困った要求 県庁的 虎の巻

暴力・脅し・罵倒・居座り……具体例あげ

「上司出さんかい！」「聞いてんのかアホ！」。電話や窓口でこわーい言葉で迫られた時、どうする？　そんな対応マニュアルを県が職員向けに作った。県民からの苦情や要望に耳を傾けることは「大切な仕事」としつつ、職員の知識不足やその場しのぎの回答が、相手を怒らせる場合もある、とそつのない言動を呼びかけた内容。さて、県民の反応は――。

（相江智也）

「県不当要求行為対応マニュアル」は全62ページ。県職員としての基本姿勢を記した「ステップ1」、対応の流れが分かる「ステップ2」、具体例を紹介した「ステップ3」の3部構成で、弁護士や県警と相談しながら、他府県の例も参考にした。

マニュアルでは要求が正当か不当かの線引きを、「つばを吐きかける、机をけるなどの暴力」「『命はないと思え』などの脅し」「理由がないのに面会を求める」「大声や罵倒（ばとう）」「長時間の居座り、練り歩き」「つきまといや自宅への電話」などの行為の有無と規定。これらに当てはまる場合、組織全体で対応し、必要なら警察とも連携するよう求めている。

県総務課によると、こうしたマニュアル作りの背景には、県民からの苦情や要望の変化がある。書籍や雑誌の押し売りのようなケースは減ってきたが、大声でののしられたり、胸ぐらをつかまれたりした経験がある職員は少なくない。相談内容は真っ当でもマナーに問題がある例もある。対応に追われてほかの仕事が手につかなかったり、激しい抗議で精神的にまいってしまったりする職員もいるという。県幹部は「突然、『知事に会わせろ』とやって来る人や、担当者の名前を覚えていて毎日電話をかけてくる『常連さん』もいる」と話す。

「耳傾け、言動そつなく」

■ 具体的な事例と対応の仕方（一部）

ケース	対応の仕方
大声や暴言。テーブルをたたかれた	「静かにお話ししてください」「アホ、ボケなどと暴言を発する方とはお話しできません」
殴られた。相手にけがをさせてしまった	どちらの場合も、すぐ警察に通報。けがをさせてしまった場合は、直ちに応急処置
イスを壊された。公用車をけとばされた	責任者の指示を受けて、警察に通報。壊された物はそのままの状態で、カメラなどで撮影する
こちら側にも落ち度があるような気がする	慌てずにまず事実確認する。良い例「事実を調査した上で回答します」　悪い例「早急に対処します」
長時間居座って退席しない	これ以上説明しても堂々めぐりになると判断した時に、「これ以上お話ししても同じです」
「上司に会わせろ」	良い例「私が担当です」　悪い例「忙しいので会えません」
長電話。何度も電話がかかってくる	最初に応対時間を約束する。「前回と同様の話でしたら、電話を切らせていただきます」

県庁1階の県民相談室には07年度に計716件の相談が寄せられた。しかし、担当部署に直接話がいくことも多く、全体の相談件数は把握できていない。「抗議や苦情は各部署にとっては不名誉な話なので、あえて報告や情報共有をしてこなかった」（県幹部）という。

しかし、昨年の長崎市長射殺事件や今年6月に大阪府富田林市役所に車が突っ込んだ事件など、不当要求が犯罪につながった例があることなどから、県庁全体で対応を考えることになった。

マニュアルは県庁内の各課や出先機関に電子メールで配られた。今後、総務課内の「不当要求行為対策連絡会議」を中心に、研修を開いたり、各部署から不当要求の事例を集めたりしていく。

「不当」範囲広げぬよう

県市民オンブズマン代表幹事の阪口保さんの話　不当な要求を断固拒否することは必要だが、県民の声に耳を傾け、説明責任を果たすことも行政の役目。くれぐれも「不当要求」を拡大解釈することのないようにしてほしい。

奈良

パソコン修理
おまかせ下さい！
安心 安い 早い
パソコン整備士協会会員
ヒデノンパソコン診療所
日曜定休 ☎0742-20-5515

奈良総局
〒630-8536
奈良市三条大路1-9-17
☎0742(36)6331
橿原支局0744(22)2082
吉野支局0747(52)2515
大和高田支局
0745(52)2047
王寺支局0745(31)0091
購読・配達のご用は
奈　良　(23) 2650
　　(22) 6780
生　駒　(76) 7029
橿　原　(27) 3138
大和郡山　(52) 2420
大和高田　(52) 3030
天　理　(62) 0520
五　條　(22) 1539
桜　井　(42) 6042
御　所　(63) 3088
香　芝　(77) 2230
広告のご用は
奈　良　(24) 0376
折り込みは
奈　良　(50) 0100

困った要求 県庁的 虎の巻

暴力・脅し・罵倒・居座り……具体例あげ

「上司出さんかい！」「聞いてんのかアホ！」。電話や窓口でこわーい言葉で迫られた時、どうする？　そんな対応マニュアルを県が職員向けに作った。県民からの苦情や要望に耳を傾けることは「大切な仕事」としつつ、職員の知識不足やその場しのぎの回答が、相手を怒らせる場合もある、とそつのない言動を呼びかけた内容。さて、県民の反応は――。

（相江智也）

「県不当要求行為対応マニュアル」は全62ページ。県職員としての基本姿勢を記した「ステップ1」、対応の流れが分かる「ステップ2」、具体例を紹介した「ステップ3」の3部構成で、弁護士や県警と相談しながら、他府県の例も参考にした。

マニュアルでは要求が正当か不当かの線引きを、「つばを吐きかける、机をけるなどの暴力」「『命はないと思え』などの脅し」「理由がないのに面会を求める」「大声や罵倒（ばとう）」「長時間の居座り、練り歩き」「つきまといや自宅への電話」などの行為の有無と規定。これらに当てはまる場合、組織全体で対応し、必要なら警察とも連携するよう求めている。

県総務課によると、こうしたマニュアル作りの背景には、県民からの苦情や要望の変化がある。書籍や雑誌の押し売りのようなケースは減ってきたが、大声でののしられたり、胸ぐらをつかまれたりした経験がある職員は少なくない。相談内容は真っ当でもマナーに問題がある例もある。対応に追われてほかの仕事が手につかなかったり、激しい抗議で精神的にまいってしまったりする職員もいるという。県幹部は「突然、『知事に会わせろ』とやって来る人や、担当者の名前を覚えていて毎日電話をかけてくる『常連さん』もいる」と話す。

「耳傾け、言動そつなく」

■ 具体的な事例と対応の仕方（一部）

ケース	対応の仕方
大声や暴言。テーブルをたたかれた	「静かにお話ししてください」「アホ、ボケなどと暴言を発する方とはお話しできません」
殴られた。相手にけがをさせてしまった	どちらの場合も、すぐ警察に通報。けがをさせてしまった場合は、直ちに応急処置
イスを壊された。公用車をけとばされた	責任者の指示を受けて、警察に通報。壊された物はそのままの状態で、カメラなどで撮影する
こちら側にも落ち度があるような気がする	慌てずにまず事実確認する。良い例「事実を調査した上で回答します」　悪い例「早急に対処します」
長時間居座って退席しない	これ以上説明しても堂々めぐりになると判断した時に、「これ以上お話ししても同じです」
「上司に会わせろ」	良い例「私が担当です」　悪い例「忙しいので会えません」
長電話。何度も電話がかかってくる	最初に応対時間を約束する。「前回と同様の話でしたら、電話を切らせていただきます」

県庁1階の県民相談室には07年度に計716件の相談が寄せられた。しかし、担当部署に直接話がいくことも多く、全体の相談件数は把握できていない。「抗議や苦情は各部署にとっては不名誉な話なので、あえて報告や情報共有をしてこなかった」（県幹部）という。

しかし、昨年の長崎市長射殺事件や今年6月に大阪府富田林市役所に車が突っ込んだ事件など、不当要求が犯罪につながった例があることなどから、県庁全体で対応を考えることになった。

マニュアルは県庁内の各課や出先機関に電子メールで配られた。今後、総務課内の「不当要求行為対策連絡会議」を中心に、研修を開いたり、各部署から不当要求の事例を集めたりしていく。

「不当」範囲広げぬよう

県市民オンブズマン代表幹事の阪口保さんの話　不当な要求を断固拒否することは必要だが、県民の声に耳を傾け、説明責任を果たすことも行政の役目。くれぐれも「不当要求」を拡大解釈することのないようにしてほしい。

奈良

パソコン修理
おまかせ下さい！
安心 安い 早い
パソコン整備士協会会員
ヒデノンパソコン診療所
日曜定休 ☎0742-20-5515

奈良総局
〒630-8536
奈良市三条大路1-9-17
☎0742(36)6331
橿原支局0744(22)2082
吉野支局0747(52)2515
大和高田支局
0745(52)2047
王寺支局0745(31)0091
購読・配達のご用は
奈　良　(23) 2650
(22) 6780
生　駒　(76) 7029
橿　原　(27) 3138
大和郡山　(52) 2420
大和高田　(52) 3030
天　理　(62) 0520
五　條　(22) 1539
桜　井　(42) 6042
御　所　(63) 3088
香　芝　(77) 2230
広告のご用は
奈　良　(24) 0376
折り込みは
奈　良　(50) 0100