

《対応困難者に関する対応フロー(窓口対応No.1)》

ステップ 1

対応困難者が来窓した場合には、原則として複数(2人以上)の職員で対応を開始する。
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。

※ 対応困難者はこちらが発した言動に対して、意見等を述べ続け、無理な要求をしてこちらの反応を試して、さらに無理な要求を繰り返す傾向がある。対応困難者の挑発に乗らず、冷静に対応する。

ステップ 2

《居座り続ける場合》

《大声を上げたり怒鳴り散らしている場合》

【打ち切りの警告】
・「これ以上お話ししても同じです。お引き取りください。」
※ 打ち切りの警告は、3回程度行い、次のステップへ

【態度に対する警告】
①「静かにお話ください。」
②「周りのお客さまにご迷惑ですので、冷静にお願いします。」
③「そのような態度には恐怖を感じます。」
④「そのような態度でお話されるのであれば、対応はできかねます。お引き取りください。」

ステップ 3

【退去の警告】
・「このような状態が継続されますと、この場所から退去していただくことになります。」

ステップ 4

【録音・録画の告知】※録音、録画ができる環境であれば
・「お引き取りいただけないのであれば、ここからは録音(録画)させていただきます。」
⇒ 録音(録画)を開始
※ 事件となった場合の証拠確保のため

ステップ 5

【庁舎管理者(契約管理課長)に連絡、退去命令】

契約管理課長から総務部長又は総務部調整担当部長と警備室に連絡
・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・総務部長又は総務部調整担当部長)が退去を命ずる。
・「あなたの行為は三鷹市庁舎管理規則に定める「禁止行為」に該当します。庁舎から退去してください。」
⇒ 契約管理課、総務部長及び総務部調整担当部長、警備室の連絡先
☎ 契約管理課長 内線2250、総務部長 内線2200、総務部調整担当部長 内線2201、警備室 内線3991

ステップ 6

【警察への通報】

・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、警察に通報し対応を依頼する。
⇒ 警察の連絡先
☎ 三鷹警察署生活安全課 49-0110

《電話対応の場合》

- ・(必要に応じ)「ここからは、録音させていただきます。」
- ・「これ以上お話ししても同じです。電話を切らせていただきます。」

《市民センター以外の施設の場合》

- ・「ステップ5」については、施設管理に関する規定を準用して対応してください。
- ・施設管理に関する規定がない場合は、「ステップ5」に替えて担当部署にて退去命令を行ったうえで「ステップ6」に進んで対応してください。

《参考》

三鷹市庁舎管理規則(抜粋)

(定義)

第2条 この規則で「庁舎」とは、三鷹市庁舎及びその敷地その他一切の設備をいう。

(管理の分掌)

第4条 庁舎の管理及び取締りの事務は、総務部契約管理課長(以下「契約管理課長」という。)が総轄する。
2 各課(事務局及び事務所を含む。以下同じ。)の室(特別倉庫等を含む。以下同じ。)の管理及び取締りは、当該各課の長(以下「課長」という。)がつかさどる。
3 前項以外の部分の管理及び取締りは、契約管理課長がつかさどる。
4 庁舎の管理及び取締りに従事させるため、守衛を置く。

(禁止行為)

- 第6条 庁舎においては、次に掲げる行為をしてはならない。
- (1) 示威又はけん騒にわたる行為をすること。
 - (2) 事務又は通行の妨害になる行為をすること。
 - (3) 庁舎若しくは物件を損傷し、庁舎の美観を損し、又は不潔な行為をすること。
 - (4) 危険な場所その他指定された場所以外の所において、喫煙し、又は火気を取り扱うこと。
 - (5) 正当な理由なく凶器爆発性物質等の危険物を持ち込むこと。
 - (6) 職員に面会を強要すること。
- 2 市長は、前項の規定に違反した者に対しては、直ちに庁舎から退去させ、又は物件の撤去を命ずることができる。