

新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合窓口等対応困難時の基本指針

1 趣旨

新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合（以下「組合」という。）には様々な意見や要望、また苦情等が寄せられます。それらの苦情等は、組合の運営やサービスの向上を図るための貴重な声であり、管内住民等に対する組合の説明責任が求められ、その説明責任を果たすことで信頼関係の構築につながります。

その一方、最近では、意見や要望、また苦情等がエスカレートし、不当で悪質なケースなどにつながり、また脅迫や暴力、不当要求行為となる場合もあり、それらの対応で業務へ支障をきたすとともに、他の住民等へのサービスの低下を引き起こすほか、組合職員の精神的疲弊から健康面への影響も危惧されます。

このような状況は看過されるものではなく、組合職員は、不当要求行為に対しては毅然とした姿勢で対応し、公正な業務の遂行に取り組みます。

また、それらの対応については、一人の職員に任せきりにすることなく、全職員が一丸となって組合全体で対応することにより、組合職員の安心・安全の確保を図らなければなりません。

このようなことから、「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日総務省）も踏まえ、新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合窓口等相談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

組合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言えません。しかしながら、業務の改善や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、窓口等相談者の要求内容に正当性がないもの及び正当性がある場合であっても、その要求行為の言動が暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的・性的であるなど社会通念に照らし合わせて問題がある次に掲げる行為とします。

ア 暴力行為等社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為

イ 正当な理由もなく、職員に面会を強要する行為

ウ 乱暴な言動等により職員に身の安全の不安を抱かせる行為

エ 正当な権利行使を装い、又は団体の威力を示すなど社会的相当性を逸脱した手段により機関誌、図書等の購入要求又は事業の変更、中止等を要求し、又は金銭及び権利を不当に要求する行為

オ 正当な手続きによることなく作為又は不作為を求める行為

カ 正当な理由であっても社会的相当性を欠いた不当な時間拘束、過度な要求等の著しい迷惑行為

キ ア～カに掲げるもののほか、庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに事務事業の執行に支障を生じさせる行為

(2) 窓口等対応困難者とは

本指針では、組合が行う事務・事業について、丁寧または適切な説明を繰り返し返しているにもかかわらず、不当要求行為により業務に支障をきたし、組合職員の精神的な疲弊の原因となる相談者を「窓口等対応困難者」とします。

3 窓口等対応困難者に該当するかの判断の目安

窓口等においては、最初の段階から対応困難な状況ではなく、相談等の途中から暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的・性的な言動など不当要求行為になることがあります。

そのような状況において、窓口等での相談等を適切に対応するため、次の手順で確認し、窓口等対応困難者であるかの判断を行います。

(1) 相談内容等の正当性について

窓口等相談者の要求内容等に正当性があるか（事実関係や因果関係等）を確認するとともに、組合側に誤り等がないかを確認します。また、誤り等がある場合であっても、その要求等が正当な範囲を超え過度な内容となっていないかなどを確認します。

(2) 要求等を実現するための言動が社会通念に照らして相当の範囲か

窓口等相談者の要求行為の言動が、暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的、性的であるなど社会通念に照らし合わせて問題がないかを確認します。

(3) 相手や場面の個別の状況に応じた対応への留意について

窓口対応等においては、相手方の特性や個別の状況に応じた対応が必要なケースがあります。そのため、状況や場面に応じて、慎重に判断することに十分に留意します。特に、高齢者や障害のある方の場合、コミュニケーションに困難を抱えている場合があります、意図せず不適切な表現や行動が生じる可能性があります。相手方の背景や事情を理解し、柔軟で丁寧な対応を心がけます。

4 相談者等に対する組合職員の基本的な対応

窓口等では、生活で困っていることがあったり、手続等で不満を持っていたりして相談等をしている場合もあるため、組合職員はそれらのことを理解し相談内容等の把握に努めた上で、相談者等に応じ配慮をしながら丁寧に説明するとともに、次の事項に留意し、窓口等における相談等を適切に対応します。

(1) 窓口等における問い合わせの回答に時間を要する場合、またはすぐに説明及び回答ができない場合は、内容を確認した上で適切に対応できるよう時間をいただきます。

(2) 窓口等においては、担当する業務の範囲で対応することが基本となるため、担当業務外となる場合は、内容に応じて関係機関への連絡等を行います。

(3) 窓口等の対応業務上、必要のない組合職員の個人情報（氏名、住所、在籍部署、電話番号、メールアドレスほか）の問い合わせについては、お答えしません。

(4) 所属長等が必要と判断した場合は、複数名の職員で対応させ、または業務に精通した職員に対応させることとします。

5 窓口等対応困難者に対する組合職員等の具体的な対応

窓口等の相談時において、組合職員による対応が丁寧また適切に行われているにもかかわらず、暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的・性的な言動にみられる不当要求行為となり、窓口等での相談対応の継続が難しく、また業務への支障が生じる場合は、そのような言動を止めるよう口頭で注意するとともに、状況の改善に繋がらない場合は、本指針に基づき組織的な対応を行います。

なお、窓口等対応困難者への対応において、各課が業務の内容や性質等を総合的に勘案し、その適切な対応が本指針に示されていない場合は、各課において適宜判断し、対応するものとします。

(1) 組合職員の基本的な対応

ア 毅然とした対応

違法又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繋がる行為に対しては、口頭により注意するとともに、所属長はじめ職員全員は一貫性のある毅然とした対応を行います。

イ 複数名での対応

相談等の対応が困難な場合には、相談者等が一人の場合であっても組合職員は複数で対応します。訪問による対応においても同様な対応を行います。

ウ 対応状況等の記録

暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的・性的な言動等がみられる場合には、そのような言動等を記録するとともに、より正確な記録が必要とされる場合には、録音機器等を用いて記録することがあります。なお、録音され

た記録は、不適切な言動等を記録し適切な組織的対応を行うためのものであり、それ以外の用途には使用しません。

エ 職員相互の連携

窓口等での対応に当たっては、各自の職務分担や役割を積極的に遂行するとともに、窓口等に対応する職員において応援が必要な場合は速やかに他の職員の応援を求めます。

オ 情報の共有

不当要求行為がある場合は、その初期において事案概要の把握に努め、要求のあった課内で速やかに情報を共有します。

また、内容によっては、課を越えた対応に発展しかねないので、他課及び関係機関等に対して、具体的な状況等について報告・連絡を行い、情報を共有します。

(2) 課を超えた対応等

ア 他課への連絡と関係職員の派遣等

組合庁舎において窓口対応困難事例が発生した場合、又は発生が予想される場合には、他課職員は所属長等の指示のもと、窓口等対応職員と連携し状況把握し、適切な対応を図ります。

イ 退去等の指示

所属長等は、必要に応じて口頭による注意を行い、状況が改善しない場合は、同条の規定に基づき、庁舎からの退去を命じ、その退去命令に応じない場合は、警察へ通報します。

ウ 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、又は不当要求行為を止めるよう口頭により注意を行ったにもかかわらず、状況の改善が見られず、他の来庁者及び組合職員等の安心安全に影響が出るおそれがあると判断した場合には、所属長等は速やかに警察へ通報します。

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) 組合での取組み

所属長等は、日頃から職場において窓口等での丁寧な対応を心掛けることを基本とした上で、窓口等対応困難者に対しては、本指針を組合全体で確認し、担当する職員が適切かつ安全に対応できるよう職場の環境を整備します。

(2) 研修の実施

事案に対する迅速、的確な対応は日ごろにおける研修、訓練の成果に負うところが大きいことから、研修やミーティング等を行い、職員全員の不当要求行為に対する対応方法の理解を深めます。

(3) 組合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、性的な言動等により、組合職員が精神的疲弊を負わないよう組合内での連携や組織的対応を図るとともに、精神的疲弊を負った職員に対しては、総務課庶務係や保健師等による各種健康相談などを実施し、サポートとケアに取り組みます。

7 窓口等対応の振り返りと改善、提供するサービスの品質向上

組合に寄せられる様々な意見や要望、また苦情等は、組合運営やサービスの向上を図る上で貴重な意見であり、それらの声に真摯に向き合うことが大切です。その一方では、それらの意見や要望、また苦情等が過度となり、不当要求行為につながり、業務に支障を及ぼすほか組合職員の精神的疲弊そして健康面への影響は避けなければなりません。

そのためには、組合職員の窓口等での接遇力・対応力の向上を図るとともに、不当要求行為等に対しては、職員間や課を超えた連携やサポートが重要です。

このような取組みは、組合職員の資質や組織力の向上、さらには組合職員の心理的安全性となり、職員力と組織力のさらなる発揮につながります。

このようなことから、組合としては、本指針に基づく取組みを通して、業務の品質そしてサービスの向上を目指し取り組みます。