

## 上下水道局における職員の不適切な職務遂行を踏まえた 組織変革のための取組について

堺市上下水道局では、職員の不適切な職務遂行を踏まえた組織変革のための取組について次のとおり公表します。

同局では、令和 5 年 3 月 22 日（水）に一部報道において、本市施工の水道工事に係る不適切支出疑惑について記事が掲載されたことを踏まえて、局内で事実関係の確認等を目的とした調査を実施し、同年 6 月 30 日（金）に「浅香山町 3 丁ほか配水管布設工事等に関する調査報告書」を公表しました。

その上で、調査で明らかになった不適切な職務遂行について、原因や問題点等を検証し、徹底的な組織変革のもと、公平・公正な職務遂行を確保するため、同年 7 月 14 日（金）に、同局内に上下水道局組織改革等推進委員会（以下、委員会）を設置しました。

このような事案を二度と発生させない、失ってしまった信頼を回復するという強い決意のもと、組織風土と職員意識の改革を断行し、公平・公正な職務遂行を確保することができる組織の変革に取り組みます。

### 1 堺市上下水道局組織変革宣言（別紙 1）

組織風土や職員意識の改革を断行し、公平・公正な職務遂行を確保することができる組織への変革を上下水道事業管理者が宣言したものです。

### 2 不適切な工事契約等に関する実態アンケート結果（別紙 2）

局をあげて組織の変革や再発防止に取り組むにあたり、工事契約請負業者との関係、市民からの要求への対応状況などの実態を把握するため、すべての局職員を対象にアンケート調査を実施しました。

### 3 公平・公正な職務遂行に向けた組織変革への取組（別紙 3）

委員会では、組織変革の推進を局全体で取り組むべき最重要の課題として捉え、所属や職種（技術職・事務職）にかかわらず、多くの局職員が関わる形で、3 つの専門部会（業務体制改革専門部会、組織改革専門部会、仕事環境整備専門部会）を設け、次の項目に取り組みます。

#### ①設計変更業務における体制強化（別紙 4）

局における建設工事等に係る設計変更事務の適正な執行を確保するため、令和 3 年 10 月に設置した堺市上下水道局建設工事等設計変更審査会や所管部局におけるチェック体制の厳格化を図りました。

#### ②不当要求等への対応体制の構築（別紙 5）

日常業務で発生する市民や事業者からの不当要求等に対して、適切な対応及び公平・公正な職務確保を図るため、各部署において直接対応する職員に、必要に応じて対応を補佐・バックアップするなどの支援を行い、局一体となった公正職務遂行体制を構築します。また、不当要求事案等に発展する可能性がある事案を局内で共有し、事業を円滑に推進しながら速やかに公正職務確保対策審査会への報告等を実施するための体制を構築します。

### ③堺市上下水道局不当要求等対応マニュアル（別紙 6）

市民や事業者からの不当要求等に応じてしまうことで、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、法令や社会的秩序等に照らして公正に判断し、毅然と対応することが必要であるため、「堺市職員の市民対応マニュアル」を基に、上下水道局の業務における不当要求行為等に対する基本的な対応方法について整理しました。

### ④関係団体や事業者への報告及び協力要請

関係団体や事業者の皆様へ、堺市上下水道局組織変革宣言や再発防止の取組等について報告し、協力を要請させていただきます。

### ⑤組織のガバナンス、職員の意識・知識の向上

外部講師による意識変革研修（管理職対象）、局職員と管理職による組織変革ワークショップ、公契約、行政手続、コンプライアンス等の基礎研修（課長級以下の職員）を実施しました。研修については、今後も定期的に実施します。

## 4 公平・公正な職務遂行に向けた対応記録の保全

公平・公正な職務遂行を確保するため、堺市上下水道局不当要求等対応マニュアルで定めた「要望等の定義」に該当するすべての要望等を記録させていただきます。市民や事業者の皆様におかれましては、ご理解とご協力をいただきますようお願い致します。

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：上下水道局 サービス推進部 事業サポート課 電 話：072-250-9108 ファックス：072-250-9146
----------------------------	---

## 堺市上下水道局組織変革宣言

### ～組織風土や職員の意識改革による公平・公正な職務遂行に向けて～

上下水道局が令和3年度に施工した「浅香山町3丁ほか配水管布設工事」等において、本来適用すべき基準とは異なる積算による工事契約や、一部住民からの過度な要求等に対して公平さを欠く不適切な行為が判明しました。市民、事業者の皆さまの信頼を損なうこととなり、心よりお詫び申し上げます。

事実関係を調査した結果、今回の不適切な事案は、工事を担当した一職員の判断や行為によるものではなく、事業を所管する部署の管理職を含む多くの職員が、その意思決定過程に関わっていたことが分かりました。

今回の事案は、上下水道局の一つの部署における一つの事業のなかで起こった職員個人のコンプライアンスの問題だけではなく、組織全体のガバナンスに問題があったと極めて重く受け止めています。

上下水道局は、このような事案を二度と発生させない、失ってしまった信頼を回復するとの強い決意のもと、組織風土と職員意識の改革を断行し、公平・公正な職務遂行を確保することができる組織へと変革します。

このたび、「堺市上下水道局組織変革」を宣言し、市民、事業者の皆さまとの信頼関係を構築することに全力を傾注し続けます。

### 組織変革方針

- 1 職員は、上下水道事業が利用者からお預かりした水道料金等で運営していることを強く認識し、事業運営にあたっては常に公平性、公正性を確保します。
- 2 不正やミスが発生させない、許さない、見過ごさないために、局内の管理、チェックを厳格に行います。また、公正職務や内部通報等の制度を機能させ、不当な要求や圧力を排除し、職員の違法・不当な行為を未然に防止します。
- 3 市民や事業者等から不当要求や行き過ぎた要求があった場合、担当職員を孤立させることなく、組織として毅然とした対応を徹底し不当要求等には絶対に屈しません。
- 4 上下水道事業の組織変革の取組をはじめ、組織運営や経営状況等を積極的に情報発信し、事業運営の透明性を高め、市民、事業者の皆さまとの信頼関係を構築します。

令和5年10月31日

堺市上下水道事業管理者 森 功一

# 不適切な工事契約等に関する実態アンケート結果

令和 5 年 10 月  
堺市上下水道局

# 不適切な工事契約等に関する実態アンケート結果

## <目 次>

### 1. アンケート概要 .....1 ページ

(1) 実施目的 (2) 調査対象者 (3) 調査対象期間 (4) 実施期間 (5) 回答方法

### 2. アンケート結果 .....1~5 ページ

(1) 回答者 ...1 ページ

(2) 集 計 ...1~5 ページ

問 1 在局年数について ...1 ページ

問 2 工事発注業務・工事監督業務に携わったこと ...1 ページ

問 3 携わった工事発注業務・工事監督業務において、変更契約をしたこと ...1 ページ

問 4 契約内容を見直す必要が生じた際、工事請負業者から請負金額等に不満や懸念を示されたこと  
...1~2 ページ

問 5 工事請負業者からの不満や懸念に対して、どのように対処したか（自由記述） ...2 ページ

問 6 国土交通省土木工事標準積算基準書における時間的制約を受ける工事の設計労務単価の補正割増  
しについて ...2 ページ

問 7 国土交通省土木工事標準積算基準書における時間的制約を受ける工事の設計労務単価の補正割増  
し係数(1.06、1.14)を使用したこと ...2 ページ

問 8 工事請負業者からの不満や懸念等に対応するために、基準とは異なる補正割増し係数を適用し請負金  
額を調整したこと、又は、他の局職員がこれまでに上記のことをしたことがあることを見たことや聞いたこと  
...2~3 ページ

問 9 正当な理由なく基準と異なる規制車の配置や警備員の増員等の対応で請負金額を調整したこと、又は、  
他の局職員がこれまでに上記のことをしたことがあることを見たことや聞いたこと ...3 ページ

問 10 国の基準とは異なる補正割増し係数を適用したり、正当な理由なく基準と異なる方法で請負金額を調整  
したこと等がある場合、その手法はどのようにして考えたか ...3 ページ

問 11 近隣住民からの過度な要求や、工事請負業者からの請負金額等に関する不満や要望を受けて対応に困  
ったこと ...3~4 ページ

問 12 近隣住民からの過度な要求や、工事請負業者からの請負金額等に関する不満や要望を受けて対応に  
困ったとき、上司や周りの職員からの十分なサポートはあったか、十分なサポートがなかった場合、どのよう  
なサポートが必要と思うか ...4 ページ

問 13 今回の調査報告書を読んで、どのような感想を持ったか、これまでの業務の中で不適切ではないかと感じ  
た事案や再発防止に向けた提案等について（自由記述） ...4~5 ページ

## 1. アンケート概要

- (1) 実施目的：「浅香山町3丁ほか配水管布設工事」等における不適切な業務執行が判明し、市民、利用者、関係の皆さまの信頼を損なう事態が生じたことについて、今後、上下水道局をあげて組織の改革や再発防止に取り組むため、工事契約請負業者との関係、市民からの要求への対応状況などの実態を把握し、適切な業務執行や仕事の環境改善等を図る参考とするもの
- (2) 調査対象者：上下水道局所属の正規職員、再任用職員、会計年度OB職員（キャリアプラス職員を含む）のうち、退職者・他団体派遣者等を除く全職員
- (3) 調査対象期間：概ね10年以内
- (4) 実施期間：令和5年7月14日（金）～7月25日（火）
- (5) 回答方法：市内HPアンケート特設サイトによるWEB回答

## 2. アンケート結果

### (1) 回答者

アンケート実施期間における調査対象者491人中、491人が回答

### (2) 集計

#### 問1 在局年数について

(省略)

#### 問2 工事発注業務・工事監督業務に携わったこと

回答	回答数 (人)	構成比 (%)
ある	321	65.4
ない	170	34.6
計	491	100.0

#### 問3 携わった工事発注業務・工事監督業務において、変更契約をしたこと

回答	回答数 (人)	構成比 (%)
ある	255	79.4
ない	66	20.6
計	321	100.0

#### 問4 契約内容を見直す必要が生じた際、工事請負業者から請負金額等に不満や懸念を示されたこと

(「ある」は、具体的内容を記述)

回答	回答数 (人)	構成比 (%)
ある	86	33.7
ない	169	66.3
計	255	100.0

#### 「ある」の主な回答内容

- 減額変更になること
  - ・夜間施工から昼間施工に変更
  - ・当初契約の一部が施工不要に変更

- 指示範囲外の施工は設計変更対象外とすること
  - ・実際行った工事と設計変更対象との乖離
  - ・業者が自主的に施工した試験掘
- 業者が請求する必要経費と変更金額との乖離
  - ・動員した交通誘導員の人数
- 根拠が明確でない増額変更の要求

問 5 工事請負業者からの不満や懸念に対して、どのように対処したか（自由記述）

主な回答内容

- 積算基準に基づく変更であることを説明し理解いただく。
- 基準に合致しないものは積み増すことができないことを納得いただく。
- 増額が認められるものを精査し、適切に設計変更で対応。

問 6 国土交通省土木工事標準積算基準書における時間的制約を受ける工事の設計労務単価の補正割増しについて

回答	回答数 (人)	構成比 (%)
国（市）の基準の内容等をよく理解している	98	30.5
国（市）の基準があることは知っているが、詳細な内容までは知らない	186	58.0
国（市）の基準があることも知らない	37	11.5
計	321	100.0

問 7 国土交通省土木工事標準積算基準書における時間的制約を受ける工事の設計労務単価の補正割増し係数（1.06、1.14）を使用したこと

回答	回答数 (人)	構成比 (%)
ある（施工時間が 9:00～17:00 又は 22:00～6:00）	109	34.0
ある（上記以外）	0	0.0
ない	212	66.0
計	321	100.0

※補正割増し係数 時間的制約を受ける場合（7 時間/日を超え 7.5 時間/日以下） : 1.06  
 時間的制約を著しく受ける場合（4 時間/日以上～7 時間/日以下） : 1.14

問 8 工事請負業者からの不満や懸念等に対応するために、基準とは異なる補正割増し係数を適用し請負金額を調整したこと、又は、他の局職員がこれまでに上記のことをしたことがあることを見たことや聞いたこと

（「ある」は、具体的内容を記述）

回答	回答数 (人)	構成比 (%)
ある	7	2.2
ない	314	97.8
計	321	100.0

「ある」の回答内容

- 浅香山町 3 丁ほか配水管布設工事 3 人

- 中瓦町ほか配水管布設工事 2人（内1人は「浅香山町3丁ほか配水管布設工事」についても回答）  
当該工事については時間的制約条件が積算基準に定めのない4時間未満のため基準外の係数を適用
- 施工時間が3時間程度に制限（具体的な工事場所等の記載なし） 1人
- システムで係数を変更できるか問い合わせを受けたことがある。 1人
- 特殊な施工時間になる可能性があり、係数変更を検討したが、結果的には変更しなかった。 1人

問9 正当な理由なく基準と異なる規制車の配置や警備員の増員等の対応で請負金額を調整したこと、又は、他の局職員がこれまでに上記のことをしたことがあることを見たことや聞いたこと

（「ある」は、具体的内容を記述）

回答	回答数（人）	構成比（%）
ある	2	0.6
ない	319	99.4
計	321	100.0

「ある」の回答内容

- 10年以内では知らないが、それより以前は業者に何かをさせるかわりに交通誘導員を増員したと聞いたことがある。（※1）
- 10年以上前、緊急修繕工事で規制車の単価がなく、交通誘導員を増員したケースがあったと思う。（※2）
- 10年以上前、私道において、地権者からの要求で安全対策の強化のために、交通誘導員を追加して積算した。

<アンケートの回答内容に係る追加調査>

※1 及び※2 については、アンケートの回答内容をもとに関係職員にヒアリング調査を行ったが、具体的な工事や設計内容等の事実関係が確認できなかった。

問10 国の基準とは異なる補正割増し係数を適用したり、正当な理由なく基準と異なる方法で請負金額を調整したこと等がある場合、その手法はどのようにして考えたか

回答	回答数（人）	構成比（%）
上司から指示があった	1	12.5
組織内で引継ぎ、共有されていた	2	25.0
先輩などからアドバイスがあった	2	25.0
自分で考えた	3	37.5
計	8	100.0

※問8 又は問9 で「ある」の回答者が対象となるため、回答数の計が一致しない。

問11 近隣住民からの過度な要求や、工事請負業者からの請負金額等に関する不満や要望を受けて対応に困ったこと

（「ある」は、具体的内容を記述）

回答	回答数（人）	構成比（%）
ある	70	21.8
ない	251	78.2
計	321	100.0



「ある」の主な回答内容

- 工事中止の要求
- 対応困難な要求
  - ・工事に伴う騒音や振動を全くなくすよう要求
  - ・騒音を理由とする仮住まいの要求
  - ・工事に関する迷惑料、営業補償その他金銭的な要求
  - ・工事と関連のない車の補修や個人宅の駐車場整備の要求
  - ・工事に無関係の物品保証
  - ・工事沿線の建設業者から随意契約の発注要求や下請業者の指定
- 地域からの要求が異なる場合への対応
  - ・近隣住民から、昼間施工と夜間施工の双方に希望がある場合
- 工事の妨害

問 12 近隣住民からの過度な要求や、工事請負業者からの請負金額等に関する不満や要望を受けて対応に困ったとき、上司や周りの職員からの十分なサポートはあったか、十分なサポートがなかった場合、どのようなサポートが必要と思うか

(それぞれの回答に対して、具体的内容を記述)

回答	回答数 (人)	構成比 (%)
ある	54	77.1
ない	16	22.9
計	70	100.0

「ある」の主な回答内容

- 関係部局との円滑な調整
- 上司からの対応方針の提示
- 地元等説明への同席
- 複数人での対応

「ない」の主な回答内容

- 担当者に対応を任せっきり
- 大規模工事についても一人で対応
- 組織として対応できる体制が必要
- 組織として対応方針やマニュアルの整備

問 13 今回の調査報告書を読んで、どのような感想を持ったか、これまでの業務の中で不適切ではないかと感じた事案や再発防止に向けた提案等について (自由記述)

主な回答内容

(1) 組織課題に関する意見について

- 業者との関係
  - ・過去より毅然とした態度を示しておらず、業者に強く指導や意見が難しい
  - ・業者と近すぎる関係性
  - ・出来るだけ請負金額の減額変更を抑えようという意識

- 担当者任せ
  - ・上司等とのコミュニケーション不足
  - ・見て見ぬふりをされた
  - ・組織的バックアップが期待できない
- 計画遅延、工期延長に対するアレルギー

(2) 改善策に関する意見について

- 組織的対応
  - ・管理職の意識改革
  - ・法的措置等の対応手順の整備
  - ・警察や弁護士による専門部署の設置
- チェック機能の強化
  - ・設計変更に関するチェック体制強化
  - ・積算能力向上に資する研修の実施
- ガバナンス強化
  - ・職階毎の責任範疇の明確化
  - ・円滑な組織意思決定スキームの構築

## 公平・公正な職務遂行に向けた組織変革への取組

堺市上下水道局組織改革等推進委員会（以下「委員会」といいます。）では、組織変革の推進を局全体で取り組むべき最重要の課題として捉え、部・課や職種（技術職・事務職）にかかわらず、また、多くの局職員が関わる形で、3つの専門部会（業務体制改革専門部会、組織改革専門部会及び仕事環境整備専門部会）を設けて検討を重ねてきました。

委員会で取りまとめた具体的な取組は、既に取り組を開始しているもの、今後実施していくものがありますが、市民及び事業者の皆さまとの信頼関係を構築することができるよう局を挙げて取組を継続し、市民生活や企業活動を支えるライフライン事業者としての使命を果たします。

### 1 技術管理、チェック体制の厳格化

#### (1) 設計変更に係る審査機能等の強化

- ◇事業課における設計変更手続の見直し、部内チェックの実施
- ◇設計変更審査会事務局による事前・事後の確認実施
- ◇工事等の設計変更を審査する設計変更審査会において、会長を局長級に変更及び委員を増員し、原則全ての案件を対象に拡大したうえで厳格な審査を実施

#### (2) 現場管理体制の強化

- ◇監督員の役割や法令の習熟を目的とした業務研修の実施
- ◇監督員業務マニュアル等による適正な履行確認の実施

### 2 組織のガバナンス、職員の意識・知識の向上

#### (1) 職員の意識等の向上

- ◇管理職を対象とした意識変革研修（外部講師）の実施
- ◇局職員と管理職による組織変革ワークショップの実施
- ◇公契約、行政手続、コンプライアンス等の基礎研修の実施
- ◇公正な職務遂行を脅かす事案等が発生したときの報告・情報共有ルールの徹底

(2) 職員意識調査や個別ヒアリングの定期的実施

- ◇局職員を対象とした公正職務や組織変革に関するアンケートの定期実施
- ◇当事案を風化させず組織風土を変革するための職員の意識啓発・研修の定期実施

(3) 情報発信による透明性の確保

- ◇市民の知る権利を確保し、市民への説明を果たす責務を全うするため、情報公開制度と公文書の適正な管理に関する研修を定期実施
- ◇組織変革の取組等について局ホームページで公表

### 3 職員が公正な職務を遂行できる環境整備

(1) 市民・事業者への組織的対応の徹底

- ◇不当要求等に対応する総括、対応責任者、主担者等を局・部・課に配置
- ◇職員が内部通報制度を適正に活用できるように内部通報フロー等を適宜見直し及び職員への周知徹底
- ◇関係団体や事業者に対して、堺市上下水道局組織変革宣言や再発防止の取組の報告及び協力要請

(2) 不当要求等対応マニュアル（上下水道局版）の策定

- ◇上下水道事業の業務に応じた不当要求等対応マニュアルの策定（一般業務、窓口業務、工事業務の分野別）
- ◇市民や事業者等との対応記録の保全ルールの策定

## ■ 設計変更業務における体制強化

# 設計変更業務について

## 堺市上下水道局建設工事等設計変更審査会の概要

### 目的

上下水道局における建設工事等に係る設計変更事務の適正な執行を確保するために置くもの

### 主な所掌事務

局の発注する建設工事（工事に関連する設計及び測量等の委託業務を含む。）（随意契約によるものを除く。）に係る設計変更理由の妥当性に係る審査に関すること。

## 【見直しのポイント】 設計変更業務に係る体制等の強化

### ① 事前確認

変更を要する事案が発生した段階で、審査会事務局において、当該事案に係る全ての案件を対象に変更案について事前確認を行う。

### ② 対象案件の見直し

原則全ての案件を審査会における審査対象に拡大した上で、厳格な審査を実施する。

- ・工期の 50% 又は 6 カ月（180 日）を超える案件
  - ・原設計金額の 20% を超える案件
- （ただし、インフスライド、単品スライド等は除く。）



原則全ての案件を対象に、事前に審議案件、報告案件を区分け（ただし、少額随意契約を除く。）

### ③ 設計変更審査会の委員再編

設計審査に対する局全体での管理・審査を行うため、会長を局次長に変更し、及び各部長を各部局の事業の統括責任者とするため委員として配置し、審査体制を強化する。

### ④ 部内審査の実施

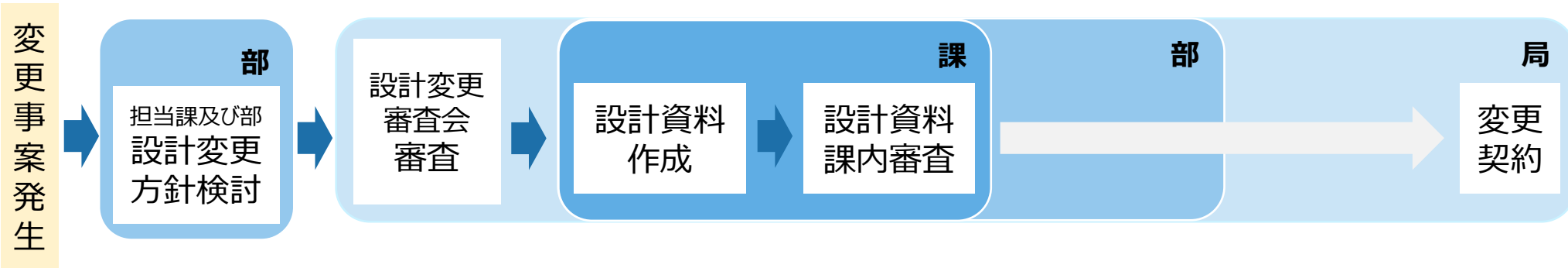
設計業務担当課のほか、所管部内でも設計変更審査の体制を整備し、担当部内でのチェックを強化する。

### ⑤ 事後確認の実施

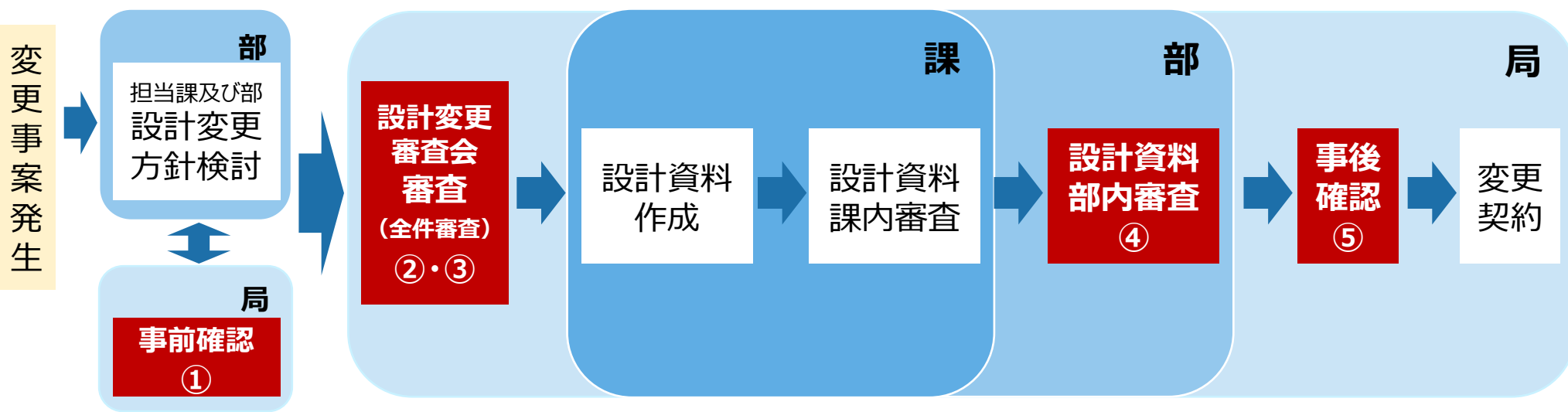
審査会で承認された事項が適切に設計変更に反映されているかを改めて所管部内及び審査会事務局において確認する。

# 設計変更に関する審査フロー

## 見直し前



## 見直し後



## ■ 不当要求等への対応体制の構築



# 不当要求等への対応体制の構築

## 基本方針

- 日常業務で発生する市民や事業者の不当要求等に対し、迅速かつ適切な対応及び公平・公正な職務確保を図るため、各部課において直接対応する職員に支援を行い、必要に応じて対応を補佐・バックアップするなど、局一体となった公正職務遂行体制を構築
- 不当要求事案等に発展する可能性がある事案を局内共有し、事業を円滑に推進するとともに、速やかに公正職務確保対策審査会への報告等を実施するための体制を構築

## 【見直しのポイント】 不当要求等対応担当者などを設置

### 局に不当要求等対応総括を設置

- **事業サポート課長を局の不当要求等対応総括とし、主に以下の項目を担当**

局内各部課へのサポート／市総務課参事、人事部参事との連絡調整／警察や法規相談へのサポート／局内関係者会議での情報共有

### 部に不当要求等対応副担当者を設置

- **各部危機管理担当参事を不当要求等対応副担当者とし、主に以下の項目を担当**

部内の担当者及び課長補佐(不当要求等対応担当者)へのサポート／事業サポート課長(不当要求等対応総括)への報告・相談／部内関係者会議での情報共有

### 課に不当要求等対応担当者などを設置

- **各課長を不当要求等対応責任者、各課の課長補佐を不当要求等対応担当者とし、主に以下の項目を担当**

課内の担当者への心理面のサポート／現場や面談の同席／部危機管理担当参事(不当要求等対応副担当者)への報告・相談／課内関係者会議での情報共有

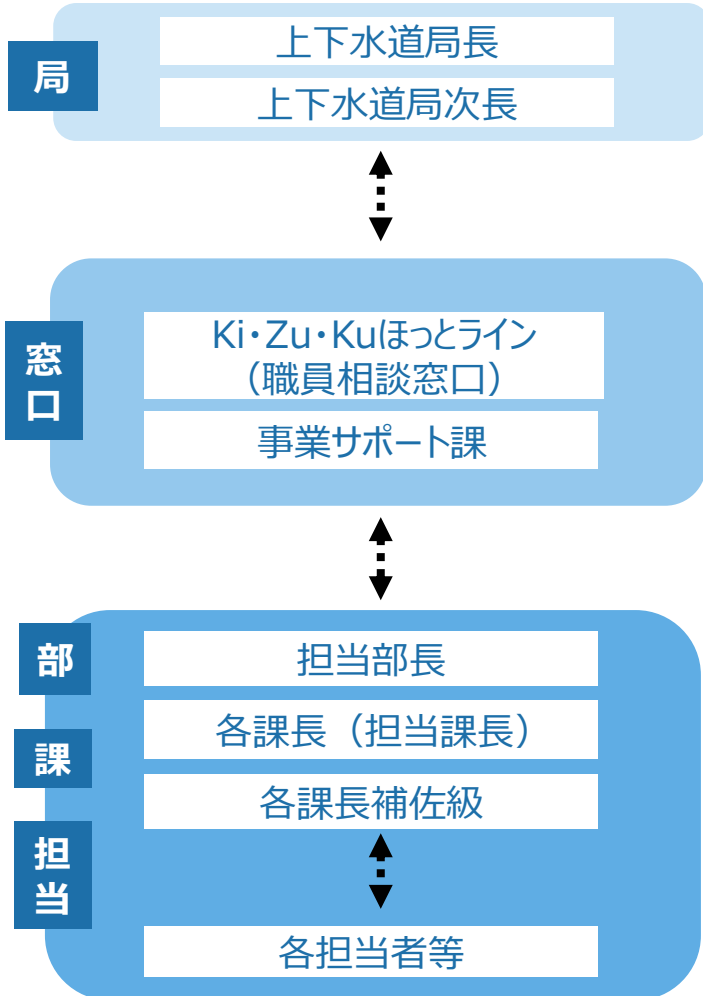
### 市長事務局や警察等との連携

- 不当要求等対応総括（事業サポート課長）は、市長事務局（市総務課参事、人事部参事）と連絡調整
- 不当要求等対応責任者（各課長）等は、警察や弁護士へ適宜相談して対応

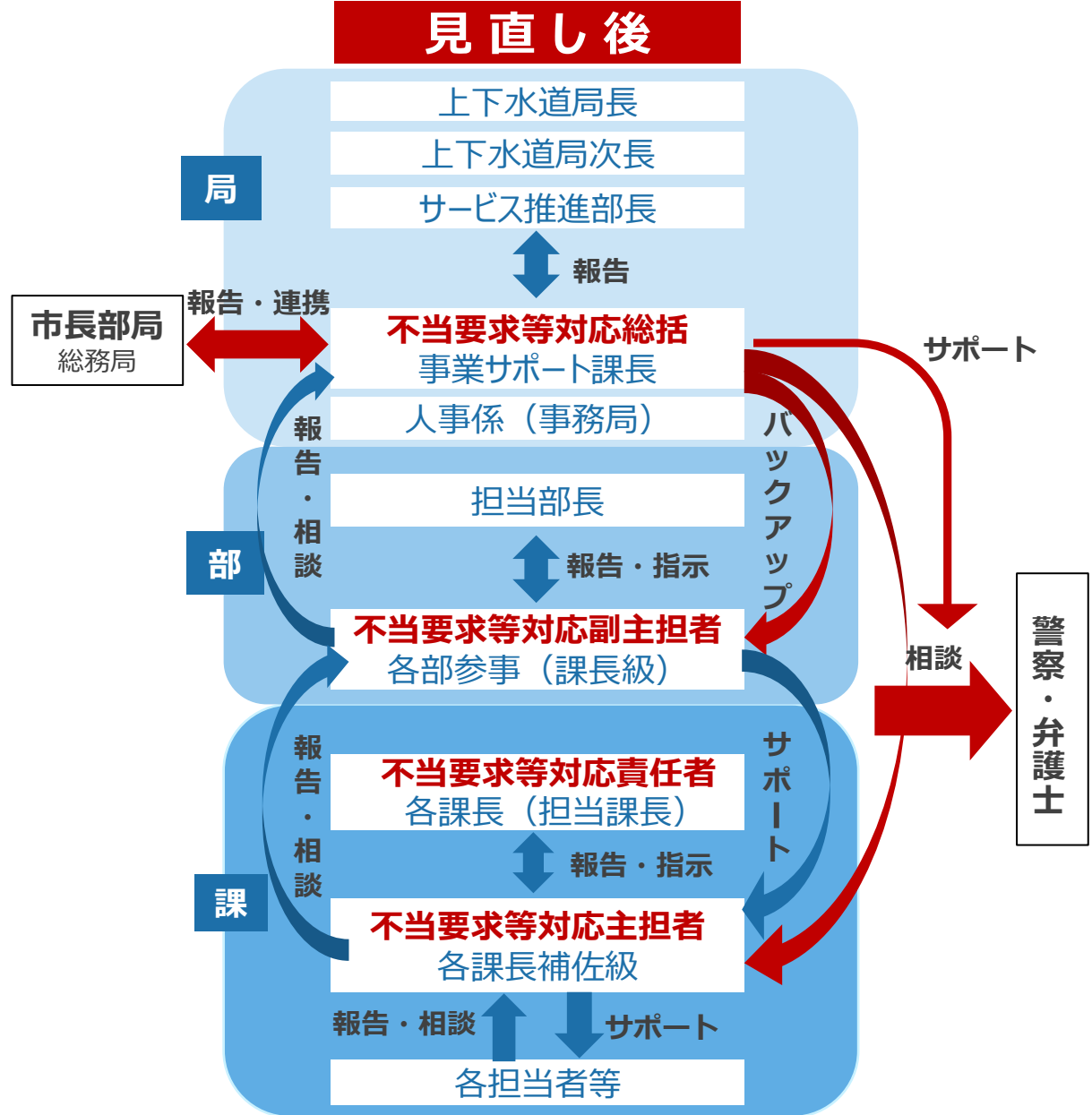
# 不当要求等への対応体制の構築

## 見直し前

管理職等の役割意識や局内及び市長事務部局との連携が弱かったことなどが課題



## 見直し後



# 堺市上下水道局 不当要求等対応マニュアル

令和 5 年 10 月

# 目次

1 不当要求行為等とは.....	4
2 不当行為者の手口.....	5
3 対応のフロー.....	6
4 不当行為者への対応.....	8
5 行き過ぎたクレームへの対応.....	12
6 組織で対応するための連絡フロー.....	15
7 記録方法について.....	16
8 対応例.....	18
• 一般業務編 A)	
• 窓口業務編 B) 、C) 、D) 、E) 、F) 、G)	
• 工事業務編 H)	

市民や事業者等からの苦情の中には、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、理不尽な要求や無理な要望などなお執拗に続けられるものがあります。これらに応じてしまうことで、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、法令や社会的秩序等に照らして公正に判断し、毅然と対応することが必要です。

本マニュアルは、「堺市職員の市民対応マニュアル」を基に、来庁者や電話による不当要求行為等に対する基本的な対応方法について整理したものであり、また様々なシチュエーションに即した想定される対応例をまとめたものです。それぞれの業務の特性に合わせて、応用しながらご活用ください。

## ポイント

### ① 勇気をもって毅然とした姿勢

不当要求やいわれなき要求には絶対に屈しないという強い姿勢で臨みましょう

### ② 組織的な対応

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、所属長のほか、課の不当要求等対応担当者などに報告し、対応を協議してください。また、警察との連携や法規相談は組織として対応しましょう

### ③ 記録を残す

発生時から対応中、解決に至るまでの経過を詳細に記録を残しましょう（5W2H）

### ④ 一人で抱え込まない

悩んだとき、心が疲れたときは、局内相談窓口（Ki・Zu・Ku ほっとライン）へ相談しましょう

# 1 不当要求行為等とは

---

堺市では「堺市職員の公正な職務の確保に関する要綱事務処理要領」の「2. 用語の定義」に明記されています。この章では、公正な職務遂行に向けて、不当要求行為等や、公正な職務遂行を損なうおそれのある事項について解説します。

不当要求行為等は明白な事項として（1）～（3）、またそれらには至らないがおそれのある事項として（4）を定義します。また、違法又は（1）～（4）の要求等を行う全ての者が（5）の不当行為者となります。

## （1）違法な行為

## （2）公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為

（例）

- 特定の事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
- 入札の公正を害する行為又は公正な契約事務の確保に関し不適當な行為
- 特定の業者の経済的な面における社会的評価を失わせる行為又はその業務を妨害するおそれのある行為
- 職員人事の公正を害する行為
- 当該不利益処分の被処分者となるべき事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
- 特定の事業者等又は個人が有利な取扱いを受け、又は不利益な取扱いを受けるよう要求する行為

## （3）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

（例）

- 暴力行為
- 正当な理由もなく面接を強要する行為
- 粗野又は乱暴な言動により、他人に嫌悪の情を抱かせる行為
- 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

## （4）公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為

（例）

- （2）の「公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為」には至らないが、公正な職務の遂行を損なうおそれのある要求、圧力等の行為

## （5）不当行為者

（例）

- 違法又は公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為及び公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為の要求等を行う全ての者

## 2 不当行為者の手口

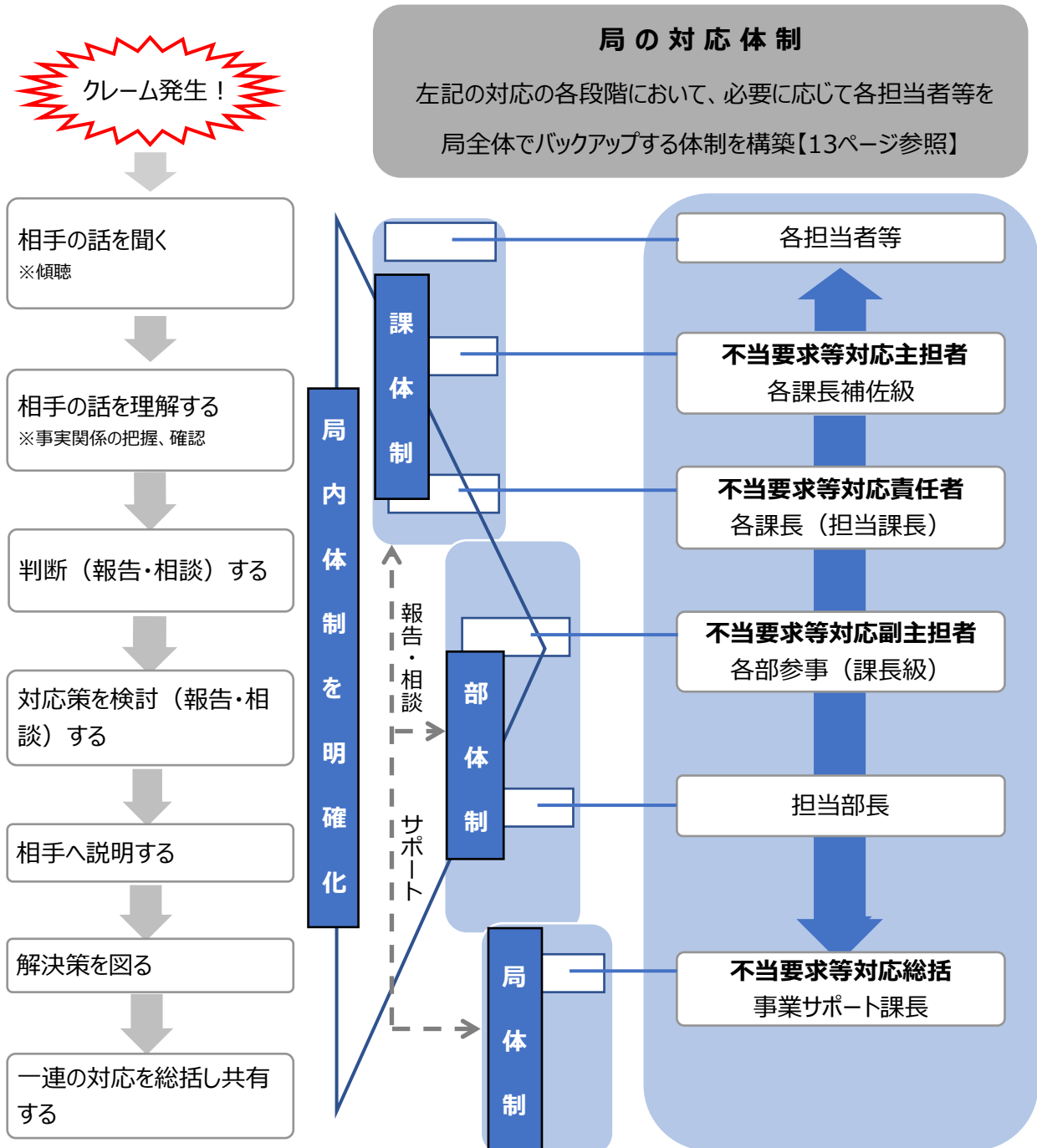
いつ、どこで、何が発端で、不当行為に関わりができるかわかりません。この章では典型的な不当行為者の手口について解説します。

<b>(1) 接近</b>	不当行為者は役所の予算や公務員の信頼性にターゲットを定め、さまざまな名目で接近をはかってきます。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 「あいさつ」を要求</li><li>• 「つきあい」を要求</li><li>• 「情報の提供」を要求</li></ul>
<b>(2) 攻撃</b>	接触到成功すると、もっともらしい理由を盾に因縁をつけたり、あらゆる脅しのテクニックを用いて公務員に恐怖、困惑等、心理的に圧力をかけてきたりします。また、ちよつとしたミスを大げさにして、相手の言動・対応につけ入る隙がないかを常にうかがっています。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 「いいがかり」をつける</li><li>• 「他の例」をあげる</li></ul>
<b>(3) 恐怖感</b>	交渉で優位に立つため、盛んに暴力団員や右翼団体等のイメージをちらつかせ、対応者に恐怖感を植えつけようとしています。また、「誠意を見せろ」などと言い回して、警察に捕まらないよう言動に注意しながら間接的に金銭の要求をします。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 「威力」を示す</li></ul>
<b>(4) 精神的・肉体的疲労</b>	対応者を精神的・肉体的に疲れさせ、要求を受け入れさせようと画策します。例えば、政治活動等に名を借りて、妨害活動を繰り返す、大勢で役所周辺をうろつく、忙しい時間帯に面会を求めるなどの方法により、間接的に妨害をします。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 「業務を妨害」する</li></ul>
<b>(5) 役割分担</b>	対応者から金を出させやすくするために、「脅し役」と「なだめ役」の役割分担をしていくケースもあります。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 「取引」を持ちかける</li></ul>
<b>(6) 目的達成</b>	相手の圧力に屈した形で解決をはかると、目的達成ということで一時的に姿を消しますが「お得意様」とランクづけされ再び狙われ次々と不当な要求を繰り返してきます。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 「再攻撃」の対象にする</li></ul>

### 3 対応のフロー

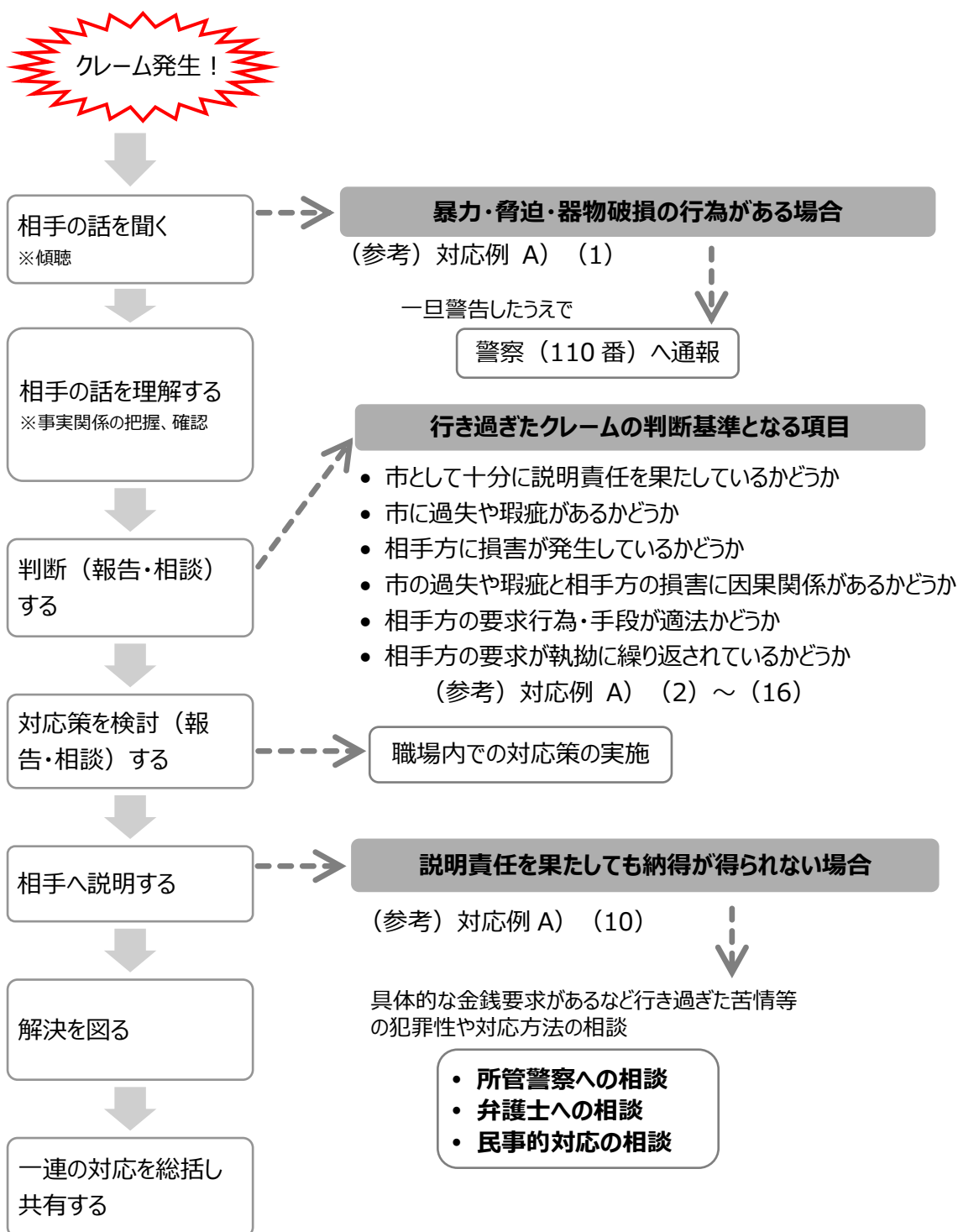
一般的な要求や苦情を発端に、不当要求行為等に繋がるケースがあります。また、不当行為者は、要求や苦情の対応をする様々な機会に不当要求行為等を仕掛けてきます。この章では、クレーム発生時に不当要求に発展またはその恐れがある場合に、担当者任せにせず、組織として速やかに対応できるように、流れを示すものです。

#### (1) 局の対応体制





## (2) 対応の各段階における注意点等



## 4 不当行為者への対応

その場から逃げたいため、生半可な対応を図ったり、早く電話を切ってもらいたいために、相手の要求を安易に受け入れたりすることは避けなければなりません。この章では、不当行為者に対して、「不当な要求には絶対に応じない。」という確固たる姿勢を相手に示し対応できるよう、具体的な流れを示しています。対応を一步間違えれば、不当行為者に付け入る隙を与えることとなり、ひいては社会的責任を負うことにもなります。

### (1) 相手の確認



### (2) 用件の確認



### (3) -① 対応人数



### (3) -② 対応場所



### (3) -③ 対応時間



### (4) 言動に注意する



### (5) 書類作成・署名・押印はしない



### (6) 即答や約束はしない



### (7) トップは対応させない



### (8) 湯茶の接待はしない



### (9) 対応内容を詳細に記録化する



### (10) 機を失せず警察に通報する



<b>(1) 相手を確認する</b>	
<p>初対面の段階で、<u>名刺をもらう</u>、または、<u>相手の住所・氏名（なるべくフルネーム）・所属団体名・電話番号等</u>を確認してから要件を聞きましょう。相手が複数おり、全員の個人名を把握できない時は、中心人物に絞って確認しましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 相手が確認のための問に答えない場合は、「名前も言えない方はお引き取りください」とお伝えし、キッパリ面談を断わりましょう。また、人相や服装、車種やナンバー等、後日相手を特定する上で参考になる特徴をメモしましょう。</li> <li>▶ 代理人と称した場合は、委任者の名前を聞き出すとともに、委任者の同席を求め、委任の事実を確認した上で改めて対応することを伝えましょう。（委任状を所持または提示しても、偽造された委任状の場合があるため、安易に話を継続しないようにしましょう）</li> </ul>	
<b>(2) 要件を確認する</b>	
<p>当初の段階で要件を確認しましょう。はっきりとした要件でない場合は、「それはどういう意味ですか」、「具体的にどうすればいいのですか」などと聞き返して、相手の要求内容と根拠を相手自身の口から明確に引き出しましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 単なる言い掛かりや要件が不明瞭な時は、明確に引き取りを要求しましょう。</li> </ul>	
<b>(3) 対応の人数、場所、時間は常に相手の優位に立つ</b>	
<p>不当行為者の常套手段として、対応した職員を恐怖、不安、困惑等の心理状態に追い込み、要求を応じざるを得ないようにします。</p>	
<b>①人数</b>	
<p>面会の際は、不当行為者の人数を1人又は2人に制限しましょう。また局側が対応する職員は、原則2人以上としましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 局側が対応する職員の役割分担は、主として会話をする者、発言内容や人相等の特徴をメモする者、関係者と連絡に当たる者と、任務分担しましょう。また、急な面会にも対応出来るよう同席者を事前に決めておきましょう。</li> </ul>	
<b>②場所</b>	
<p>暴力を加えられそうな時に素早く助けを求めることができ、また、精神的に余裕をもって応対できる場所として、原則庁舎内等の部屋を選びましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 庁舎外の場合は、見通しがよい場所を選び、暴力団事務所等には絶対出向いてはいけません。</li> </ul>	

<b>③時間</b>	
<p>面会の最初の段階で相手に対応時間を明示しましょう。 最初に時間を明示することが難しい場合は、対応時間はできる限り短くしましょう。対応時間が長くなると不当行為者の恐怖から逃れたい一心で、無意識に妥協する方向に気持ちが動くようになり得るためです。</p> <p>➤ 面会の最初に、「何時には〇〇（別の打合せ）がありますから何時までならお話を伺います」と告げましょう。 必要以上に時間が長引く場合は、「これ以上お話しても当方の考え方は変わりませんのでお引き取りください」と明確に意思表示し打ち切りましょう。</p> <p>➤ <u>居座るようであれば、2度、3度告げて警告し、それでもなお退去しない場合には「警察に連絡します」と告げましょう。それでもなお居座り続けるようであればすぐに110番してください。なお、この対応打ち切りから110番に至る経緯は詳細に記録しておいてください。</u></p>	<p>参考： 対応例 A) (1)</p>
<b>(4) 言動に注意する</b>	
<p>不当行為者は巧みに論争に持ち込んで、相手の失言を誘ったり言葉尻をとらえて厳しく糾弾して要求を通そうとします。相手の言うことに関し議論をすることを避け、不用意な発言をしないように細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめましょう。</p> <p>➤ 「本市の方針としてそのような要求には応じないルールになっています」と答え、付け入るすきを与えないこと。</p> <p>➤ 不当行為者の追求に窮し、「申し訳ありません」などと自己の非を認める発言をしたり、「検討します」、「考えてみます」などと相手に希望を持たせる発言をすることは禁物です。</p>	<p>参考： 対応例 A) (2)</p>
<b>(5) 理由なき書類は作成せず、署名・押印もしない</b>	
<p>理由なき書類を作成したり安易に名刺に署名・押印したり、不当行為者が持ってきた書類に署名押印するなどの行為は絶対に禁物です。</p> <p>➤ 不当行為者は「一筆書けば許してやる」など詫状や念書を書かせようとし、これに応じた場合、後日、「非を認めて詫状を書いているだろう」とその書類を楯に数々の要求をしてきます。また、安易に名刺へ署名・押印した場合、あとで要求を認めたと主張したり、暴力団等の社会運動に悪用されたりします。</p>	<p>参考： 対応例 A) (11) ~ (13)</p>
<b>(6) 相手の要求に即答や約束をしない</b>	
<p>即答を避け「組織として方針を検討した上で改めて対応する」ことを伝えましょう。</p> <p>➤ 不当行為者は市の方針が固まらない間が勝負と考えて執拗にその場で回答を求めてきます。「責任ある回答をするには上司の決裁がいる」と告げ、相手のペースに乗ってはなりません。</p>	

## (7) トップは対応させない

対応者が「私が担当者ですのでお話を承ります」と告げて、トップには決して会わせてはいけません。

- 不当行為者は、「責任者を出せ」、「お前では話が分からん。部長（決裁権者）に会わせろ」と言ってきますが、最初から決定権を持つ者が対応すると組織としての即答を迫られます。また次回以降の交渉で「前は部長が出た。今回部長が会わない理由を言え」とつけ入る理由を与えます。

参考：  
対応例 A)  
(6)

## (8) 湯茶の接待をしない

湯茶の接待は、不当行為者が居座り続けることを容認したことになります。また、茶碗を投げつける等脅しに使用される恐れもあります。

## (9) 対応内容を詳細に記録化する

電話や面談内容は、犯罪検挙、行政処分、民事訴訟等に不可欠ですので、確実にメモ、録音・録画など記録化しましょう。また、事前に録音する旨告げて公然と録音等をすることが相手をけん制する上でも効果的です。

- たとえ相手が拒否しても「内容を上司に正しく報告する義務があります」と告げ録音してください。（録音を告げない場合でも違法にはなりません。）

参考：  
対応例 A)  
(18)

## (10) 機を失せず警察に通報する

相手が不法行為に及んだときは直ちに 110 番通報です。不要なトラブルを避け、受傷事故を防ぐために、相手に気付かれないように通報してください。

- 「なぜ警察を呼んだ」などと言いつけられた場合は、「警察からそのように指導を受けている」と答え、毅然とした態度を取ってください。

参考：  
対応例 A)  
(1)

## 5 行き過ぎたクレームへの対応

行政機関の場合、要求に従わなかった場合でも不当行為者はなかなか引き下がらず、執拗に要求を継続していく傾向にあり、行き過ぎたクレームから、さらに不当要求へと発展するケースがあります。

この章では、公正な職務の遂行を損なうおそれがある行き過ぎたクレームへの適切な対応をはかり、不当要求への発展を防ぐための対応方法を示します。

### (1) 行き過ぎたクレームとは

市として十分に説明を繰り返し、説明責任を果たしているにもかかわらず、あささがしのようなクレームを常習的に繰り返す、または執拗に抗議を繰り返す行為のことを言います。

長期間もしくは長時間また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のことを言います。

### (2) 行き過ぎたクレームの判断基準となる項目

- ① 市として十分に説明責任を果たしているかどうか
- ② 市に過失や瑕疵があるかどうか
- ③ 相手方に損害が発生しているかどうか
- ④ 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
- ⑤ 相手方の要求行為・手段が適法かどうか
- ⑥ 相手方の要求が執拗に繰り返されているかどうか

### (3) 市側の状況に応じた判断のポイント

#### ① 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ている場合

#### ② 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

#### ③ 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。謝罪す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。

### (4) 行き過ぎたクレーム対応の基本姿勢

#### ① 勇気をもって毅然とした姿勢

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れる隙を与えます

#### ② 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し、説得する  
相手が納得しなくても繰り返し説明する  
相手の挑発に乗らない、相手を挑発しない

#### ③ 組織的な対応

所属長、上司のほか、課の不当要求対応担当者などに速やかに報告し、情報共有や対応方針を協議すること  
所属としての対応方針を決定すること  
場合によっては、局の不当要求等対応総括とも協議し、警察や法規相談のサポートを受けること

#### ④ 記録を残す

- 必ずメモをとること（5W2H）
- 録音をすること

#### (5) 行き過ぎたクレームの対応の流れとポイント

- **対応者** 【参考：対応例 A）（6）】
  - ・ 原則として、まずは複数人で担当者が対応すること
  - ・ 所属長との面会は断ること（係長→課長補佐→課長と段階的に対応）
- **場所** 【参考：対応例 A）（5）】
  - ・ 他の職位から良く見える場所
  - ・ 会議室などの個室で対応する場合は、ドアを開けておく
  - ・ 相手の自宅や事務所では対応しない
- **時間** 【参考：対応例 A）（1）】
  - ・ 対応時間の目安を予め決めておき、長時間の対応はしない
  - ・ 長時間見込まれる場合は、最初に対応時間を約束する
  - ・ 面談時間が長くなり、話が繰り返りしとなった場合は対応を打ち切る
  - ・ 面談時間が長くなっている場合は、対応職員を呼び出し、必要に応じて別の職員が応援し対応を打ち切る
  - ・ 可能な限り業務時間内で対応する
- **相手の確認** 【参考：対応例 A）（14）】
  - ・ 相手の氏名、連絡先を確認する
  - ・ 相手から職員の自宅や連絡先など聞かれた場合はお断りする
- **相手の要件、要件内容の確認**
  - ・ 相手の要件、要求内容をきちんと確認する
  - ・ 担当課が明確な場合は、事前に担当課に連絡したうえで案内する
  - ・ 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
- **市側の意思を明確に伝達**
  - ・ 相手の主張する内容に対して不用意に答えない（相手に期待を持たせる原因になる）
  - ・ 対応できない内容は明確に断る
  - ・ 個人的な意見を求められても答えない
  - ・ 誤った発言をしたことに気づいたらすぐに訂正する
- **結論を急がない**
  - ・ 場当たりの即答はしない
  - ・ 事実を確認しないで要求を認めたり、謝罪的な発言をしたりしない
- **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する
  - ・ 法令等に基づいた適正な手続きで解決を図る
- **文書での回答はしない**
  - ・ 不用意に回答しない
  - ・ 文書で回答する場合は出来る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
  - ・ 必ず組織で意思決定し公文書として発出すること

➤ **記録**

- ・ 内容、対応状況をメモし、記録を残す
- ・ 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
- ・ 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、録音や録画を活用する
- ・ 原則として、相手に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  
(※最高裁判決あり)
- ・ 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  
(※堺市上下水道局庁舎管理規程（平成22年上下水道局管理規程第15号）第7条第1項第8号において、局の事務室内及び立入禁止区域を撮影する際は、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、他課に次の訪問が予測される場合は、不当要求等対応副担当者（各部参事）と不当要求等対応総括（事業サポート課長）へ速やかに連絡すること
- ・ 合わせて、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** 【参考：対応例 A）（1）】

- ・ 大声を上げたりする場合は注意を促す（繰り返し3回程度）
- ・ 注意しても聞かない場合は、退去命令を発する事前行為として警告する
- ・ 警告しても続ける場合は、執務管理者またはその代理者が退去命令を発する  
(※堺市上下水道局庁舎管理規程第5条及び第11条に規定)



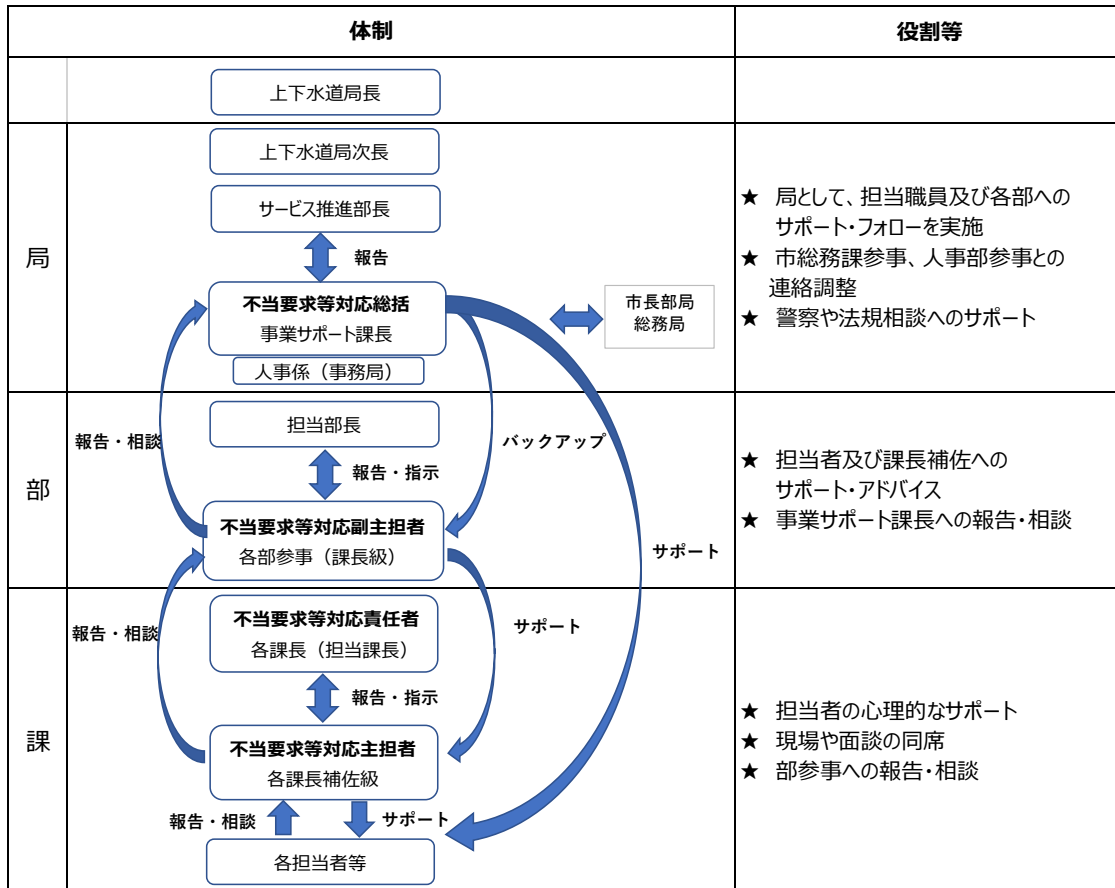
## 6 組織で対応するための連絡フロー

不当要求に対し組織で対応できるよう、この章では組織対応の連絡フローを示しています。

公正職務に関する局内相談窓口への相談

日々業務をしている中で気づいたこと、ちょっとした悩みや疑問を相談してください。  
事業サポート課 人事係内（内線 3100）

### (1) 組織対応の連絡フロー



### (2) 関係機関への連絡先

#### ① 所管警察署

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

#### ② 本庁

行政部 総務課 内線91-5160  
 行政部 法制文書課 内線91-5141～5143

## 7 記録方法について

### (1) 記録対象の範囲

- ・「要望等の定義」で定めるすべての要望等を記録することを基本とします。
- ・要望者の連絡先が不明又は匿名の場合であっても記録対象です。

#### 【要望等の定義】

	具体例
不当要求	減額要望、私人間への介入要望、過度な要望
クレーム対応	制度、料金、工事等へのクレーム
質問・協議	入札、契約、設計変更等の質問回答や協議
その他対応	料金回収、書類是正依頼、通常範囲の要望対応等
※対象外	議会対応、局内会議等、既に記録しているもの

### (2) 記録の方法

- ・記録は、ビデオカメラやボイスレコーダー等による録画、録音及び文書で行います。
- ・文書化は要望等を記録する文書（以下「記録票」といいます。）の作成を基本とします。
- ・記録票は公文書として管理すること。

#### 【要望等の記録の方法】

	録音	文書化	文書化後の録音データの保存期間
不当要求	○	○	訴訟対応、捜査機関への情報提供の可能性があるため、録音データを5年間保存する。
クレーム対応	○	○	不当要求に発展する可能性があるため、録音データを5年間保存する。
質問・協議	○	○	クレーム対応、不当要求に発展する可能性があるため、録音データを5年間保存する。
その他対応	○	×	文書化不要のため、録音データを削除

### (3) 記録項目

記録票の記載項目については、次のとおりとします。ただし、項目は業務内容等に応じて「対応結果」の欄を設けるなど、所管課長の判断により追加することができます。

- ・要望等の受付日時、受付場所及び受付手法（面談、電話など）
- ・要望者の住所、氏名、連絡先等（団体にあつては、団体名、代表者 職氏名）
- ・要望等の内容
- ・対応職員の職及び氏名
- ・回答が不要である旨の意思表示を要望者が行った場合には、その旨
- ・対応方針

### (4) 要望等の聞き取り及び記録時の注意事項

- ・要望等の聞き取りは具体的に要望等の内容を確認し、それを正確に記録すること。
- ・要望者が何故この要望等を行ったのか要望等の聞き取り時に確認し、要望等の理由が分かるように記録すること。
- ・要望等が具体個別の事項に関する要望であるのか、一般抽象的な要望であるのか要望等の聞き取り時に確認し、それが分かるように正確に記録すること。
- ・「利用者の声」にも記録すること。

(5) 記録票の様式

記 録 票	
対応日時	年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分 ~ 時 分
対応方法	面会・電話・その他 ( )
対応者	担当課名
	担当者名
対応場所	
事業者等	事業者名 連絡先
	来庁者等 連絡先
要求内容	
対応内容	
今後の対応方針	
備考	

## 8 対応例

---

### A) 一般業務編

- (1) 大声を出したり、長時間居座ったりする場合
- (2) 誤った発言をした場合には、どのように対処したらよいか？
- (3) 長時間にわたる執拗な電話がかかってくる場合
- (4) 仕事のミスやクレームを口実としてきた場合には、どのように対処したらよいか？
- (5) 家まで来るように言われたら？
- (6) 上司を出せと言われたら？
- (7) 議員やマスコミに言うぞと言われたら？
- (8) 特定の職員との対応を求めてきたら？
- (9) 前の担当者との対応が違うと言われたら？
- (10) 説明が納得できないと言われたら？
- (11) 文書での回答を求められたら？
- (12) 一筆かけ、謝罪文をかけ、念書を書けと言われたら？
- (13) 名刺を欲しいと言われたら？
- (14) 相手が名前や身分を名乗らず、拒んだら？
- (15) 職員の個人的なことを質問されたら？
- (16) こちらにも考えがあると言われたら？
- (17) 責任者について問われたら？
- (18) 録音するなと言われたら？
- (19) 暴言が激しい場合、高圧的な態度や暴言が続く場合

### B) 窓口業務編・給排水設備

- (1) 工事着工前に必要な申請書類等の提出を求めたが、拒まれたまたは難色を示されたら？（指定工事事業者の場合）
- (2) 申請書類等は提出されたが、記載内容に不備があり訂正を求めた時に、拒まれたまたは難色を示されたら？（指定工事事業者の場合）
- (3) 給水工事着工後に、必要な申請書類等の提出を求めたが、拒まれたまたは難色を示されたら？（指定工事事業者の場合・道路編）
- (4) 指定工事業者の更新または新規登録に必要な書類等の不備や修正を指摘したところ、対応してもらえなかったら？
- (5) 申請書類等の手続きや窓口の対応を早くするよう求められたら？
- (6) 下水道使用料の減免を不当に求められたら？
- (7) 無届接続の遡及について、認定期間分の支払いに納得されなかったら？
- (8) 漏水があった場合の減額認定について、漏水期間の全期間を減額してほしいと求められたら？
- (9) 上下水道局から指導や仲介等するよう求められたら？

(10) 前面道路に配水管が布設されていないため、配水管を布設するよう求められたら？

### **C) 窓口業務編・減額**

(1) 料金の漏水減額における過度な要求を受けた場合

### **D) 窓口業務編・料金滞納**

(1) 料金が高いから支払わない、水を使用していないなど、滞納事案におけるクレームを受けた場合

### **E) 窓口業務編・料金特例計算の遡及適用**

(1) 料金の特例計算を申請以前から遡及して適用する場合

### **F) 窓口業務編・閉栓遺漏時の遡及適用**

(1) 疎明資料がない閉栓遺漏時の遡及適用時（支払い済料金の還付）

### **G) 窓口業務編・漏水修理の要求**

(1) 宅内における給水管からの水漏れを、局が修理するよう要求された場合

### **H) 工事業務編**

(1) 夜間工事等の時間変更や工事の中止を求められたら？

(2) 騒音や振動による要望を受けたら？

(3) 交通誘導員等の受注者の対応が悪いと言われたら？

(4) 工事の時間短縮を求められたら？

(5) 交通誘導員等の業者斡旋をしていると指摘を受けたら？

(6) 交通規制（通行止解除）について要望を受けたら？

(7) 工事に伴う営業補償を要望されたら？

(8) 借地の斡旋をしていると指摘を受けたら？

(9) 承諾なしで工事をしていると指摘を受けたら？

(10) 設計変更に係る受発注者協議や、設計や積算において、受注者から変更金額に納得できないと言われたら？

(11) 受注者から工事中止に伴う金額補償を言われたら？

(12) 管路（配水管・給水管）更新を優先的に実施してほしいと言われたら

(13) 未布設道路（公道）に、水道管を新設してほしいと言われたら

(14) 給水主管（個人管）の更新や増径、譲渡後の更新を要望されたら

(15) 工事に伴い事故が起こり、損害賠償を請求されたら

堺市上下水道局

不当要求等対応マニュアル

令和 5 年 10 月発行

編集・発行 堺市上下水道局  
〒591-8505  
堺市北区百舌鳥梅北町 1 丁 39 番地 2