別添２

# 公職者等からの要望等に係る職員の対応に関する基本方針

令和8年10月　韮崎市

１　目的

この基本方針は、職員が公職者等からの要望等に対応するに当たり、職員として採るべき対応に係る基本的事項について定め、もって職員の公正な職務の遂行を図ることを目的とする。

２　定義

この基本方針において使用する用語の意義は、次に定めるとおりとする。

⑴　職員　副市長、教育長及び任命権者が任命する地方公務員法（昭和２５年法律第２６１号）第３条第２項に規定する一般職をいう。

⑵　公職者等　国会議員、県議会議員及び市議会議員、公務員その他本市が行う事務事業に利害関係を有する者をいう。

⑶　所属長　任命権者が任命する地方公務員法第３条第２項に規定する一般職の職員の所属する各課、センター及び出先機関の長等をいう。

３　職員の責務

職員は、公職者等からの要望等に対応するときは、この基本方針を踏まえ、組織的かつ公正に対応するとともに、職員の公正な職務の遂行を妨げる行為に対しては、毅然とした対応を採らなければならない。

４　所属長の役割

⑴　常に所属の職員とコミュニケーションを図り、公職者等からの要望等について所属の職員が所属長に報告しやすい職場環境づくりに努めるものとする。

⑵　この基本方針に基づき、公職者等からの要望等に対して所属長として適切な対応を採ることができるよう研修等に参加するとともに、所属の職員に対して適切な指導及び助言を行うものとする。

５　公職者等からの要望等に係る基本的対応

⑴　面談の申入れ、面談時間等について

ア　要望等に係る面談は、事前に公職者等からの申入れを受けた上で応じるものとする。

イ　電話による要望等への対応は、内容を正確に把握し、組織として適正に対応するため、原則として面談により対応するものとする。ただし、日常的な連絡、事務上の確認、一般的な相談その他電話による対応が適当と認められるものについては、この限りでない。なお、緊急性のあるものについては、電話等により速やかに対応するものとする。

ウ　アの規定による公職者等からの面談の申入れ（以下「面談の申入れ」という。）は、緊急の場合を除き、職員の勤務時間内に受け付けるものとする。

エ　職員は、面談の申入れを受けたときは、当該面談に係る日時、場所、要望等の概要について確認し、所属長へ報告しなければならない。

オ　副市長に対する面談の申入れは、秘書人事課において対応するものとし、教育長に対する面談の申入れは、教育課において対応するものとする。

カ　要望等に係る面談は、緊急の場合を除き、職員の勤務時間内に行うものとする。

キ　要望等に係る面談の時間は、30分程度を目安とし、1時間を超えて行わないものとする。

ただし、カスタマーハラスメントに該当し、又は該当するおそれがある場合には、要望等の内容や言動、対応の状況、職員への心身への影響等を総合的に考慮し、時間に満たない場合でも対応を切り上げるものとする。

なお、面談時間が1時間を超過する場合は、公職者等と協議の上、当該要望等に係る新たな面談日を設定するものとする。

ク　公職者等が同席して行われる要望等、公職者等から紹介を受けた者による要望等など、公職者等の実質的な影響が認められる要望等は、当該公職者等の要望等として取り扱うものとする。

ケ　公職者等が自治会長その他団体の役員等の身分を有する場合において、公職者等と異なる身分に基づいて行う要望等は、当該公職者等の要望等として取り扱うものとする。

⑵　面談場所、録音の実施等について

ア　要望等に係る面談は、原則として、庁舎等で行うものとする。

イ　要望等に係る面談は、所属長が同席し可能な限り複数の職員で対応するものとし、所属長が不在のときは課長補佐またはリーダー職を含む複数の職員で対応するものとする。面談の際は、必要に応じ、面談の開始から終了までの間ICレコーダーにより録音するものとする。

ウ　副市長及び教育長に対する要望等に係る面談は、当該要望等に係る所管課職員又は秘書人事課職員が同席して行うものとする。

⑶　要望等の記録の作成、報告等について

ア　職員は、要望等を受けたときは、要望等に係る記録票兼報告書（以下「要望記録」という。）を作成し、市長及び関係課長に供覧するものとする。

イ　職員は、公職者等からの要望等に関する要望記録の記載に当たっては、不当要求行為であるかどうかを事前に確認するとともに、事実に基づき正確に記載するものとする。

ウ　公職者等からの要望等に係る要望記録及び面談時の音声データの管理等は、「韮崎市公文書取扱規程」（平成28年3月韮崎市訓令甲第2号）に基づき、適切に行うものとする。

⑷　公職者等の不適切な言動等に対する対応

ア　職員は、公職者等からの要望等に係る面談において、「韮崎市カスタマーハラスメント対策基本方針」（令和8年10月策定）に規定する社会通念上許容される範囲を超えた言動を受けた際には、当該方針に基づき毅然とした態度で対応するものとする。

イ　職員は、公職者等からの要望等に係る面談において、当該公職者等の行為が不当要求行為に該当する可能性がある又は社会通念上不適切であると思料するときは、「不当要求行為等の対策に関する方針」（令和8年10月策定）に基づき対応するものとする。