

堺市職員の市民対応マニュアル

堺 市

は じ め に

本マニュアルは、接遇、クレーム対応の基本的なルールを定めることにより、市として統一的な対応を行い、さらなるCS向上を図るとともに、公正・公平な職務を確保し、職員の市民への対応力を一層高めることで市民サービスの向上につなげるために作成したものです。

「接遇の基本編」、「クレーム対応編（クレーム対応の基本について）」、「クレーム対応編（行き過ぎたクレームへの対応）」の3段階に分けた構成とし、それぞれの項目において、対応のプロセスや具体的な対応事例を詳細にまとめています。

職場での研修やOJTなどを通じて、職員一人ひとりが本マニュアルの内容を理解し、基本的な接遇においてはおもてなしの心をもって対応する、理不尽なクレームなどには毅然と対応するといった心構えとスキルを身につけ、日々の業務にあたっていただきたいと思います。

本マニュアルは基本的なルールを示したものであり、それぞれの業務の特性に合わせて、応用しながらご活用いただきますようお願いします。

堺市職員のための市民対応マニュアル

目次

接遇の基本編

I 接遇の重要性	1
II 接遇の基本	1
1. 服装・身だしなみ	2
(1) 堺市職員の身だしなみの原則	
(2) 身だしなみの必要性	
(3) 「身だしなみ」と「おしゃれ」の違い	
(4) 軽装期間	
(5) 名札の着用	
(6) 身だしなみのガイドライン	
2. 姿勢・態度	4
(1) 姿勢	
(2) 態度	
3. あいさつ	5
(1) 気持ちのよいあいさつ	
(2) 状況に応じたあいさつ	
(3) 職員同士のあいさつ	
4. 聴き方・話し方	6
(1) 聴き方	
(2) 話し方	
5. 言葉づかい	7
(1) 敬語の使い方	
(2) クッション言葉について	
6. 庁内における行動	9
(1) 共用施設の利用について	
(2) 庁舎内の通行について	

(3) 庁舎内での電話について

Ⅲ 窓口対応・電話対応の基本	10
1. 窓口対応	10
2. 電話対応	12
(1) 電話の受け方	
(2) 電話のかけ方	
3. 障害者・高齢者への対応	14
4. 外国人への対応	15
(1) 言葉づかいについて	
(2) 通訳が必要な場合	
Ⅳ 整理整頓	16

クレーム対応編

Ⅰ クレーム対応の基本について	17
1. クレームの定義	17
(1) クレームとは	
(2) 行き過ぎたクレームとは	
2. クレーム対応の心構えについて	18
3. クレーム対応の主体について	18
4. クレーム対応につながる要因と対応に失敗する原因	19
5. クレーム対応のフロー	20
6. クレームの初期対応	21
(1) 初期対応の基本姿勢	
(2) 初期対応のプロセス	

Ⅱ 行き過ぎたクレームへの対応	25
1. 通常のクレームと行き過ぎたクレームの違い	25
(1) 行き過ぎたクレームの判断基準	
(2) 行政と民間企業との相違点	
2. 行き過ぎたクレームの基本的な対応	27
(1) 行き過ぎたクレーム対応の基本姿勢	
(2) 行き過ぎたクレームの対応の流れとポイント	
Ⅲ クレームの共有	39
1. 事例の共有	39
2. 事例の研究・協議	39
《対応例》	40
こんな時はどうすればいいの？ と言えばいいの？	
《参考様式》	48
対応記録票兼報告書	
《資料編》	49
・ 堺市庁舎管理規則	
・ 大阪府警察・堺市連絡協議会規約	
・ 堺市行政対象暴力対策専門部会要領	
・ 堺市相談弁護士制度資料	

接遇の基本編

本編は『接遇』（互いに気持ちよく、円滑に目的を果たすための心構えや方法）の基本についてまとめたものです。すべての職員が業務においてこの内容を実践し、職場内での教育マニュアルとして活用することにより、市民との信頼関係と協力関係を構築するための一助とするものです。

I. 接遇の重要性

- 『おもてなし』の心に基づいた『接遇』を

堺出身である千利休は現代にも息づいている『おもてなし』の精神を築き上げました。「相手の気持ちや状況を考える」「周囲に対する気配り」といった考え方は、人との関わりにおいて信頼を築くための基本となるものです。

私たち堺市職員が行政サービスを行ううえで、市民からの信頼と協力を得ることは不可欠です。『おもてなし』の精神である「人を迎えるための心構え」ができているか。そして形として表れる「言葉」「態度」「礼儀」はどうか。その一つひとつが相手の心に響くような『接遇』となっているか。これらが市民からの信頼と協力を得るための入り口であることを念頭においておかなければなりません。

II 接遇の基本

- 接遇の第一歩として「見た目」が大切

アメリカの心理学者メラビアンが話し手の「言語」・「声」・「見た目」の3つのファクターのうち、聞き手が優先してとらえるものはどれかという実験をした結果、以下のような数値となりました。

- 言語＜言語的要素（話す内容、メッセージ等）＞……………7%
- 声＜聴覚的要素（話し方、声のトーン等）＞……………38%
- 見た目＜視覚的要素（服装・身だしなみ、表情、しぐさ等）＞……………55%

これは「7（言語）－38（声）－55（見た目）ルール」とも呼ばれており、「見た目」を最も優先しているという結果です。

接遇には、この3つのファクターがともに重要です。最終的には、伝えたい内容を理解していただくことが目的といえますが、その目的に達するまでの入り口である「見た目」の印象が悪いと、目的達成に悪影響を与えるおそれがあるということが言えます。

1. 服装・身だしなみ

(1) 堺市職員の身だしなみの原則

- 常に清潔感のある身だしなみをする。
- 市民の皆さまに不快感や違和感を与えない身だしなみを市民目線に立って心がける。
- 災害発生時等の危機対応において支障をきたさず、服装に適した履物を履く。
- 出退勤時など勤務時間外における身だしなみに本原則は適用されないが、社会人としての常識、堺市職員としての品位を疑われるような身だしなみは慎む。

(2) 身だしなみの必要性

- 「見た目で人を判断するのはよくない」、「業務をきちんとこなすことが最も重要」という意識を持って、適切に対応したとしても、身だしなみがきちんとしていなければ、市民に「仕事をするのにふさわしい身だしなみでない」と不快感や違和感を与えてしまい、信頼を得ることができません。
- 市民からの信頼の確保と接遇の向上のため、職員一人ひとりが身だしなみに気を配ることが大切です。
- 市民対応の機会が少ない職員であっても、職員は常に市民から見られていることを意識し、また、いつでもどこでも市民対応ができる体制を整えておく必要があることから、職場で勤務するのにふさわしく、市民に不快感や違和感を与えない身だしなみをする必要があります。

(3) 「身だしなみ」と「おしゃれ」の違い

- 身だしなみ……身のまわりについての心がけ。頭髮や衣服を整え、言葉や態度をきちんとすること。
- おしゃれ……身なりや化粧を気のきいたものにしようとつとめること。また、そうする人。(『広辞苑』より)
- 職場は、仕事をする場であり、おしゃれを楽しむ場ではありません。
ビジネスマナーとして求められるのは、「身だしなみ」であることから、プライベートとは区別し、社会人、堺市職員として職場で勤務するのにふさわしい身だしなみをしなければなりません。
- 職場での身だしなみは、自分の価値観ではなく、市民の皆さんの価値観で適否を判断されるため、「この服装・身だしなみは大丈夫かな？」と迷ったときは、控えるようにしましょう。

(4) 軽装期間

□ エコスタイル

市民に不快感・違和感を与えることなく、仕事にふさわしい職務に応じた適切なものであり、清涼感があり効率的に働くことができる服装。

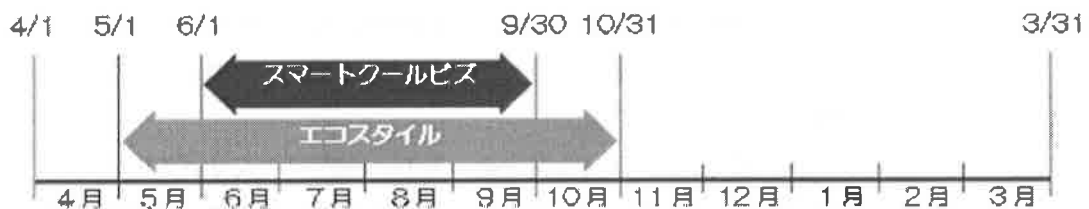
「ノーネクタイ」、「ノージャケット」、「半袖シャツの着用」程度の服装のことをいう。5月1日から10月31日まで

□ スマートクールビズ

単に暑さをしのぐための軽装ではなく、身だしなみを保ちながら“smart（洗練された、さっぱりした）”かつ“cool（涼しげな、格好の良い）”なスタイル。6月1日から9月30日まで

エコスタイルから、さらに「堺注染・捺染アロハシャツ」、「ポロシャツ（＊）」「チノパンツ（＊）」「スニーカー（＊）」も可とする。

＊派手な色彩・柄のもの、派手な装飾が施されているもの、型崩れしたり汚れたりしている等清潔感のないものは不可



(5) 名札の着用

- 接遇の相手から見える位置に着用する。
- 名札には指定されたもの以外のものはつけない。

(6) 身だしなみのガイドライン

詳しくは、庁内ホームページの人事課ページに掲載している「職員の身だしなみについての基準」を参照してください。

2. 姿勢・態度

服装・身だしなみに加えて、「見た目」として重要なのが、姿勢や態度です。
きりっとしたイメージが信頼感につながります。

(1) 姿勢

- 立位でも座位でも背筋を伸ばし、姿勢をよくしましょう。座っている時も椅子にもたれすぎないようにしましょう。
- 顔は正面を向いて、あごを引き、相手を見下ろさないよう注意しましょう。

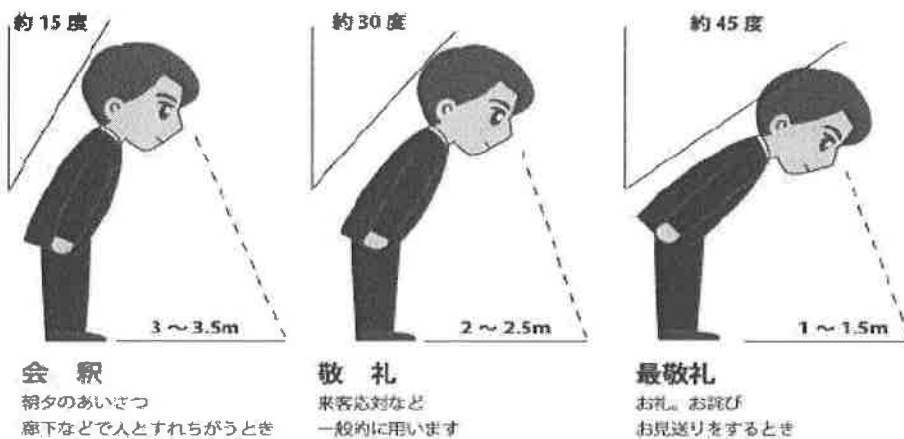
注意すべき事項

- ◆ 腕組み、足を組む。
- ◆ 後ろで手を組む（主に立ち姿勢の時）。
- ◆ ほお杖をつく。
- ◆ ボールペンを回す。
- ◆ カウンター等にもたれる。

(2) 態度

□ お辞儀のしかた

- 言葉を先に発して、その後に礼（動作）をする。⇒「語先後礼」を心がける。
- お辞儀は背筋を伸ばし、頭を動かさず、腰から上体を前に倒す。
- 上体を上げるときはゆっくりと
- 状況に応じたお辞儀の角度を意識する（下図参照）。



- 物や書類の受け渡し
 - 両手で受け取る、両手でお渡しする。
 - 正面を相手の方向に向けて渡す。
 - 胸の高さで渡す。
- 指し示し
 - 指を揃えて方向を示す（人指し指のみで示さない）。

注意すべき事項

- ◆相手と全くアイコンタクトをしない(下を向いたままで話す)。
- ◆ボールペン等で指し示す。
- ◆ポケットに手を入れて歩く。
- ◆私語や雑談をする。

3. あいさつ

あいさつはよい人間関係を生み出すアプローチです。

気持ちのよいあいさつから良好な人間関係が始まります。

自分から笑顔とお辞儀を添えて、その場の状況に応じたあいさつで声をかけるようにしましょう。

(1) 気持ちのよいあいさつ

- 相手より先に、笑顔で、明るい声であいさつしましょう。
- 言葉を先に発して、その後に礼（動作）をする。 ⇒ 語先後礼を心がける。

(2) 状況に応じたあいさつ

- お迎えするとき
 - 「おはようございます」
 - 「こんにちは」
 - 、順番待ち等でお待たせした場合「(大変) お待たせいたしました」
- お見送りのとき
 - 「ありがとうございました」
 - 「お気をつけてお帰りください」
- お詫びのとき
 - 「申し訳ございません(申し訳ございませんでした)」
- その他
 - 「恐れ入ります」「恐れ入りますが、こちらにご住所とお名前をご記入いただ

けますでしょうか」

○「失礼いたします」「失礼ですが、どちらさまでしょうか」

○「少々お待ちください」

「係の者呼んでまいりますので、少々お待ちください」

○「かしこまりました」「承知いたしました（了承したとき）」

注意したい言葉

◆「すみません」「すいません」⇒「申し訳ございません」

◆「わかりました」「了解しました」⇒「かしこまりました」

◆「お疲れさまでした」「ご苦労さまでした（職員同士では使用しても良いが、接遇の時は使用しない）」⇒「ありがとうございました」

（３）職員同士のあいさつ

○出勤時の「おはようございます」

○帰庁時の「ただいま戻りました」

○退庁時の「お先に失礼します」「お疲れさまでした」など

４．聴き方・話し方

（１）聴き方

☐ 傾聴

○相手の話を遮らず、最後まで聴くことが大切

☐ メモを取る

○聴き流さない、忘れないために記録する。

○真剣に聴いている姿勢を示す。

☐ あいづち

○相手の話に合わせた「はい」「そうですね」等の言葉を入れる。

○うなずくことも必要

☐ 質問

○不明な点はその場で質問し、確認する。

☐ 繰り返えし

○相手が言いたいポイントは繰り返して内容を確認する。

（２）話し方

☐ 声

○相手が聴き取りやすい声の大きさとトーン

- 話すスピード
 - ゆっくりと丁寧話す（緊張すると早口になりがちです）。
 - 相手が理解しているかを確認すること。
- わかりやすさ
 - 日本語があまり分からない方には、「やさしい日本語」を使う。
※詳しくは、庁内ホームページの国際課ページに掲載している「やさしい日本語」を参照してください。
 - 専門用語の使用は極力避ける。
 - 略語の使用はしない。
 - 「結論」を先に、あとで「理由」を説明

5. 言葉づかい

（１）敬語の使い方

話をする時に、気をつけたいのが正しい敬語の使い方です。基本的には、来庁者に対しては、敬語を使います。また、話し手の関係者や来庁者の関係者等のことを話す際にもその関係性を意識した敬語を使う必要があります。

尊敬語・・・直接相手に対して敬意を表す言葉（主語は相手側）

謙譲語・・・自分自身がへりくだることによって相手を敬う言葉

丁寧語・・・言葉づかいをていねいにするによって敬意を表す言葉

＜よく使う言葉の敬語への言い換え＞

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申す 申し上げる	言います
聞く	お聞きになる	お伺いする 承る	聴きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
する	なさる	いたします	します
行く	いらっしゃる	伺う 参る	行きます
知っている	ご存じです	存じております 存じ上げております	知っています
与える	くださいます	差し上げます	与えます
いる	いらっしゃる	おります	います
来る	いらっしゃる お越しになる お見えになる	お伺いする 参ります	来ます

＜間違えやすい言葉づかいや敬語表現＞

	誤	正
二重敬語	おっしゃられる	おっしゃる 言われる
尊敬語と謙譲語の混合	そう申されましても おられますか	そうおっしゃいまして いらっしゃいますか
外部と内部の混同	〇〇部長がいらっしゃい ました	部長の〇〇が参りました
自分を指す言葉	自分/あたし	わたくし
自分の職場等を指す言葉	うちでは	わたくしどもでは
謝罪の言葉	すいません	申し訳ございません
お待ちいただく場合	ちょっとお待ちください	少々お待ちいただけますか

(2) クッション言葉について

クッション言葉とは依頼や拒否、反論、聴きにくいことを質問する場合に添える言葉です。クッション言葉を添えることにより、命令的な印象やぶしつけな印象を和らげる効果があります。

＜クッション言葉の例＞

依頼	恐れ入りますが お手数をおかけいたしますが ご足労をおかけいたしますが お忙しいところ、申し訳ございませんが
拒否	あいにくですが 申し訳ございませんが
反論	お言葉を返すようですが おっしゃることは分かりますが
質問	失礼ですが お差し支えなければ

6. 庁内における行動

エレベーターや通路、トイレ等の庁内施設は、そのほとんどが、職員と来庁者の共用となっており、また職員が勤務する場所についても来庁者が訪問する機会が多くあります。

この環境の中で気をつけたいことは、常に来庁者をお迎えする状況になっているかをチェックすることです。

(1) 共用施設の利用について

- エレベーター、トイレ等では、来庁者を優先してください。
 - 特に、職員が一斉に休憩する時や退庁する時は、エレベーター、トイレ、喫煙所等の使用は来庁者を優先した対応を心がけましょう。
 - エレベーター内で来庁者と同乗する際には、私語だけでなく、職務上の内容であっても配慮が必要です。やむを得ずエレベーター内で会話をする場合は、声のトーンに、十分気を配りましょう。

(2) 庁舎内の通行について

- 庁舎内の通路や階段については来庁者を優先した通行を心がけてください。
 - 横一列になって通行すると、通路をふさいでしまいます。
 - 通行の際には縦一列で通行するようにしましょう。
 - ポケットに手を入れながら歩くことはやめましょう。

(3) 庁舎内での電話について

- 職員は業務上の電話（携帯電話・スマートフォンを含む）であっても、大声で話す、歩きながら話す、操作するなど他の人の迷惑になるような行為はやめましょう。
 - 来庁者に対し、歩きながらスマートフォンを操作するのは危険である旨を啓発しています。職員は厳に慎みましょう。

Ⅲ 窓口対応・電話対応の基本

1. 窓口対応

来庁者の中には、仕事の休みをとって来られる方、話にくいことの相談に来られる方、初めて来るため不安を感じている方など様々な状況の方がおられます。すべての方に親切で分かりやすい、迅速な対応をすることが基本です。

STEP 1

お出迎え

○身だしなみを整え、名札を正しく着用する。

○積極的にあいさつする。

例)「おはようございます」「こんにちは」

順番を待っている来庁者に「お待たせしました。(おはようございます)」等

○周囲の来庁者には常に注意を払う。特に迷っている様子の来庁者には声をかける。

○混雑している時の心配りは特に大切です。

例)「少々お待ちくださいませ」等の声をかける。

待ち時間が長時間になる場合は、予めどのくらいの待ち時間なのかをお知らせする。

STEP 2

用件の確認

○相手の身になって、最後まで話を聴く。

○用件を正確に把握する。

例) メモをとる、確認のため復唱する(※)、あいまいな点は質問する等

(※) 復唱するときは、個人情報に配慮すること。

STEP 3

判断する

○自分の所属で対応する内容か、他部署に取り次ぐべき内容かをすみやかに判断する。

○日頃より、他課の仕事内容を把握しておく。

○取り次ぐ場合には「たらいまわし」とならないようにする。

例) 他課に取り次ぐ場合は、取次先へ事前に電話等で確認のうえ、同った用件を取り次ぐ課に説明し、来庁者が二度説明することにならないよう配慮する。

場合によっては、担当課まで直接案内し、用件を伝える。

STEP4

用件の処理（説明）

- 分かりやすく、丁寧に話す。
- 専門用語や略語の使用は避ける。
- 話の途中や最後に相手側の理解度を確認する。
- 個人情報の取り扱いには十分に注意を払うこと（書類の取り扱い、職員間の引き継ぎ等による他者への漏洩等）。
- 来庁者の要望を受け手続する場合 ⇒ 迅速に処理
- お断りする場合、クッション言葉の使用、結論とその根拠の説明、代替案の提示等
- 周囲の職員は私語雑談、飲食等はしてはいけない。

STEP5

用件の終了

- 他に用件がないか確認する。
例）「他にご用件はありませんか」「〇〇の手続きはお済みになりましたか」
- 来庁していただいたことに感謝の気持ちをこめて、あいさつする。
例）「ありがとうございました」「お気をつけてお帰りください」
- お辞儀は一番深い最敬礼をする。

2. 電話対応

電話対応においては、お互いが見えないため、より聴き取りやすく、分かりやすい対応を心がける必要があります。また周囲の音をひろうことがあるため、周りの職員は対応者の状況を意識することが必要です。

(1) 電話の受け方

STEP 1

電話に出る

- 電話を取る前に筆記の用意をする。
- 電話が鳴った時はできるだけ迅速に出るようにする。
- 3コール以上鳴った場合は「お待たせいたしました」と言って出る。
- 自分の所属と名前を必ず名乗ること。
- 例)「(おはようございます) はい。堺市役所(〇〇区役所) △△課 ◇◇です」
- 電話の相手を確認する。
- 例)「〇〇様ですね。(いつもお世話になっております)」
- 名乗らない場合 ⇒ 「失礼ですが、どちら様でしょうか」
- 管理職の席の電話を取る場合
- 例)「はい。△△課(部) 課長(部長) 席 ◇◇です」

STEP 2

用件の確認

- 用件を伺う。あいづちの言葉を明確に話す。
- 例)「はい」「そうですか」「かしこまりました」等
- メモをとり、内容を復唱して確認する。

STEP 3

判断する(取り次ぎ)

- 指名された職員にすみやかに取り次ぐ。
- 例)「〇〇ですね、少々お待ちくださいませ」
- 指名された職員が不在の場合
- 「申し訳ございません。〇〇はただ今、席を外しております」
- 「よろしければ、ご用件をお伺いいたしますが」「戻りましたらこちらからご連絡いたします」
- 伝言を承った場合は内容を復唱する。

STEP 4

用件の処理（説明）

○簡潔にわかりやすく説明する。

○お待たせする場合

例)「確認いたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか」

1分以上お待たせするような場合

「お調べするのに少々お時間がかかりますので、こちらから改めてお電話をさせていただきますてもよろしいでしょうか」

STEP 5

電話を切る

○あいさつをする。

例)「ありがとうございました」「失礼いたします」「何かございましたら、ご連絡ください」

○相手が切ってから静かに電話を置く。

(2) 電話のかけ方

STEP 1

電話をかける前に

○相手の電話番号・所属・氏名を確認する。

○話す用件と順番とを整理しておく。

STEP 2

電話をかける

○あいさつをし、自分の所属と名前を名乗る。

例)「(おはようございます) 私、堺市役所 △△課の◇◇と申します。恐れ入りますが□□様はいらっしゃいますでしょうか」

STEP 3

用件を話す

○用件を予告し、相手の都合を伺う。

例)「恐れ入りますが、〇〇の件につきましてお伺いしたいのですが、今お時間をいただいてもよろしいでしょうか」

○用件をわかりやすく簡潔に述べる。

○述べた用件が伝わっているか確認する。

- 相手が不在で伝言を依頼した際には、自分の名前をもう一度名乗り、相手の名前を確認する。
- 例)「私、堺市役所 △△課の◇◇と申します。失礼ですが、どなた様でしょうか。お世話をおかけいたしますが、どうぞよろしくお願いいたします」

STEP 4

電話を切る

- 受話器はゆっくりと静かに置く。

3. 障害者・高齢者への対応

障害者や高齢者の方には相手の状況に応じ、その立場になって、十分配慮しましょう。

- 声かけについて
 - 声かけは直接本人に行う（介添えの方ではありません）。
 - 誘導の介助を希望されるかどうか、必ず本人の意向を確認してから誘導介助を行う。
 - 見た目では、障害があるかどうか分からない方もおられるため、コミュニケーションボードを活用する等柔軟に対応すること。
- 目の不自由な方
 - 指示語（「あちら」「これ」等）の使用を避けて点字ブロックに沿った案内や「〇〇m先にあります」などの具体的な案内をすること。
 - 案内をする時は、白い杖を持っていない手でひじを握ってもらい、半歩前をゆっくりと歩く。
 - 階段や段差の手前では「上がりです」「下りです」と声をかける。
- 耳の不自由な方
 - 顔をまっすぐに向け、口を大きく開けてゆっくりと話す（口の動きを読み取る方がいます）。
 - 筆談を利用する。
 - 手話通訳者がいる場合は応援を求める（各区地域福祉課に手話のできる聴覚相談員を配置）。
- 高齢者の方
 - 座っていただくことをおすすめする。
 - 聞こえにくい方には大きな声でゆっくりと話す（馴れ馴れしい言葉づかいをしない。個人情報の場合は声の大きさに注意する）。
 - 場合によってはメモで伝える。

障害者差別解消法

- ◆ 平成28年4月に施行された「障害者差別解消法」では、国及び地方公共団体等において不当な差別的取扱いが禁止され、合理的配慮の提供が義務づけられました。
- ◆ 庁内ホームページの障害福祉部ページに「障害を理由とする差別の解消の推進に関する堺市職員対応要領」及び「障がい理解ハンドブック」を掲載していますので参照してください。
- ◆ 障害のある方に対して、適切な対応を心がけましょう。

4. 外国人への対応

外国人の方は、市役所での手続きに不慣れの方が多いので、「やさしい日本語」を使った説明を心がけましょう。また、日本語がよく分かる方の場合にはあまりにやさしい言葉で話すと気分を害される可能性があります。相手の様子を見ながら対応していくことが必要です。

(1) 言葉づかいについて

○敬語やクッション言葉は使わず、丁寧語（です・ます）を使う。

例)「お名前をご記入いただけますでしょうか」

→「ここに名前を書いてください」

「恐れ入りますが、こちらで少々お待ちいただけますでしょうか」

→「ここで、少し待ってください」

(2) 通訳が必要な場合

○通訳が必要な場合は、通訳ボランティア派遣制度が利用できます。原則10日前までに国際課（堺市立国際交流プラザ内）に申し込みが必要です。申し込みの際には事前に通訳の内容をご相談ください。通訳内容や日程調整の結果によっては、派遣できない場合もあります。

※庁内ホームページの国際課ページに「通訳ボランティア派遣」の様式を掲載しています。

Ⅳ 整理整頓

接遇カウンターや職員の机が汚れていたり、書類が乱雑に置かれていたりすると来庁者が不審に思い、信頼感を損ないかねません。

整理整頓が行き届いている状況は、職員にとっても業務の効率性を高め、紛失等のリスクを回避できます。来庁者にとっても気持ちよく、市民満足度を高めてくれます。

□ 5Sの徹底

整理⇒必要なもの不要なものを分け、不要なものを棄てる。

整頓⇒決められた物を決められた場所に置き、いつでも取り出せる状況にする。

清掃⇒掃除をしてゴミ、汚れのない、きれいな状態を保つ。

清潔⇒清潔な状態を保つ。

習慣化⇒決められたルール、手順を正しく守る習慣を身につける。

クレーム対応編

接遇の基本編においては、市民から信頼される公平・公正な市政運営、満足度の高い行政サービスを実現するために必要な接遇の基本を示しましたが、これは最低限のルールであると言えます。実際の接遇では、様々な要因によって、クレームが発生します。こちら側のミスや不十分な対応によるもの、相手側が思い違いをされて誤解によって生じるもの、又は悪意のある不当要求のようなものがあります。発生してしまったクレームについては、その影響を最小限に抑え、早期解決を図るための対応が必要です。

市政の運営にあたって、市に寄せられるクレームは、提言・意見・要望と同じく業務改善や制度改革のための貴重な情報源であり、気づきを与えてくれるものです。その内容を反省材料あるいは提案として、真摯に受け止め、市政に生かすためのプラスの機会として捉えましょう。クレームの情報を共有することで職場改善につなげ、誠実かつ丁寧に対応する姿勢で臨むことが大切です。

しかしながら、クレームの中には、理不尽な要求や無理な要望など十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしてもなお執拗に続けられるものがあり、円滑な職務の遂行に支障をきたし、他の市民に対する行政サービスの低下、コストの増加等につながる場合があります。理不尽な要求や無理な要望に応じってしまうことで、公平・公正な職務の執行が困難になったり、暴言や暴力などにより職員の安全が脅かされたりすることがあります。そのような場合は、法令や社会秩序等に照らし公平に判断し、毅然と対応することが求められます。

I クレーム対応の基本について

1. クレームの定義

(1) クレームとは

施策や事業又は職員の行為など行政サービスに関して、不当な扱いを受けたり、損害を被ったりするなど、直接的な根拠があってなされる請求行為又はそれに対して不満感情をあらわす行為。

(2) 行き過ぎたクレームとは

市として十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしているにもかかわらず、あら探しのようなクレームを常習的に寄せる、又は執拗に抗議を繰り返す行為。

例えば、長期間若しくは長時間又は幾度にわたって同じ趣旨の主張や要求を執拗に繰り返し、乱暴な言動を伴うもの、結果的に、円滑な業務遂行に支障をきたし、他の

行政サービスの低下を招くおそれがあるもの。

行き過ぎたクレームの中には次に定義する不当要求行為や行政対象暴力も含まれます。

【不当要求行為】

違法又は公正な職務の執行を損なうことが明白な行為や暴力行為等の社会通念上相当と認められる範囲を逸脱した行為

- 面接の強要…脅迫的な言動をもって面接を強要する行為
- 正当な権利がないにもかかわらず、損害賠償等を要求する行為 等

【行政対象暴力】

暴力団等（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、総会屋及び社会運動標ぼうゴロ）又は右翼が不正な利益を得る目的で、市又は市職員を対象として行う違法又は不当な行為

2. クレーム対応の心構えについて

このクレーム対応編では、クレームの基本的な対応から行き過ぎたクレームの対応まで市として組織的に一貫性のある対応を行うことにより、職員の安全かつ公正な職務の執行を確保し、市民全体の奉仕者として、市民に信頼される公平・公正な市政運営の実現を図るための指針として基本的な対応を示します。

また、クレームはできれば「受けたくない」「またか」という気持ちから消極的な対応をしがちです。しかし、クレームを受けた際にそうした態度や表情が出てしまうと思われぬ問題の深刻化を招くおそがあります。自分がクレームの原因を引き起こしたわけではなくても、組織（堺市）を代表して聴くという心構えが必要です。

さらに、クレームを受けるということは、その組織（所属）の中に何らかの原因があることも考えられます。そのため、それらを分析、解決して改善策につなげていく職場の体制づくりが必要です。

3. クレーム対応の主体について

クレーム対応の主体は、まずその内容を聴いた担当者です。最後まで自分が組織（堺市）を代表しているという意思をもって対応することが肝要です。すぐに他の担当者へ引き継いだり、「上司を出せ」と言われたからといって安易に上司を呼んだりすることで、問題を深刻化させることもあります。

一方、受けたクレームを解決していくためには職場全体で対応することが重要であり、それを解決していく責任者は当該クレームを所管する所属長です。

クレームを受けた担当者は、上司にその内容を報告し、所属で情報を共有し、組織として対応していく必要があります。上司は対応者が孤立しないように、的確に指示し、状況によっては上司が直接対応するという判断も必要です。

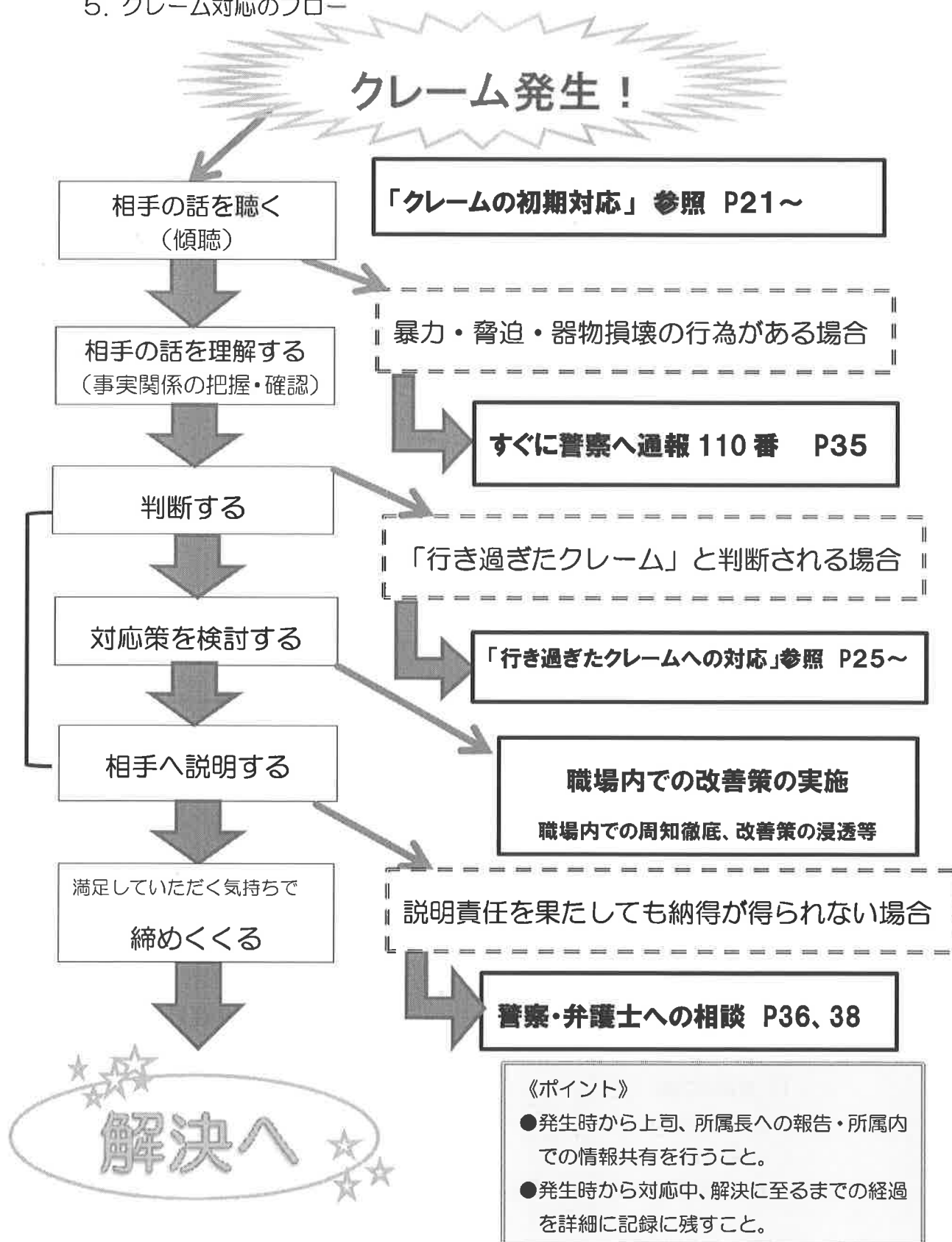
4. クレームにつながる要因と対応に失敗する原因

- ☐ 誠実さの欠如
 - 電話をたらい回しにされた。対応が遅い。
 - 話を聴いてくれない。約束を守らない。

- ☐ 説明の不備
 - 丁寧な説明がない。
 - ごまかしたような説明をする。
 - 市の考えを押し付ける。
 - 説明内容が難しすぎて理解できない。

- ☐ 感情的な対応
 - 相手のペースに乗って感情的に対応する。

5. クレーム対応のフロー



6. クレームの初期対応

クレームは内容にかかわらず初期段階での対応が重要です。初期段階で、クレームの内容を軽視したり、そんざいな対応をしたりすると、二次クレームに発展してしまうことがあります。また、内容が複雑、また長時間の対応が予想される時は、可能な限り複数職員で対応し、必ず記録を残すことが大切です。

(1) 初期対応の基本姿勢

☐ 誠意を尽くした丁寧な対応

- 嫌な顔、面倒くさそうな印象、早く片付けたい印象を与えない。
- 接遇では笑顔が基本ですが、クレーム対応では真剣な表情で。
- 言葉づかいは丁寧に。
- あいづちを打つなどの傾聴姿勢を示す。
- 相手が不快な気持ちになったことに対して「お詫び」の気持ちを示す（クレームの内容に対する謝罪とは区別する）。
- 意見をいただいていることに感謝の気持ちで聴く。

☐ 冷静かつ慎重な対応

- 感情的にならず冷静に落ち着いて対応する。
- ゆっくりと丁寧な言葉で繰り返し説明、説得に努める。

☐ 組織的な対応

- クレームは担当者だけで処理せず、所属内で共有する。
- 対応にバラつきが生じないよう、業務マニュアルや質疑応答例を所属で共有しておく。
- 所属で受けたクレームの原因を分析し、必要に応じて改善し、再発を防止する。

☐ 事実の確認

- クレームの内容をしっかりと聴き取り、相手の真意を理解する。

☐ 経過の記録

- メモをとる。(5W2H)
- 録音する。
- 対応記録をまとめ報告する。

メモのポイント

◆5W

When (日時)・・・クレームを受けた日時

事案の発生日時

Where (場所)・・・クレームを受けた場所

事案の発生場所

Who (誰が)・・・クレームを受けた担当者

相手方の名前

登場人物(利害関係者、目撃者、相談者等)

What (何を)・・・事案の内容、相手方の主張

こちら側が伝えた内容

Why (なぜ)・・・事案の発生原因

相手方の主張理由、根拠、こちら側の考えの根拠

◆2H

How to (方法)・・・どのような方法や手段がとられたのか

How many (質・量)・・・程度が把握できる数値、範囲等

(2) 初期対応のプロセス

STEP 1

迎え入れる

- 先入観を取り除き、相手の話をじっくりと聴く気持ちで臨むこと。
- 事務的な対応で早く終わらせようとししないこと。
- 感情的に話す相手に対して、同じように感情的にならないこと。

STEP 2

相手の話を聴く（傾聴）

- 相手が不快に感じてクレームにつながっていることを前提に、まずはお詫びの気持ちをもって聴くこと。
- クレームの内容を素直に受け止める気持ちをもって、うなずきやあいづちで共感を示しながら話を聴くことに専念する。途中で話を遮ったり、打ち消すような言葉を使ったりしないこと。

例)「はい」「そういうことでございましたか」

「なるほど〇〇でお困りということですね」「そうですね」など

注意すべき事項

- 「でも」「いや」「～とおっしゃいますけど」など否定的な言葉を使わない。

STEP 3

相手の話を理解する

- 相手の話の要点をメモに取り、客観的な事実を5W2Hで正確に確認し、把握すること。

例)「〇〇ということでございますね」

「〇〇とおっしゃいますと……ということでございますか」

- 相手の話を十分に聴いた後、理解を深めるために不足する情報を補うための質問をすることも必要

STEP 4

判断して説明する

- 市側の対応に落ち度やミスがある場合は、対応者自身の落ち度やミスではなくとも丁寧にお詫びをすること。
- 時間をかけて分かりやすい言葉で説明すること。
- 事実関係がその場でわからない場合や相手の要望に対してすぐに答えが出せない場合はその場で答えず、後ほど回答する旨を伝えること。

例)「私では判断いたしかねますので、後ほどご連絡させていただきます」

STEP5

満足していただく気持ちで締めくくる

- 相手が満足できる結果を示せない場合でも、誠心誠意対応すること。
- 市側の落ち度やミスによるクレームには改めてお詫びすること。

例)「このたびは〇〇の件に関しまして、私どもの不手際により、△△様には大変ご迷惑をおかけしましたこと誠に申し訳ございません」

- 市側に不手際がない場合でも相手が不快に感じられたのであれば、そのことに対してお詫びすること。

例)「このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした」

※ここでの「お詫び」は「相手に不快な思いをさせたこと、相手の真意を汲んで適切に対応する」という姿勢を示すもので、市側の落ち度や法的責任を認めたり、相手の主張どおり対応することを認めたりするものではない。

- 再発防止に向けた真摯な姿勢を示すこと。
- 善意のご指摘をいただいた場合は謝意を表すこと。
- クレームは貴重な意見をいただける機会という気持ちをもって、ご意見、ご指摘をいただいたことへの感謝の言葉を伝えて締めくくる。

例)「至らぬところをご指摘いただき（貴重なご意見を頂戴し）、誠にありがとうございます」

STEP6

改善策と周知徹底

- ルールや処理方法に問題があった場合は改善策を検討する。
- 対応の仕方（接遇や説明不足）が原因であれば、改善する。
- クレーム内容や改善策を所管課内で共有し、同様のクレームの再発を防止する。
- クレームへの対応事例を共有することで、組織としてのクレーム対応力を向上させる。

Ⅱ 行き過ぎたクレームへの対応

1. 通常のクレームと行き過ぎたクレームの違い

「行き過ぎたクレーム」とは、Ⅰの1の(2)で定義したとおり、市として十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしているにもかかわらず、あら探しのようなクレームを常習的に寄せる又は執拗に抗議を繰り返す行為のことで、適切な対応を行う必要があります。

(1) 行き過ぎたクレームの判断基準

行き過ぎたクレームであるかどうかは、次に示す「行き過ぎたクレームの判断基準となる項目」、「市側の状況に応じた判断のポイント」を参考に判断してください。

参 考

行き過ぎたクレームの判断基準となる項目

次の項目をふまえて、誠意ある対応を行っているにもかかわらず、同じ要求や主張等が続く場合は行き過ぎたクレームと判断します。

- ◆ 市として十分に説明責任を果たしているかどうか
- ◆ 市に過失や瑕疵があるかどうか
- ◆ 相手方に損害が発生しているかどうか
- ◆ 市の過失や瑕疵と相手方の損害に因果関係があるかどうか
- ◆ 相手方の要求行為・手段が適法かどうか
- ◆ 相手方の要求が執拗に繰り返されているかどうか

市側の状況に応じた判断のポイント

◆ 市に義務がない場合

市に義務が存在しないにもかかわらず、何らかの要求が繰り返される時は、基本的に行き過ぎたクレームと判断される。

◆ 市に一定の義務がある場合

市への要求内容が法的に合理性のあるものかどうか、要求の態様が適当であるかどうか判断基準となる。

◆ 市に落ち度がある場合

市に落ち度があるからといって、直ちに法的義務が発生するものではない。謝罪をするべき点は謝罪を要するが、法的義務が発生するかどうかは慎重に検討し、リーガルチェックを行った上で対応する。

(2) 行政と民間企業との相違点

地方公共団体である本市と民間企業を比較すると次のような相違点があります。

□ 権力性

地方公共団体として許認可権限等を行使する立場にあり、民間企業にはない権限があるため、不当要求行為につながるリスクが高い。

□ 適用法律

地方公務員法などにより民間企業より多くの法律上の義務が課されている。
刑法犯による公務執行妨害罪が適用され、保護される立場にある。

□ 公共性

不当要求行為について、民間企業が経営者判断により金員等で解決しても問題がないのとは異なり、公共的な立場にある地方公共団体が不当要求に対し公金を支出することは許されない。

□ 行政目的の達成

用地取得業務など一定の行政としての目的を達成するためには、関係遮断だけでは解決に至らないケースがある。

2. 行き過ぎたクレームの基本的な対応

(1) 行き過ぎたクレーム対応の基本姿勢

通常のクレームの初期対応の基本姿勢と同じですが、行き過ぎたクレームの対応の際は、特に次の姿勢に留意して臨みましょう。

□ 勇気をもって毅然とした姿勢

- 大声を出されたり、威嚇するような態度を示されたりすると、不安に感じますが、いわれなき要求には屈しないという強い姿勢で臨むこと。
弱気な態度は相手につけ入る隙を与えてしまいます。

□ 冷静かつ慎重な対応

- 感情を抑え、丁寧な言葉で繰り返し説明・説得に努めること。
- 相手が納得しなくても、こちらの考えを繰り返し説明すること。
- 相手の挑発に乗らない、また相手を挑発しないこと。
感情的な対応は新たな苦情等の原因にもなり、解決を困難にします。

□ 組織的な対応

- 所属長、上司への速やかに報告し、情報共有すること。
- 所属としての対応方針を決定すること。

□ 記録を残す

- 必ずメモをとること（5W2H）。
- 録音をすること。

(2) 行き過ぎたクレームの対応の流れとポイント

□ 対応者

- 原則として、まずは担当者が対応すること。
※可能な限り複数で対応し、一人はメモをとること。
- 所属長との面会は断ること。
※必要と判断される場合は、係長→課長補佐→課長と段階的に上司を呼んで対応すること。

□ 場 所

- 他の職員からよく見え、いつでもサポートできる場所に対応すること。

- 会議室等の個室で対応する場合は、ドアを開けておくこと。
- 対応する職員は出入口に近い位置に座るなど逃げ道を確保しておくこと。
- 机、カウンター等の上に、できるだけ物を置かないこと。
- 湯茶等の接待はしないこと。
- 相手から自宅に来るように言われても、行かないこと。

例)「業務上、ご自宅にはお伺いできません」

「面談が必要であれば、市役所でお会いします」

「お電話でお話をお伺いしますので、ご自宅には訪問いたしません」

□ 時 間

- 公務執行を妨げることになるため、長時間の対応はしないこと。

⇒対応時間の目安は予め決めておく。

- 長時間の対応が見込まれる場合は、最初に対応時間を約束すること。

例)「〇時から次の予定がありますので、〇時までならお話を伺うことができます」

「〇時になりました。これ以上お話することができませんので失礼させていただきます」

- 面談時間が長くなり、話が繰り返しとなった場合は対応を打ち切ることができる。

例)「これ以上お話しても、こちらの説明（考え）は変わりませんので、お引き取り願います」

「何度もご説明しているとおおり、〇〇の件については、市として対応いたしかねますので、ご理解ください。これで失礼させていただきます」

- 面談時間が長くなっている場合は、可能であれば対応職員を一旦呼び出し、状況を確認した上で、必要に応じて別の職員が応援し、対応を打ち切ること。

※別の職員と交代しなくても、途中で声をかけることで対応が打ち切れる場合もあるため、様子を見て声かけを行うこと。

- 対応は緊急案件でなければ可能な限り業務時間内に行うこと。

□ 相手の確認

- 相手の氏名、連絡先を確認すること。

⇒相手が名乗らない場合は対応を断ってもよい。

※相手が、「なぜ、個人情報と言わないといけないのか」などと言って名乗らない場合は、「職務を遂行する以上、お名前をおっしゃっていただけない方との面談（電話）はお断りさせていただきます」と対応を打ち切ってもよい。

○相手から職員の自宅や連絡先等プライベートなことを訊かれた場合は、「個人的なことです、お答えできません」と回答し、お断りすること。

※対応を断ることで、「対応が悪いので市長（マスコミ、議員、人事等）に言う」などと言われても毅然とした対応を変える必要はない。

□ 相手の用件、要求内容の確認

○相手の用件、要求内容をきちんと確認すること。

例）「本日は、こういったご用件でしょうか」

「具体的にご用件をおっしゃってください」

「ご用件は〇〇ですね」

○担当課が明確な場合は、事前に担当課に連絡した上で、案内すること。

⇒用件を明らかにしない時は、対応しかねることを明確に伝える。

例）「ご用件がなければ、これ以上対応させていただくことはできません。お引き取り願います」

○職員個人を誹謗中傷する発言を繰り返す場合は対応を打ち切ること。

例）「人を侮辱するような発言はおやめください」

※差別発言があった場合は、差別発言であることを指摘し、啓発に努めること。

□ 市側の意思を明確に伝達

○相手の主張する内容に対し、不用意に「できます」「上司に相談してみます」「検討してみます」などと言わないこと。⇒相手に期待を持たせる原因となる。

○対応できない内容であれば、明確に断ること。

例）「〇〇様の要求には応じられません」

「結論は、今お話ししたとおりです」

○肯定とも否定とも解される誤解を招くような曖昧な言葉は使わないこと。

例）「いいです」「結構です」

○相手が納得しなくてもこちらの考えを繰り返し説明すること。

○個人的な意見を求められても答えないこと。

○対応する側が乱暴な言葉づかいをしたり、感情的になったりしないこと。

○職員（市長や上司などを含む）に対して敬語や謙譲語を使わないこと。

○不必要な発言、不用意な発言は、相手に揚げ足を取られたり、クレームに対するさらなる口実を与えてしまったりするため、発言は必要最小限とし、無用な議論や弁解、言い逃れはしないこと。

○誤った発言をしたことに気づいたら、すぐに訂正すること。

□ 結論を急がない

- 場当たりの即答はしないこと。
- 事実確認をしないで、要求を認めたり、謝罪したりしないこと。

例)「私の一存では回答できませんので、お時間を頂戴いたします」

「責任ある回答をするためには、組織としての意思決定が必要です。即答は致しかねます」

「事実確認をしないと、この場では回答できません」

「事実を調査・確認したうえで回答いたします」

□ 市側に落ち度がある場合

- 真摯な態度で、謝罪する範囲を明確にして謝罪し、法令等に基づいた適正な手続きで解決を図ること。

例)「〇〇に関しましては大変申し訳ございませんでした」

「その件につきましては、法令等に基づき、適正に対処させていただきます」

□ 文書での回答はしない

- 文書での回答を求められても、不用意に回答しないこと。
- 文書で回答する場合は、可能な限り簡潔なものとし、事前に必ずリーガルチェックを行うこと。
- 個人名で詫言状や誓約書、念書等は作成しないこと。
- 必ず組織で意思決定し、公文書として発出すること。

例)「組織として対応しておりますので、私個人として念書を書くことはできません」

名刺は原則として渡さず、名札を見せて名乗るだけにすること。

□ 記 録

- 内容、対応状況をメモし、記録を残すこと。
- 所属や関係部署への報告の際、具体的にどういったやり取りがあったのか記録を見て確認できるよう、できるだけ詳細に記述すること。
- 特に乱暴な言動はありのままに記録すること。
- 正確な記録を残すために、録音や録画を有効に活用すること。
- 原則として相手方の同意を得て録音することとするが、同意を得ずに録音しても法的に問題はない。(※最高裁判例あり)

※警察への通報、相談、法的措置を行う場合、記録は証拠資料として有効であり、正確な日時や対応状況の記録の積み重ねが必要

○相手がこちらの対応を録画撮影しようとしたときは、断ること。

（庁舎管理規則第 7 条第 1 項第 8 号において、事務室内及び立入禁止区域を撮影する行為は許可を要する行為としており、庁舎管理者の許可を受けなければならない）

□ 引継ぎ対応

○退去後、次に訪問が予測される関係課や要求内容に関係する所管部署に対応状況を速やかに連絡すること。

□ 相手への注意・警告・退去命令

○大声を上げたりする場合は注意を促すこと（繰り返し 3 回程度）。

例）「十分聞こえますので、もう少し小さな声でお話ください」

「他の来庁者の方の迷惑になりますので、静かにお話ください」

「他の業務に支障をきたしますので、静かにお話ください」

「テーブルは叩かないでください」

「人を侮辱するような発言はやめてください」

○注意しても、大声を上げ続ける場合は、退去命令を発する事前行為として警告すること。

例）「大声を出し続ける方とはお話しできません。お引き取りください」

「このような状態が続きますと、ここから退去していただくことになります」

○警告しても、大声を上げ続ける場合は、執務室管理者又はその代理者が退去命令を発すること。

（※）堺市庁舎管理規則第 5 条に規定

○予め文書を用意しておき、相手に提示する。

例）「あなたの行為は堺市庁舎管理規則に定める禁止行為に該当しますので、退去を命じます」（3 回以上繰り返す）

予め準備しておく文例

退去命令

あなたの行為は、堺市庁舎管理規則第6条に定める禁止行為に該当しますので、同規則第11条第1項の規定により、あなたに、この施設からの退去を命じます。

庁舎管理者・執務室管理者

堺市庁舎管理規則（抜粋）

（禁止行為）

第6条 何人も、庁舎内において、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 庁舎、設備、備品、植栽等を損傷し、汚損し、又は滅失すること。
- (2) 凶器、引火又は爆発のおそれがある物その他人に危害を及ぼすおそれがある物を持ち込むこと。
- (3) 示威又はけん闘にわたる行為により執務を妨げること。
- (4) 職員に対し面会を強要し、又は乱暴な言動をすること。
- (5) 立入禁止区域に立ち入ること。
- (6) 事務室内に無断で立ち入ること。
- (7) 指定された場所以外で喫煙すること。
- (8) 座込み、立ち塞がり、練り歩き等により他人の通行を妨げること。
- (9) 物品等を放置すること。
- (10) 指定された場所以外に車両又はこれに類するものを乗り入れ、又は駐車すること。
- (11) 前各号に掲げるもののほか、庁舎管理者が庁舎の管理上支障があると認めて禁止する行為

（違反者に対する措置）

第11条 庁舎管理者は、次の各号のいずれかに該当する者及びそのおそれがある者に対し、庁舎への立入りを拒否し、許可を取り消し、又は行為の中止、退去若しくは物件の撤去を命ずることができる。

- (1) 第6条各号に掲げる行為を行う者
 - (2) 第7条第3項後段の規定により付けた条件に違反する者
 - (3) 第9条の規定による庁舎管理者の措置に従わない者
 - (4) 暴力団の利益になり、又はなるおそれがあると認める者
 - (5) 虚偽の申請その他不正の手段により許可を受けた者
 - (6) 前各号に掲げる者のほか、庁舎管理者の指示に従わない者
- 2 庁舎管理者は、前項の規定により物件の撤去を命じた場合において当該物件が撤去されないとき、又はその撤去を命ずべき相手方が判明しないときは、自らこれを撤去し、保管することができる。
- 3 庁舎管理者は、第6条に定める違反行為又は第7条第3項後段の規定により付けた条件に違反する行為により本市に損害が生じたときは、その損害の賠償を行為者に求めるものとする。

□ 通報・相談

- 退去命令を発したにもかかわらず退去しない場合や暴力行為（体を押す、胸ぐらをつかむ、物を投げる、備品などを蹴る等を含む）があった場合

→ 迷わず、110番通報すること。

「こちらは、堺市役所 本館（高層館）〇階〇〇課です。退去命令に従わず、大声を出す者がいます。直ちに出勤願います」

「こちらは、〇〇区役所 〇階〇〇課です。職員に対して暴力行為を行っている者がいます。直ちに出勤願います」

※所属の住所、電話番号などもすぐに伝えられるようにしておきましょう。

→ 警察署への緊急通報フローは P35へ

- 公正な職務の執行を損なうおそれがあり、所属だけでは解決できない事案については、速やかに所属から警察、弁護士等に相談すること。

- 具体的な金銭の要求であったり、暴力行為等におよんだりしている場合は、刑事事件化（告訴・告発）することも視野に入れて対応を検討すること。

（例）恐喝罪、脅迫罪、公務執行妨害罪、威力業務妨害罪、強要罪、不退去罪等

→ 警察署への相談フローは P36へ

- また、行政に対する不当な要求や圧力の排除、職員の違法・不当な行為等を未然に防止するための通報・相談システムなど公正な職務執行を確保する制度として、「堺市職員の公正な職務の確保に関する要綱」に基づき人事部内に相談専用電話【内線 5299】を設置しています。

詳しくは、庁内ホームページの人事部ページ「困った時の窓口」に掲載している「公正職務確保対策」を参照してください。

- 執拗に面談等を求めるなど悪質なケースに対し、平穏な業務遂行権を根拠に、証拠資料等を準備したうえで、面談等の禁止を求める仮処分を申し立てたり、不当要求に応じてしまった場合の損害賠償請求を行ったりするなど法的措置を検討する場合は、まずは市の相談弁護士へ相談すること。

※法的措置を行う場合は、弁護士への委任契約を締結する。必要に応じて大阪弁護士会民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策委員会所属弁護士へ相談することも可能

→ 弁護士等への相談フローは P38へ

組織対応の留意事項

◆速やかな報告と情報共有

- ・ 行き過ぎたクレームを受けた場合は、担当者だけで抱え込まず、速やかに上司、所属長まで報告し、所属内で共有すること
- ・ 所属長はクレーム等の内容に応じて、所管部長・局長へ報告し、他部局への影響が想定される場合は、関係部局との情報共有、連携を図ること

◆対応方針の決定・指示

- ・ 所属長は、事案に対する所属としての対応方針を速やかに決定し、関係職員に指示すること
- ・ 粗暴な言動を行う者の来庁が予想される場合は、必ず上司に報告し、対応方法及び役割分担（対応者、記録者、通報者等）を決め、ICレコーダー等で記録の準備をすること

一人で抱え込まないで

職員の皆様へ

クレーム対応は精神的に負担がかかります。

組織で対応することが大切であり、一人で抱え込まずに、必ず上司や所属長に報告・相談しましょう。

所属内の同僚の方にも遠慮せずにサポートを求めましょう。

悩んだとき、心が疲れたときは・・・

「庁内メンタルヘルス相談窓口」、「職員個人向けメンタルヘルス相談窓口」なども活用しましょう。

詳しくは庁内ホームページの労務課ページに掲載している「メンタルヘルス相談」を参照してください。

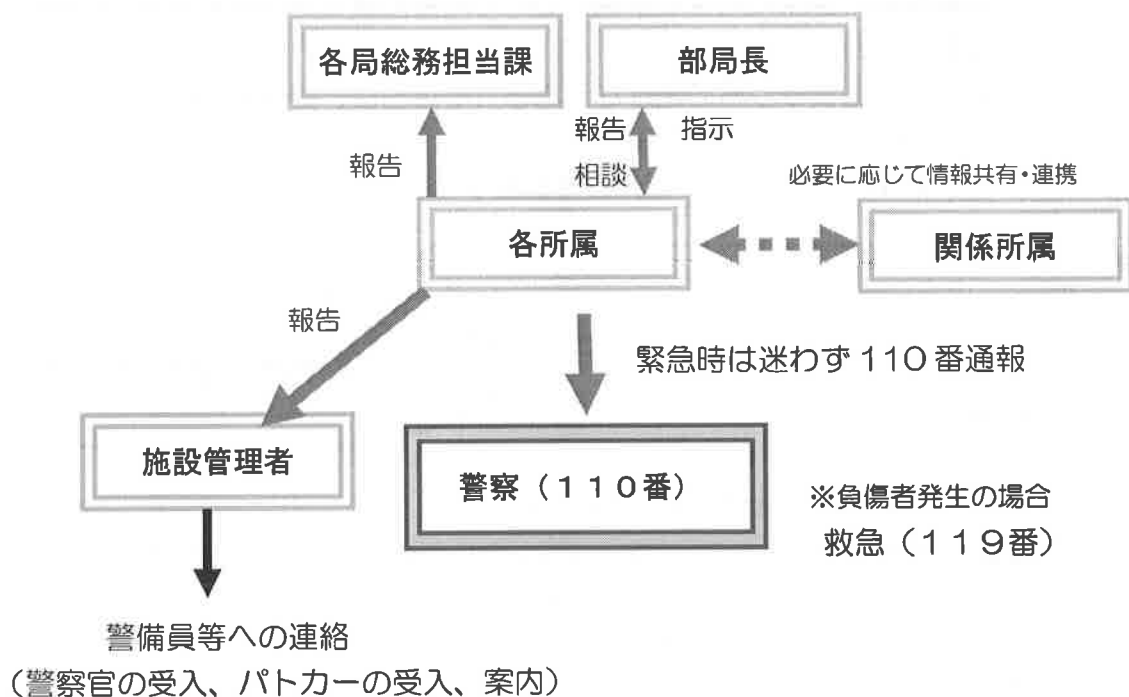
《警察への通報・相談》

緊急時

暴力をふるう・胸ぐらをつかむ・衣服や名札を引っ張る・肩を押す・机や椅子を蹴る・手続きの書類等を破り捨てる・「殺すぞ」「死ね」「家に火をつけるぞ」「家まで行くぞ」などの脅迫行為・長時間居座り退去しない・大声を出して暴れる

→ 迷わず110番通報

※状況によっては、一旦警告したうえで、それでも継続する場合は通報

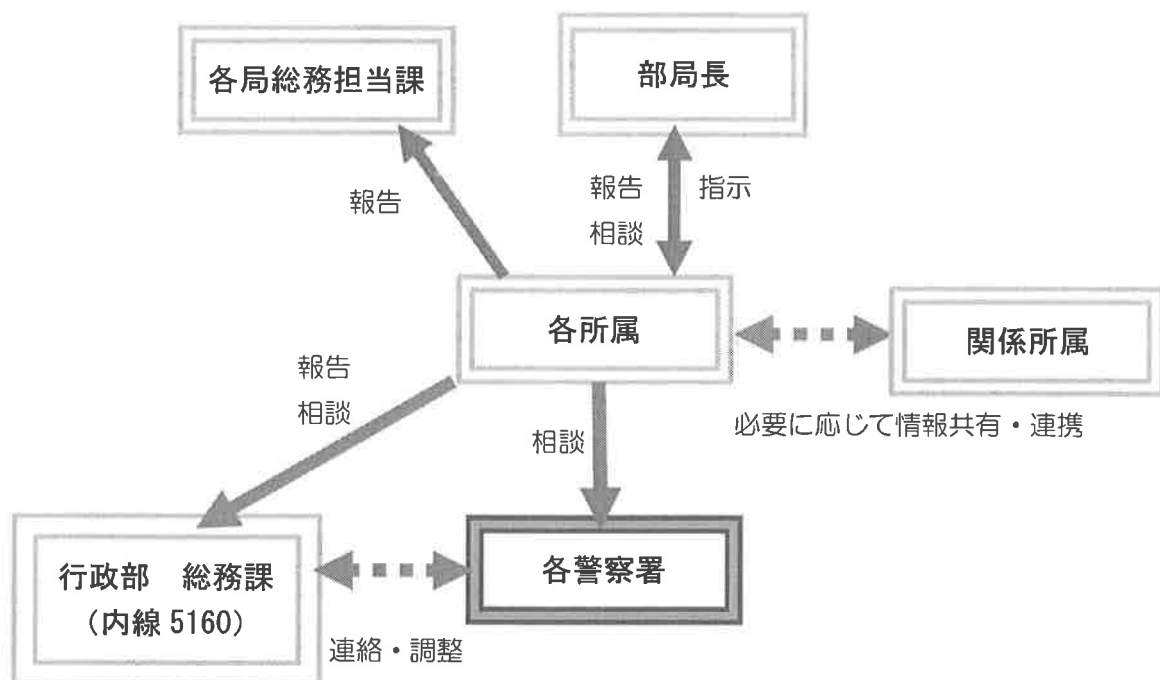


※ 相手方に暴力等が犯罪行為である旨を通告し、通報すること。

※ 警察への通報内容が危機管理監から通知されている各局危機管理担当への報告案件に該当する場合は、所属から各局危機管理担当へ報告し、各局危機管理担当から危機管理監、秘書部危機調整担当部理事（秘書部長兼任）へ報告すること（職員に負傷等があれば人事課へも報告すること）。

所管警察署への相談

具体的な金銭の要求があるなど行き過ぎた苦情等の犯罪性や対応方法の相談や刑事事件化（告訴・告発）への相談等



各所属から警察署へ相談する（した）場合は、行政部総務課まで連絡し、相談内容を報告してください。

各所属から警察署へ相談する際に、相談すべき内容かどうか、どこの窓口に相談すればよいのか不明な点がある場合は行政部総務課まで事前に相談してください。

《連絡先》

堺警察署	223-1234
北堺警察署	250-1234
西堺警察署	274-1234
中堺警察署	242-1234
南堺警察署	291-1234
黒山警察署	362-1234

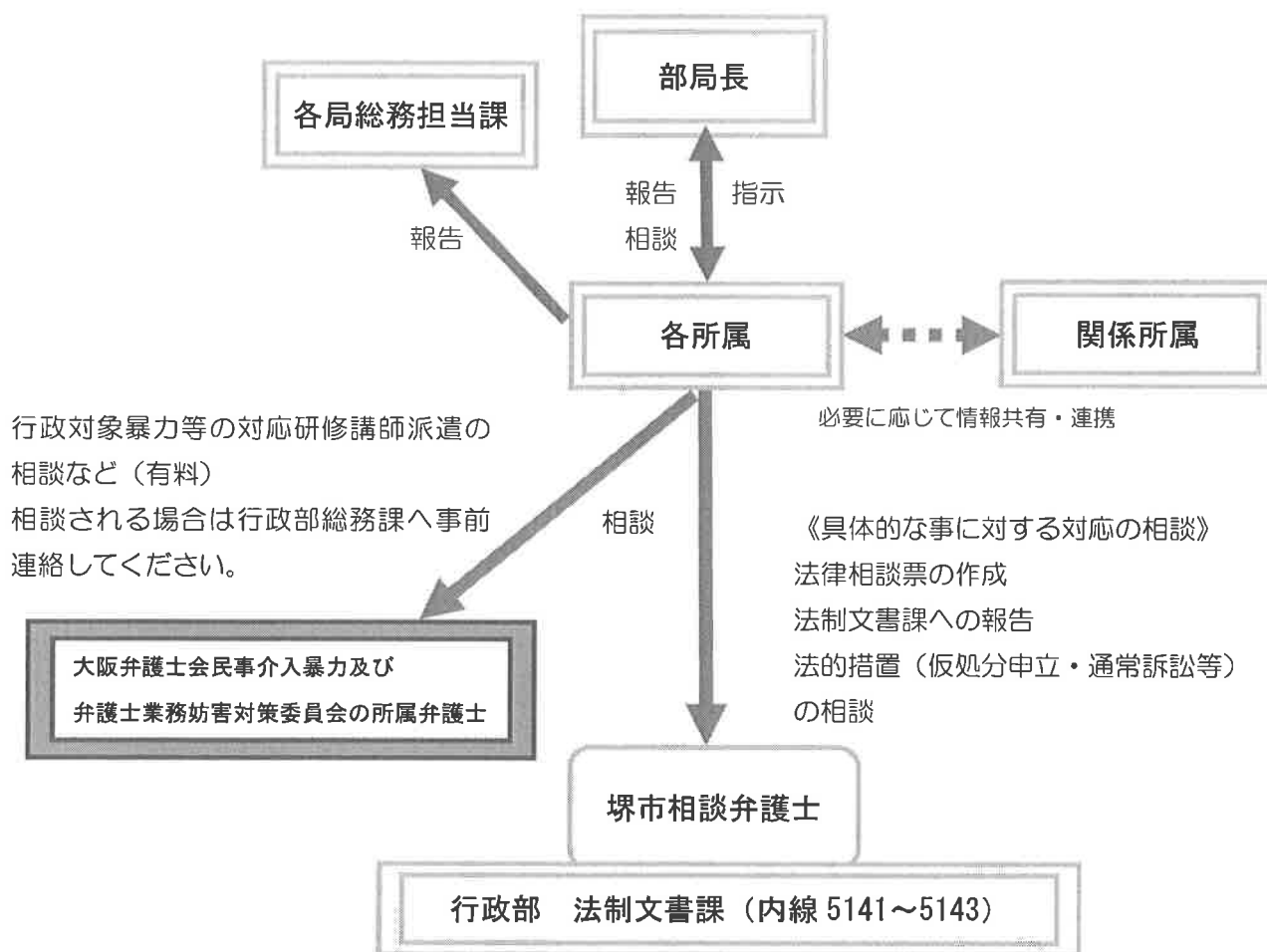
違法行為と罰則

具体的な事例	罪名	根拠	罰則
・殴る。蹴る。腕をねじる。 ・頭髪や衣服を掴んで引きずり回す。 ・身体を激しく突き又は押す。	暴行	刑法第208条	2年以下の懲役若しくは 30万円以下の罰金又は拘留 若しくは科料
・手拳、木刀等で殴打して打撲傷を負わせる。 ・執拗な無言電話等により精神疾患に陥らせる。	傷害罪	刑法第204条	15年以下の懲役又は 50万円以下の罰金
・「殺すぞ。」「家に火をつけてやる。」など本人や親族の身に危害を加えると告げ、脅す。	脅迫罪	刑法第222条	2年以下の懲役又は 30万円以下の罰金
・金品を脅し取られる。	恐喝罪	刑法第249条	10年以下の懲役
・暴行や脅迫をもって、書面にしろ、謝罪しろ（させる）、辞職しろ、告訴を取り下げろなどと要求する。	強要罪	刑法第223条	3年以下の懲役
・職務執行中の公務員に対し、暴力や脅迫で妨害する。	公務執行妨害罪	刑法第95条 第1項	3年以下の懲役若しくは禁錮 又は50万円以下の罰金
・公務員を脅迫して、有利な取り扱いを強要したり、建設業者を不当に指名させたりすることを強要する。	職務強要罪	刑法第95条 第2項	3年以下の懲役若しくは禁錮 又は50万円以下の罰金
・インターネットによる犯罪予告、爆破予告 ・虚偽の情報をインターネット上で広めた。 ・1日に数百回電話をかけ、回線をふさいだ。 ・多勢で庁舎に押しかけて、大声を出した。	威力業務妨害罪	刑法第234条	3年以下の懲役又は50万円 以下の罰金
・庁舎内の備品を投げたり、蹴ったりして破損させる。 ・ペンキで落書きする。汚物を投げる。	器物損壊罪	刑法第261条	3年以下の懲役又は30万円 以下の罰金若しくは科料
・職員や他人の名誉を棄損する記事を掲載し、頒布する。	名誉棄損罪	刑法第230条	3年以下の懲役若しくは禁錮 又は50万円以下の罰金
・立入禁止区域へ立ち入った場合で、退去に応じない場合は住居侵入罪 ・立入は適法であったが、その後退去を求めても居座り続ける場合は不退去罪	建造物侵入罪、 不退去罪	刑法第130条	3年以下の懲役又は 10万円以下の罰金
・職員が見ていない隙に、配布対象でない市の書類を無断で持ち去った。	窃盗罪	刑法第235条	10年以下の懲役又は50万 円以下の罰金
・職員が提示した市の保管文書を破り捨てた。	公用文書棄損罪	刑法第258条	3月以上7年以下の懲役

《弁護士への相談・民事的対応の相談》

弁護士への相談

行き過ぎたクレーム（具体的な金銭の要求があるなど）に対する市側の対応の妥当性の相談や執拗に面談等を求めるなど悪質なケースに対し、面談等の禁止を求める仮処分を申し立てたり、不当要求に応じてしまった場合の損害賠償請求を行ったりするなど法的措置の相談



庁内ホームページの法制文書課ページ「法制関連」の「1Q.相談弁護士への相談」を参照してください。

Ⅲクレームの共有

1. 事例の共有

各所属で発生したクレーム事案について、効果的に解決できた事案、また、対応に苦慮した事案等を全庁で共有し、クレーム対応力を向上させるため、行政部総務課から「堺市行政対象暴力対策専門部会」（資料編参照）の開催に合わせ全庁に事例照会を行います。各局（区）において日ごろから蓄積された対応記録をもとに情報提供をお願いします。情報提供に際しては、個人情報記載しないこととします。

行政部総務課で把握した事例については、本マニュアルの事例集として全庁にフィードバックします。

2. 事例の研究・協議

行政部総務課で所管する「大阪府警察・堺市連絡協議会」（資料編参照）に「堺市行政対象暴力対策専門部会」を設置しています。

事例照会により把握した対応に苦慮した（している）事例等を同専門部会に報告し、対応方法や改善策について研究・協議を行います。

研究・協議の結果や資料は、各局（区）総務担当課を経由し、全庁にフィードバックし、組織での事例共有を図り、市全体のクレーム対応力の向上を図ります。

こんな時はどうすればいいの？ と言えいいの？

想定される対応例をまとめたものです。実際に対応するときの参考にしてください。

なお、業務の特性（家庭訪問を行う業務等）によっては、そのまま当てはまらないものもあります。

◆大声を出したり、長時間居座ったりする場合

① 事前に対応時間を約束させる。

対応を始める前に、面談時間を伝える。

「対応は〇時までとさせていただきます」

② 注意を促す。

「聞こえていますので、もう少し小さな声でお話してください」

「他の来庁者の方のご迷惑になりますので（他の職員の業務に支障がありますので）、静かにお話してください」

「そのような乱暴な言葉はおやめください」

「やめていただかないと、これ以上はお話できません。よろしいですか」

「テーブルを叩くのはやめてください」

「侮辱するのはやめてください」

「対応時間が過ぎましたので、これで打ち切らせていただきます」

「これ以上はお話できません。お引き取りください（お帰りください）」

③ 退去命令の事前告知（2～3回繰り返す）

「大声を出すのをやめていただけないのであれば、ここから退去していただくことになります」

「約束の時間を過ぎていますので、お引き取りください」

「業務遂行に支障をきたしますので、お引き取りください。このような状態が続くと退去していただくことになります」

④ 執務室管理者又はその代理者による退去命令（2～3回繰り返す）

担当者ではなく執務室管理者から「あなたの行為は堺市庁舎管理規則第6条の禁止行為にあたりますので、同規則第11条の規定により、退去を命じます」（準備しておいた文書を見せる）

「退去命令に従っていただけないでしたら、警察を呼ばさせていただきます」

（大きな声で）「110番通報お願いします」

⑤ 警察（110番）へ通報

「こちらは、堺市〇〇局〇〇課の〇〇です。大声を出して、退去命令をしても退去しない者がいるので出動をお願いします」

〇時〇分から〇時〇分まで、どこで、誰（職員）に、何をしているのか警察官

へ詳細を伝えます。

なお、警察官への説明時は、住所、氏名以外の個人情報の取扱に注意すること。
警察官が来るまでは、職員や来庁者の安全を確保し、危険でないと判断される場合は、相手にそのままとどまるよう伝えましょう。

◆長時間にわたる執拗な電話がかかってくる場合

① 会話時間を約束させる。

「お話は〇時までとさせていただきます」「ご用件は簡潔にお願いします」

② 会話を打ち切る事前告知

「これ以上お話しても同じですので、電話を切らせていただきます」

「お話を伺いましたが、〇〇はできません」

「お約束の時間を過ぎましたので電話を切らせていただきます」

「前回と同様の内容でしたら、結論は変わりませんので切らせていただきます」

③ 同意を得ずに電話を切る。

「なぜ電話を一方的に切ったのか。まだ話は終わっていない」と言われた場合

「お話はすでに済んでおります。前回（先ほど、〇月〇日等）、回答したとおりですので切らせていただきます」

「何度も同じお話はできかねますので、切らせていただきます」

「お話ししたことを記録するため録音させていただきます」

※ 録音することを事前告知し、同意が得られなくても録音してもよい。録音することを伝えることで相手に対応を打ち切る場合もある。

※ あまりにも執拗な電話に対しては架電禁止の仮処分を申し立てることもできる。必ず記録を残しておく。

④ 「そんな話は聴いていない。説明も受けていない」と繰り返しかけてくる場合

「〇〇さんとの対応記録によると、私が今説明した内容（今お話しした事実）については、すでに〇年〇月〇日〇時にしております。また、それが〇回目の回答です。十分説明しておりますので、これで切らせていただきます」

⑤ 「お前の対応が悪いので人事に報告する」などと言われた場合

「まちがった対応はいたしておりません」

※ 動揺せずに冷静に対応しましょう。

※ 人事課へ連絡することが想定されるので、クレームの内容、相手の言い分等の情報を速やかに人事課へ伝えておきましょう。

◆ 家まで来るように言われたら？

「家まで謝罪に来い」「今すぐ来い」と言われたら、

⇒「職務上、ご自宅を訪問することはできません」

⇒「現時点では、その必要はないと考えます」
⇒「面談が必要であれば、市役所でお会いします」
⇒「このお電話でお話をお伺いしていますので、ご自宅には訪問いたしません」
⇒「何度おっしゃっても、訪問はいたしかねます」

「夜 10 時に来い」「日曜日に来い」と言われたら、
⇒「勤務時間外ですのでお断りします」

※過剰な行政サービスは不要

やむを得ず相手方を訪問する場合は所属長へ報告し、対応の指示を受けてから複数人で出向き、部屋の中にはできるだけ入らないようにしましょう。

◆ 上司を出せと言われたら？

「お前では話にならん。上の者を出せ」と言われたら、
⇒「担当は私です。私がお伺いします」
「お前には権限がない。責任者を出せ」「課長（部長）を出せ」と言われたら、
⇒「上司（課長、部長）は呼べません。用件は担当の私がお聴きし、必要であれば私から上司に報告いたします」
⇒「担当の私と話ができないのであればお帰りください（電話を切らせていただきます）」

NG「上司は今不在です」「上司は忙しいので会えません」

「いつなら会えるか」とさらに追及される。

※ 居留守は使わない。居留守であることが相手に分かれば、それを捉えて責められるので、さらに対応が困難となる。

課長自身が対応している場合は

⇒「私がこの件の責任者です。上司は呼べません。私におっしゃってください」
それでも強要する場合は、
⇒「これ以上強要されますと警察と相談させていただきます」

◆ 市長（副市長、局長）を出せと言われたら？

「お前に言っても、あかんわ。市長を出せ（市長につなげ）」
⇒「市長にはつなげません」「市長には会えません」
「なんでや」「市長室につれていけ」
⇒「今、お伺いしている件については、こちらでお伺いします」
⇒「市長室には、お連れすることはできません。どうぞご理解ください」

「市長室の電話番号を教えろ」「秘書課の電話につなげ」

⇒「市長室の電話番号は教えられません。ご用件については、秘書課の業務ではなく〇〇課が所管しておりますので、私が承ります」

それでも強要する場合は、

⇒「これ以上強要されますと警察と相談させていただきます」

「市長につなげないなら、議員やマスコミに言うぞ」

適正な対応をし、誠実に説明責任を果たしているのであれば、議員やマスコミに言われたとしても問題ないはず。堂々と冷静に対応すること。こちらの対応にミスや不備がある場合は必ず上司に報告し、慎重に対応すること。

⇒「ご理解いただけず残念ですが、こちら側の対応は変わりませんので、どうしても言われるというのであれば、本意ではありませんが、いたしかたありません」（できるだけゆっくりと丁寧に言う）

◆ 特定の職員との対応を求めてきたら？

「前の担当者と呼んでくれ。そうでないと話はしない」

⇒「前の担当者と呼ぶことはできません」

⇒「現在の担当者は私ですのでお話は私が伺います」

⇒「申し訳ございませんが、市役所は組織として対応しております。特定の職員の指名はできません（担当を選ぶことはできません）」

同じ課の別の職員を出せと言われたら、

不在の場合は、

⇒「不在にしておりますので私がお伺いします」

在課の場合は、

⇒「申し訳ありませんが、別の対応を行っておりますので、私がお伺いします」

⇒「本日担当させていただくのは私です。私がお伺いします」

※ 市民が特定の担当者を選ぶ権限はありません。執拗に特定の職員の対応を求める場合は、特定の職員に攻撃する可能性が高いことが想定されます。特定の職員を集中的に人格攻撃することが考えられるため、職員の安全のためにもこのような要求に対して安易な対応をしないようにしましょう。

◆ 前の担当者と対応が違うと言われたら？

「前の担当者（〇〇職員）は、～と言っていた。今聞いた話は違う。間違ったことを言うな」

例え、前の担当者が先輩職員であったとしても、簡単に認めてはならない。場合によっては、相手方が誤解により混乱を生じている可能性もあるので、可能な限り前任者と連絡をとり、相手方の誤解を解くという誠実な対応が基本である。

⇒「私が申し上げたことに間違いはございません。前任者が申し上げた事実が分かるものはございますか」

⇒「前任者の説明に分かりにくい点があったのであれば、お詫びしますが、今、私が説明した内容のとおりとなります。ご理解いただけましたでしょうか」

「前任者に今すぐ確認をとれ」

⇒「前任者に今すぐ確認することはできません」

⇒「この件は、今私が担当しております。私が責任をもって対応いたします」

※ 自分に都合の良いことしか記憶に残らない方、自分に都合の良いように情報を解釈する方、交渉の駆け引きで事実と異なることを言う方もおられます。担当者としては伝聞情報だけでは確認できないことを踏まえ、うろたえずに対応しましょう。

◆説明が納得できないと言われたら？

「そんな説明では納得できない。納得できるまで説明しろ」

納得できないと言われても、納得できるかできないかは相手の主観の問題もある。十分に丁寧かつ客観的標準的な説明を行い、説明責任を果たしているのであれば、延々と長時間説明をする必要はない。

⇒「それでは、もう一度ご説明します。～です」

⇒「ご納得いただけないと言われても、内容は今ご説明のとおりです」

⇒「資料にも記載のとおりです。お読みいただけますでしょうか（資料のとおり読みましょうか）」

制度やルールに納得できないと引き下がらない場合

⇒「制度（ルール）は今ご説明したとおりです。いくら納得できないとおっしゃっても対応は変わりません、どうぞご理解ください」（何度か繰り返す）

「そんなものは市民として認めていない。いつ誰がどうやって決めたのか」

⇒「これは、〇年〇月〇日に市として制度を変更することを決定したものです。

市民の方へも、広報やホームページなどで事前にお知らせしています」

「そんな市政はまちがっている」と市政批判、市長批判を繰り返す。

⇒「市政に対するご意見として承りますが、対応は変わりません」

◆ 文書での回答を求められたら？

「文書で説明しろ」「文書で回答が欲しい」

⇒「今まで説明したとおりです。文書での説明（回答）はいたしません」

※ 不当な要求に対して文書で説明する必要性も義務也没有せん。

不当要求行為を行う者は、何度口頭や文書で説明しても納得しないという姿勢をとることが多いですが、場合によっては、文書を出すことで納得する（解決する）こともあるため、やむを得ず文書を出す場合は、必要最小限の内容とし、その内容について弁護士相談（リーガルチェック）したうえで、所属長が承認したものを組織名で回答しましょう。

◆ 一筆かけ、謝罪文をかけ、念書を書けと言われたら？

「今、言ったことを一筆書け」「対応が悪くて迷惑をかけられた。詫び状を書け」

⇒「そのような文書は書けません」「謝罪文（念書）を書く必要はありません」

「なぜ書けないのか。責任逃れをするつもりか」

⇒「責任逃れをするつもりはありません。こちら側の考えはきちんとお話をさせていただきました」

⇒「対応が必要であれば、組織として対応いたしますので、私個人の判断で文書は書けません」

※ 個人名での約束文や謝罪文（詫び状）、念書等の書面作成要求には応じてはいけません。

◆ 名刺を欲しいと言われたら？

「あんたの名刺もらえるか」「名刺もらっといてもええか」

名刺を作成していない場合は

⇒「名刺は作っておりません。私の所属と氏名は名札のとおりです」

名刺を作成している場合でも

⇒「堺市では、所属と氏名は名札で明らかにしておりますので、（窓口の市民の方には）名刺はお渡ししていません」

※名刺を渡すと悪用されることもあるので渡さないようにし、名札を見せるだけに止めましょう。

◆ 職員の個人的なことを質問されたら？

「歳はいくつや」「家はどこや」「連絡するからお前の携帯番号教えろ」

⇒「個人的なことですのでお答えできません」

「私個人に関することは業務とは直接関係ありませんので、申し上げる必要はありません」

※ 個人の自宅や電話番号を相手方に提供することで、当該職員やその家族等に危害が及んだり、当該職員と相手方の癒着の遠因になったりしかねないため、個人的な情報の提供は厳に慎みましょう。

公務員の報酬が税金で賄われていることを理由に個人的問題についても責任があるかのように言われ、答える義務があるかのように錯覚しがちですが、職務に対する公正さと個人的問題は別です。

◆ こちらにも考えがあると言われたら？

「対応してくれないというなら、どうなっても知らんぞ。覚悟しとけ」

「そっちがそういう対応なら、こっちにも考えがある」

⇒「どういう意味でそうおっしゃっておられるのですか。冷静にお話しができないのなら、説明はこれで打ち切らせていただきます」

※ このような発言があった場合、話し合いや説明を継続する必要はありません。速やかに話し合いや説明を打ち切り、経過をまとめたうえで、所属長へ報告し、必要に応じて警察や弁護士への相談を行いましょう。

相手方が激昂し、啖呵を切っただけで、それ以上不当要求行為がなく退庁した場合は、記録を残し、情報共有のみでよい場合もあります。ただし、繰り返し来庁する場合は、警察や弁護士への相談を検討しましょう。

◆ 責任者について問われたら？

「こんな決定をしたのは誰だ。役職と名前を教えろ」「責任者の名前を教えろ」

⇒「組織での決定です。個人名を教える必要はございません」

※ 役職や個人名を教える必要性も義務もありません。

組織機関の決定であり、その職にある者が職務権限を有するのみです。

個人名を教えることは、当該個人への攻撃や執拗な面会要求、また電話に出せという要求につながりますので、慎重に対応しましょう。

◆ 庁舎内で市、市長、特定の市職員を誹謗中傷するチラシ等が配布されていたら？

- ① 堺市庁舎管理規則に基づき、ビラの配布は許可を要する行為であり、許可なくビラを配布することはできない旨を告知し、中止を求める。

（堺市庁舎管理規則第 7 条第 1 項第 1 号、同条第 5 項第 1 号）

「ビラを配布するには庁舎管理者の許可が必要です。許可はお持ちですか」

→ 直ちに庁舎管理者に連絡すること

庁舎管理者（執務室管理者）「市の業務の支障となります。（市民の方の迷惑になります。）堺市庁舎管理規則に基づき中止を求めます」

- ② 配布状況を記録（写真撮影、録音など）する。
- ③ 相手方を確認し、配布ビラを回収する。
- ④ 直ちに退去を求める。退去しない場合は警察に通報する。
- ⑤ 配布された経緯や状況、ビラの記載内容を確認し、ビラの記載内容の関係所属長は庁舎管理者と相談し、法的措置等の対応を検討する。

◆ 一方的に、機関誌や書籍が送りつけられ、購読代金を請求されたら？

- ① 開封せずに「受け取り拒否」の付箋を付して返送する。
開封してしまった場合でも、機関誌とその内容物と封筒を差出人に返送する。
- ② 購読の意思がないこと、今後送付を受け付けないことを明確に示した文書を配達証明付内容証明郵便で送付する。

※ このような事例があった場合は、警察や弁護士へ相談しましょう。

《参考様式》

取扱注意

対応記録票兼報告書

所属

担当者

内線

案件名（簡潔に）

対応日時	自 年 月 日 () 午前・午後 時 分 至 年 月 日 () 午前・午後 時 分
対応場所	〇〇課執務室内・現場 () ・その他 ()
対応方法	面会 ・ 電話
対応者	
相手方	住所 氏名（会社・組織名） 年令・性別 連絡先（電話番号等） 主訴
対応経過	
チェックポイント	☐ 暴力 ☐ 脅迫 ☐ 面会要求 ☐ 書面

対応	☐ 所属長報告 ☐ 局総・関係課報告 ☐ 警察通報・相談 ☐ 弁護士相談（法制文書課相談） ☐ 総務課報告 ☐ 経過観察
----	---

資料編

堺市庁舎管理規則

(趣旨)

第1条 この規則は、別に定めがあるもののほか、庁舎における秩序の維持、美観の保持及び災害の防止その他庁舎の管理について必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この規則において「庁舎」とは、本市の事務又は事業の用に供する建物及びその附属施設並びにこれらの敷地で市長の管理に属するもの（公の施設を除く。）をいう。

(庁舎管理者)

第3条 庁舎の管理に関する事務は、総務局長が統括する。

2 庁舎の管理を行わせるため、庁舎ごとに庁舎管理者を置く。

3 庁舎管理者は、次表の左欄に掲げる区分に応じ、それぞれ同表右欄に定める職にある者をもって充てる。

区 分	職
本庁舎(堺区役所を含む。)	総務課長
区役所の庁舎(堺区役所及び南区役所を除く。)	企画総務課長
南区役所の庁舎	南区役所総務課長
三国ヶ丘庁舎	法人諸税課長
消防局庁舎	消防局総務課長
消防署庁舎(消防分署及び消防出張所の庁舎を含む。)	当該消防署の長
その他の庁舎(事業所の施設を含む。)	当該庁舎を所管する組織又は事業所の長

4 庁舎管理者は、その所管する庁舎について、次に掲げる事項を行う。

(1) 秩序の維持及び美観の保持に関すること。

(2) 火災、盗難その他災害の防止に関すること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、庁舎の管理に関すること。

(管理補助者)

第4条 庁舎管理者を補佐させるため、管理補助者を置く。

2 管理補助者は、庁舎管理者がその所属職員のうちから指名する。

3 管理補助者は、庁舎管理者に事故があるとき、又は庁舎管理者が欠けたときは、その職務を代理する。

(執務室管理者)

第5条 庁舎管理者は、庁舎内の事務室(会議室、書庫その他これらに類するものを含む。以下同じ。)に、必要に応じて執務室管理者及びその代理者を置くことができる。

2 執務室管理者は、その管理する事務室において、第3条第4項各号並びに第11条第1項及び第2項に規定する事務に従事する。

3 第1項に規定する代理者は、執務室管理者に事故があるとき、又は執務室管理者が欠けたときは、その職務を代理する。

(禁止行為)

第6条 何人も、庁舎内において、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 庁舎、設備、備品、植栽等を損傷し、汚損し、又は滅失すること。
- (2) 凶器、引火又は爆発のおそれがある物その他人に危害を及ぼすおそれがある物を持ち込むこと。
- (3) 示威又はけん騒にわたる行為により執務を妨げること。
- (4) 職員に対し面会を強要し、又は乱暴な言動をすること。
- (5) 立入禁止区域に立ち入ること。
- (6) 事務室内に無断で立ち入ること。
- (7) 指定された場所以外で喫煙すること。
- (8) 座込み、立ち塞がり、練り歩き等により他人の通行を妨げること。
- (9) 物品等を放置すること。
- (10) 指定された場所以外に車両又はこれに類するものを乗り入れ、又は駐車すること。
- (11) 前各号に掲げるもののほか、庁舎管理者が庁舎の管理上支障があると認めて禁止する行為（許可を要する行為）

第7条 庁舎内において、次の各号のいずれかに該当する行為（行政財産の目的外使用の許可を要する行為を除く。）をしようとする者は、あらかじめ庁舎管理者の許可を受けなければならない。許可を受けた事項を変更しようとするときも、同様とする。

- (1) 文書又は物品を配布する行為
 - (2) 寄附又は署名を集める行為
 - (3) 物品の販売又は宣伝、保険の勧誘その他これらに類する行為
 - (4) 集会を開き、又は集団で庁舎に入る行為
 - (5) 工作物、設備（配線、配管等を含む。）、物品等を設置する行為
 - (6) コンロ、ストーブその他火気を使用する行為
 - (7) 旗、のぼり、ポスター、プラカードその他これらに類するものを掲出する行為
 - (8) 事務室内及び立入禁止区域内を撮影する行為
 - (9) 前各号に掲げるもののほか、庁舎管理者が庁舎の管理上必要があると認めて別に定める行為
- 2 前項の許可を受けようとする者は、堺市庁舎使用等許可申請書（様式第1号）に庁舎管理者が必要と認める書類を添付して、庁舎管理者に申請しなければならない。ただし、庁舎管理者が庁舎の管理上緊急かつやむを得ないと認めるときは、この限りでない。
- 3 庁舎管理者は、前項の規定による申請があった場合は、その内容を審査し、適当と認めるときは、堺市庁舎使用等許可通知書（様式第2号）により申請者に通知するものとする。この場合において、庁舎の管理上必要があると認めるときは、第1項の許可に条件を付けることができる。
- 4 庁舎管理者は、事務処理上特に必要があると認めるときは、前2項の規定にかかわらず、別に様式を定めることができる。
- 5 庁舎管理者は、次の各号のいずれかに該当するときは、第2項の規定による申請に係る行為を許可しないものとする。
- (1) 本市の業務に支障があると認めるとき。
 - (2) 来庁者の迷惑となるおそれがあると認めるとき。
 - (3) 庁舎、設備、備品、植栽等を損傷し、又は汚損するおそれがあると認めるとき。

- (4) 反社会的な活動を行う団体の行為であると認めるとき。
- (5) 特定の宗教的又は政治的見解に加担するおそれがあると認めるとき。
- (6) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあると認めるとき。
- (7) その行為が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第７７号）第２条第２号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）の利益になり、又はなるおそれがあると認めるとき。
- (8) 前各号に掲げる場合のほか、庁舎管理者が庁舎管理上支障があると認めるとき。

（適用除外）

第８条 次に掲げる行為については、前２条の規定を適用しない。

- (1) 本市が発注した工事、委託業務等の履行として行う行為（契約上必要な行為に限る。）
- (2) 本市職員その他の公務員が公務の一環として行う行為（庁舎管理者が特に許可が必要であると指定するものを除く。）

（管理上の措置）

第９条 庁舎管理者は、庁舎の管理上必要があると認めるときは、次の措置をとることができる。

- (1) 庁舎に出入りしようとする者について、その者の氏名、出入りの目的、持ち物又は搬入品の内容等必要な事項を明らかにさせること。
- (2) 庁舎の全部又は一部について、立入りを制限し、又は出入口を限定すること。

（職員等の協力義務）

第１０条 職員及び許可を受けて庁舎を使用する者は、庁舎の管理について、公務の適正かつ円滑な執行を確保するため、庁舎管理者及び執務室管理者の指示に従うとともに、その措置に積極的に協力しなければならない。

（違反者に対する措置）

第１１条 庁舎管理者は、次の各号のいずれかに該当する者及びそのおそれがある者に対し、庁舎への立入りを拒否し、許可を取り消し、又は行為の中止、退去若しくは物件の撤去を命ずることができる。

- (1) 第６条各号に掲げる行為を行う者
 - (2) 第７条第３項後段の規定により付けた条件に違反する者
 - (3) 第９条の規定による庁舎管理者の措置に従わない者
 - (4) 暴力団の利益になり、又はなるおそれがあると認めるとき
 - (5) 虚偽の申請その他不正の手段により許可を受けた者
 - (6) 前各号に掲げる者のほか、庁舎管理者の指示に従わない者
- ２ 庁舎管理者は、前項の規定により物件の撤去を命じた場合において当該物件が撤去されないとき、又はその撤去を命ずべき相手方が判明しないときは、自らこれを撤去し、保管することができる。
- ３ 庁舎管理者は、第６条に定める違反行為又は第７条第３項後段の規定により付けた条件に違反する行為により本市に損害が生じたときは、その損害の賠償を行為者に求めるものとする。

（事故の届出及び通報）

第１２条 次に掲げる者は、直ちに庁舎管理者に届け出、又は通報しなければならない。

- (1) 庁舎、設備備品、植栽等を損傷し、汚損し、又は滅失した者及びこれらの損傷、汚損、又は滅失を発見した者

- (2) 庁舎内において遺失物を拾得した者
- (3) 庁舎内において物件の損壊等の被害又は盗難その他の犯罪行為に遭った者及びこれらを見聞きした者
- (4) 庁舎内において不審物又は不審者を見かけた者
- (5) 庁舎内において病者、負傷者等を見かけた者
- (6) 庁舎内において火災を発見し、又はその兆候を見かけた者
(委任)

第13条 この規則に定めるもののほか、庁舎の管理について必要な事項は、総務局長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この規則は、公布の日から施行する。

(堺市庁舎使用規則の廃止)

- 2 堺市庁舎使用規則（昭和25年規則第1号）は、廃止する。

附 則(平成25年3月26日規則第32号)

この規則は、平成25年4月1日から施行する。

附 則(平成25年11月29日規則第156号)

この規則は、平成26年1月1日から施行する。

附 則(平成25年7月14日規則第71号)

この規則は、堺市市税事務所設置条例の一部を改正する条例（平成29年条例第33号）第1条の規定の施行の日から施行する。

附 則(平成30年3月30日規則第10号)

この規則は、平成30年4月1日から施行する。

附 則(令和2年10月30日規則第83号)

(施行期日)

- 1 この規則は、令和2年11月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この規則の施行の際、この規則による改正前の堺市庁舎管理規則の様式に関する規定により作成され、現に保管されている帳票については、当分の間、この規則による改正後の堺市庁舎管理規則の様式に関する規定による帳票とみなして使用することができる。

附 則(令和3年3月31日規則第42号)

この規則は、令和3年4月1日から施行する。

堺市庁舎使用等許可申請書

年 月 日

庁舎管理者 殿

申請者 住所（所在地）

ふりがな

氏名（名称）

ふりがな

（代表者氏名）

生 年 月 日

（代表者の生年月日）

電 話 番 号

堺市庁舎管理規則第7条第2項の規定により、次のとおり許可を受けたいので申請します。なお、許可を受けた場合は、堺市庁舎管理規則の規定、許可条件等に違反することのないようにします。

使用目的													
使用場所													
使用日時	<table border="0"> <tr> <td>年</td><td>月</td><td>日</td><td>午前・午後</td><td>時</td><td>分から</td> </tr> <tr> <td>年</td><td>月</td><td>日</td><td>午前・午後</td><td>時</td><td>分まで</td> </tr> </table>	年	月	日	午前・午後	時	分から	年	月	日	午前・午後	時	分まで
年	月	日	午前・午後	時	分から								
年	月	日	午前・午後	時	分まで								
使用人員	人												
使用の概要													
使用責任者	<table border="0"> <tr> <td>氏名</td> <td>連絡先電話番号</td> </tr> </table>	氏名	連絡先電話番号										
氏名	連絡先電話番号												
その他													
確認事項	☐ 堺市暴力団排除条例に基づき、庁舎の利用が暴力団の利益となる活動に該当すると認められるときは、使用を許可されず、許可を取り消されても異議のないことを誓約します。 ☐ 庁舎内では、堺市庁舎管理規則を遵守します。												

注意

- 1 申請者が自署しない場合又は法人である場合は、記名押印をしてください。
- 2 庁舎管理者等から指示のあった場合には、必要書類（図面、計画書その他指示のある書類）を添付し、又は提示すること。
- 3 使用目的以外の用途で使用した場合は、許可を取り消します。
- 4 職員又は警備員の指示に従うこと。
- 5 使用時間中、使用部分の秩序の維持を行い、使用後は後始末を完全に行い原状に復すること。
- 6 堺市庁舎管理規則のほか、この使用に係る要綱等の定めがある場合には、その内容に従うこと。
- 7 団体申請の場合は、役員名簿等の提出を求めることがあります。
- 8 「確認事項」欄は、該当することを確認した上で、□にレ印を付してください。
- 9 堺市暴力団排除条例に基づき、申請内容等の確認のため必要に応じて、関係機関に申請者の住所、氏名等申請書に記載されている情報を提供することがあります。

堺市庁舎使用等許可通知書

年 月 日

様

庁舎管理者

年 月 日付けで申請のあった庁舎の使用等について、次のとおり条件を付けて許可します。

使用目的及び 使用内容	
使用場所	
使用日時	年 月 日 午前・午後 時 分から 年 月 日 午前・午後 時 分まで
使用人員	人
許可条件	

大阪府警察・堺市連絡協議会規約

(設置)

第1条 大阪府警察及び堺市は、相互に連絡し、又は協議し、もって円滑な行政の遂行に資することを目的として、大阪府警察・堺市連絡協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

(構成)

第2条 協議会は、会長、副会長及び委員をもって構成する。

2 会長、副会長及び委員は、別表第1に掲げる者をもって充てる。

3 会長に事故があるときは、副会長がその職務を代理する。

(会議)

第3条 協議会の会議は、定例会及び臨時会とする。

2 定例会は年1回、臨時会は必要の都度開催する。

3 定例会は、大阪府警察及び堺市の双方の会長が輪番により招集し、議事を主宰する。

4 臨時会は、会議の開催を必要と認める会長が招集し、議事を主宰する。

5 臨時会の委員の招集は、議事に必要な委員のみとすることができる。

6 会長は、必要があると認めたときは、委員以外の者に対し、協議会への出席を求めることができる。

(議案)

第4条 協議会への議案の提起は、定例会においては大阪府警察及び堺市の双方の会長が、臨時会においては会議の開催を必要と認める会長が行うものとし、協議した結果については、双方とも最大限に尊重するものとする。

(幹事会)

第5条 協議会に提起される議案について事前に検討し、又は協議するため、協議会に幹事会を置く。

2 幹事会は、幹事長、副幹事長及び幹事で構成する。

3 幹事長、副幹事長及び幹事は、別表第2に掲げる者をもって充てる。

4 幹事長に事故があるときは、副幹事長がその職務を代理する。

5 幹事会の会議については、第3条の規定を準用する。この場合において、「協議会」とあるのは「幹事会」と、「会長」とあるのは、「幹事長」と、「委員」とあるのは「幹事」と読み替えるものとする。

6 幹事長は、幹事会において検討・協議した結果を、その都度それぞれの会長に

報告するものとする。

(専門部会)

第6条 協議会に提起される議案について専門的見地から検討し、又は協議するため、協議会に専門部会（区役所部会を含む。以下同じ。）を置くことができる。

2 専門部会の組織及び運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

(庶務)

第7条 協議会及び幹事会の庶務は、大阪府警察にあっては堺市警察部において、堺市にあっては総務局行政部総務課において行う。

附 則

この規約は、平成11年10月15日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成12年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成14年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成15年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成16年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成17年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成17年8月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成18年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成19年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成19年7月25日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成20年4月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成20年10月1日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 21 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 21 年 10 月 20 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 22 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 23 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 24 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 25 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 26 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 27 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 28 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 29 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 30 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、平成 31 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、令和 2 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、令和 3 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、令和 3 年 7 月 1 日から効力を生ずる。

附 則

この規約は、令和 4 年 4 月 1 日から効力を生ずる。

別表第 1

協 議 会 構 成

	大 阪 府 警 察	堺 市
会 長	堺市警察部長	総務局長
副 会 長	堺警察署長	堺区長
	堺市警察部総務課長 犯罪対策戦略本部副本部長 北堺警察署長 西堺警察署長 中堺警察署長 南堺警察署長	中区長 東区長 西区長 南区長 北区長 美原区長
	黒山警察署長 総務部調査官 警務課調査官（企画担当）	市長公室秘書部長 危機管理室長 ICTイノベーション推進室長
委 員	生活安全部調査官 地域部調査官 刑事部調査官 交通部調査官	泉北ニューデザイン推進室長 総務局行政部長 財政局財政部長 市民人権局市民生活部長
	警備部調査官	文化観光局観光部長 環境局カーボンニュートラル推進部長 健康福祉局生活福祉部長 子ども青少年局子ども青少年育成部長 産業振興局産業戦略部長 建築都市局都市計画部長 建設局土木部長 消防局総務部長 上下水道局サービス推進部長 教育委員会事務局総務部長

幹事会構成

- 60 -

堺市行政対象暴力対策専門部会要領

(設置)

第1条 大阪府警察・堺市連絡協議会規約第6条2項の規定に基づき、暴力団等（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、総会屋等及び社会運動等標ぼうゴロをいう。以下同じ。）又は右翼による不法・不当事案を予防し、又は排除するため、堺市行政対象暴力対策専門部会（以下「本会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 本会は、市域における次に掲げる事業を行う。

- (1) 暴力団等又は右翼に関する情報交換、研究、研修及び共助の総括
- (2) 警察、自治体等の行う暴力団排除活動への積極的な協力の総括
- (3) その他、本会の目的達成に必要な事業

(構成)

第3条 本会は、部会長、副部会長及び委員をもって構成する。

- 2 部会長、副部会長及び委員は、別表第1に掲げる者をもって充てる。
- 3 部会長に事故があるときは、副部会長がその職務を代理する。

(顧問、参与)

第4条 本会に顧問及び参与を置くことができる。

- 2 顧問及び参与は、別表第2に掲げる者をもって充てる。
- 3 顧問及び参与は、必要に応じて会議に出席し、助言及び指導を行う。

(会議)

第5条 本会の会議は、部会長が招集し、議事の進行を行う。

- 2 会議は、必要により専門的な知識を有する者を出席させることができる。
- 3 本会は、必要に応じて開催するものとする。

(報告)

第6条 部会長は、本会において検討、協議した結果を、それぞれの幹事長に報告するものとする。

(秘密の保持)

第7条 構成員は、本会の秘密事項はもとより、構成員相互間における秘密についてもこれを厳守しなければならない。

(区役所部会)

第8条 区の区域（以下この条において「区域」という。）における行政対象暴力への対策を迅速、的確に推進するため、各区に行政対象暴力対策区役所部会（以下「区役所部会」という。）を設置する。

2 区役所部会は、次に掲げる事業を行う。

- (1) 区域内における暴力団等又は右翼に関する情報交換、研究、研修及び共助
 - (2) 区域内における警察、自治体等の行う暴力団排除活動への積極的な協力
- 3 区役所部会は、部会長、副部会長及び委員をもって構成する。
- (1) 部会長及び副部会長は、別表第3に掲げる者をもって充てる。
 - (2) 委員は、各区役所の総務担当課長がその所属職員のうちから選任する者及び各区域を所管する警察署の暴力犯係長がその所属職員のうちから選任する者をもって充てる。
 - (3) 部会長に事故があるときは、副部会長がその職務を代理する。

4 区役所部会の部会長は、区役所部会において検討し、又は協議した結果を、必要に応

じて本会の部会長に報告するものとする。

5 区役所部会の庶務は、各区役所の総務担当課及び各区域を所管する警察署の暴力犯係において行う。

(庶務)

第9条 本会の庶務は、堺市行政部総務課及び堺市警察部において行う。

(補則)

第10条 この要領に定めるもののほか、事業実施に関し必要な事項は会長が定める。

附 則

この要領は、平成17年8月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成18年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成19年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成19年7月25日から実施する。

附 則

この要領は、平成20年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成21年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成22年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成23年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成25年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成26年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和3年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和3年7月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から実施する。

「堺市行政対象暴力対策専門部会」構成

	所 属	役 職
部 会 長	総務局	行政部長
副部会長	堺警察署	刑事課長
副部会長	財政局	契約部長
	北堺警察署	刑事課長
	西堺警察署	刑事課長
	中堺警察署	刑事課長
	南堺警察署	刑事課長
	黒山警察署	刑事課長
	市長公室	秘書課参事(総務・渉外担当)
	危機管理室	危機管理課長
	ICTイノベーション推進室	ICT政策担当課長
	泉北ニューデザイン推進室	企画推進担当課長
	総務局	行政部総務課長
	総務局	人事部参事(公正職務確保担当)
	財政局	契約部契約課長
	市民人権局	市民生活部市民人権総務課長
委 員	文化観光局	観光部観光企画課長
	環境局	カーボンニュートラル推進部環境政策課長
	健康福祉局	生活福祉部健康福祉総務課長
	子ども青少年局	子ども青少年育成部子ども企画課長
	産業振興局	産業戦略部産業企画課長
	建築都市局	都市計画部建築都市総務課長
	建設局	土木部建設総務課長
	堺区役所	企画総務課長
	中区役所	企画総務課長
	東区役所	企画総務課長
	西区役所	企画総務課長
	南区役所	総務課長
	北区役所	企画総務課長
	美原区役所	企画総務課長
	消防局	総務部総務課長
	上下水道局	サービス推進部事業サポート課長
	教育委員会事務局	総務部総務課長

別表第2

「堺市行政対象暴力対策専門部会」顧問・参与構成

顧 問	(財)大阪府暴力追放推進センター 専務理事
	大阪弁護士会民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策委員長
	第五方面本部 刑事担当管理官
	府警本部捜査第四課 管理官

参 与	大阪弁護士会民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策副委員長
	府警本部捜査第四課暴力団対策室 暴力団排除対策担当補佐

別表第3

1 堺区役所部会

部 会 長	堺区役所企画総務課長
副部会長	堺警察署暴力犯係長、堺区役所企画総務課長補佐

2 中区役所部会

部 会 長	中区役所企画総務課長
副部会長	中堺警察署暴力犯係長、中区役所企画総務課長補佐

3 東区役所部会

部 会 長	東区役所企画総務課長
副部会長	黒山警察署暴力犯係長、東区役所企画総務課長補佐

4 西区役所部会

部 会 長	西区役所企画総務課長
副部会長	西堺警察署暴力犯係長、西区役所企画総務課長補佐

5 南区役所部会

部 会 長	南区役所総務課長
副部会長	南堺警察署暴力犯係長、南区役所総務課長補佐

6 北区役所部会

部 会 長	北区役所企画総務課長
副部会長	北堺警察署暴力犯係長、北区役所企画総務課長補佐

7 美原区役所部会

部 会 長	美原区役所企画総務課長
副部会長	黒山警察署暴力犯係長、美原区役所企画総務課長補佐

弁護士相談するときは？

各課の業務遂行上の法的問題に対して紛争を未然に防止するため、7事務所において法律相談をすることができます。相談するときは、次の手順をお願いします。

◆相談する前に◆

1. 法律相談票（弁護士提出用）を作成します。相談したい事件の概要、関係法令、相談要旨等を整理して、記載してください。なお、弁護士によっては、法律相談票以外に「事前」に各種参考資料の送付も求められる方がいます。資料を事前送付するか、当日持参とするか等は、各法律事務所に御相談下さい。
2. 相談したい弁護士事務所に電話で予約します。 ⇒ [相談弁護士事務所一覧](#)
3. 作成した法律相談票と関係資料を弁護士に送付又は持参してください。

◆相談した後は…◆

1. 相談前に作成した法律相談票（弁護士提出用）の内容を、法制文書課長提出用の法律相談票に転記します。
2. 「回答要旨」の欄に相談事項に対する弁護士の回答の要旨を記入し、2ページ目のアンケートにお答えください。
3. 作成した法律相談票の電子データを法制文書課あて送付してください。

相談弁護士事務所 一覧

各課の業務遂行上の法的問題に対して紛争を未然に防止するため、7事務所において法律相談をすることができます。

■ 俵法律事務所（担当：小川弁護士、井川弁護士） [地図](#)

住所 〒533-0033

大阪市東淀川区東中島1丁目21番33号 俵ビル2階

電話番号 06-6323-6700

FAX 番号 06-6323-5510

■ 菅原茂法律事務所（担当：菅原弁護士） [地図](#)

住所 〒590-0075

堺市堺区南花田口町2丁3番20号 三共堺東ビル6階

電話番号 072-233-5200

FAX 番号 072-233-5205

■ 竹林・畑・中川・福島法律事務所（担当：竹林弁護士、中川弁護士） [地図](#)

住所 〒530-0047

大阪市北区西天満6丁目7番2号 新日本梅新ビル3階

電話番号 06-6365-1097

FAX 番号 06-6365-1296

■ 福岡勇法律事務所 [地図](#)

住所 〒590-0946

堺市堺区熊野町東4丁4番19号 平成ビル 6階 602号

電話番号 072-222-8172

FAX 番号 072-222-8173

■ 大阪本町法律事務所（担当：比嘉弁護士） [地図](#)

住所 〒541-0053

大阪市中央区本町3丁目5番7号 御堂筋本町ビル 2階

（地下鉄御堂筋線 本町駅 C階段 3番出口）

電話番号 06-4705-2882

FAX 番号 06-4705-2687

■ 筒井豊法律事務所 地図

住所 〒541-0045

大阪市中央区道修町3丁目4番11号 新芝川ビル 2階 201号

電話番号 06-6221-5355

FAX 番号 06-6221-5356

■ あしのは法律事務所（担当：大仲弁護士）地図

あしのは法律事務所における相談内容は、刑事事件（個別的な事案を除き、全庁的に影響を及ぼす案件が対象となります。）に係るものに限りします。

法律相談を希望するときは、必ず法制文書課と事前調整してください。

住所 〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目12番17号 梅田スクエアビルディング14階

電話番号 06-6147-9712

FAX 番号 06-6147-9713

法律相談票

相談日時	平成 年 月 日 ()		
相談課		相談 弁 護 士	弁 護 士
相談者氏名			
(所属)			
件 名			
事件の相手方		事件発生年月日	平成 年 月 日
事 件 の 概 要			
関係 法令		関係 判例	
相 談 要 旨			
回 答 要 旨			
備 考			

【 弁護士提出用 】

法律相談票

相談日時	平成 年 月 日 () 時 から 時 まで		
相談課			相談 弁 護 士
相談者氏名			
(所属)			
件 名			
事件の相手方		事件発生年月日	平成 年 月 日
事 件 の 概 要			
関係 法令		関係 判例	
相 談 要 旨			
回 答 要 旨			
備 考			

※ 相談弁護士の回答要旨も記入してください。

【 法制文書課長提出用 】

法 律 相 談 票

(裏 面)

○ 法律相談に係るアンケート

1 今回の法律相談は、業務に役立ちましたか？

ア 役立った イ どちらともいえない ウ 役立たなかった

2 ご意見等があればご自由にお書きください。

--

ご協力ありがとうございました。

堺市職員のための市民対応マニュアル

令和5年3月改訂

【所管】

市長公室 広報部 市政情報課

総務局 行政部 総務課

総務局 人事部 人事課 人材開発課

