

令和5年度不当要求行為の概要等について

明石市法令遵守の推進等に関する条例第68条及び同条例施行規則第48条の規定に基づき、令和5年度不当要求行為の概要等下記のとおり報告します。

記

1 不当要求行為の定義

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をいいます。

2 令和5年度における不当要求行為の件数、概要及び処理の状況

(1) 件数

1件

(2) 概要及び処理の状況

行為者は、母親が受けている支援に関する本市の対応に不満があるとして、高齢者総合支援室に対して、複数回長時間に渡って電話をかけた。令和5年3月3日から同年4月7日までの間に542回の着信を残したりし、さらに、当室に対しても、同年4月10日午後0時12分から同日午後5時12分までの間に76回電話をかけ、職員の業務を妨害しました。

これを受け、本市は明石警察署に被害届を提出し、令和5年11月20日に同署が行為者を逮捕しています。

3 不当要求行為に対する取り組み

- (1) 日ごろから窓口を持つ担当課に赴き、当室から主導的に情報収集を行うなど各担当課が相談しやすい職場環境の醸成
- (2) 事案発生時に対する迅速な指導、助言
- (3) 不当要求行為への的確な対応を目的とした職員研修
- (4) 職員及び来庁者の安全確保を目的とした実践的な防犯訓練
- (5) 来庁者が録音すると言ってきた場合や退去しない場合など、具体的なシチュエーションに沿ったマニュアルの作成
- (6) 納税課、国民健康保険課及び生活福祉課に配属されている警察OBの職員を対象に、同課と総合安全対策室を兼務とした組織力の強化

4 その他（令和6年度における不当要求行為の発生について）

(1) 概要

行為者は、令和6年5月20日午後3時32分頃、兵庫県明石市大明石町1丁目6番1号パピオスあかし6階明石市役所あかし総合窓口において、長時間待たされたとして窓口勤務中の本市男性職員に対し、両手で同人の胸部付近を1回突き飛ばす暴行を加え、同職員の職務の執行を妨害したもので、行為を目撃した職員が非常通報ボタンを押下して110番通報し、同日午後4時6分、明石警察署が行為者を逮捕しています。

なお、行為者は受付受理から約35分後に激高し行為に及んでいますが、行為者とともに来庁していた母親に対し、職員は来庁時から付き添い各種申請書の書き方を教示し、手続きの多さから時間がかかることを伝えています。

(2) 行為者

明石市在住 54歳男性

(3) 被害者、負傷の有無及び被害申告の有無

ア 被害者

あかし総合窓口 43歳男性職員

イ 負傷の有無

なし

ウ 被害申告の有無

あり

○ 過去の不当要求行為の発生状況（件数）

区 分	発生状況
令和元年度	0
令和2年度	0
令和3年度	0
令和4年度	1
令和5年度	1

○ 地域安全対策担当における取扱い状況（件数）

区 分	相談(指導・助言)	現場対応	会議・研修等
令和元年度	168	105	10
令和2年度	217	102	4
令和3年度	144	86	5
令和4年度	103	55	6
令和5年度	96	57	7

※ 区分について

相談(指導・助言)・・・各課において、不当要求に発展するおそれのある事案があった場合、事前に対応要領についての指導や助言を行うこと。

現場対応・・・・・・・・各課において、相手方と面談中に不当要求に発展する兆候(大声を出したり、威嚇したりするような言動を行うなど)があった場合、現場へ赴き、相手方に対して注意や警告を行うなど不測の事態に備えること。

会議・研修等・・・・・・・・職員を対象とした研修の実施や、他の機関が主催する不当要求防止に係る会議等に出席すること。

○ 会議・研修等の実施状況

- 2023. 4. 5 新規採用職員スタートアップ研修
- 2023. 4 新任課長・係長研修（オンライン）
- 2023. 6. 24 暴力団排除キャンペーン
- 2023. 11. 21 明石市地域自立支援協議会子ども部会における不審者対応訓練
- 2024. 1. 12 東播磨地域不当要求防止対策連絡会議
- 2024. 1. 31 あかし子ども広場における不審者対応訓練
- 2024. 3. 1 高年福祉係ケースワーカー会議（高齢者虐待行為者への対応要領）