

区民の声への 対応マニュアル

平成28年（2016年）10月

（24-1.5 版）

港 区

港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちが真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つ子どもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和60年8月15日

港 区

目 次

1 はじめに

- (1) 区民の声への対応の基本方針
- (2) 区民の声の受付方法
- (3) 対象範囲
- (4) 区民の声の公表

2 広聴主管課の役割

- (1) 広聴主管課
- (2) 広聴主管課における分担
- (3) 広聴主管課における事務処理(対応依頼、対応報告等)
- (4) 広聴主管課における書類の保管
- (5) 対応状況のモニタリング
- (6) 区民の声センターについて
- (7) 区民の声への対応の充実・強化について

3 各総合支所、各部の庶務担当課の役割 (広聴事務の処理推進等)

- (1) 「広聴委員」と「広聴マネージャー」
- (2) 各総合支所及び各部の庶務担当課等における事務処理
- (3) 各総合支所の庶務担当課の役割の特徴

4 主管課の役割 (申立者への回答・対応)

- (1) 主管課における事務処理
- (2) 主管課からの報告(対応結果報告)
- (3) 各課において区民や利用者から直接、意見等を受付けた場合

5 広聴対応の支援の仕組み

- (1) 広聴委員会及び苦情対応部会の設置

6 対応に困難を伴う申立者への対応について

7 人材育成の取組について

《区民の声への対応強化と人材育成の取組の連携イメージ図》

8 公益通報者の保護について

9 別紙

- (1) 別紙1 広聴処理における電子メール等への対応について
- (2) 別紙2 区民の声への対応の充実・強化に向けた新たな取組について
- (3) 別紙3 新たな取組の概念図
- (4) 別紙4 フロー1：通常対応、フロー2：長期化案件の対応、フロー3：複雑案件の対応

10 資料編

- (1) 港区区民の声への対応に関する要綱
- (2) 港区区民の声への対応に関する事務取扱要領
- (3) 港区役所庁舎管理規則
- (4) 港区不当行為等対策要綱
- (5) 不当行為等対応マニュアル(改訂版)
- (6) 特に困難を伴う苦情者への対応について
- (7) 録音及び撮影等を要求する苦情者への対応について
- (8) 苦情等の対応に関する概念図
- (9) 港区公益通報制度の仕組み

1 はじめに

区民から寄せられた意見、提案、苦情等の「区民の声」は、区が気づかないことを知ることができる大切な情報源であり、区への期待の現れと受け取ることもできます。「区民の声」に真摯な姿勢で耳を傾け、真剣に取り組み、誠意を尽くし、スピード感をもって対応することが、区民との強い信頼関係を築くことにつながります。

このマニュアルは、区として統一した取り組みの姿勢のもと、区民の声への円滑・迅速・誠実な対応を行うことで、区民満足度の向上を図るとともに、区民の声を的確に区政に反映させ、区民からより信頼される区政を目指すため作成しました。

「広聴」は全庁的な取り組みをもって実現されるものです。各部署で区民の声への対応を行う際は、このマニュアルに沿い、適切に取り組まれるようお願いいたします。

(1) 区民の声への対応の基本方針

- ① 区は、区民との良好なパートナーシップを築き、参画と協働の取り組みをより一層推進・発展させていくため、「区民から信頼される広聴」に取り組みます。
- ② 「区民の声」は真摯に受け止め、区政運営に反映するよう努めます。
- ③ 寄せられた区民の声とそれに対する対応や区の考え方について公表することにより、開かれた透明性の高い区政の推進、区民参画の推進を図ります。
- ④ 「区民の声への対応は全庁的な取り組みである」との認識をすべての職員が持ち、対応に際しては、このマニュアル及び「あったかマナーみなど(港区職員接遇マニュアル)」に則り、迅速、誠実に対応します。
- ⑤ 公平・公正・中立の精神を持ち、分け隔てなく対応するとともに、不当な要求には毅然と対応します。

(2) 区民の声の受付方法

- ① 電話 電話で意見等を聴取したもの
- ② 来訪 来訪者との面談で意見等を聴取したもの
- ③ 広聴メール 区ホームページ「区政へのご意見」等
- ④ 広聴はがき 主な区立施設、窓口に設置している「広聴はがき」によるもの
- ⑤ 区長への手紙 ... 区長または区役所宛に提出された文書や手紙等
- ⑥ 陳情 地域住民、個人、団体等から提出された「陳情書」「要望書」等
- ⑦ 広聴ファックス ... 区長室または各総合支所管理課のファクシミリに着信したもの
- ⑧ 区政モニター 区政モニターから随時報告等で寄せられたご意見等
- ⑨ 区長と区政を語る会 参加者が発言した意見や要望等
- ⑩ 施設広聴会 参加者が発言した意見や要望等

(3) 対象範囲

この手引きは、主に広聴主管課(各総合支所管理課管理係及び企画経営部区長室広聴担当・区民の声センター)が聴取・收受した意見等(個別広聴)に関する広

聴対応を対象とします。なお、各課が直接、意見等を受け、対応する場合については、このマニュアルを参考としながら対応します。

(4) 区民の声の公表

① 目的

- ・ 区民に対して区民の声、区の考え方を積極的に公表することにより、開かれた透明性の高い区政の推進、区民参画の推進を図る。
- ・ 信頼される区政の実現のために、職員一人ひとりが区民の声に真摯に耳を傾け、真剣に取り組み、誠意を尽くして対応するため庁内での情報共有を図る。

② 公表の対象

区民の声とそれに対する区の対応・考え方は、原則としてすべて公表の対象としますが、以下の各項目に該当するものは、公表しないことができます。

ア 「港区区民の声への対応に関する事務取扱要領」第11条第1項

- (1) 特定の個人が識別される恐れがあるもの
- (2) 申立者や区民が不利益を被る恐れがあるもの
- (3) 区民生活に大きな混乱を及ぼす恐れがあるもの
- (4) その他、区長が公表することが不相当と定めたもの

事例) ケースワーク対応や家庭相談等、個別具体的な内容のもの

個別事情が公表されることにより、区と区民との信頼関係を損ない、業務に支障をきたす恐れがあるため

なお、以下の各項目に該当するものは公表しません。

イ 「港区区民の声への対応に関する要綱」第4条第1項

- (1) 誹謗、中傷又はこれに類するもの
- (2) 広告、宣伝又はこれに類するもの
- (3) 調査、アンケート又はこれに類するもの
- (4) 質問、問合せ又はこれに類するもの
- (5) 事務連絡を内容とするもの
- (6) 趣旨が不明なもの
- (7) 港区役所庁舎管理規則第4条第1項各号又は港区総合支所庁舎管理規則第4条第1項各号に規定する禁止事項を伴うもの
- (8) その他、区長が特に認めたもの

事例) 訴訟中の案件

③ 公表内容の確認

区長室は区民の声及び主管課から報告された区の対応・考え方等の内容について、主管課に公表の適・否とともに文章表現や内容の最終確認を依頼します。公表「否」とする場合は、上記ア、イに該当する理由の提示が必要です。なお、候補案件の絞込み～区長報告～公表については、区長室が事務処理します。(総合支所で受付けた案件を含む。)

④ 公表の頻度

3か月毎に、広聴委員会で候補案件を審議のうえ、区長に報告後、ホームページ及び広報みなど等で公表します。

公表内容は、広聴システムの閲覧機能から確認することができます。

⑤ 「港区の広聴」の発行

区長室は、「区民の声の公表」を含む広聴事業に関する実績報告冊子「港区の広聴」を、翌年8月に発行します。(庁内各課、議会等配布予定)

⑥ 区民の声への対応に関する事務取扱要領

※ 10 資料編 (2) 区民の声への対応に関する事務取扱要領 参照

2 広聴主管課の役割

(1) 広聴主管課……各総合支所管理課(管理係)、企画経営部区長室(広聴担当)

(2) 広聴主管課における分担

① 電話、来訪

区民の声を受付けた広聴主管課が広聴システムへの入力を行い、主管課へ対応依頼を行います。

② 広聴メール、広聴はがき、区長への手紙、陳情、広聴ファックス

ア 総合支所に関するもの(総合支所と支援部双方に関するものを含む)は、地域を所管する総合支所管理課管理係が受け付け、広聴システムへの入力、主管課への対応依頼を行います。ただし、総合支所に関係しない案件であっても、迅速な対応が必要な案件については、意見等を受けた総合支所において速やかに広聴システムへの入力を行い、主管課への対応依頼を行います。

イ 支援部、行政委員会(教育委員会等)で完結するものは、企画経営部区長室広聴担当が広聴システムへの入力、主管部課への対応依頼を行います。

(3) 広聴主管課における事務処理(対応依頼、対応報告等)

① 区民の声を受けた広聴主管課は、速やかに広聴システムへ意見等の内容を入力するとともに、関係書類等をデータ添付し、担当する主管課あてに処理依頼を行います。区民の声センターへの電話、来訪による申立て及び港区ホームページ「区政へのご意見」への書込み(広聴メール)、広聴はがき等は、区民の声センターにおいて一括入力されます。区民の声センターで入力されたデータは、案件名に「■区長室」「■麻布」等と表示されます。担当となる広聴主管課では、内容を確認のうえ案件名、主管課、処理内容等を適宜修正のうえ処理依頼を行います。

広聴メールは、区民の声センターと広聴主管課の両方に送付されます。なお、広聴メールとして着信したもので、区民の声に該当しないものは、広聴システムへの入力はしません。各広聴主管課においては、メールボックスに着信したメールの内容についても確認のうえ、未開封のまま放置せず適切に処理してください。

② 広聴主管課は、主管課へ処理依頼した案件の進捗管理を広聴システムにて行います。

広聴システムのメニューバー「進捗管理」をクリックし、主管課に依頼している案件を表示します。回答期間(受付け後14日)を過ぎても処理が終了していない案件は、警告(案件のバックが赤帯)されていますので、主管課の庶務担当係長に処理を促します。また、必要に応じ、適切に主管課を支援します。

※ 区長・副区長は、広聴システムにより、随時、処理経過(回答を含む)をモニ

タリングしています。

(4) 広聴主管課における書類の保管

- ① 広聴主管課で保管する書類
 - ア 意見・要望書等の原本を広聴処理番号順に保管します。
 - イ 処理過程で作成した資料等を広聴処理番号順に保管します。
 - ウ 意見・要望書等の保存年限は10年となっています。

(5) 対応状況のモニタリング

- ① 回答期間の遵守について点検し、遅延している場合は主管部局の広聴委員に状況報告を求めるとともに、迅速な対応又は報告を促します。
- ② 繰り返しの申立の状況及び対応状況の点検及び調査(主管課への問合せ)のうえ、必要に応じ、広聴委員会に報告します。
- ③ 受付から6か月以上経過している案件について、主管課が属する部局の広聴委員と対応を協議のうえ必要に応じ広聴委員会への申し出を主管課に勧告します。
- ④ 主管部局の広聴委員及び主管課に対し、過去の対応記録や対応内容に関する情報提供をします。

※9 別紙(3)～(4)

別紙3【新たな取組の概念図】

別紙4【70-1:通常対応、70-2:長期化案件の対応、70-3:複雑案件の対応】

(6) 「区民の声センター」について

① 開設目的

意見・提案・苦情等に代表される「区民の声」を**最初に受ける窓口業務**とその後の定型的な事務処理を事業者に委託することで、区職員が複雑で長期化した「区民の声(意見・提案・苦情等)」への回答や解決等に専念し、迅速かつ確実に対応できる環境を整えるため「区民の声センター」を設置します。

【区民の声センターに関する注意点】

区民の声センターは、苦情対応のための専門窓口ではありません。各課での対応をめぐる苦情を「区民の声センター」に対応を引き継ぐことは、区に対する不信感の原因となりますので、安易な引継ぎは厳に謹んでください。各課でのトラブルに起因する苦情については、当該事務事業の主管課による組織的な対応を尽くしてください。

また、各課で受付けた区民の声は、主管課への引継ぎ等を含め、各課の課長の責任において対応してください。

→「4 主管課の役割 (3) 各課において区民や利用者から直接、意見等を受付けた場合」

② 業務概要

- ア 区役所庁舎内では、区民の声(来庁、電話、広聴メール、広聴はがき、区長への手紙、陳情等)を伺い、広聴業務の初期対応と広聴システムへの入力を行います。
 - イ 区が実施する法律相談の受付及び運営管理を行います。
 - ウ 本庁舎1階の総合案内窓口に来訪した来庁者に対して、日本語又は英語で案内及び誘導を行い、簡易な相談等は隣接する相談コーナーで対応します。
 - エ 区役所庁舎外に設置する港区コールセンター(みなとコール)では、区民等からの電話、FAX及びメールによる問合せや区事業の参加申込受付等に日本語と英語で対応します。
 - オ 区役所及び総合支所の代表電話を受信し、本庁内及び各地区総合支所等の業務担当課・係・担当へつなぎます。みなとコールと一体的に運営しています。
- ③ 設置場所
- 区役所庁舎内・・・区役所本庁舎 3 階(区民相談室内)及び 1 階相談ブース
 - 区役所庁舎外・・・受託事業者事業所(コールセンター)
- ④ 案内業務時間
- 業務時間・・・区役所開庁日の午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

(7) 区民の声への対応の充実・強化について

※9 別紙(3)～(4)

別紙3 【新たな取組の概念図】

別紙4 【70-1：通常対応、70-2：長期化案件対応、70-3 複雑案件対応】

3 各総合支所、各部の庶務担当課の役割（広聴事務の処理推進等）

(1) 「広聴委員」と「広聴マネージャー」

- ① 「広聴委員」……………各総合支所及び各部・室、教育委員会事務局の庶務担当課長
- ② 「広聴マネージャー」…各総合支所及び各部・室、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局等の庶務担当課庶務担当係長

※10 資料「(1) 港区区民の声への対応に関する要綱」参照のこと

(2) 各総合支所、支援部の庶務担当課等における事務処理

- ① 広聴委員は、広聴システムの同報で届けられる案件を確認します。広聴事務が適正かつ迅速に処理されるよう部内主管課を支援するとともに、広聴主管課と連携し部内・部間調整等にあたります。また、広聴委員会の会務に従事します。
- ② 広聴マネージャーは、部内案件処理をとりまとめ（広聴システムの検索機能⇒CSVファイル出力）ます。
- ③ 主管課とともに、部内調整の経過等を踏まえ、対応結果の検証・評価を行い、苦情等の再発防止や施策への反映について検討します。

※「4- (2) 主管課からの報告（対応結果報告）」参照のこと

(3) 各総合支所の庶務担当課の役割の特徴

- ① 各総合支所管理課は、庶務担当課と広聴主管課の機能を併せ持つことから、「2 広聴主管課の役割」とともに、庶務担当課として(1)の事務を担当します。

4 主管課の役割（申立者への回答・対応）

(1) 主管課における事務処理

① 迅速な回答や対応は、申立者の満足度に直結します。区民の声への対応を優先事項と捉え、回答の用意や部内決裁等を迅速に行います。
特に「苦情」は、対応の遅れが「区から回答が無い」「遅い」等の二次的苦情に繋がりがやすく、迅速な対応が求められます。

② 回答の内容は、個人情報を除き、原則公開の対象となることを念頭に置き、簡潔で明解な表現に努めてください。

③ 回答期間及び回答遅延時の対応

ア 回答は極力迅速に行うことを基本とし、**意見等を受付けた日の翌日から起算し、14日以内に回答することとします。(回答期間)**

イ 調査等を要する場合等で、**回答期間内に回答できない場合は、意見等を受付けた日の翌日から起算し概ね7日以内に申立者に対し遅延理由や回答見込み時期について連絡することとし**、申立者の「放置されている」「もみ消されている」等の不満や不信感に繋がらないよう適切に対応します。

ウ 広聴メール等で、申立者が「何月何日までに(何日以内に)回答を求む」と、期限を指定している場合があります。通常、区との事前の合意に基づく指定ではなく、区としては必要な時間はいただかざるを得ませんが、これについても「イ」と同様に、回答見込み時期について連絡をすることとし、いたずらに申立者の不満を増大させないように対応します。

エ 申立ての受付から6か月を経過しても収束に至らない場合、案件への対応支援について、所属する部局の広聴委員に申し出ることができます。

④ 回答は原則として、文書(郵送)又は電話により行います。

⑤ 電子メールでの回答は、個人情報保護上の問題もあり、通常の方法とは位置づけていませんが、特段の事情によりメールでの連絡、回答が必要な場合は、主管課の判断で、申立者へメールを送信します。その際は、メール本文やタイトル等に、申立者名を含めて、個人情報を記載しないものとします。(メール本文の冒頭に、「※個人情報保護のため、お名前の記載を省略させていただきます」等の注釈を付けるなどする。)

※9 別紙 1-1 「広聴処理における電子メール等への対応について」参照

⑥ 区民の声に対し文書で回答する場合の回答者名は、区民の声の内容、背景、経緯等を踏まえ、区長名、総合支所長名(部長名)、課長名、特定行政庁の所属長名等から適切に選択します。

⑦ 回答内容の決裁(文書管理システムによる)は、「港区事案専決規程」に基づき、適切な専決区分で行いますが、主管課が属する部の部長、広聴委員が部内の対応状況を把握する意味もあることから、通常は、部長決裁とします。

【事案専決規程から抜粋】「苦情、要望及び提案に関すること」

区長専決 区の基本的な方針に係る苦情、要望及び提案の処理に関すること。

部長専決 事務事業の執行に係る苦情、要望及び提案の処理に関すること。

課長専決 事務事業の執行に係る軽易な苦情、要望及び提案の処理に関すること。

- ⑧ 重要案件や難クレーム等で慎重な対応が求められ、区長の判断を仰ぐ必要がある場合は、区長への説明や区長決裁(文書管理システムによる)を行います。
- ⑨ 文書回答によらず、申立者との対話や現場対応等により、申立者の理解、了承を得て対応完了となった場合は、対応内容を広聴システムに入力し、広聴処理票を出力し部内決裁(供覧)します。
- ⑩ 回答が複数の主管課にまたがる場合は、関係課間で調整し、できる限り一文書にまとめて回答するよう努めますが、一文書にまとめることが困難で、主管課がそれぞれ回答文書を作成する場合は、関係課(広聴主管課を含む)で調整のうえ取りまとめ、一括して回答(郵送)するようにします。
- ⑪ 申し立ての内容が、区が回答できない場合(区の事務事業ではない場合等)でも、放置せずに回答できない理由を申立者に説明することで回答に代えます。公表案件については、案件の内容及び回答等の要旨確認を区長室から依頼します。部長決裁を経て、区長室へ戻してください。
- ⑫ 職員対応に関する苦情等の場合、広聴主管課から、当日の対応記録や指導記録等の提出を求める場合があります。

【 匿名意見の取り扱い 】

電話番号や電子メールアドレス等の連絡先が明らかであっても、原則として回答せず、意見や要望として受け止めます。

【 匿名ではないが、住所・氏名・電話番号の記載が不完全な場合への対応 】

区政に関するご意見等に対する区の回答は、区の正式な見解として口頭や文書(公文書)で申立者(個人や団体の代表者等)に対し伝えるものです。誰に対しどのような回答をするのか明確にする必要があるため、区ホームページでも、回答希望の場合には、住所、氏名、電話番号を必ず記入していただくよう案内しています。

しかし、中には申立者の住所や氏名の記載が不完全で、電話番号や電子メールアドレス等の連絡先のみ記載されている場合などがあり、その対応に迷うところです。そのような場合、機械的に「回答不要」とするのではなく、記載されている連絡先に連絡し、回答には住所、氏名の申告が必要であることを丁寧に説明します。(電子メールを使う場合は、「4 主管課の役割/⑤電子メールでの回答に関する事項」を参照) そのうえで申告があった場合は、回答に向けた対応とします。(主管課が複数存在する場合は、広聴主管課と協議。)

また、申告を拒否された場合は、それを踏まえ、主管課が対応方法について判断します。なお、対応の経過について広聴処理票に記載します。

(2) 主管課からの報告（対応結果報告）

- ① 主管課は、回答・対応について部内決裁完了後、速やかに広聴主管課への返戻処理を行います。（広聴システム、メニューバーの入力済から該当する案件を呼び出し、**回答**をクリックします。）回答内容について、申立者から広聴主管課に問い合わせが入る場合もありますので、遅滞無く入力処理をお願いします。
- ② 回答不要の案件であっても、申し立て内容に対する事実確認や緊急対応等を要する場合がありますので、現状や考え方、対応結果等について、部内決裁完了後、速やかに広聴主管課への返戻処理を行います。（広聴システム、メニューバーの入力済から該当する案件を呼び出し、**返戻**をクリックします。）遅滞無く入力処理をお願いします。

(3) 各課において区民や利用者から直接、意見等を受付けた場合

- ① 口頭（来訪、電話）で直接、意見等を受付けた場合で、その場での説明や回答では完結せず、その後に対応が続く案件については、各課において意見等の内容を記録し、その後の対応の基礎資料とします。
- ② 書面（手紙、要望書等）による場合は、各課で文書收受します。ただし、港区長あての文書や手紙については、広聴主管課と協議のうえ、必要に応じ広聴処理とします。
- ③ 意見等の内容に応じた適切な対応方法を決定します。
 - ア 各課において事務処理が可能なもの
各課の通常業務の中で対応できるものについては、各課において文書收受及びその後続く一連の事務手続きを適切に行います。ただし、通常業務の範囲内のことであっても、度重なるものや同時多発的に寄せられている意見・苦情等については、広聴主管課と協議のうえ対応方針を決定します。
 - イ 各課での対応とせず、広聴主管課に引き継ぐもの
内容が通常業務の範囲を越え、他部課に影響があるもの、区民の団体等から寄せられたものについては、広聴主管課に引継ぎのうえ広聴処理します。
- ④ 窓口対応に関する苦情処理について
主管課の窓口対応において発生した苦情等については、関与した職員の上司が責任をもって、誠実かつ適切な初期対応に努めてください。

※ 所管において適切な初期対応を経ずに広聴主管課に引き継がれた場合、広聴主管課では、区民にご足労いただいた上で再度事情を伺うという二度手間をお願いすることになるばかりでなく、主管課を超えた対応は不可能なことから、二次的な苦情の発生にもつながりかねません。まずは、主管課での対応を尽くすことが重要です。

5 広聴対応の支援の仕組み

区民の声として寄せられた意見や提案に対する検討や苦情の中でも長期(6か月以上)に渡り収束に至らない案件や内容が複数の主管課や区以外の機関にまたがる複雑な案件等の対応は、主管課にとって大変重い課題となっています。

本来、区民の声への対応は、各主管課の責任において行われますが、区民の声に対する検討や長期化した案件や複雑な案件の解決に、的確かつ迅速に対応するためには、主管課の取組みに対する支援が必要なため次のとおり対応します。

(1) 広聴委員会及び苦情対応部会の設置

① 広聴委員会

【目的】 広聴対応における全庁的な調整等を行うことにより、区民の声に対する迅速かつ的確な対応をはかり、もって区政に対する区民の信頼の獲得を目指すため、広聴対応会議を設置します。原則3か月毎に開催することとし、早期に対応し解決すべき苦情等、また、寄せられた意見や提案の中から実現すべきもの等、それぞれに集中した対応が必要と考えられる案件を抽出します。抽出された案件に関する検討を行うための作業部会として、苦情対応部会を設置し、主管課における早期実現、早期解決を支援するシステムを構築します。

【構成】

委員長	企画経営部長
副委員長	区長室長
委員	港区総合支所及び部の設置等に関する条例(平成十七年港区条例第六十二号)に規定する総合支所及び部並びにこれらに準ずる組織の庶務担当の課長
事務局	区長室

② 苦情対応部会

【目的】 広聴委員会からの指示により、6か月以上収束に至らない案件又はその懸念がある案件及び問題が複雑で主管課個々には解決が難しい案件等について、早期解決を目指すため、対応状況や現状における対応方針について関係部課長から報告を求め、そのうえで対応策について関係課間の協議と調整を図ります。また、必要に応じ、弁護士による法律相談を実施します。

【構成】

部会長	区長室長
部会員	総合支所管理課長(代表1名)、総務部総務課長、人材育成推進担当課長及び当該案件の関係課長

6 対応に困難を伴う申立者への対応について

電話や来庁による申立てを頻繁に繰り返す、また、窓口などで大声や騒音により威嚇的な態度を取る、度を越えた無理な要求や面談を強要する等の行為があった場合は、次の事項を踏まえ適切に対応してください。

- (1) 来庁の場合は、「庁舎管理規則」に基づき、他の来庁者への迷惑や業務の妨げにならないよう、申立者に理解・協力を求めます。なお、求めに応じない場合は、「不当行為等対応マニュアル」及び「特に困難を伴う苦情者への対応について(総務部総務課)」に則り、適切に対応します。また、必要に応じ防災危機管理室 危機管理・生活安全担当課長に相談します。
- (2) 電話の場合は、通話内容をできるだけ克明に記録します。また、粗暴な言葉遣い等に対しては、穏やかに話すよう求めるとともに、必要に応じ会話を録音します。なお、録音する際は、その旨を相手に通告します。そのうえで改まらない場合は、電話での対応を継続できない旨を通告し、通話を中断します。
- (3) 広聴主管課は、対応内容等について、必ず広聴システムに入力し関係課で情報を共有し、適切な対応に努めます。現在、広聴処理中の案件に関し、再度、同じ趣旨の申し立てがなされた場合でも、広聴処理を省略することなく、速やかに広聴システムに来庁時の状況や話の内容等を入力するとともに、主管部課あてに処理を依頼します。

※10 資料編 (3)港区庁舎管理規則(本文) 参照

(4)港区不当行為等対策要綱 参照

(5)不当行為等対応マニュアル 参照

(6)特に困難を伴う苦情者への対応について 参照

(7)録音及び撮影等を要求する苦情者への対応について 参照

(8)苦情等の対応に関する概念図 参照

7 人材育成の取組について

区民の声への対応には、職員一人ひとりが真摯な姿勢で耳を傾け、「あったかマナー向上活動」による職場単位での接遇向上などに取り組んでいます。しかし、区に寄せられる区民の声には、依然として職員対応や接遇に対する意見・苦情が多く寄せられていることから、区民の声に対して確実な初期対応ができるよう、職員の広聴スキルや職務知識の向上が必要です。

- (1) 職員研修の科目に、区民の声への対応マニュアルや事例を活用したカリキュラムを導入し、職員への周知・活用を推進します。
- (2) 職場単位で計画的に実施するOJT（職場内研修）の取組により、組織的な対応や事例の検討、職務知識等の習得による広聴対応のレベルアップを図ります。
- (3) 区民の声の公表案件のうち、職員の対応や接遇に関するものについて、職場の状況に沿った対応方法を検討し、その結果を可視化、マニュアル化、情報の共有化などを行うことにより区民対応に活用します。

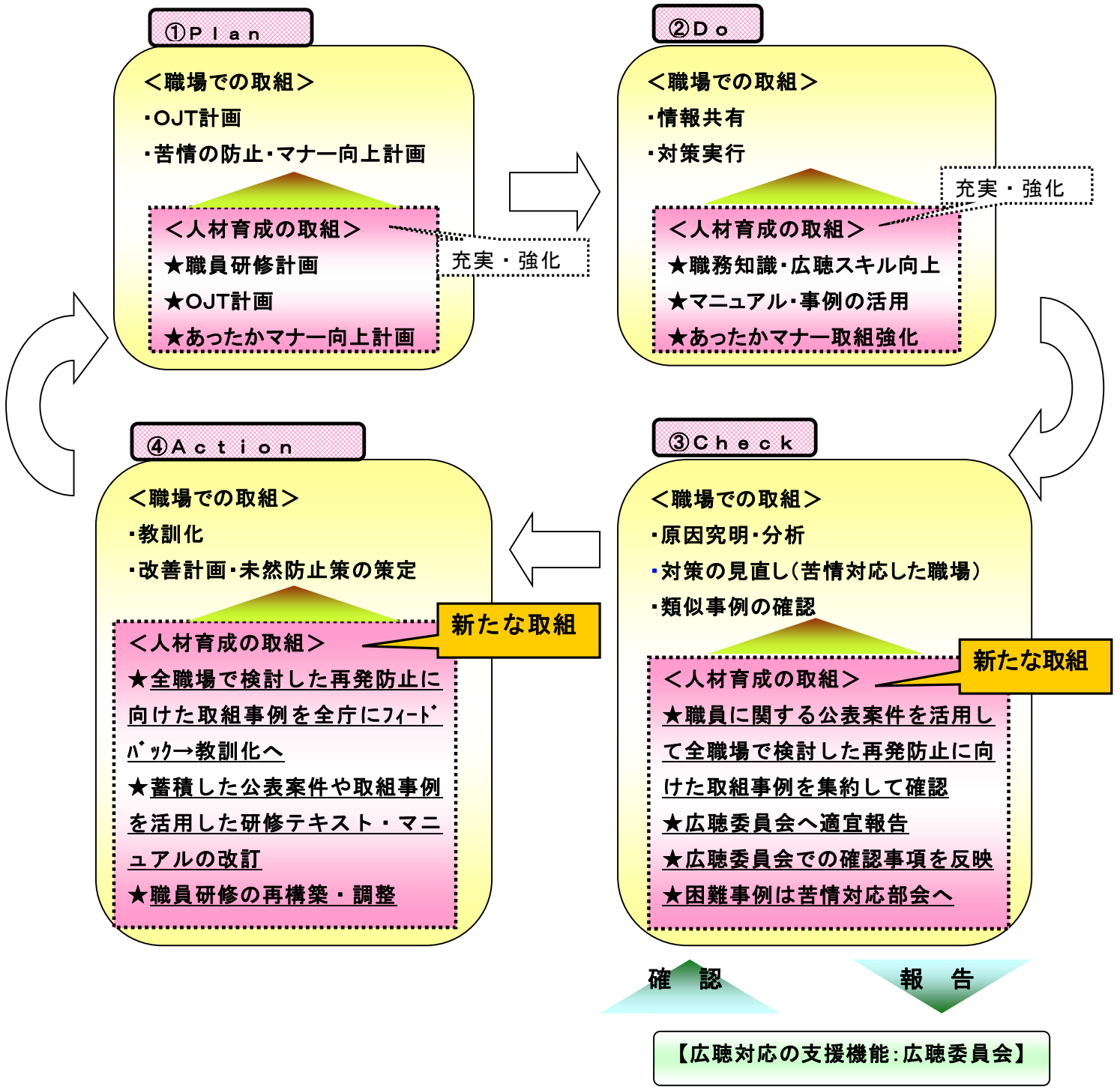
この取組によって、職員の接遇能力向上及び苦情等の再発防止に活かし、区民の声への対応の充実・強化を図るとともに、職員の人材育成を推進します。

※次ページ「区民の声への対応強化と人材育成の取組の連携イメージ図」参照

区民の声への対応強化と人材育成の取組の連携イメージ図

- 【新たな取組(機能強化策)】
- 1 区民の声の公表
 - 2 区民の声への回答期限の設定
 - 3 区民の声への回答者名

公表案件の活用による人材育成の取組



8 公益通報者の保護について

事業者内部からの通報を契機として、企業不祥事が相次いで明らかになったこと契機に、法令違反行為を労働者が通報した場合、解雇等の不利益な取り扱いから保護し、事業者の法令順守経営を強化するため、「公益通報者保護法」が平成 18 年 4 月から施行されました。

公益通報者保護法では、労働者が公益通報する場合の通報先として

(1) 当該労働者が労務提供する事業所内部に設置された通報窓口 ←(人事課)

(2) 処分・勧告等権限を有する行政機関 ←(区長室)

(3) その他の事業者外部

の三つが定められています。

区は、上記(1)の窓口として区の職員や区の委託業務等の従事者からの通報について人事課、また上記(2)の区民等からの通報は区長室をそれぞれ窓口として指定しています。

区民や在勤者等にとって、区は、もっとも身近な行政機関のひとつであることから、(2)に関わる様々な公益通報が寄せられることが想定されます。

通報や問合せについては、区が担当する事務事業に直接関係することであるか否かで単純に判断するのではなく、真摯に耳を傾け、公益通報に類するものと判断される場合は、適切に対応します。

※10 資料編 (9)「港区公益通報制度の仕組み」参照

9 別紙

- (1) 別紙1 広聴処理における電子メール等への対応について
- (2) 別紙2 区民の声への対応の充実・強化に向けた新たな取組について
- (3) 別紙3 新たな取組の概念図
- (4) 別紙4 フロー1:通常への対応、フロー図2:長期化案件への対応、
フロー図3:複雑案件への対応

10 資料編

- (1) 港区区民の声への対応に関する要綱
- (2) 港区区民の声への対応に関する事務取扱要領
- (3) 港区役所庁舎管理規則(本文)
- (4) 港区不当行為等対策要綱
- (5) 不当行為等対応マニュアル(改訂版)
- (6) 特に困難を伴う苦情者への対応について
- (7) 録音及び撮影等を要求する苦情者への対応について
- (8) 苦情等の対応に関する概念図
- (9) 港区公益通報制度の仕組み