

# かゆいところに手が届く！ —多摩・島しょ自治体お役立ち情報—

「かゆいところに手が届く！多摩・島しょ自治体お役立ち情報」は、市町村の職員が日頃の業務で感じている疑問や他の自治体、民間企業などの動向、今さら聞けない行政用語など、知りたいと考えている事項について自治調査会が調査し、問題点や課題などを明らかにすることを目的に実施しています。

## 不当要求行為への対策について ～窓口職員が安心して働ける環境づくりを目指して～

調査部研究員 岸野 丈史

### 1. はじめに

自治体の窓口には日々、住所異動の手続き、税金の手続き、福祉や健康に関する手続き等々、各種申請や相談に多くの住民の方が来庁されます。

そのため、自治体は来庁者の安全確保はもちろん、窓口で対応する職員（以下「窓口職員」という。）の安全な業務環境整備も図っていく必要があります。

しかし、「平成27年度行政対象暴力に関するアンケート（自治体対象）」<sup>[1]</sup>によると、自治体では不当要求行為\*が一定件数発生していることがわかります。

#### ※本稿における不当要求行為とは

「職員の公正な職務の遂行を妨げる行為又は暴力行為その他社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為」を言います。

出典：「長岡京市における法令遵守の推進に関する条例」第2条第5項より一部抜粋（京都市長岡京市、平成29年4月1日施行日現在）

不当要求行為は窓口職員の対応の良し悪しにかかわらず誰にでも起こる可能性があり、実際に、自治体の窓口では放火などの重大な犯罪事件が発生したこともありました（兵庫県塚本市、東京都稲城市）<sup>[2]</sup>。そのため、自治体は発生する件数が少なくても、不当要求行為への対策を放っておくことができません。

そこで、本稿では窓口職員の安全にかかわる不当要求行為への対策について、多摩・島しょ地域自治体のアンケートを通じて現状を明らかにします。

さらに、現状から見えてきた課題に対して、解決する方法として参考となる取組を(1)稲城市及び(2)町田市の事例から見ていきます。

### 2. 多摩・島しょ地域自治体の現状と課題

多摩・島しょ地域自治体における不当要求行為への対策について、アンケートから現状と課題を見ていきましょう。

今回のアンケートでは、不当要求行為に関する全庁的な対策状況（取組・設備など）と窓口職員の対応状況を把握するため、(1)不当要求行為対策部署（以下「対策部署」という。）と、不当要求行為が発生することが多いと推測される(2)納税担当課（以下「発生部署」という。）に対してアンケートを実施しました。

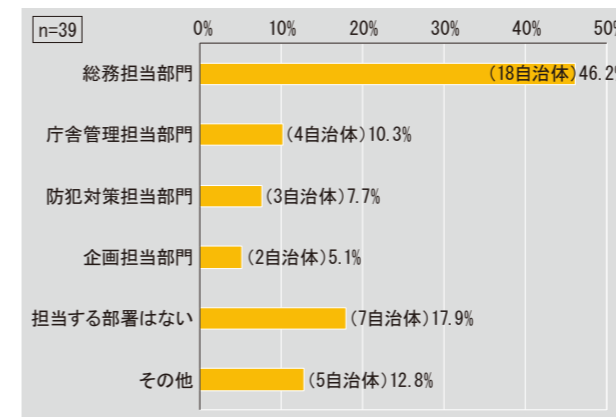
- ◆対象：多摩・島しょ地域全39市町村の(1)対策部署、(2)発生部署（納税担当課）
- ◆調査方法：電子メールによる依頼、回答
- ◆調査期間：平成29年8月28日～9月8日
- ◆回答率：100%

まず、(1)対策部署へのアンケート結果から、不当要求行為に関する全庁的な対策状況（取組・設備など）を明らかにしていきます。

### (1)対策部署へのアンケート

#### ①多くの自治体で担当部署を設置

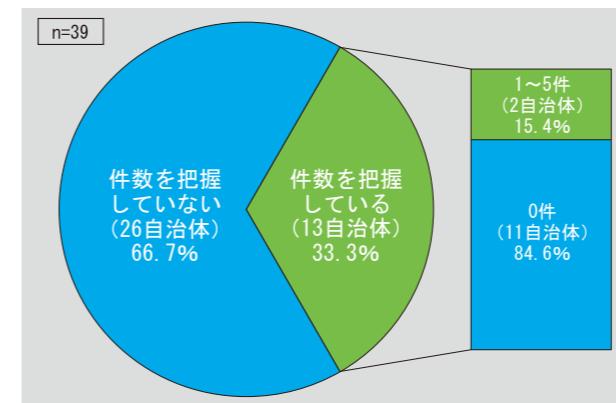
▼図表1 不当要求行為の担当部署（単数回答）



始めに、「不当要求行為の対策を担当する部署」について聞いたところ、「総務担当部門」が最も多く、18自治体（46.2%）となりました。

「その他」の内訳としては、概ね「複数の部門で担当している」旨の内容が挙げられています。そのため、「担当する部署はない」と回答した7自治体（17.9%）を除いた、32自治体（82.1%）で担当する部署が決まっていることがわかりました。

▼図表2 不当要求行為の把握状況（単数回答）



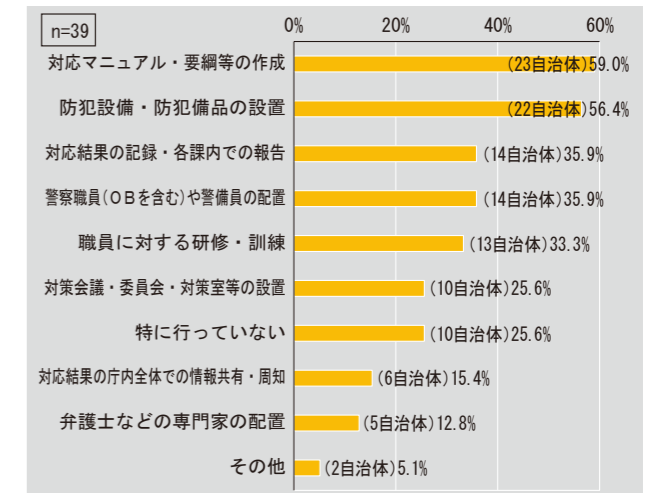
さらに、上記担当部署<sup>[3]</sup>へ「前年度に、不当要求行為が発生した件数を把握しているか」について聞いたところ、「件数を把握していない」が26自治体（66.7%）となりました。一方、「件数を把握している」と回答した13自治体（33.3%）に対して具体的な件数を聞いたところ、「0件/年」が11自治体（84.6%）、「1～5件/年」が2自治体（15.4%）となりました。

このことから、多くの自治体では不当要求行為の対策を担当する部署は決まっているが（32

自治体）、発生した件数までは把握しておらず（26自治体）、把握している場合でも発生した件数が少ないことがわかりました。

#### ②多くの自治体で対策を実施済

▼図表3 不当要求行為への対策（取組をすべて回答）

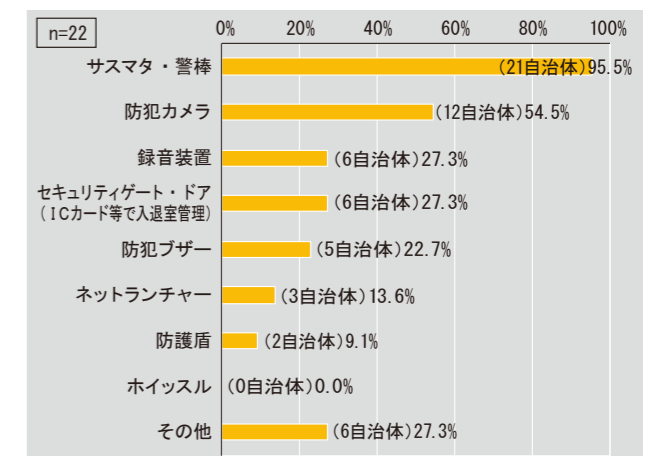


次に、「不当要求行為の対策として実施している取組」について聞いたところ、「対応マニュアル・要綱等の作成」が最も多く23自治体（59.0%）、次いで「防犯設備・防犯備品の設置」が22自治体（56.4%）となりました。

「特に行っていない」と回答した10自治体（25.6%）を除くと、29自治体（74.4%）で不当要求行為への対策を実施していることがわかりました。

#### ③防犯設備・備品ではサスマタ・警棒が多い

▼図表4 防犯設備・防犯備品（設置をすべて回答）



さらに、図表3「不当要求行為への対策」で「防犯設備・防犯備品の設置」と回答した22