

うるま市窓口等対応困難時の基本指針

1 指針の趣旨

行政には様々な意見や要望、また苦情等が寄せられます。それらの苦情等は、行政運営や行政サービスの向上を図るための貴重な声であり、市民等に対する行政の説明責任が求められ、その説明責任を果たすことで信頼関係の構築につながります。

その一方、昨今では、意見や要望、また苦情等がエスカレートし、不当で悪質なケースなどにつながり、また脅迫や暴力といった行政対象暴力や不当要求行為となる場合もあり、それらの対応で業務へ支障をきたすとともに、他の市民への行政サービスの低下を引き起こすほか、市職員の精神的疲弊に繋がり健康面への影響も出ています。

行政は、地域社会のインフラとして住民福祉の向上を図る役割があります。しかしながら、それらの対応により業務の執行に支障が生じ、また、市職員の健康面で精神的疲弊を生じさせることは看過されるものではありません。

市職員は全体の奉仕者であり、一部に対してのみの奉仕者ではないことをあらためて自覚するとともに、不当要求行為に対しては毅然とした姿勢で対応し、公正な公務の遂行に取り組みます。

また、それらの対応については、「職員まかせにしない」、「職員を孤立させない」、「組織で対応すること」により、市職員の安心・安全の確保を図らなければなりません。

そのようなことから、「地方公共団体における各種ハラスメント対策への対応について」（令和5年12月27日総務省）も踏まえ、うるま市窓口等相談対応困難時の基本指針（以下「指針」という。）を次のとおり定めます。

2 本指針における窓口等対応困難者の定義

行政に寄せられる様々な意見や要望、また苦情等は、それら全てが問題であるとはいえず、業務の改善や行政サービスの向上につながるものもある一方で、そ

これらの意見や要望、また苦情等の中には、不当・悪質な言動によるものもあり、それらを区別して適切に対応する必要があることから、本指針における定義を次のとおり規定します。

(1) 不当要求行為とは

本指針で示す「不当要求行為」とは、窓口等相談者に要求内容に正当性がないものはもちろんのこと、正当性がある場合であっても、その要求行為の言動が暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的、性的であるなど社会通念に照らし合わせて問題があるものとし、また、うるま市不当要求行為等の防止に関する要綱第2条に規定するものを含むこととします。

(2) 窓口等対応困難者とは

本指針では、本市が行う行政事務・事業について、丁寧また適切な説明を繰り返しているにもかかわらず、不当要求行為により業務に支障をきたし、市職員の精神的な疲弊の原因となる相談者を「窓口等対応困難者」とします。

3 窓口等対応困難者に該当するかの判断の目安

窓口等においては、最初の段階から対応困難な状況ではなく、相談等の途中から暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的、性的な言動など不当要求行為になることがあります。

そのような状況において、窓口等での相談等を適切に対応するため、次の手順で確認し、窓口等対応困難者であるかの判断を行います。

(1) 相談内容等の正当性について

窓口等相談者の要求内容等に正当性があるか（事実関係や因果関係等）を確認するとともに、行政側に誤り等がないかを確認します。また、誤り等がある場合であっても、その要求等が正当な範囲を超え過度な内容となっていないかなどを確認します。

(2) 要求等を実現するための言動が社会通念に照らして相当の範囲が
窓口等相談者の要求行為の言動が、暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的、
性的であるなど社会通念に照らし合わせて問題がないかを確認します。

4 相談者等に対する市職員の基本的な対応

窓口等では、生活で困っていることがあったり、行政手続等で不満を持って
いたりして相談等をしている場合もあるため、市職員はそれらのことを理解し相
談内容等の把握に努めた上で、相談者等に応じ配慮をしながら丁寧に説明する
とともに、次の事項に留意し、窓口等における相談等を適切に対応します。

- ①窓口等における問い合わせの回答に時間を要する場合、またはすぐに説明及
び回答ができない場合は、内容を確認した上で適切に対応できるよう時間を
いただきます。
- ②窓口等においては、担当する業務の範囲で対応することが基本となるため、担
当業務外となる場合は、内容に応じて関係部署への連絡等を行います。
- ③窓口等の対応業務上、必要のない市職員の個人情報（氏名、住所、在籍部署、
電話番号、メールアドレスほか）の問い合わせについては、お答えしません。
- ④各部署の管理者等が必要と判断した場合は、複数名の職員で対応させ、または
業務に精通した職員に対応させることとします。

5 窓口等対応困難者に対する市職員等の具体的な対応

窓口等の相談時において、市職員による対応が丁寧また適切に行われている
にもかかわらず、暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的、性的な言動にみら
れる不当要求行為となり、窓口等での相談対応の継続が難しく、また業務への支
障が生じる場合は、そのような言動を止めるよう口頭で注意するとともに、状況
の改善に繋がらない場合は、本指針に基づき組織的な対応を行います。

なお、窓口等対応困難者への対応において、各部署が業務の内容や性質等を総合的に勘案し、その適切な対応が本指針に示されていない場合は、各部署において適宜判断し対応するものとします。

(1) 市職員及び各部署の基本的な対応

① 毅然とした対応

違法又は不当要求行為により業務に支障を与え、また職員に精神的な疲弊に繋がる行為に対しては、口頭により注意するとともに、所属長はじめ職員全員は一貫性のある毅然とした対応を行います。

② 複数名での対応

相談等の対応が困難な場合には、相談者等が一人の場合であっても市職員は複数で対応します。訪問による対応においても同様な対応を行います。

③ 対応状況等の記録

暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的、性的な言動等がみられる場合には、そのような言動等を記録するとともに、より正確な記録が必要とされる場合には、録音機器等を活用し記録することもあります。なお、録音された記録は、不適切な言動等を記録し適切な組織的対応を行うためのものであり、それ以外の用には使用しません。

④ 職員相互の連携

窓口等での対応に当たっては、各自の職務分担や役割を積極的に遂行するとともに、窓口等を対応する職員において応援が必要な場合は速やかに他の職員の応援を求めます。

⑤ 情報の共有

不当要求行為がある場合は、その初期において事案概要の把握に努め、部署内で速やかに情報を共有します。

また、内容によっては、所属部署を越えた対応に発展しかねないので、関係部署等に対して、具体的な状況等について報告・連絡を行い、情報を共有します。

（２）部署を超えた対応等

①施設保全課（庁舎管理係）または職員課への連絡と関係職員の派遣等

本庁舎において窓口対応困難事例が発生した場合、又は発生が予想される場合には、職員課・庁舎保安員（警察官〇Ｂ等）を現場に派遣し、窓口等対応職員と連携し状況把握し、適切な対応を図るとともに、必要がある場合は施設保全課（庁舎管理係）や総務政策課と連携します。

なお、本庁舎以外の水道庁舎や健康福祉センターうるみんや生涯学習振興センターゆらてく、図書館等の各施設においては、施設管理者又は施設所管課長等を中心に関係部署内での連携を図り対応します。

②退去等の指示

本庁舎において、関係部署から連絡を受けた施設保全課（庁舎管理係）は、関係職員を現場に派遣し、職員課・庁舎保安員（警察官〇Ｂ等）や窓口等対応職員等と連携し状況把握を行います。うるま市庁舎管理規則第３条を踏まえ、同規則第４条の禁止行為に該当すると判断した場合は、口頭による注意を行い、状況が改善しない場合は、同条第２項の規定に基づき、庁舎からの退去を命じます。なお、その退去命令に応じない場合は、警察へ通報します。

なお、本庁舎以外の水道庁舎や健康福祉センターうるみんや生涯学習文化振興センターゆらてく、図書館等の各施設においては、施設管理者又は施設所管課長等を中心に本指針をはじめ、各施設の条例・規則等、さらには関係法令を踏まえ、退去指示や警察通報など適切に対応します。

（３）警察との連携

窓口等対応困難者が暴力的言動などの違法行為を行っている場合、又は不当要求行為を止めるよう口頭により注意を行なったにもかかわらず、状況の改善が見られず、来庁者及び市職員等の安心安全に影響が出るおそれがあると判断した場合には、所属長等は速やかに警察へ通報します。

６ 窓口等対応困難者に対応するための日頃からの取組み

(1) 各部署での取組み

各部署の所属長は、日頃から職場において、窓口等での丁寧な対応を心掛けることを基本とした上で、窓口等対応困難者に対しては、本指針を部署全体で確認し、担当する職員が適切かつ安全に対応できるよう職場の環境を整備します。

(2) 研修の実施

事案に対する迅速、的確な対応は日ごろにおける研修、訓練の成果に負うところが大きいことから、所属内での研修やミーティング等を行い、職員全員の不当要求行為に対する対応方法の理解を深めます。

(3) 市職員のサポート及びケアの実施

窓口等対応困難者による暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的、性的な言動等により、市職員が精神的疲弊を負わないよう部署内での連携や組織的対応を図るとともに、精神的疲弊を負った職員に対しては、職員課健康相談室による各種健康相談などを実施し、サポートとケアに取り組みます。

7 窓口等対応の振り返りと改善、そして行政サービスの品質向上

行政に寄せられる様々な意見や要望、また苦情等は、行政運営や行政サービスの向上を図る上で貴重な意見であり、それらの声に真摯に向き合うことが大切です。その一方では、それらの意見や要望、また苦情等が過度となり、不当要求行為につながり、業務に支障を及ぼすほか市職員の精神的疲弊そして健康面への影響は避けなければなりません。

そのためには、市職員の窓口等での接遇力・対応力の向上を図るとともに、不当要求行為等に対しては、職員間や部署を超えた連携やサポートが重要です。

このような取組みは、市職員の資質や組織力の向上、さらには市職員の心理的安全性となり、職員力と組織力のさらなる発揮につながります。

そのようなことから、本市としては、本指針に基づく取組みを通して、行政品質そして市民サービスの向上を目指し取り組みます。