土曜日

ュアル」は全台で

暴力

睂

罵

图

•

喜

24

لرا

例

あ

(相江智也)

なので、

あえて報告や情報共

各部署にとっては不名誉な話

きていない。

「抗議や苦情は

有をしてこなかった」

こんなときは ニュアルの

電話がかかっ

3

ことのないようにしてほ

も行政の役目。くれぐれも

説明責任を果たすこと

不当要求」を拡大解釈する

必要だが、県民の声に耳

を

、求を断固拒否することは

相談しながら、

参考にした。

「聞いてんのかアホ!」。 電

県民からの苦情や要望に耳を傾けることは 日曜定休 40742-20-5515 コン診

奈良総局

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、 を県が職員向けに作った。 上司出さんかい!」 話や窓口でこわーい言葉で迫られた時、 「大切な仕事」としつつ、 どうする? 職員の知識不足やその場しのぎの そんな対応マニュアル

3部構成で、弁護士や県警と を紹介した「ステップ3」の テップ1」、対応の流れが分 しての基本姿勢を記した「ス かる「ステップ2」、具体例 県不当要求行為対応マニ 他府県の例も 県職員と いのに え』などの脅し」「理由がな 無と規定。これらに当てはま 宅への電話」などの行為の有 練り歩き」「つきまといや自 必要なら警察とも連携するよ 暴力」 面会を求める」 組織全体で対応し、 長時間の居座り、 『命はないと思

たマニュアル作りの背景に う求めている。 県総務課によると、こうし

か不当かの線引きを、「つば

マニュアルでは要求が正当

を吐きかける、机をけるなど

具体的な事例と対応の仕方 部)

The Asahi Shimbun

、これのか!

ケース 対応の仕方 「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」 大声や暴言。 ブルをたたか 殴られた。 どちらの場合も、すぐ警察に通報。 相手 にけがをさせて けがをさせてしまった場合は、直ち しまった に応急処置 スを壊 責任者の指示を受けて 警察に通 され 壊された物はそのままの状態 カメラなどで撮影する た。公用車をけ とばされた こちら側にも落 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」 ち度があるよう な気がする 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」 長時間居座って 退席しない 良い例「私が担当です」 「上司に会わせ 「忙しいので会えません」 3 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 長電話。 何度も

ていただきます

した経験がある職員は少なく たり、胸ぐらをつかまれたり てきたが、大声でののしられ し売りのようなケースは減っ 県民からの苦情や要望の 相談内容は真っ当でも 書籍や雑誌の押 や、 県幹部は (1)

事に会わせろ』とやって来る いて毎日電話をかけてぐる 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 ナーに問題がある例も 常連さん』 対応に追われてほかの仕 担当者の名前を覚えて 「突然、 る と話 知知

変化がある。

は、

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

られた。今後、 や出先機関に電子メールで配 不当要求行為対策連絡 マニュアルは県庁内の各課 を中心に、 研修を開いた 総務課内の 会

事の阪口保さんの話 不当な 例を集めたりしていく。 県市民オンブズマン代表: ムげぬよう 不当」範

り、

各部署から不当要求の

事

議

=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

- COLLEGE

早い 強い 疳心

0745(52)2047 王寺支局0745(31)0091 購読・配達のご用は 良 (23)2650 (22) 6780

生 馬句 (76)7029 橿 原 (27)3138 大和郡山 (52) 2420 大和高田 (52)3030 (62)0520 理 五. (22)條 1539 (42) 桜 井 6042 御 所 (63)3088 芝 (77)2230 香

広告の ご用は 自 (24) 0376 折り込みは 奈 良 (50)0100

> 寄せられた。 07年度に計716件の相談が 県庁1階の県民相談室には しかし、 、担当部

す。

署に直接話がいくことも多

全体の相談件数は把握

享用

か不当かの線引きを、「つば

マニュアルでは要求が正当

う求めている。

る場合、組織全体で対応し、

参考にした。

を吐きかける、机をけるなど

たマニュアル作りの背景に

、てんのか!

こんなときは PILO

3部構成で、弁護士や県警と 相談しながら、他府県の例も

土曜日

「聞いてんのかアホ!」。 日曜定休 40742-20-5515

暴力・脅し 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、県民の反応は一 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 上司出さんかい!」 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

ュアル」は全台※一。県職員と を紹介した「ステップ3」の テップ1」、対応の流れが分 しての基本姿勢を記した「ス かる「ステップ2」、具体例 「県不当要求行為対応マニ ·罵倒·居座 え』などの脅し」「理由がな いのに面会を求める」「大声 の暴力」「『命はないと思 宅への電話」などの行為の有 練り歩き」「つきまといや自 「長時間の居座り、 り :: 具体 は、県民からの苦情や要望の 例あげ

変化がある。書籍や雑誌の押 した経験がある職員は少なく たり、胸ぐらをつかまれたり てきたが、大声でののしられ し売りのようなケースは減っ 相談内容は真っ当でも

いて毎日電話をかけてくる 事に会わせろ』とやって来る いう。県幹部は「突然、 事が手につかなかったり、激 る。対応に追われてほかの仕 人や、担当者の名前を覚えて 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 『常連さん』もいる」と話

マナーに問題がある例もあ ることになった。 から、県庁全体で対応を考え

署に直接話がいくことも多 事件など、不当要求が犯罪に 田林市役所に車が突っ込んだ 部)という。 有をしてこなかった」 なので、あえて報告や情報共 各部署にとっては不名誉な話 きていない。 く、全体の相談件数は把握 つながった例があることなど 殺事件や今年6月に大阪府富 しかし、昨年の長崎市長射 「抗議や苦情は

(相江智也)

無と規定。これらに当てはま 必要なら警察とも連携するよ 県総務課によると、こうし

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	
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」
「上司に会わせる」	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	

The Asahi Shimbun

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

広げぬよう

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

の記述が見るので コン診 早い 強い 金心

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

良 (23)2650 (22)6780 駒原 (76) 生 7029 橿 (27)3138 大和郡山 (52)2420 大和高田 天 理 (52)3030 (62)0520 Ŧi. (22)條 1539 桜 井 (42)6042 所芝 御 (63)3088 香 (77) 2230

広告の良 ご用は (24) 0376 折り込みは 良 (50)0100

> 寄せられた。しかし、担当部 07年度に計716件の相談が

す。

県庁1階の県民相談室には