

読谷村窓口等対応困難時の基本指針

2025 年11 月

読谷村総務部総務課

目 次

1. 本指針の趣旨	1
2. 本指針における窓口等対応困難者の定義	1
(1) 不当要求行為とは	
(2) 窓口等対応困難者とは	
3. 窓口等対応困難者該当の判断基準	3
(1) 要求内容の正当性を確認	
(2) 手段・様態の相当性を確認	
4. 相談者等に対する村職員の基本的な対応	4
5. 具体的な対応方法	5
(1) 村職員及び各部署の基本的な対応	
① 毅然とした対応	
② 複数名での対応	
③ 対応状況等の記録	
④ 職員相互の連携	
⑤ 情報の共有	
(2) 部署を超えた対応等	
① 庁舎管理者、総務課への連絡及び対応に係る連携	
② 退去等の指示	
(3) 警察との連携	
(4) 顧問弁護士との連携	
6. 窓口等対応困難者に対応するための日頃からの取組み	6
(1) 各部署での取組み	
(2) 研修の実施	
(3) 村職員のサポート及びケアの実施	
7. 事後の振り返り・改善・行政サービス品質向上	7

読谷村窓口等対応困難時の基本指針

1 本指針の趣旨

行政には、日々さまざまな意見・要望・相談・苦情等が寄せられます。これらの声は、行政運営や行政サービスの質の向上に資する貴重な意見であり、村民への説明責任を果たすことで行政への信頼構築につながります。

しかしながら、近年、これらの要望・苦情等が一部でエスカレートし、不当要求や悪質な言動、さらには脅迫や暴力といった行政対象暴力に発展する事例が見受けられます。こうした行為は業務の遂行に支障を及ぼすだけでなく、他の村民へのサービス提供の低下を招くとともに、職員の精神的疲労・健康被害の要因ともなり得ます。

行政は、住民福祉の向上を使命とする地域社会の基盤であり、その業務が適正に遂行されることが求められます。一方で、職員が不当な行為により精神的・身体的な健康を損なうことはあってはならず、組織としてその安全確保に取り組む必要があります。

村職員は「全体の奉仕者」であり、一部の特定者のみに偏った対応を行うものではありません。不当要求行為に対しては毅然とした姿勢で臨み、業務の公正な執行に努めます。また、こうした事案への対応にあたっては、「職員まかせにしない」「職員を孤立させない」「組織で対応する」を基本とし、職員の安全・安心を確保しなければなりません。

このような観点から、「地方公共団体における各種ハラスメント対策への対応について」（令和5年12月27日付総務省通知）の趣旨も踏まえ、「読谷村窓口等対応困難時の基本指針」（以下「指針」という。）を次のとおり定めます。

2 本指針における窓口等対応困難者の定義

行政に寄せられる様々な意見や要望、また苦情等は、それら全てが問題であるとはいえず、業務の改善や行政サービスの向上につながるものもある一方で、それらの意見や要望、また苦情等の中には、不当・悪質な言動によるものもあり、それらを区別して適切に対応する必要があることから、本指針における定義を次のとおり規定します。

(1) 不当要求行為とは

本指針で示す「不当要求行為」とは、窓口等相談者に要求内容に正当性がないものはもちろんのこと、正当性がある場合であっても、その要求行為の手段・様態が暴力的、威圧的、執拗的、拘束的、差別的、性的言動など、社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により職員の就業環境が害されるものを指します。

(2)窓口等対応困難者とは

本村が行う行政事務・事業について、丁寧かつ適切な説明を繰り返しているにもかかわらず、理解・納得せず、不当要求行為を行うものを「窓口等対応困難者」と定義します。

・社会通念上不相当な手段・様態の例

身体的な攻撃	・殴る、蹴るなど ・つばを吐きかけるなど
精神的な攻撃	・侮辱(馬鹿など)など ・差別的な言動など ・「無能だ」や「税金泥棒」などの職員への誹謗中傷
暴言	・大声、暴言で職員を責めるなど ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返しなど ・施設内で大きな声をあげて秩序を乱すなど
脅迫	・物を壊す、「殺す」といった発言による脅しなど ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかすなど ・対応者の周辺の者に対する暴力など ・凶器等を持参し、見せつけながら対応を要求など ・脅迫的な言動、反社会的な言動など
セクシャルハラスメント	・職員への待ち伏せ、つきまとい、プレゼントなど ・職員へのわいせつ行為や盗撮など ・職員に対するわいせつな発言など
揚げ足取り・言いがかり	・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉えるなど ・粗探しをしてくるなど ・「態度が気に食わない」、「相槌が気持ち悪い」といった言いがかりなど ・電話対応での揚げ足取りなど ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責めるなど ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレームなど ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てなど
正当な理由のない過度な要求	・「誠意を見せろ」などの困惑する言動 ・言いがかりによる金銭要求など ・制度上対応できないことへの要求など ・担当業務外の苦情など (自治体全体に関するもの、国に関するものなど)
権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求など

	・「自分の方がよくわかっている」「あなたのために言っている」と要望の実現を要求など
拘束	・長時間の電話など ・職場外である行政サービス利用者等の自宅や特定の事務所などに呼びつけなど ・夜間の対応を要求など ・待ち伏せ、つきまといなど ・時間の拘束、居座りにより業務に支障を及ぼす行為など
繰り返し	・同じ内容のクレームを繰り返すなど ・電話を終了してもすぐにかかけ直してくるなど ・複数部署にまたがる複数回のクレームなど
非協力的	・説明を聞いてくれないなど ・説明しても納得・理解しようとししないなど ・謝罪を受け付けてくれないなど
話し相手	・本筋とは関係のない話をするなど ・自己主張ばかりで話が進まないなど
謝罪の要求	・不当な謝罪を要求するなど ・土下座を強要するなど
上司の要求	・上司や首長による対応を要求するなど
人事への口出し	・特定の人物を名指して「あいつをやめさせろ」と要求するなど ・「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求など
無断撮影	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影など
投稿	・対応状況や職員の名前等を SNS や動画共有サイト等へ投稿など

3 窓口等対応困難者該当の判断基準

窓口等における相談対応は、当初は通常の相談として始まる場合が多いものの、対応の途中から次第に暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的・性的な言動へと変化し、不当要求行為に該当する事態となることが想定されます。そのため、村職員は相談の経過を注視しつつ、次の手順に基づき、当該相談者が「窓口等対応困難者」に該当するかどうかを適切に判断します。

(1) 要求内容の正当性を確認

- ・事実関係、因果関係、行政側の誤りの有無を確認します。
- ・正当な要求でも、手段・様態が不当になっていないか確認します。

(2)手段・様態の相当性を確認

- ・次の類型に該当しないか確認します。

手段・様態の類型	例
時間拘束型	長時間にわたり、行政サービスの利用者等が職員を拘束するなど。 居座りをする、長時間電話を続けるなど。
リピート型	問い合わせについて回答済みであるにもかかわらず、納得せず理不尽な要望を繰り返し電話で問い合わせる、または、面会を求めるなど。
暴言型	大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言など。
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為など。
威嚇・脅迫型	脅迫的な発言をする、反社会勢力とのつながりをほのめかす、机をたたく等の職員を怖がらせるような行為、または「対応しなければマスコミに言う」、「SNS ヘアアップする」等の脅しなど。
権威型	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてでも執拗に特別扱いを要求するなど、担当する職員だけでは対応が困難な要求、または謝罪や土下座を強要するなど。

4 相談者等に対する村職員の基本的な対応

窓口等では、生活上の困りごとや行政手続に対する不安・不満を抱えて来庁される相談者も少なくありません。村職員はこれらの事情を十分に理解し、相談内容の把握に努めたうえで、相談者の状況や心情に配慮しつつ、冷静かつ丁寧な説明に努めます。その際、以下の事項に特に留意し、適切な対応を行います。

- ① 窓口等における問い合わせについて、即時の説明や回答が困難な場合には、内容を確認のうえ、後日の回答となる旨を明確に伝え、必要な時間を頂きます。
- ② 窓口等の対応は、原則として所属する部署の業務範囲内で行います。担当外の事案である場合には、内容に応じて速やかに関係部署へ引き継ぎ、または連絡調整を行います。
- ③ 窓口等の対応業務において、村職員の個人情報(氏名、住所、所属部署、電話番号、メールアドレス等)は、正当な理由がない限り原則として回答しません。正当な理由とは、法令に基づく場合や業務上必要と認められる場合などを指します。

- ④ 各部署の管理者(課長・係長等)が必要と判断した場合は、複数職員による対応とするか、または業務内容に精通した職員をもって対応します。

5 具体的な対応方法

(1)村職員及び各部署の基本的な対応

① 毅然とした対応

違法または不当要求行為により業務に支障を与え、また職員に精神的な疲弊につながる行為に対しては、口頭による注意を行うとともに、所属長をはじめ職員全員が一貫して毅然とした対応を行います。

② 複数名での対応

相談等への対応が困難な場合には、相談者等が一人であっても、村職員は複数名で対応します。訪問による対応についても同様とします。

③ 対応状況等の記録

暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的・性的言動等がみられる場合には、その言動等を記録します。また、より正確な記録が必要と判断される場合は、録音機器等を活用して記録することがあります。なお、録音記録は不適切な言動等の把握及び適切な組織的対応のために用いるものであり、それ以外の目的には使用しません。

④ 職員相互の連携

窓口等での対応にあたっては、各自の職務分担や役割を積極的に遂行し、対応職員が応援を必要とした場合は、速やかに他の職員に支援を求めます。

⑤ 情報の共有

不当要求行為がある場合は、その初期段階で事案概要の把握に努め、部署内で速やかに情報共有を行います。内容によっては、所属部署を越えた対応に発展するおそれがあるため、関係部署等に具体的な状況を報告・連絡し、情報を共有します。

(2)部署を超えた対応等

① 庁舎管理者、総務課への連絡及び対応に係る連携

読谷村庁舎で窓口対応困難な事例が発生した場合、またはそのおそれがある場合は、まず所属長・所属部長を中心に対応します。その後、庁舎管理者へ連絡し、窓口対応職員と連携して状況を把握し、適切な対応を行います。必要に応じて総務課とも連携します。

なお、庁舎以外の村所有施設で発生した場合は、施設管理者または施設所管の所属長等を中心に、関係部署と連携して対応します。

② 退去等の指示

読谷村庁舎において関係部署から連絡を受けた庁舎管理者は、総務課職員を現場に派遣し、窓口対応職員と連携して状況把握を行います。

そのうえで、読谷村庁舎管理等規則第8条に定める禁止行為に該当すると判断した場合は、口頭で注意を行い、改善がみられない場合は同規則第8条第2項に基づき庁舎からの退去を命じます。退去命令に応じない場合は、警察に通報します。

なお、庁舎以外の村所有施設で発生した場合は、施設管理者または施設所管の所属長等を中心に、本指針をはじめ、各施設の条例・規則等、さらには関係法令を踏まえ、退去指示や警察通報など適切に対応します。

(3)警察との連携

窓口等対応困難者が暴力的言動などの違法行為を行っている場合、または不当要求行為を止めるよう口頭で注意したにもかかわらず状況の改善がみられず、来庁者及び村職員等の安全・安心に影響を及ぼすおそれがあると判断した場合は、所属長等が速やかに警察へ通報します。

(4)顧問弁護士との連携

窓口等での対応が困難な事案や、法的な判断が必要な場合には、顧問弁護士と連携し、速やかに対応します。

悪質な行為については、必要に応じて法的手続きを含め、適切に対処します。

6 窓口等対応困難者に対応するための日頃からの取組み

(1)各部署での取組み

各部署の所属長は、日頃から窓口等での丁寧な対応を基本とし、本指針を部署全体で周知・確認します。これにより担当職員が適切かつ安全に対応できるよう、職場環境の整備に努めます。

(2)研修の実施

事案への迅速かつ的確な対応には、日頃の研修や訓練が重要であるため、所属内での研修やミーティング等を実施し、職員全員が不当要求行為への対応方法について理解を深めます。

(3)村職員のサポート及びケアの実施

窓口等対応困難者による暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的・性的言動等により村職員が精神的疲弊を負わないよう、部署内での連携や組織的対応を図ります。精神的疲弊を負った職員に対しては、総務課人事福利係による各種健康相談を実施し、サポート及びケアに努めます。

7 事後の振り返り・改善・行政サービス品質向上

行政に寄せられる様々な意見・要望・苦情等は、村政運営や行政サービスの向上を図るうえで貴重なものです。これらの声に真摯に向き合うことが大切である一方、行き過ぎた場合には不当要求行為につながり、業務に支障を及ぼしたり、村職員の精神的疲弊や健康への悪影響を招いたりすることは避けなければなりません。

そのため、村職員の窓口等での接遇力・対応力の向上を図るとともに、不当要求行為への対応にあたっては、職員間や部署を超えた連携・サポートが重要です。

これらの取組は、職員一人ひとりの資質及び組織全体の力を高め、職員の心理的安全性を確保するとともに、職員力と組織力の一層の発揮につながります。

このような観点から、本村としては、本指針に基づく取組を通じて行政サービスの質の向上及び住民サービスの充実を図ることを目指します。