事例No.	3150
公表年度	R6
団体の属性	中核市
団体名	兵庫県明石市

事例区分	行政改革

タグ	・組織改革

事例種類	窓口業務改革

事例内容・タイトル

不当要求行為への対応

出典

社会の変革に対応した地方公務員制度のあり方に関する検討会 働き方分科会（第4回）②

不当要求行為への対応

明石市総務局総合安全対策室地域安全対策担当
参事兼地域安全対策担当課長　楠田　修
連絡先：０７８-９１８-５１５８
メールアドレス：o_kusuda@city.akashi.lg.jp

明石市の体制

総務局総合安全対策室
- 安全管理担当
- 地域防災担当
- 地域安全対策担当

明石市



＜事務＞
- 不当要求及び暴力団排除に関すること
- 警察等関係機関との連絡調整に関すること

＜体制（出向：H15.10～）＞
- ２名体制（警察出向者１名、警察OB１名）

※　当担当以外に20名の警察OBが明石市（外郭団体を含む）に採用

経緯

H15.10～	・現役警察官の出向制度開始
H16.7～	・明石市不当要求行為等に関する規則 ・明石市不当要求行為等対策要綱
H22.7～	・明石市法令遵守の推進等に関する条例 ・同施行規則 ・明石市要望提案等及び不当要求行為の取扱に関する規程

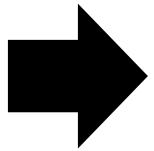
明石市の考え方

不当要求行為とは

明石市法令遵守の推進等に関する条例第２条第13号

職員に対し、本市事務事業又は当該職員の職務に関して
違法又は不当な行為をするよう要求する行為
暴力的な行為その他職務の障害となる行為を用いて要望、提案等を行う行為
その他職員の公正な職務の執行を妨げる行為

基準をまげて、税金、使用料等の減免を求める
基準をまげて、業務の予定価格を教えるように求める
建築違反の取り消しを求める
特定した者の市職員採用を求める
度を越えた見舞金を求める
大声を出したり、机を叩いたりして要求を通そうとする
担当者の説明を聞かず、執拗に上司との面談を求める
同じ主張を繰り返し長時間居座る
不要な業務委託や書籍購入を強要する
暴行、脅迫、器物損壊、放火等不法行為を行う



カスハラ
含まれる

対応要領

不当要求行為の認知

↓

総合安全対策室に連絡

↓

状況の把握、措置

↓

状況によって 市長に報告

↓

再発防止対策

・長時間、複数回にわたり電話をかけてくる
・説明に納得せず帰らない
・大声を出す
・机を叩いたり、蹴ったりする
・机に書類を投げつける　など

・R7.2.28現在　154件の相談あり

・不当要求行為に対する毅然とした対応と適切な市民対応の両輪で対応
・当室が介入し、必要に応じて警告（以後の対応も含む）

・不当要求行為に認定する場合
・行為者が逮捕された場合
・対応方針を決定する必要がある場合
・その他社会的反響が大きいと判断される場合

取り組み内容（資料の発出）

マニュアルの発出



テーマごと、シンプルに、現場が働きやすく、疑問を解消、方針を決める

・来庁者が録音すると言ってきた場合	⇒	庁舎管理規則に基づき録音できないことを伝える それでも止めない場合は、録音することを告げてから録音する（職員が正当に録音する行為はOK）
・来庁者が退庁しない場合	⇒	警告後、30分経過すれば110番通報する ただし、大声を出すなどの場合はすぐに110番通報する
・執拗に電話をかけてくる場合	⇒	告げてから録音する、30分を目途に対応を終える 電話を切る
・机を叩いたり、蹴ったりされた場合	⇒	警告後、時間や破損状況を確認し、110番通報する
・Q&A	⇒	電話を切ってもいいの？→回答すれば同意なくともOK 断られたけど録音していいの？→OK 前任者の異動先を答えるべき？→断る フルネームは答えるべき？→断る
・訪問時の注意点	⇒	台所の位置を確認する、ペンやハサミを近くに置かない
・苦情を受理した場合	⇒	傾聴し、30分を目途に対応を終える オンブズマン制度を活用する
・刺股の使い方	⇒	警察官が到着するまでに時間を稼ぐ
・護身術	⇒	腕を掴まれた場合、動画も作成　　など

取り組み内容（資料の発出）

マニュアルの発出

・いざという時のチェックリスト　⇒　叫ぶ、通報する、鍵をかける、避難誘導する
刺股、消火器、AEDを使う、撮影録音する
・不審者侵入への対応　⇒　役割分担表、特徴メモ、防犯責任者のチェックリスト（積極的に声をかける、カメラの位置を把握する、パトロールするなど）
・不当要求行為について　⇒　市長、議員も主体になりえる

※　掲示板に掲載し、全職員が閲覧可能

実例紹介



タイムリーに、良好点・反省点の共有、再発防止

・公務執行妨害罪の発生　⇒　110番通報、行為者の逮捕
・傷害罪及び公務執行妨害罪の発生　⇒　110番通報、行為者の逮捕
・卓上に書類を投げつける行為の発生　⇒　110番通報、厳重説諭

※　上記３件は不当要求行為として認定済み
総務常任委員会において報告後、ホームページに掲載予定

取り組み内容（講習訓練の実施）

講習の実施　R6年度は12回

・新任課長
・新任係長
・新規採用職員
・生活福祉課職員
・市民課職員
・警備員
・市民相談室及び消費者センター職員

訓練の実施　R6年度は12回

・あかしこども広場
・明石こどもセンター
・あかし市民広場
・明舞サービスコーナー（レイアウト変更も実施）
・警備員
・生活福祉課
・市民相談室及び消費者センター
・あかし市民図書館

＜内容＞
・ロールプレイング方式の想定訓練
　不審者が現れ刃物を取り出すという想定で、実際に110番通報し、刺股を使用して対応したり、来庁者の避難誘導をしたりする（県警本部教養課及び明石警察署職員を招致）
・刺股の使い方
・護身術

取り組み内容（横連携）

連絡会議の実施

名称　東播磨地域不当要求防止対策連絡会議
目的　東播磨地域における行政に対する不当要求行為等の被害を未然に防止するとともに、必要な対応策について情報交換を行う
構成　兵庫県東播磨県民局、明石市、加古川市、高砂市、稲美町及び播磨町
頻度　年一回
発足　H16.11～

取り組み内容（警察OBと連携）

当室との兼務

原課配属の警察OB職員を○○課兼総合安全対策室に移行

＜R5＞
総合安全対策室　５名
　安全管理担当２名
　地域安全対策担当２名
　納税課兼総合安全対策室１名

＜R７＞
総合安全対策室　18名（９名追加予定）
　相談支援課兼総合安全対策室２名
　環境保全課兼総合安全対策室２名
　産業廃棄物対策課兼総合安全対策室１名
　道路総務課兼総合安全対策室１名
　交通安全課兼総合安全対策室１名
　住宅課兼総合安全対策室１名
　青少年教育担当兼総合安全対策室１名

＜R６＞
総合安全対策室　９名（４名追加）
　国民健康保険課兼総合安全対策室１名
　生活福祉課兼総合安全対策室３名

メリット
・体制づくりによる組織力強化
　警察で得た知識と経験を活用し、複数の事案が同時に発生しても適正に対応できる
・情報の集約、一元管理
　早期に事案を把握し、同じ基準で対応できる
・警察OB職員への意識付け、安心感の醸成
　原課に配属されている警察OBを一人にせず、組織的に対応できる

効果的な取組及び課題

効果的な取組

・原課任せにしない
・現場臨場し複数で対応する
・とりあえず対象者に声をかける
・傾聴し、必要があれば警告する
・告げてから録音する
・110番通報する
・組織的な判断が求められる場合は速やかに市長報告し方針を決定する

課題

・職員の知識と意識の醸成
　個々の資質に左右される（110番通報に高いハードルを抱えている職員もいれば、ひるまずに毅然と対応する職員もいる）
　要支援者宅で職員が暴行を受けた際、110番通報するまでに時間がかかった事例あり
　浸透を図るため適宜継続した研修訓練が大切
・相談しやすい雰囲気の醸成
　情報を集約し、一元的に管理することが組織的な対応につながる、嫌な顔をしない