

大分市職員の安心対応マニュアル

不当行為(行政対象暴力等・優位的地位の濫用・カスタマーハラスメント)
対応の基本と実践

概要版
(公開用)

令和8年3月



大分市

目次

1. はじめに(不当行為に対する職員、管理監督者の心構え) …P1
2. 市民対応の基本姿勢 …P2
3. 不当行為への組織的な対応体制 …P3
4. 不当行為の6つの類型及び対応ワンポイント …P4
5. 不当行為に対する5つの段階別対応策 …P5
6. 不当行為への対応フロー図 …P6



1. はじめに(不当行為に対する職員、管理監督者の心構え)

不当行為(行政対象暴力等・優位的地位の濫用・カスタマーハラスメント)に対しては、すべての職員及び管理監督者が毅然とした態度を示し、高い倫理観をもって組織一体となって適切に対応する姿勢を徹底することが、市民の信頼と公正な行政運営を守る基盤となります。

職員及び管理監督者※は、次に掲げる心構えを常に意識し、職務を遂行するよう努めてください。

※管理監督者とは、部下をもつすべての職員(グループリーダー以上)が該当します。

不当行為に対する

職員の心構え

- 1 常に冷静さを保ち、毅然と対応すること。
- 2 組織として対応する意識を持つこと。
- 3 法令、条例、規則及び規程に基づく対応を徹底すること。
- 4 対応記録を正確に残すこと。
- 5 危険を感じた場合は安全を最優先にすること。

不当行為に対する

管理監督者の心構え

- 1 職員を守る姿勢を明確に示すこと。
- 2 迅速かつ適切な判断・指示を行うこと。
- 3 職員の模範となり、不当行為を許さない組織風土を醸成すること。
- 4 対応記録・証拠の管理を徹底すること。
- 5 事後検証を行い、再発防止策を講じること。

不当行為とは

「行政対象暴力等」、「優位的地位の濫用」及び「カスタマーハラスメント」に該当する、職員等に向けられた不当な言動の総称とします。市民等からの言動のうち、職員が従事する業務の性質や状況に照らして社会通念上許容される範囲を超え、暴力・脅迫・乱暴な言動、社会常識を逸脱した手段や優位的地位の濫用による要求、または要求を伴わない暴力的・威圧的行為などによって、職員の職場環境や円滑かつ公正な行政運営、さらには周囲の市民の安全を害する行為を指します。



2. 市民対応の基本姿勢

本市では、職員の基本的な行動姿勢を示す「大分市職員コンプライアンス行動指針」を令和8年3月に策定し、全職員が一丸となってコンプライアンスの徹底に取り組みます。本行動指針の一つに、「市民対応の基本姿勢」を掲げおり、職員は、市民一人ひとりと真摯に向き合い、相手の立場に寄り添いながら、常に最善の行政サービスを提供するよう努めるものとしています。

また、「大分市人材育成・確保基本方針」においても、目指す職員像を「情熱あふれ市民に信頼される職員」と定めており、行動指針の徹底に向けた取組の積み重ねが、当該職員像の実現へとつながります。

市民等の対応においては、**初期対応が適切であればクレームに発展する事案は少なく、厳しい口調での要望であっても、まず真摯に話を聴き、丁寧に説明することが重要**です。

したがって、クレームや要望等を直ちに不当行為(行政対象暴力等・優位的地位の濫用・カスタマーハラスメント)と判断するのではなく、説明を尽くした上で、なお悪質な場合に限り不当行為と認定し、本マニュアルに基づき組織的に毅然と対応します。



大分市職員コンプライアンス行動指針(抜粋)

市民対応の基本姿勢

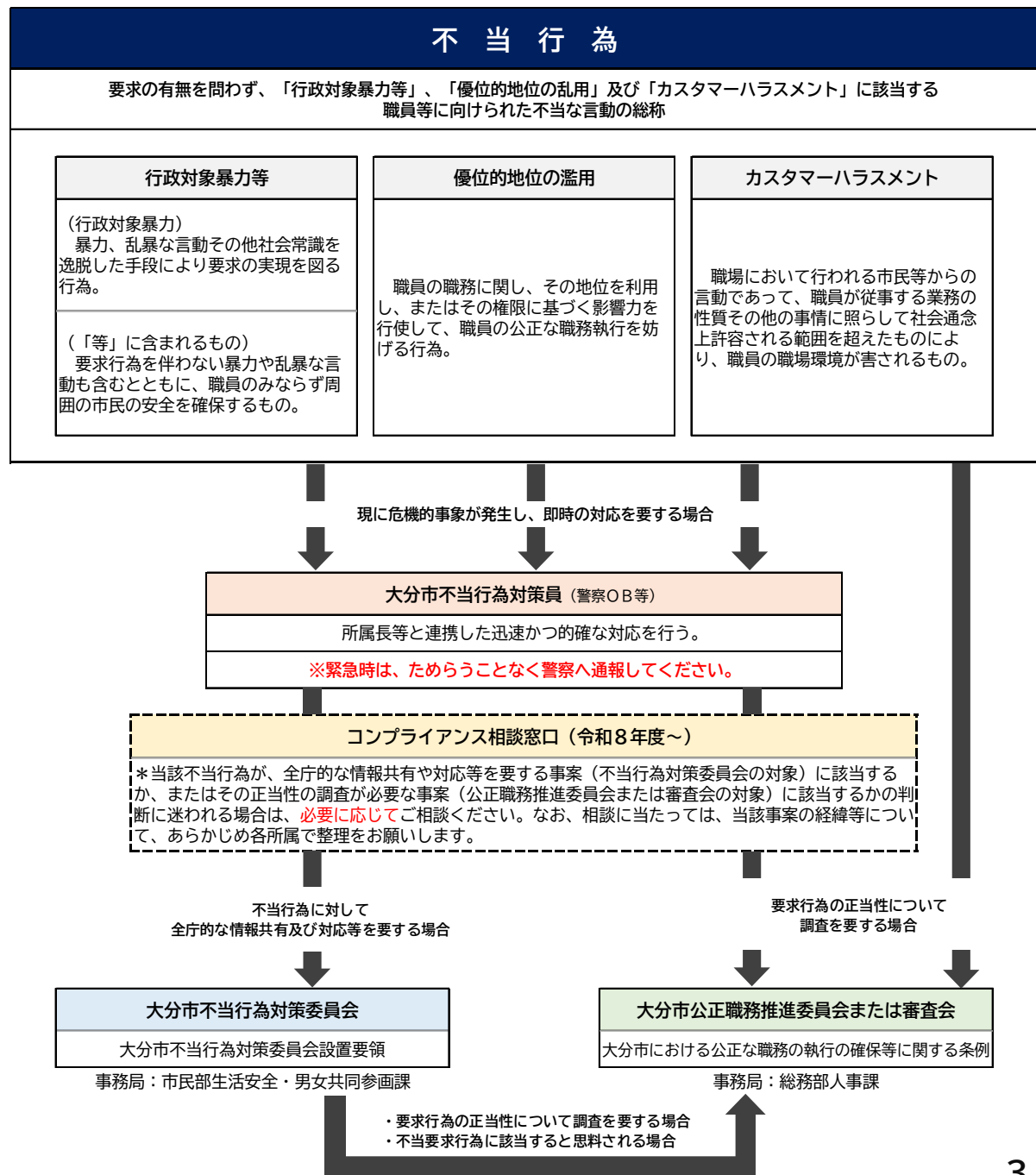
職員は、市民一人ひとりと真摯に向き合い、相手の立場に寄り添いながら、常に最善の行政サービスを提供するよう努めます。市民から寄せられるご意見やご要望は、市政を推進するに当たり貴重なものであるため、丁寧に対応し、説明責任を果たします。

3. 不当行為への組織的な対応体制

不当行為が疑われる事案に対しては、対応職員または近くにいる職員は速やかに上司等へ状況を報告し、指示を仰ぐとともに、複数名で対応するようにします。

また、必要に応じて、上司等が代わって対応することも検討します。その上で、不当行為に該当する事案については、本マニュアルに基づく初動対応を行うとともに、右記フロー図に沿った組織的な対応を行うものとしします。

暴行・傷害・脅迫など、犯罪に該当し得る言動が認められる場合、または銃刀類、ガソリン類その他の危険物を所持している場合には、ためらうことなく警察へ通報してください。



4. 不当行為の6つの類型及び対応ワンポイント

本市では、市民等の言動やその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える事案について、6つの類型に分類しています。また、対応時のワンポイントを紹介します。

A 時間拘束型・リピート型

長時間の電話や居座り、繰り返しの電話問合せなど、執拗に同様の申出・要求を繰り返し、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出る恐れがあるもの

B 権威型

優位な立場にいることを利用した特別扱いの要求など、担当者だけでは対応が困難となり、業務に支障が出る恐れがあるもの

C 暴言、威嚇・脅迫型

大声、暴言で責める言動、殴る、蹴る、物を投げつける、脅迫的な発言など、職員が萎縮して業務に支障が出る恐れがあるもの

D SNS・インターネット上での誹謗中傷型

職員の対応を撮影した動画、氏名等の公表など、業務の適正な遂行が妨げられたり、職員のプライバシーが損なわれたりする恐れがあるもの

E 庁舎外拘束型

職員を庁舎外へ呼び出したり同行を強要したりするなど、通常の業務範囲を逸脱し、身体的・心理的に拘束され、業務に支障が出る恐れがあるもの

F セクシャルハラスメント型

職員に対して性的な言動や不快感を与える発言・行為が行われ、名誉や尊厳を侵害し精神的負担を生じさせる恐れがあるもの

対応ワンポイント



同じ主張の繰り返しで平行線が続く場合は、相手の話を受け止めた上で「ご要望にはお応えできません」と丁寧に伝え、対応(電話)を終了してください。



要求には冷静に対応し、挑発的な発言は避けましょう。複数人に対応し、要求には即答せず上司と協議の上、組織的かつ慎重に対応してください。



複数人に対応し、迷惑行為には冷静に注意をしてください。警告を3回以上行っても改善がない場合は、対応終了を伝え退去を促してください。



執務室での撮影は断り、個人情報保護とプライバシー確保を優先してください。悪質なネット書込みは証拠保全の上、削除や警察等への相談を検討しましょう。



庁舎外での対応は単独・長時間を避け、安全確保を最優先に。威圧的な態度や危険を感じた場合は、上司へ報告し、必要に応じて警察へ通報してください。



性的な言動には毅然と拒否し、改善がなければ上司へ報告し複数対応へ。身体的接触の危険時は距離を取り、安全確保を最優先にしてください。

5. 不当行為に対する5つの段階別対応策

不当行為への対応に当たっては、事案の兆候を的確に把握し、発生時の初動対応から、継続・深刻化した場合の対応、全庁的な組織対応や外部機関との連携、さらには事後対応及び職員支援に至るまで、各段階に応じた適切な措置を講じる必要があります。

※段階別対応策は、6つの類型に分類される不当行為に共通して適用するものとします。

5つの段階別対応策

1

不当行為発生前の兆候把握

各所属

2

不当行為発生時の初動対応

各所属

3

継続・深刻化した不当行為の対応

各所属

不当行為対策員

4

全庁的な組織対応及び外部機関との連携

各所属

不当行為対策員

全庁

外部

5

事後対応及び職員支援

各所属

不当行為対策員

全庁

外部

来庁者の言動に注意を払い、リスクを早期に察知しましょう。対応履歴や情報を共有し、必要に応じて複数名での対応体制を整え、速やかに上司へ報告してください。



落ち着いて丁寧に対応し、感情的対立を避けましょう。必要に応じて上司へ報告し、複数名で対応・交代を行い、やり取りは記録・録音して対応を強化してください。

説明を尽くしても要求が続く場合は、一定時間後に退去や通話終了を伝えましょう。必要に応じて不当行為対策員や警察と連携し、適切な対応を行ってください。



事案の内容や危険度を整理し、関係部署と共有して対応方針を協議しましょう。必要に応じて不当行為対策員や警察、顧問弁護士等と連携してください。

事案の経過や判断根拠を記録し、関係部署と共有して再発防止策を検討しましょう。対応職員への声掛けや支援を行うとともに、組織全体の対応力向上につなげます。

6. 不当行為への対応フロー図

市民等への対応においては、通常の相談・要望への対応から、事後対応・職員支援まで、状況に応じた段階的な判断が求められます。

各所属等における第1次対応から第5次対応までの対応者及び対応内容について、右記のとおりフロー図に示します。

