

対応困難者に関する対応要領

【目 次】

第 1	対応困難者とは	1
第 2	課における対応	1
第 3	具体的な事例	4
第 4	全庁的な対応	5

令和 5 年 1 月

三鷹市総務部相談・情報課

対応困難者に関する対応要領

この要領は、市役所の窓口等において、市職員の業務遂行に支障を来すような行動を繰り返し行う者（以下「対応困難者」という。）に対し、組織的な対応が図られるよう、必要な事項を定めるものとする。

なお、どんな場面においても、市職員として、市民対応は親切、丁寧、根気強く、誠意を持って行うことが基本であることを忘れてはならない。

第1 対応困難者とは

市として十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしてもなお、長時間若しくは長期間又は幾度にもわたって同じ趣旨の主張や要求を繰り返す、あるいは、要求が非常に執拗であったり、乱暴な言動を伴ったりするなど、対応する職員に対し過大な負担を課し又は市の業務に対し重大な支障を来す者

第2 課における対応

1 基本的な対応（心得）

大声を出されたり、威嚇するような態度を示されたりすると、誰でも不安を感じるものである。しかしながら、弱気な態度は相手に付け入る隙を与えるので、毅然とした態度で対応する。

対応困難者に対しては組織的に対応することが原則である。職員ひとりに任せるのではなく、組織として臨むことが大切であるので、一人で抱え込むことがないように同僚や上司等に適宜相談するとともに、情報共有を図りながら対応すること。

なお、対応困難者となり得るものとのやり取りについては、早期の段階から記録に残すこと。

2 対応困難者としての把握

対応困難者としての把握については、それまでの所管課の対応について、適切な対応を行ってきたことを確認したうえで、それでもなお業務に支障を来すような状況にある場合に、所管部長が総務部長及び相談・情報課長と協議して判断する。

また、対応困難者として把握することとしたときは、総務部担当副市長及び所管副市長にそれまでの経過を付して報告するものとする。

3 窓口対応時の留意点

(1) 複数の職員で対応

対応困難者に対しては、原則として複数（2人以上）の職員で対応する。

やむを得ず1人で対応しなければならない場合には、周りの職員に対応を開始することを伝えるとともに、適宜の支援や状況把握を依頼する。

(2) 用件の確認

最初の段階で明確に相手方の用件を確認し、用件を言わないときは引き取るよう要請する。また、対応中に同じ話を繰り返したり、話題を変えたような場合には、具体的な用件を再度確認する。

(3) 短時間での対応

対応は必要な事項に限ることとして、当初に面会時間を告げ、できるだけ短くする。

また、話合いが必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返される場合は、明確な意思表示により打ち切る旨を告げる。

(4) 冷静な対応

対応に当たっては、相手方の挑発に乗らず、かつ相手方を挑発することなく終始冷静に行い、突然の怒声や罵声にも、慌てずゆっくり考えて意識的に丁寧に対応する。

(5) 慎重な発言

発言は必要最小限度に止め、不用意な発言に注意し、言葉を選び慎重に発言する。もし、誤った発言をした場合は速やかに訂正する。

(6) 明確な言動

対応中は曖昧な言葉や態度はとらず、相手方に少しでも期待を持たせるような発言は絶対にしない。

(7) 事実の確認

ミスやクレームを口実としてきた場合は、慌てず、まず事実を確認する。事実を確認しないまま要求を認めたり謝罪的な発言はしない。

(8) 論争の回避

対応に当たっては、客観的資料等に基づく理路整然とした説明や説得を行い、無用な議論や弁解は行わない。

(9) 書面等の作成拒否

約束文や念書等の書面作成要求には絶対に応じない。また、いかなる場合でも相手方が事前に作成した書面等に安易に署名したり、押印してはならない。

(10) 妥協の禁止

早く問題の解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協はしない。
また、相手方の一方的な強弁や他の事例を引合いに出しての要求に応じたり約束したりしない。

(11) 記録と報告

担当者は、相手方との対応状況を詳細に記録するとともに、対応後、その結果を速やかに所属長に報告する。

(12) 対応の打ち切り手順

職員個人を誹謗中傷する発言を繰り返される場合や、話が堂々巡りになると判断した時点で、話を打ち切る。

<判断基準>

- ア 当初伝えた時間が経過したとき
- イ 従前からの主張の繰返しのみであるとき
- ウ 担当外の事項に関する主張のみであるとき
- エ 職員個人を誹謗中傷する発言の繰返しであるとき

4 電話対応時の留意点

電話による対応は、原則として前記「3 窓口対応時の留意点」と同様であるが、特に次の事項に注意する。

また、電話で回答を行う場合は、回答内容を文書化し、それを読み上げる等どの職員が回答しても内容に違いが出ないように対応する。

(1) 基本的な留意点

- ア 相手方の氏名、所属などを確認し、用件は正確に聞き取り、記録する。
- イ 電話のたらい回しはしない。
- ウ 相手が見えないため、特に不用意、不適切な発言には注意する。
- エ 対応時間は、最初に時間を決めるなどして、できる限り短くする。

(2) 具体的な留意点

- ア 「責任者を出せ。」などの要求には応じない。
- イ 必要に応じて、遠慮することなく録音機を活用する。
- ウ 「電話をしてこい。」などの要求に対し、不必要に応じない。
- エ 不要な長電話は、来客や会議などを理由に打ち切るきっかけを作る工夫をする。

(3) 対応の打ち切り手順

職員個人を誹謗中傷する発言を繰り返される場合や、話が堂々巡りになると判断した時点で、話を打ち切る。

＜判断基準＞

- ア 当初決めた時間が経過したとき
- イ 従前からの主張の繰返しのみであるとき
- ウ 担当外の事項に関する主張のみであるとき
- エ 職員個人を誹謗中傷する発言の繰返しであるとき

第3 具体的な対応事例

1 長時間居座り退去しない場合

- (1) 堂々巡りになると判断した時点で、打切りの警告を行う。
- (2) 居座り状態が続いた場合は、退去命令を発する事前行為として、退去の警告を発する。
- (3) なおも居座り状態が続いている場合は、録音又は録画の告知をした後、遠慮することなく録音又は録画を開始する。
- (4) 庁舎管理者（契約管理課長）に連絡する。
庁舎管理者は、総務部長又は総務部調整担当部長と警備室に連絡する。
- (5) 所属長及び守衛（警備員）立会いのもと、庁舎管理者等（契約管理課長及び総務部長又は総務部調整担当部長）が退去命令を命ずる。
- (6) 退去命令を行ったにもかかわらず退去命令に従わない場合は、遠慮することなく警察に通報し対応を依頼する。
- (7) 大声を上げたり怒鳴る場合は、下記(2)の対応に移行する。

2 大声を上げたり怒鳴る場合

- (1) 言動に対する警告を行う。
- (2) 大声を上げるなどの行為が続いている場合は、録音又は録画の告知をした後、遠慮することなく録音又は録画を開始する。
- (3) 庁舎管理者（契約管理課長）に連絡する。
庁舎管理者は、総務部長又は総務部調整担当部長と警備室に連絡する。
- (4) 所属長及び守衛（警備員）立会いのもと、庁舎管理者等（契約管理課長及び総務部長又は総務部調整担当部長）が退去命令を命ずる。
- (5) 退去命令を行ったにもかかわらず退去命令に従わない場合は、遠慮することなく警察に通報し対応を依頼する。

3 長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合

- (1) 堂々巡りになると判断した時点で、打切りの警告を行う。

- (2) なおも同じ状態が続いている場合は、必要に応じて、録音の告知をした後、遠慮することなく録音を開始する。
- (3) それでもなお同じ状態が続いている場合は、切電することを告知した後、切電する。

4 対応困難者に関する対応フロー

上記 1～3 の対応については、「対応困難者に関する対応フロー（窓口対応No.1）」により対応する。

第 4 全庁的な対応

対応困難者の要求が複数の課にわたる場合や長期間に渡り業務執行に支障が生じている事案については、全庁的に情報を共有し、組織的に統一した対応を行う。

1 特定対応困難者としての把握

複数の課で対応困難者として把握された場合又は執拗に長期間に渡り同じ趣旨の主張や要求を繰り返し所管課の対応では解決が図られないと見込まれる場合は、「適正事務推進会議」を準用して必要に応じて設置する「対応困難者対策会議（統括責任者：総務部担当副市長）」に諮り、特別な対応を要する対応困難者として特定（以下「特定対応困難者」という。）する。

「対応困難者対策会議」の庶務は、相談・情報課において行う。

＜判断基準＞

- ア 来庁（来窓）又は架電が週日の連日にわたるとき（1 か月以上）
- イ 月 10 回以上の来庁（来窓）があるとき
- ウ 月 40 回以上の架電があるとき

2 対応方針の決定

「対応困難者対策会議」において、「特定対応困難者」に対する対応方針を協議し、総務部担当副市長から市長に報告する。

決定した対応方針については、当該特定対応困難者に対し文書で通知するとともに、関係部署で情報を共有し、統一的な対応を図る。

対応方針を通知した後の対応履歴については、相談・情報課で集約し、記録に残すとともに、適宜、総務部担当副市長に報告する。

また、必要に応じて総務部担当副市長から市長に状況を報告することとする。

＜対応方針の例＞

- ア 特定対応困難者の担当職員や受付窓口を決める
- イ 意見・要望・苦情などの提出方法を決める など

3 通知文書発出後の対応フロー

文書発出後は、「特定対応困難者に関する対応フロー（窓口対応No.2）」により対応する。

4 最終方針の確定

それでもなお、特定対応困難者からの苦情等が続く場合は、「対応困難者対策会議」で方向性を確認のうえ、市長と協議し、市としての最終方針を確定する。当該最終方針については、文書により特定対応困難者に通告する。

＜最終方針の例＞

- ア 対応の打ち切り
- イ 法的手段の利用 など