。モラルの再定義や再生には時間がかかるが、市民・職員の望ましい関係という未来がある。