

「不当要求等の実態及び対応に関する緊急アンケート」集計結果

【回答率】

97.4%（対象者854人、回答者832人）

育児休業、病気休暇など、やむを得ない理由がある者を除くと、ほぼ全職員が回答したもの

【全体】

- ① 不当要求，不合理な要求は，全ての職場で様々な形態で発生している。
- ② 不当要求，不合理な要求が発生した際の対応は，一人で対応したという回答が約4割あった。周りが協力的だったという意見を加味しても組織的な対応は十分とはいえない。
- ③ 不当要求，不合理な要求は，調査対象期間でみると増加傾向にある。また，増えていると感じている職員も多い。
- ④ 公益通報制度などを構築しているものの認知度は十分とはいえず，研修計画と併せて改善が必要

【主な項目別】

●不当要求等の有無

- ・ 職員の感じ方や基準に違いがあるなかで，114人の者から過去に受けたことがあるとの回答があった。
- ・ 自由記述の欄に，「無記名といいながら個人が特定されるのではないかと心配する意見があるなかで114人の回答は信憑性が高いものとする。その反面，潜在する意見があることにも留意が必要

●受けた者の等級別比率

- ・ 受けた者のうち49%が係長以上の役職者であり，一定の権限を持つ者に対して要求が多いといえる。
- ・ 別な項目で不当要求等に「複数で対応した」という回答から，上司とともに対応した結果とも受け取れる。

●不当要求等の内容

- ・ 公共工事等に関連する要求に限らず，市民生活に関連する「行政処分」に関するものも多い傾向
- ・ 別な項目の不当要求等を受けた部署別をみても，全ての職場で発生しているといえる。

●不当要求を受けた部署

- ・ 比率では、総務部 20%、保健福祉部 22%、建設部 17%が多い傾向である。しかし、所属職員数を勘案すると総務部 67人、保健福祉部 86人、建設部 37人であり、建設部への要求は多い傾向にあるといえる。

●不当要求の手段

- ・ 来庁と電話が大半を占める。これは威圧的な言動で要求することを顕著に示す。

●不当要求への対処

- ・ 複数での対処が 45%、また周りが協力的との回答が 62%を占める状況のなかで、一人で対処している者が 38%を占めることは課題といえる。

●不当要求の相談相手

- ・ 66%の者が「いる」と回答し、その相手を所属長と回答。その一方で相談相手がいない理由として上司との信頼関係の希薄さを挙げている。この階層を対象とした研修やメンタルケアが必要といえる。

●業者などからの金品の贈答

- ・ 贈答があると回答した者が 9名おり、その大半が拒否又は返送したと回答しているが、今後の徹底が必要である。

●接待、金品受領、情報漏えいの噂

- ・ 噂を聞くが相談・通報しない者のほうが多い。これは、別な項目の「公益通報制度の認知度」「連絡先の認知度」の低さを考えると、制度上の課題といえる。

●不当要求の増減

- ・ 回答した者のうち「増えている」と感じている者が多い。
- ・ 別な項目の「不当要求等を受けた時期」と比べても、20～22年度より 23～25年度のほうが多い。

●不当要求・コンプライアンス研修の受講状況

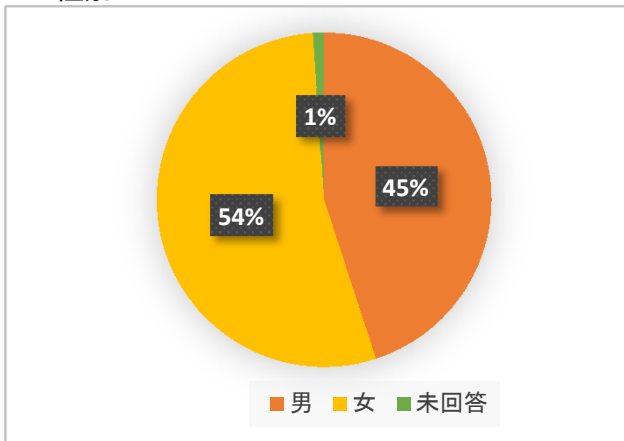
- ・ 受けていないとの回答が約 47%あることは課題点。また、受けた者も 49%が 1回という状況。しかし、受講者のうち研修内容を理解できたという者が大半であることから、継続的な研修計画が必要といえる。

※アンケートの内容について、職員への問い合わせはご遠慮ください。

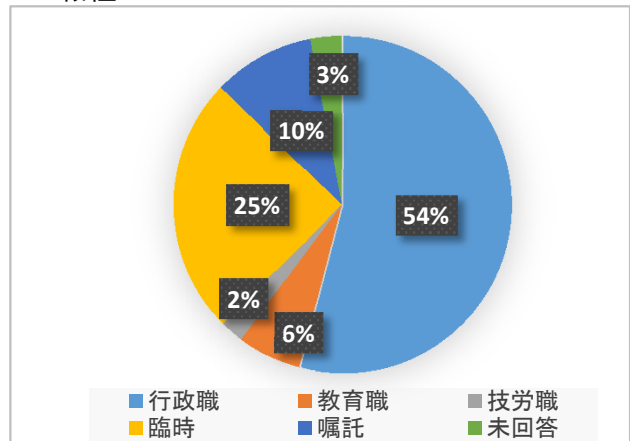
不当要求等の実態及び対応に関する緊急アンケート

対象者854人 回答者832人(回答率97.4%)

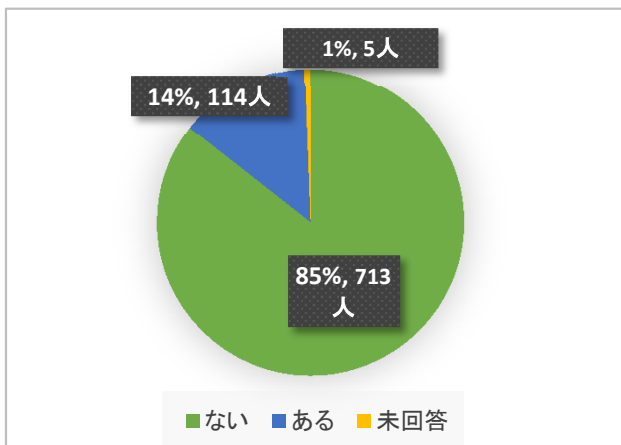
1 性別



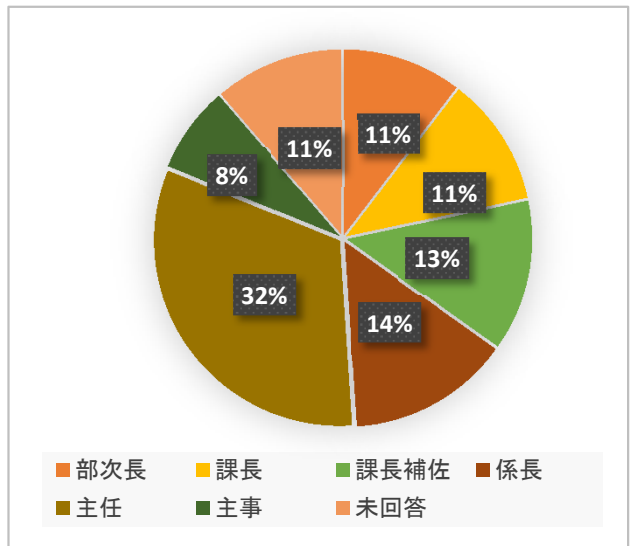
2 職種比率



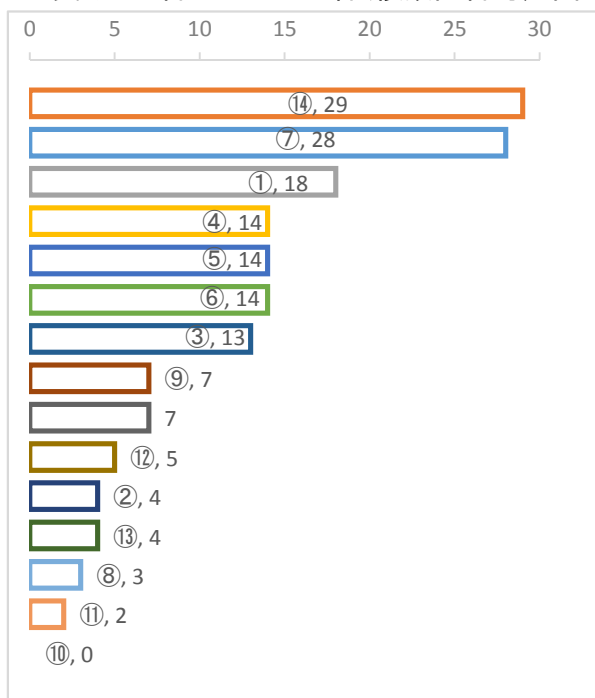
3 不当要求等の有無



★受けた者の等級別比率(行政職のみ)

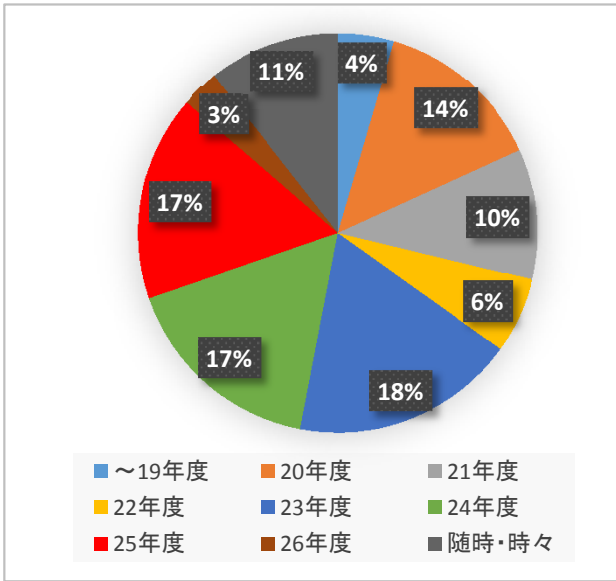


4 受けたと答えた人の内容(複数回答可, 単位:人)

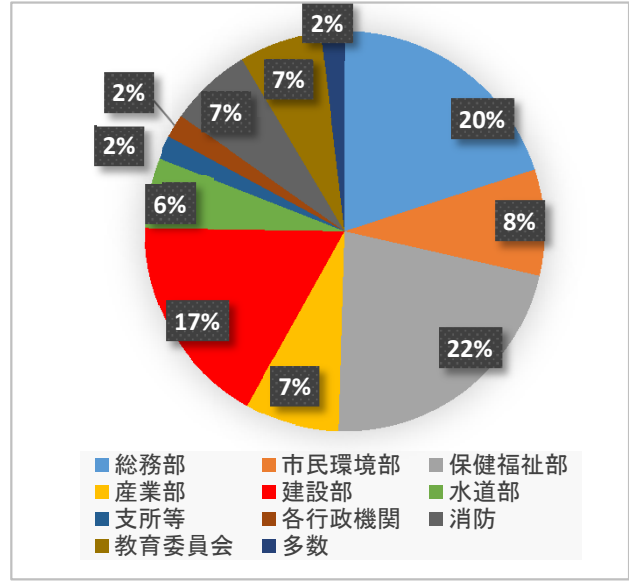


- ⑭ その他(内容は別紙のとおり)
- ⑦ 行政サービスの提供を要求
- ① 許認可など行政処分の決定
- ④ ③を除く, 公共工事入札・指名・受注・下請けへの便宜を要求
- ⑤ 工事等の進捗を妨げる不合理な要求
- ⑥ 生活保護等, 公的な給付の支給を要求
- ③ 公共工事等の入札に関する情報提供の要求
- ⑨ 事務処理に因縁をつけ, 口止め料・迷惑料・損害賠償等の未回答 名目での金品の提供を要求
- ⑫ 職員のプライベートな行為への因縁
- ② 各種の許認可業者への行政指導等
- ⑬ 機関紙等の購読を要求
- ⑧ 寄付金, 賛助金等の提供の要求
- ⑪ 物品の購入の要求
- ⑩ 負担金などの支払いの要求

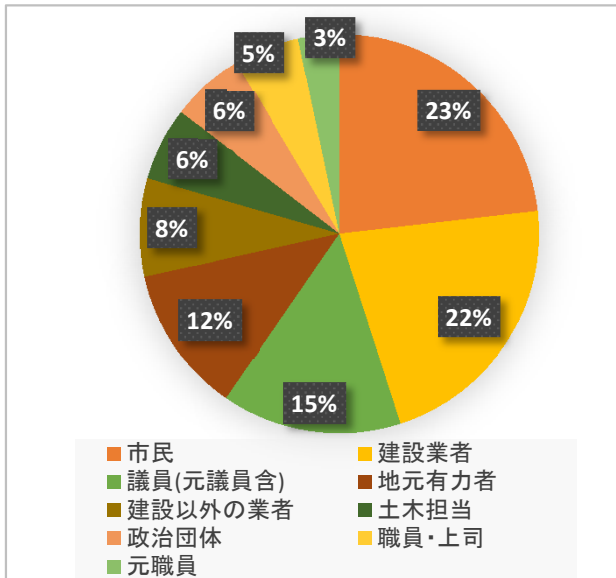
5 要求を受けた時期(複数回答可)



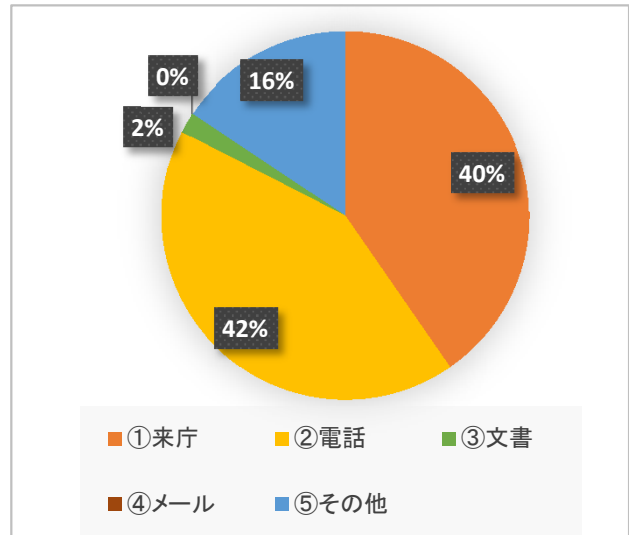
★要求を受けた部署



6 不当要求をしてきた者は

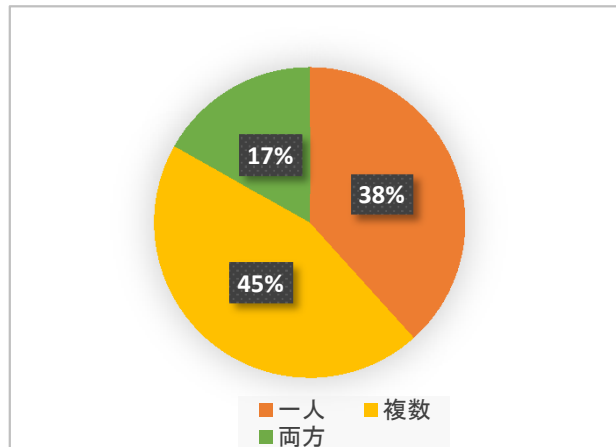


7 不当要求の手段は



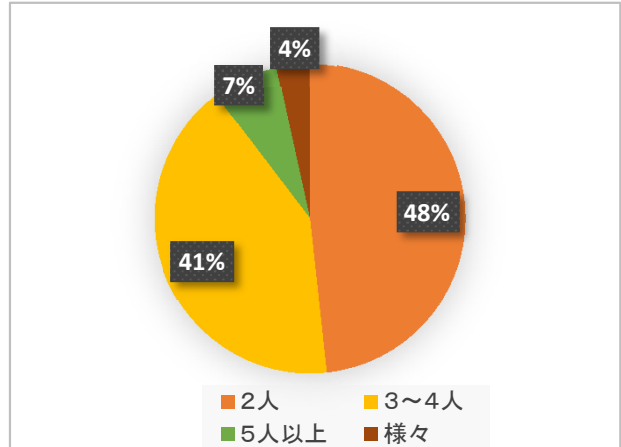
⑤その他で多い回答・・・現場、呼出

8 不当要求への対処は

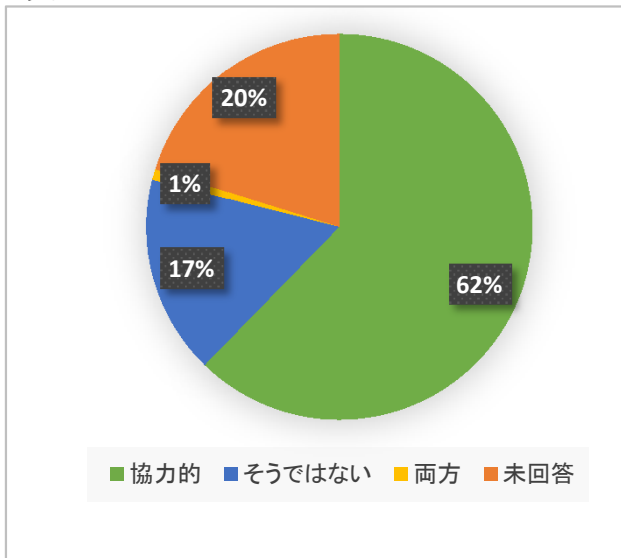


複数で対処した方

不当要求へは何人で対応したか(本人を含む)



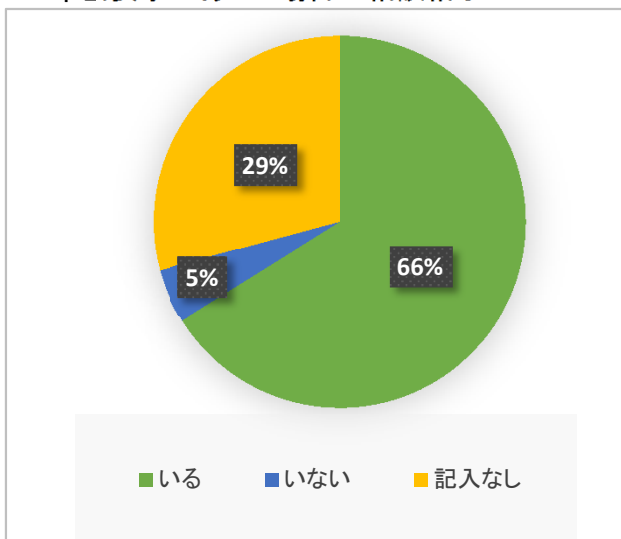
あなたの周りは協力的だったか



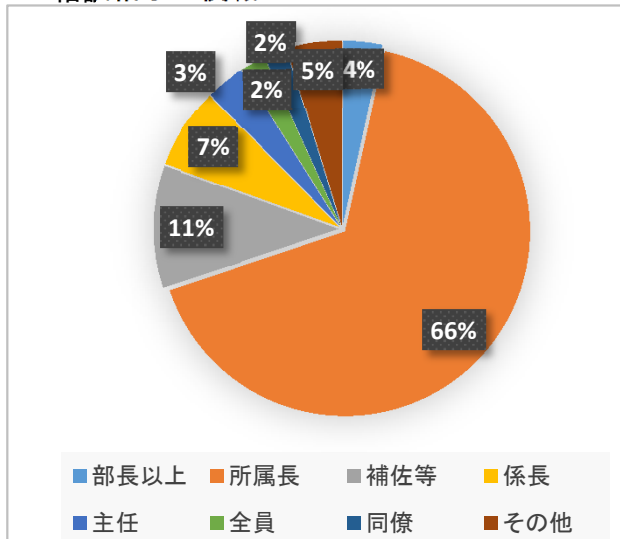
対処しているとき、その後相手は

威圧的・高圧的	27
威嚇・恫喝・机をたたく	11
変化なし	13

9 不当要求があった場合の相談相手

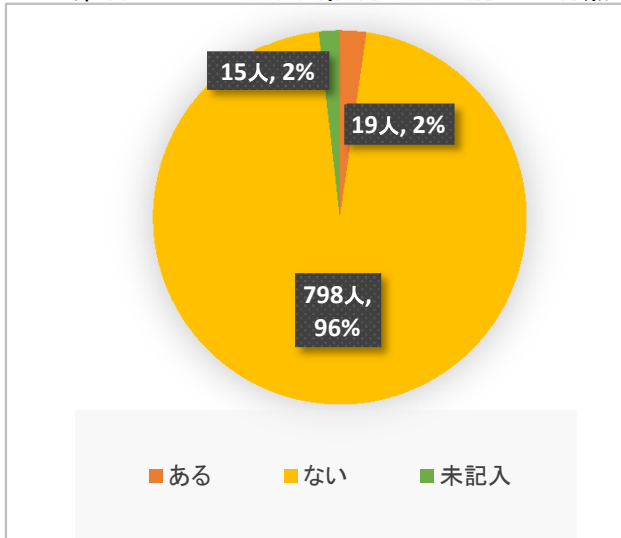


相談相手の役職



9 相談相手がいなかった理由は別紙

10 業者などからの飲食接待などの誘いの有無



「ある」と答えた人で

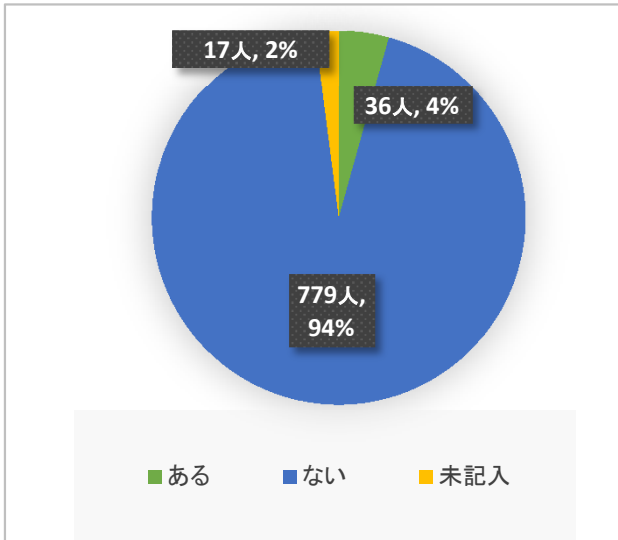
参加した	13人(うち自腹と回答1人)
断った	6人

業者などから金品(祝い金・中元/歳暮)の贈答

ある	9人
ない	779人
未記入	44人

贈答が「ある」と答えた人の対応は別紙

11 周りの接待, 金品受領, 情報漏えいの噂

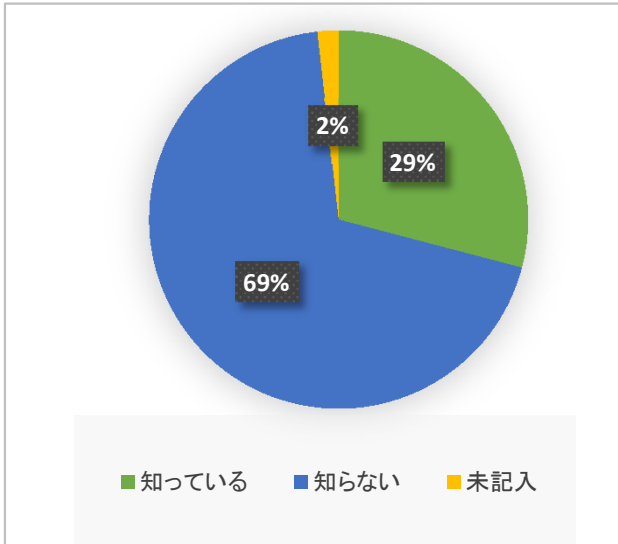


噂を「ある」と答えた人は、相談通報したか

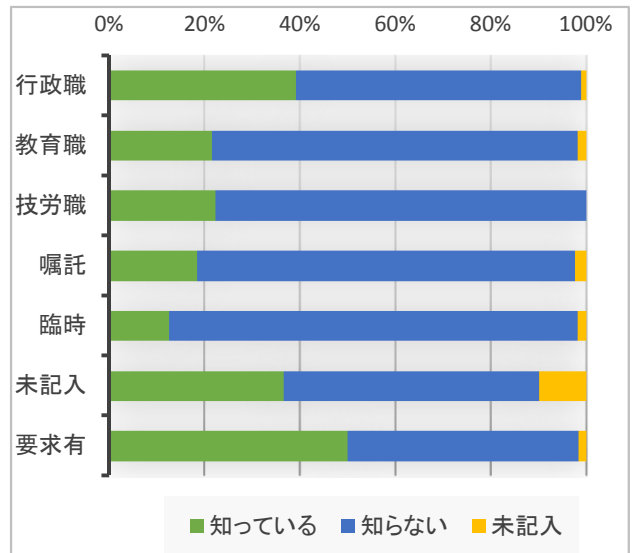
した 8人
していない 28人

「相談・通報」していない人の対応は別紙

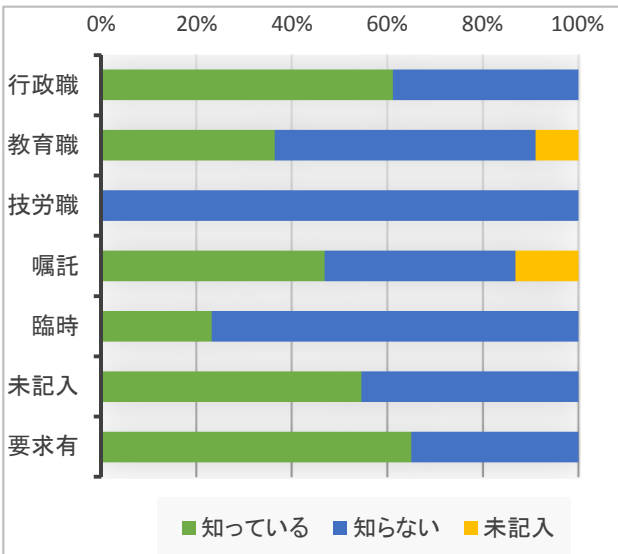
12 公益通報制度の認知



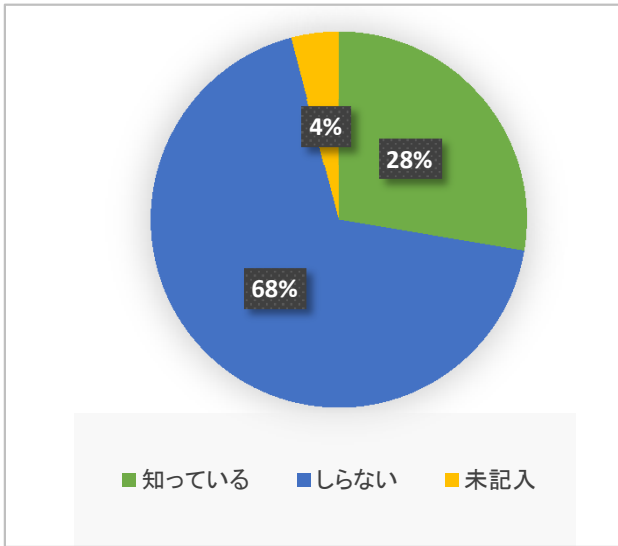
★職種別での認知度



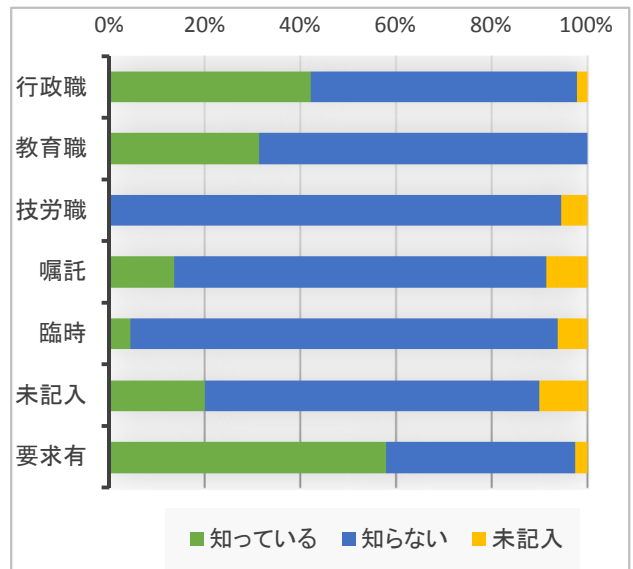
「知っている」うち、通報先も「知っている」



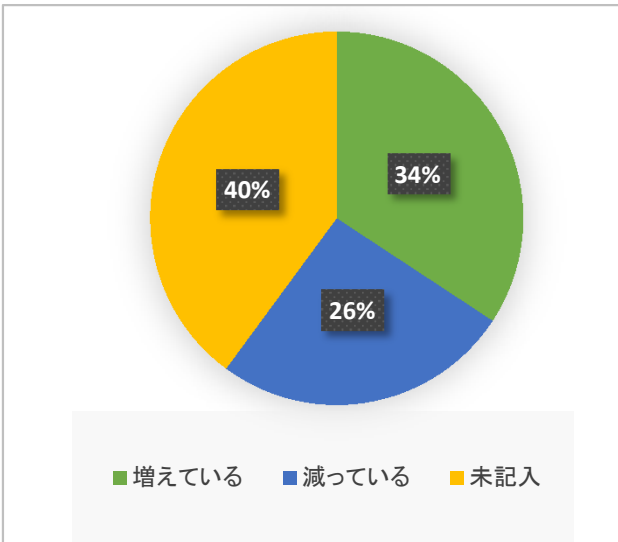
13 不当要求行為等対策規程を知っているか



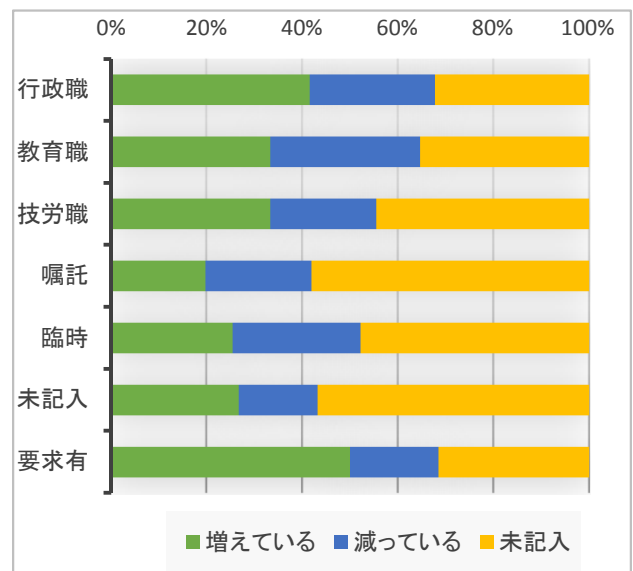
★職種別での認知度



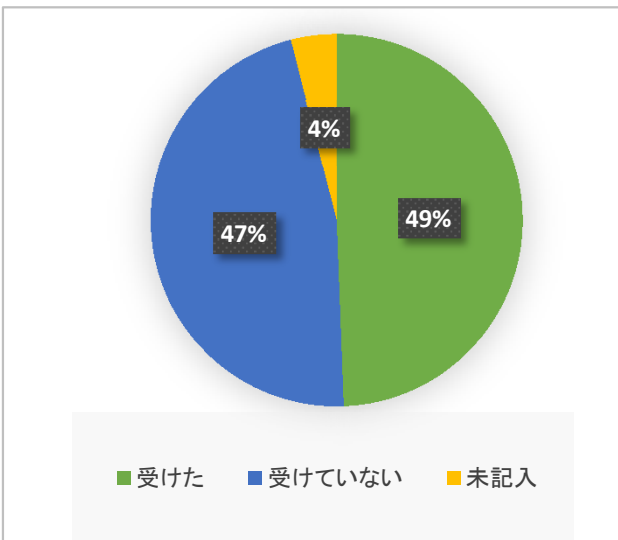
14 不当要求の増減は



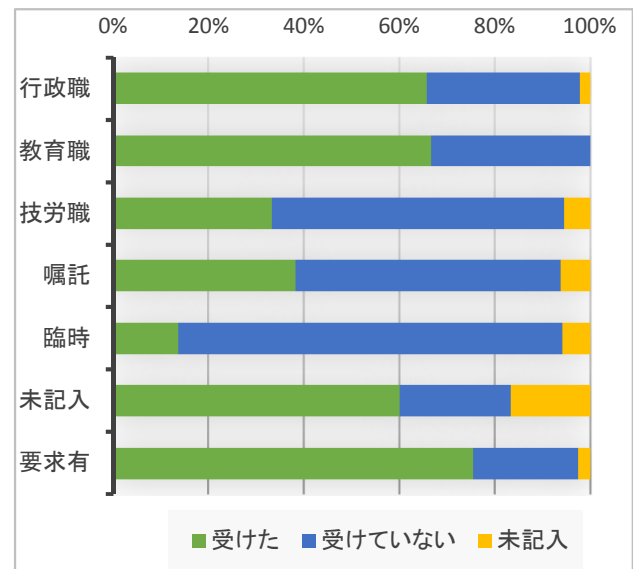
★職種別での実感



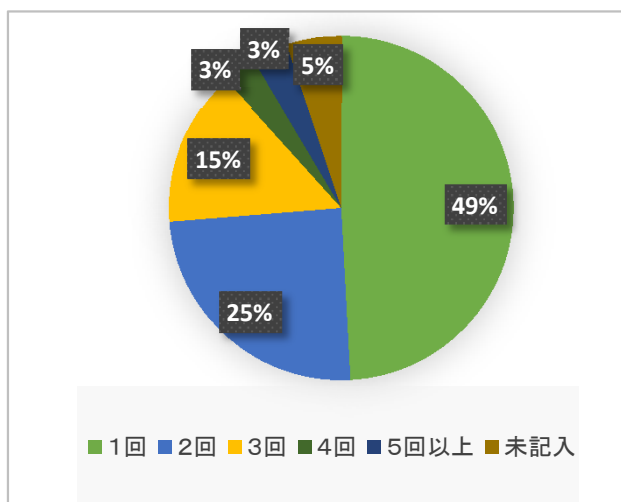
15 不当要求・コンプライアンス研修の受講



★職種別での受講実績



受講回数



研修内容を理解できたか

理解できた	387
理解できなかった	7
未記入	17

16 不当要求がなくなる原因 別紙

17 不当要求をなくすためには 別紙

4 不当要求を受けた具体的内容 ⑭その他()に記載のあったもの

- 1・個人情報提供を強要 11件
- 2・無理な工事要求 4件
- 3・会う度に威圧的態度で苦痛を受けた
- 4・延滞金
- 5・固定資産の評価
- 6・国有財産の払い下げ
- 7・事務処理に因縁をつけ、業務委託契約を要求
- 8・上司からの私的なもの
- 9・上司との関係・指示内容に対する執拗な追求
- 10・既に収めた負担金の返還要求。道路の改善要求で議員や個人名を出し脅迫的な行動
- 11・精神疾患のある市民からの嫌がらせ
- 12・第三者等のため交付できない証明書等を請求
- 13・当直中に担当職員への連絡を要求しいつまでも居座られた
- 14・救急車の不適正利用
- 15・飲み会で、救急搬送病院を指定された
- 16・搬送病院の問い合わせ
- 17・部外者への情報が漏れていた。部外者から攻撃を受けた。

9 「相談相手がいなかった」理由

- 1 ・今年度からの勤務であり、まだ誰に相談していいかわからない
- 2 ・経験がないため
- 3 ・どこの役職に相談すると対応してくれるのか。きちんと対応していただけるのか不安
- 4 ・人脈が少ない
- 5 ・「どのように」相談してよいかわからないため
- 6 ・当時の上司は全くの他人事
- 7 ・矢面にたって部下を守る上司は過去に一人もいなかった。部下の私に問題解決に向かわせる上司ばかり
- 8 ・相談しても解決しないと思うから
- 9 ・仕方ないとあきらめている。できる限りのことはしている。
- 10 ・圧力に皆負けるので、相談も何もできない
- 11 ・係の方が全て現場等で不在の際は、誰に相談すればいいのか不安です
- 12 ・苦手な上司だといづらい
- 13 ・上司も不当要求やパワハラに逆らえないため
- 14 ・誰も信用できない。誰とつながっているかわかならない
- 15 ・他に言えばどこから漏れるかわからない
- 16 ・そのようなことを考えたことがない 2件
- 17 ・きっぱり断るつもりなので必要ない
- 18 ・不当要求は受けても絶対応じない硬い意思がある
- 19 ・自分自身が処理(受けない)する自信がある
- 20 ・自分の身は自分で守りたい
- 21 ・職員によっては勤務時間外の対応に逃げ腰であり、応対拒否の申し合わせをしている部署もあるらしい
- 22 ・自分に人望、人徳がない
- 23 ・相手が市職員OBであり、以前世話になったことかがあるというだけで、及び腰だった。また市長と懇意にしておりそちらからの圧力を匂わせていたため
- 24 ・ある程度自分で判断しないといけない立場と考えたから
- 25 ・その問題などに巻き込まれる恐れてたためと思われる
- 26 ・いらない
- 27 ・雇用され1年のためない
- 28 ・相談しようにも他に対応中であり、でれる状況にないため
- 29 ・権力者等に従うようにとの意見を言われるから
- 30 ・今後はわからない(過去はうけたことがない)。異動等で部署構成メンバーが変わるため
- 31 ・特に現在、出先のことは出先でと何事にもよらず突き放されているので、今後も協力を頼めるとは思えない
- 32 ・今まで不当要求を受けたことがないから
- 33 ・全体の影響を考慮し我慢して要求を聞くように言われるのが常である
- 34 ・以前は、被害(やられる者)は最小限に。係長だから係の案件は始末しろ。上にもってくるなという風潮があったと思う。
- 35 ・みんな一緒にしょ
- 36 ・(○つけのみで理由記入なし)・・・3件

10 ④金品の贈答で対応した内容

- 1 ・上司に相談した
- 2 ・特に対応せず受領・・・3件
- 3 ・自分の判断(金額)基準で受領
- 4 ・今後止めるように伝え、相応のものでお返しした
- 5 ・受け取りを拒否し即時返却した
- 6 ・誤って家族が受け取ってしまったので、丁重に辞退の理由をかいて返送した
・調査対象時期か忘れたが、突然業者から中元が届いたのでヤマト便で返却した。そこ
- 7 の従業員に尋ねたところ、お世話になっているからということで、他の市職員にも送ってはいるが、大体受け取ってくれるとのこと

11 ③接待又は金品の授受、情報漏えいの噂を相談・通報していない理由

- 1 ・あくまで噂だから
- 2 ・ただの噂だとおもっていた
- 3 ・確証がなかったから
- 4 ・単なる噂かもしれないし、証拠をつかむことができていなかったから
- 5 ・噂かもしれないので
- 6 ・噂を聞いたのみだから
- 7 ・事実確認がない。過去のことで本人は退職済
- 8 ・明確ではなかったの
- 9 ・噂の段階であり、信用するにいたらない状況であった。同僚には話したが、相談・通報はしていなかった。
- 10 ・あくまでも噂話であり、情報をもらした人が特定できない。
- 11 ・噂として聞いただけなので。よくある話で、みんなが黙認しているように感じた
- 12 ・上司からの情報のため
- 13 ・役職が上の人だったので
- 14 ・情報漏えいの元が幹部職員であり、情報漏えいの内容が私の過失に関するものであったため
- 15 ・他にも知っている人が多い、周知の事実だと思ったから
- 16 ・他の人も知っているから
- 17 ・他に言えば、どこから漏れるかわからない
- 18 ・自分に火の粉が飛んでくる。相談してもどうせ変わらない。
- 19 ・政治的なものではない、通報してもしょうがないと考えた
- 20 ・接待等ではないが、特定者にたいして便宜を図ったり、優先したりする事例があると感じます。周りに「あれはおかしいのではないか」とかの話をしたことはあります
- 21 ・すでに対応中であったため

16 不当要求がなくならないのは何が原因だと思いますか(自由記述)・・・記入者461名

- 1 ・「住民との繋がりが大切」という考え方の取り違え。公私のけじめのルーズさ。個人的な価値観。前からこうだったし・・・という麻痺した感覚。同じ席に長く座ることによる弊害。必要以上の信頼関係の構築によるデメリット。自分の基準が他とずれているかもしれないと気づかないこと。人事考課の研修を続けているのに、機能していないということでしょうか。
- 2 ・「不当要求等」が幹部職員や議員等の「職務命令等」に変わって担当部署にかえてくるなど。
- 3 ・1人で対応する場合、起きやすいのでは。
- 4 ・相手が同じ生活圏の中にいる。上司からの指示。他の部署に異動したとき業務に影響がある。個人に対しての嫌がらせや暴力が怖い
- 5 ・相手が強引。自分自身の判断。
- 6 ・相手が公務員だから。何でも聞いてくれると感じるのでは
- 7 ・相手からの行為であり、内容も多様化してきている。
- 8 ・相手に、付け入る隙があると思われること。
- 9 ・曖昧な対応があるのではないかと思います。
- 10 ・曖昧な態度をしているから。
- 11 ・曖昧な態度をとるから
- 12 ・悪しき慣習をそのまま受け継いでいて、断れない。
- 13 ・悪しき伝統、それを踏襲する職員のモラル。
- 14 ・圧力。威圧。真の相談相手。
- 15 ・ある程度必要であるため。
- 16 ・ある特定者に言えば何とかしてくれるという要求者の思惑。
- 17 ・暗黙の了解になっているのではないのでしょうか。
- 18 ・いざとなったら文句が言いやすい。民間より質の良い利益を求められると思われる。
- 19 ・意識改革が必要。
- 20 ・意思を強く持つことが必要である
- 21 ・以前からあるしがらみ。
- 22 ・以前からの慣習が残っているから。
- 23 ・以前からの慣習と緩い環境(市の姿勢)
- 24 ・以前は、人に対して大らかな人が多かったと思いますが、今は時代でしょうか？相手を責める、文句を言うなど、そういう風潮が強まってきていると思います。
- 25 ・一部の者が不当要求をのむから、だんだんエスカレートしてくる。全職員が小さなことからシャットアウトしていかなければならない。
- 26 ・一般的に利害関係が生じる事務では、無理かもしれないが、とりあえず申し出をしてみる価値があると思う人が多いため。
- 27 ・田舎であるがゆえのなれ合いの付き合い等。
- 28 ・違反する法律について、まだよく分かっていない職員がいる場合もあるため。
- 29 ・今まで大なり小なり要求や要望を受けて応じていたため。今さら断れないのではないか。(外部だけでなく、市議や内部の上層部を含む。)
- 30 ・今までの市の対応は、声の大きい者やめんどくさい者に対しても誠実に(本当のところは後めんどくさいにならないように)接してきていたと思う。中には、昔ながら(からの)つながりがあり、なあなあになっていた部分もあると思う。たとえば、この人に頼めばどうにかなるといったことなど。
- 31 ・今までの対応のまずさ。
 - ・いろいろな原因が重なっていると思う。生活環境、成育環境、感情、学歴(?・・・悪知恵につながるかも)、良識?これが何がいいかの判断は成育歴によるところがあるかも。そもそも言う相手のコンプライアンスもあると思う。そう考えていくと何が原因なのか……。ただ、私は、性善説派なので、各個人の本心に訴えたいと思う。
- 32 ・上からの圧力に反抗できない

- 34 ・受け入れてしまう土壌, 風土, 慣習。
- 35 ・受け入れる職員がいるから, 相手から甘く見られている。
- 36 ・受ける側にも隙があり, つけこまれ, 狙われる。
 - ・多くの場合, 不当要求をする相手方が地元有力者, 職員OB, 議員等である場合が多く, 個人で対処した場合には圧力に屈さざるを得ないのではないのでしょうか。今回逮捕された職員のコメントにも「報復人事」という言葉がありましたが, 事実はどうであってにせよ職員がそう感じる環境があったことが問題です。不当要求をする側にしては, 不当要求が逮捕されるような犯罪行為であるという認識がない場合がほとんどではないのでしょうか。要求を通すことで地元の支援者等からの支持を得るといった政治的な構図も潜在的な原因だと思います。職員に対する研修だけでなく, 有力者や議員等も含めた意識改革が必要だと思います。
- 37
- 38 ・お金で動く国だから。1人ではなく組織でうごくため
- 39 ・お金や利益がからむから
- 40 ・お金や利権がかかわる所には, 必ず発生すると思います
- 41 ・お互いにとって利益になるという甘い考えがあること。脅迫などをされたときに相談できる人がいないこと。
- 42 ・脅されたら怖いから。
- 43 ・同じ係に, 同じ担当者が長くいること。他者が介入しないような封鎖的な環境。
- 44 ・思い込みで地域と密着しているため
- 45 ・各自のモラルの問題
 - ・課長→部長→政策監→副市長→市長が相談しやすい環境となること。つまり上層部の情報伝達の風通しの悪さが問題である。上に行けばいくほど言いたいこと伝えたいこと困っていることが, 本音で語りづらいこと
- 46
- 47 ・課内で話し合わず, 独断で行うため。
- 48 ・金。
- 49 ・官・民の力のバランスが変化している。昔 官>民 。 今 官<民 。
- 50 ・関係ないとおもっているから。
- 51 ・慣習, 断れば不利益な扱いを受けてしまうのではという
- 52 ・慣習。
- 53 ・慣習化。
- 54 ・幹部が不当要求に屈しているから
 - ・幹部職員がそういった内容の要求を毅然と断ることをしないから。ある意味「政治」として片付けられることにこういった内容が多いのではないのでしょうか。たとえそういった結果になったとしても, きちんと説明できる手続きと, ケチをつけられない合理性をきちんと持たせておくべき。
- 55
- 56 ・慣例みたいになっているからでしょうか
- 57 ・議員の口利き
- 58 ・毅然たる言葉や行動はできない。
- 59 ・毅然とした態度で対応しないこと。
 - ・毅然とした態度で対応できていない。職員により対応が違う。過去の経緯から便宜を図ってもらえると思っている。市民との距離感が近くなりすぎて, 慣れ合いになっている。世間話に付き合うことにより, 話を聞いてもらえると勘違いされている。要職の方や議員を含め「良いようにしてもらいたい」などの依頼により, 暗に便宜を図るよう要求している。
- 60
- 61 ・毅然とした態度を取らずあいまいな態度を取るため。
- 62 ・規定を設けても, 形だけのものになっている。相談を受けた上司の自己保身と, 事なかれ主義。
 - ・旧来から, どこかで発生している。一部拝金主義が横行し, 私利私欲は人間の性であると考えられるのでなくなるならない。
- 63
- 64 ・業者・市民の意識の甘さと法を守るという意識が低いため
- 65 ・業者が仕事を獲得するために必死になりやすいから

- 66 ・業者からの圧力に、守ってくれる上司がいなかったり、対応する職員が限られ、他者が見て見ぬふりをする。顔見知りの慣れあい。
- 67 ・業者自体が納税者であり、優位な気持ちで担当者と対談していると思う。また公僕として、低姿勢で話すから。業者自身のモラルが低いと思う
- 68 ・業者等からの圧力を組織で防ぐ体制が弱い
- 69 ・業者等との古くからの付き合いや慣習が根強く残っているから。
- 70 ・業者等は相手が公務員であるため、低姿勢であり話がしやすいと思っている。何をいっても怒らないと思っている
- 71 ・業者と個人的に仲がよかったり、慣れ合いの関係になっている。又、上司が不当要求をうけていても部下はは他の人にいいにくい体質になっている
- 72 ・業者と仲良くすることでメリットを受け人があるから。
- 73 ・業者との関係性をよいものとするために、不当要求できる雰囲気がつくられているのではないか
- 74 ・業者との距離感が近いように思う。
- 75 ・業者とのつながりが強すぎたこと。
- 76 ・業者との慣れあい。つけられるすきがあると思います。
- 77 ・業者との慣れあい及び利益追求があるから。
- 78 ・業者に対する毅然とした態度
- 79 ・業者に対する正当な対応ができなかった。一定業者と親密になりすぎ、公的立場がとれなかった。
- 80 ・業者に恫喝されたりして、組織ぐるみで毅然とした対応ができていなかったのではないかと？と思います。
- 81 ・業者の営利追求。
- 82 ・業者の市役所に対するイメージ。市役所から要求すれば、なんとかなる又はいくら言っても強く言い返されることはないと思われていると感じる。
- 83 ・業者の利益追求。
- 84 ・業者の利権。過去のしがらみ、付き合い。
- 85 ・行政がやっている業務の性質のため。市民や業者の方が自分たちの利益等のため行う行為だから。
- 86 ・行政側のあいまいな対応。事が大きくならないようにとの過剰な配慮。ことなかれ主義。部署内の連携不足。
- 87 ・行政の過剰サービス(自身の受けた不当要求について)。過剰アピール。
- 88 ・行政の弱い立場を利用して、いつまでも金を吸い取ったり自己の優遇をせまったりしたい欲望が消えないから(私どもにもないとはいえません)
- 89 ・行政の弱腰
 - ・行政への不満がなくならないため。職員は多忙であるため関わる時間が少ないのでそこに付け入る。クレームなら増え続ける。担当者の責任にしてしまうため。行き過ぎたサービスとの境はどこかわかりにくい。
- 91 ・業務が慣例化していること。職員のコンプライアンスに対する意識の低さ。
- 92 ・許認可権があるから。
- 93 ・クレーム対応の際 不当要求される場合がある
- 94 ・黒幕がいるのでは？
- 95 ・詳しくは分からないが、市役所なら不当要求できると思われているのではないか。
- 96 ・景気。
 - ・景気の低迷、地域エゴ、モラルの低下などはあるが、行政が権限や予算を持っている以上、要求そのものはなくなることはないと思う。
- 98 ・経済格差の増大。
- 99 ・経済的利益があるから。
- 100 ・契約等の場合は市と業者との関係といいながら市と「個人」になってしまうという点。
- 101 ・契約を取りたいと思う気持ちが間違った考えを起こしていると思います。モラルの低下。

- 102 ・ケースバイケースであるが、あいまいな基準であることと、その基準が市民に理解されていない。モンスターの問題は別。入札系は、全部を非公開にする必要はないし、わずかの差であるなら、入札の必要性もないのではないか。
- 103 ・現場を知らない上司が相手方(知り合いなど)の顔を立てようとしたり、内容(使用目的など)を十分に聞かずに判断したり。コンプライアンスが人によって異なる場合があったりするために不当要求等を生じる。また地元意識が強く、他地域のものを排除する傾向がある。不当な使用に気がついていない場合をよく耳にする。職員・教諭などの職のつながりが現職をはなれてもつながっているため、〇〇さんがこう言っていたという話しが、本質が伝わらず、広がっているから。たぶん話した本人は情報を流した意識がないと思う。
- 104 ・権力者に頼って、何でも出来ると思っている人が多い。
- 105 ・権力のある方からの要求には反抗できない。
- 106 ・権力や利益がほしいから
- 107 ・権利を主張する時代となっているので、個人の訴えが多くなっていること。
- 108 ・強引な要求に対して「あの人が言ってきているのだから、できることは何かできないか」的な対応をしてきたように思える。
- 109 ・公益通報の制度などを利用せずに、不当要求を受け入れてしまう職員がいるから。また、公益通報の制度が定着しておらず、長年、不当要求を受け入れてしまうような雰囲気が出てしまっているから。
- 110 ・公益通報の制度について、知らない人が多いのではないのでしょうか。どのような制度か具体的に知らせていくとよいと思います
- 111 ・公共工事で仕事を得ている人が多いから。その様な社会構造となってしまう。
- 112 ・公共事業等を確実に取りたいため。傷病者の情報等、必ずしも知る必要が無くても知りたい。警察署とは違い、言いたいように言えるから。
- 113 ・公僕の法知らずであること ミス、失敗を隠したいという気持ちが働くが、すぐに上司に報告する義務があることが徹底されていないこと及びミス失敗をマイナス要因とする風潮があること 職員が日々の仕事に追われまわりを見る余裕がない どんなことでも話し合える(相談)できる環境(職場)ばかりではない
- 114 ・公務員が甘いと思われる。公務員という立場は一般の市民(業者)からあらゆる行為(苦情、威圧等)を受けやすい。
- 115 ・公務員という立場による毅然とした対応がとりにくいため。
- 116 ・公務員としての自覚。組織体制。慣れ合い。
- 117 ・公務員としての自覚の欠如。
- 118 ・公務員としての自覚の欠損。
- 119 ・公務員としての自覚をしっかり持つ必要がある。責任感。
- 120 ・公務員としての使命感がない。
- 121 ・公務員に言いやすく公表しづらい。暴力団が根絶しないのと同じ。
- 122 ・公務員の毅然とした態度が失われている
- 123 ・公務員の資質として争いごとは好まないため、少し脅しをかければ要求が通ると思われているのではないか。
- 124 ・公務員は甘いと思われる。無理が通ると思われている。
- 125 ・公務員はある意味弱い立場として見られており、何かあっても事なかれ主義をとると思われるのではないかと思います。また、私たち自身も公務員としての自覚に欠けている(薄れている)のではないかと思います。
- 126 ・心。
- 127 ・心の弱さ
- 128 ・心の弱さ。
- 129 ・個人(団体)の利益を求める人がなくなるから・・・でしょうか。
- 130 ・個人対応
- 131 ・個人的な考え方に基づく行動、仕事を容易に進めようとする
- 132 ・個人的な利益が発生するため不当要求が発生する。
- 133 ・個人での対応。ハウレンソウがない。

- 134 ・個人の意志の弱さ。上司の部下に対する管理監督能力の低下
- 135 ・個人の考え方の変化(わがままになってきている)。
- 136 ・個人の対応が多いのでは。また、市内で長く働いていると知らぬ間に他企業との横のつながりができ、あたりまえになってしまっているのでは。
- 137 ・個人のモラルの問題。そしてその個人を統括するトップの考え方
- 138 ・個人の問題だと思う。甘さ。弱さ。
- 139 ・個人の要求がエスカレートしている。「言った者勝ち」という気持ちが相手があるので、冷静な話し合いができない時が多くなった。
- 140 ・ごねて大きい声をしたら要求が通ると思っている業者・市民がおり、この者達が言うことを上司が聞いて部下に要求どおりの処理を強要してきた。今までこれを繰り返してきたため。
- 141 ・コネを使ったり、〇〇さんと知り合いということステータスにしているような人が多いから
- 142 ・この人はダメでも、この人なら、なんとかなるかも・・・と、相手に思わせてしまう、スキがあるから。
- 143 ・個の利益追求。
- 144 ・古来からある人の欲により、不当要求等はなくならないと思います。
- 145 ・これぐらいは大丈夫、自分はバレない、と根拠のない自信を持っているから。なぜか業者や議員さんたちは職員さん(公務員)を下に見るから。と推測する。
- 146 ・これぐらいは大丈夫だから、バレなければ大丈夫という考えがどこかにあるから。
- 147 ・これまでの対応の中であいまいにしてきたことを、毅然として線引きする行動をおこせなかったことが原因ではないでしょうか。事務引継ぎの際にも不当要求事例について申し送りするなど過去の対応を把握していないと適切な行動が難しいのではないかと思います。
- 148 ・根本には不当要求等を行う者におけるモラル不足が生じさせるのでしようが、不当要求等に関する情報共有や情報発信がなされていないことも一員と考えられる
- 149 ・最初に不当要求を受けたときに厳正な対応をとらないから。
- 150 ・詐欺や恐喝等の犯罪がこの世の中からはなくなる限り、不当要求等は必ずなくなると思います。
- 151 ・様々な考えの人間がいる以上、不当要求はなくならない
- 152 ・様々な社会の要因。
- 153 ・自覚がない、。責任感がない
- 154 ・市が長いものにまかれて、許してしまうような前例があったから。議員等が間に入り、許可をとりつけようとする。
- 155 ・市が不当要求を受け入れていると、要求する側から思われているから。
- 156 ・自己中心的な考えの人がいるから。
- 157 ・自己中心的な社会。
- 158 ・仕事に対しての気の緩み。長年働くことによって、これなら大丈夫だろうという気持ちが生まれているため。上の立場になれば、上司が少なくなってくるため相談できる人がいないのでは。市役所は市民や業者に対して下から丁寧に接客するため、相手が不当要求しても市からなんとかしてくれるだろうと思っているため。市内の業者なら長年仕事で関わっているため、信頼関係であったりプライベートな話や市の内部的な話もしゃべりやすい仲になっていっているのではないのか。
- 159 ・仕事を円滑にすすめたいがために(評価につながる)、クレーマーのいいなりになる
- 160 ・自己の利益につながる限り不当要求は続くと思う。
- 161 ・市職員の意思の弱さ
- 162 ・市職員の姿勢が一番だと思います。
- 163 ・自身にある弱い心。
- 164 ・実際に見たことも内容も知らなかったため良くわからないが、昔から続いてきた流れから抜け出せないためではないかと思う。
- 165 ・指導者の認識の甘さ。
- 166 ・市と業者が慣れあいの関係になっているのでは
- 167 ・市に圧力をかけて利益を得たい人が多いから。
- 168 ・市の規模が小さく知り合いが多いから。

- 169 ・市の規模から地域密着型の市であり、どうしても地域企業等繋がりが濃くなり、多少の情が行政に反映されがちになる。
- 170 ・市の態勢。
- 171 ・市の古くからの体制。課内で断っても、上からの指示があることもある。
- 172 ・自分以外の人に、相談する勇氣。
- 173 ・自分がよければそれでよいという考えの市民がいるから。また、世の中が便利かつスピードが速くなりすぎて、思った時に思った結果を得られやすくなっているの、市に対しても同様の対応を得られやすくなっているの、市に対しても同様の対応を求めるようになる人が今後も増えると思うし、それがかなわなければ不当要求につながると思う。
- 174 ・自分さえよければよいという安易な考え方
- 175 ・自分自身の気持ちの問題だと思います。
- 176 ・自分だけが都合良くなりたと思う安易な考え。
- 177 ・自分だけは特別だと思っている人間が多いから。
- 178 ・自分たちが使ったり、給料としてもらったりしているものが、市民が払っている税金であるという意識が少ない。また馴れ合いの関係になっている(以前から知っている。お世話になっているなど)。
- 179 ・自分の意見を通すから。法律がわかりにくいから。
- 180 ・自分の大切なもの(家庭、地位、お金等)を守らなければならないから。
- 181 ・自分の立場の越権
- 182 ・自分の地位・役職を利用しての要求であるため断れない、後が怖い
- 183 ・自分の利益しか考えない人が多いから。市政が不透明だから
- 184 ・自分の利益を求める人がいるから
- 185 ・自分ひとりでは処理する職種では、不当要求等が現在しやすいのでは
- 186 ・自分本意(自分さえ良ければ良い)の考え。格差社会の弊害。
- 187 ・市民、業者等から職員がなめられているから。
- 188 ・市民・業者等からの直接的な不当要求等に応じないことは容易いが、議員・地元有力者・特別職・幹部職員等を経由して一般職員へ正当な権利がない特定の個人・事業者等の利益につながるような行為を求める言動(※)があり、応えざるを得なくなったという事例が噂になっていることがある。こうした噂の元になるような口利き等が慣習化しているのではないかと思われる。(※通常の要望・公正な職務上の指示の範疇を超えていると感じられるもの)
- 189 ・市民が窓口で大きな声で怒鳴ったときは、市職員は、市民の言うことをきいて当たり前と感思っていると感じた。
- 190 ・市民からの要望があった際、対応する職員が一人になってしまっているからだと思いません。
- 191 ・市民からの要望が多岐にわたる昨今、職員の職務レベルの向上が求められていると思われる。職員は市民からの要望があった場合、その要望に的確に対応しようとする。たとえ不当要求と思われる内容であっても、まず十分納得していただける説明が出来るよう努力しないと不当要求はなくなるのではないかと思います。
- 192 ・市民サイドの行政だからやってくれて当たり前だ、税金を払っているのだから、そのサービスを受けるのは当然だという過剰な誤った認識。
- 193 ・市民と職員との馴れ合い関係
- 194 ・市民の税金でお給料をもらっているという自覚がなく、自分さえよかったらという意志の弱さ
- 195 ・市民の申し出(意見)をどこまで受ければよいか判断がつかない。
- 196 ・社会全体での法令整備に法令遵守意識の向上により過去より件数は減っているものと考えられるが、権利を逆手に取ったヘビークレーマーから社会悪組織まで不当要求による利益獲得を受け続けたものはより年々巧妙な手口により不当利益を享受し続けようとする者、そういう人間がいるかぎりはなくならない。「不当」要求を「不当」とは思っていない者など。
- 197 ・社会にそういう人間がいるから。人の弱さにつけこもうとするから。

- 198 ・市役所外の関係者(市民)に対して市役所職員がサーバントだという過度な意識。市役所職員も市民として地域の中で生活していかなくてはならないという地域密着性。過去の経緯やしがらみ、慣習。自由な発言・行為は許されないという空気(あるいは事実)。マンパワー不足による慢性的な残業、慎重に対応するゆとりの欠如。
- 199 ・市役所職員ははっきりNoが言いにくい。(税金で生活しているだろう!!とよく言われる)それにつけこまれているときがあるのではないか。どこから不当要求なのか。どこまで受け入れるのかのボーダー。認識が薄いため。個人のモラルの問題。
- 200 ・市役所全体であるが、圧力にはしかたないとあきらめる気分が伝統的にあり、そこに業者やクレーマーがつけこむこと。また、要望と不当要求に明確に線が引けないことが、現実には多い。
- 201 ・市役所内部に情報を漏らす人物がいるから。強く出てくると断れない人物がいるから。人によって言うことが違う(対応含む)から。
- 202 ・市役所の立場が弱い
- 203 ・市役所の昔ながらの慣習。体質的なものが残っているから。
- 204 ・市役所や職員に隙があるから、不当な要求があると思う。
- 205 ・周囲の職員の無関心。コンプライアンスへの意識の低さ。総社市人事考課制度の活用ができていない。
- 206 ・従前より、一部業者においてはごり押しをすれば、要求すれば通るという風潮があったため、そのことを知っている業者が、そのままいけるものと思っているためだと思う。
- 207 ・受理・受領する職員が存在するから。
- 208 ・上司・業者…仕事上の関係でなくなる。親しくなりすぎる。お互いに何らかの利益を伴う仲になる
- 209 ・上司が部下の意見を冷静に聴けない。自分の考えを押し付けるなど正しい判断の妨げになる場合がある。日々の仕事の内で、威圧的な言動を受けていると、冷静な判断ができなくなる。
- 210 ・上司という階級を利用したパワハラじみた要求(命令)に部下が断りきれないため。
- 211 ・上司の命令であれば、断りにくい。断れば、報復があるのでなおさら。上司が防波堤にならないため。程度の低い業者は、淘汰されるべき。そのような業者の肩を持つ者がいることが問題。
- 212 ・情報の共有ができていない。連絡相談ができていない
- 213 ・職員が甘く見られている。部署がかわっても、同じ市内に住んでいると、いろんなつながりがある。ので“な—な—”の関係になりやすい。
- 214 ・職員が厳しく対応しないから。
- 215 ・職員が地元で生まれ育ったこともあって、懇意な人の要求に断れないのではないかと思います。
- 216 ・職員側としては、きちんと説明して断ることができないこと。(不勉強や認識の甘さのため、上位者からの要求、など)
- 217 ・職員としての意識の低下
- 218 ・職員としての責任の自覚が少ないから
- 219 ・職員との馴れ合い。毅然とした対応の不足
- 220 ・職員によっては、問題はないか自分自身は、現在の身分と今後の仕事の事を考えてしまうので、弱い面があることが原因と思う。
- 221 ・職員の意見が言えてないこと。パフォーマンスをやめられないこと。不当要求はなくなるらない。
- 222 ・職員の意識の甘さ。
- 223 ・職員の意識の低さ。そもそも、事件以降このアンケート自体外部から(業者等)の圧力に屈したから、不当要求をする業者がいるからという考えがおかしい。身内意識・身内を守ることしか考えていないように思う。対外的な対応で第三者委員会等設けても改善されるとは思えない。業者との癒着がある以上無理。要求を飲まざるを得ない状況を作り出しているのは職員側だと感じる。
- 224 ・職員の意識の問題。

- 225 ・職員の毅然とした態度と風通しのより職場環境ではない。
- 226 ・職員の公務員としてのモラルの低下。危機管理に対する意識の低下。市民(業者も含む)のモラルの低下。
- 227 ・職員の態度。
・職員の人数が足りていない。チーム(グループ)で対処しようにもできない。年々、総社市として扱う仕事量・範囲が増えており、又、法律・制度など複雑・多岐に渡る仕事を行政として取り扱っている状態で、どうしてもマンパワーでカバーできないウィークポイントが生じており、それを相手に突いていかれるため。
- 228
- 229 ・職員のモラルの低下。
- 230 ・職員の弱さ。自分なら断れる。
・職員も市民もどこまでが正当でどこからが不当要求かわかっていないのでは？分かるわけもないか。
- 231
- 232 ・職員を守るための後ろ盾がない。
・職場内で相談できる人間関係をつくれていないから。市議など力の強い人が関わっているから。
- 233
- 234 ・職務上スムーズな遂行のために根回しなど依頼されたり、依頼したりという関係がある以上、難しい面があるのでは
- 235 ・職務内容の詳細な部分の広報不足。(相手方の理解不足。)職員の勉強不足。
・少しくらいいいか、と思ってしまうから。ばれないだろう、今までそうだったから、という軽い気持ち
- 236
- 237 ・すべてにおいて職員の資質が落ちている
- 238 ・すべての人を公平に扱うことができないから。そのことを知っている人がいるから。
・する側が不当要求することによって利益を得られることがあることからなくなるならない。情報を欲しくてたまらない業者は営利目的でやってくる。勝つか負けるかで大きな差があるため要求は繰り返される
- 239
- 240 ・政治・利権があるため。要求を断らないから。
- 241 ・正職員が減り交渉など1人で対応することもあるようだが、できるだけ2人以上で対応しないと、圧力に屈することもあるのではないだろうか？
- 242 ・正職員の方は税金で給料もらっているという自覚をもち、行動言動に気をつけるべき
- 243 ・責任感、危機感の低さ
- 244 ・縦社会のしがみがなくなるとかぎりなくなるとか
・総社市議による圧力。立場を利用した圧力。「パワハラ」といった問題。→部下は相談もできないし、誰にも言えない。上司は部下を守らない。これを機にパワハラを何とかして下さい。
- 245
- 246 ・総社市という組織の職員等は市民の負託に応えなければならないという観点から、市民及び市内業者(土木・建築・物品の販売業者など)を優遇しており、その意識が過剰となっている。それが、一部の市民・一部の業者は逆手にとって、不当要求となって現れている。
- 247 ・総社市と業者、個人の間には伝統的な癒着がある。
- 248 ・総社市の業者と癒着がある以上なくなるとは思いません。
・総社市の地域環境風土として、住民と市民とが互いに顔の見える関係が築きやすい反面、ともすればその言動において、公私馴れ合いとなってしまいう危険性が高い。親しい関係を保とうとするあまり、コンプライアンスという考えが場違いというような雰囲気になりやすいのだと思う。又、相手もそれが不当だとは認識していないことが多いように、話しをしてみると感じる。
- 249
- 250 ・総社市の風土。
- 251 ・総社市の昔からの慣習
・総社市不当要求行為等対策規程の内容理解と重要性に乏しいため。金品の授受等、明らかに不当行為ではなく、グレーゾーンである境界付近の事例を紹介し、些細な不当行為であっても放っておかない職場環境をつくる。
- 252
- 253 ・相談できない環境。
- 254 ・相談できにくい部分があるのではないか
- 255 ・そこに利権があるから。

- 256 ・組織(上司)が守ってくれなかったから。(今までは)
- 257 ・組織として毅然とした態度で不当要求に対応できていないため
- 258 ・組織として団結して対応していく考え方が弱いのが原因だと思います。
- 259 ・組織としての対応ができていないこと。個人での対応業務により隙を付け入ることを与えていると感じる。事務職も職員数が昔に比べ減っているが、専門職は特に減っており人員の関係からマンツーマンでの対応が多く、不安を感じる場合が多い。(現場での対応も一人が多い)
- 260 ・組織内でコンプライアンス意識の徹底が図られていない(有力者や政治家が関連することが多いので)
- 261 ・組織内のコミュニケーション不足。不当要求に対する職員の認識不足及び要求側の知識不足。
- 262 ・組織の考え。
- 263 ・組織の体質(風土)。個人での対応となっている。職員(特に上司)及び選挙で選ばれた人の意識。
- 264 ・組織の体制に問題があると思う。
- 265 ・組織の中のチェック体制の甘さ。組織内部のモラル・人間関係の繋がり。
- 266 ・組織風土や対応する仕組み、一人ひとりの意識がまず重要だが、社会経済状況や政治的な背景・経緯等影響から切り離せないため。
- 267 ・組織力の低さと、個人の意識の低さ
- 268 ・組織力の弱さ、過去の対応が悪かったなど
- 269 ・その情報や対応によって、個人の利益を生むため
- 270 ・そのようなことをする人がいるから。
- 271 ・それで恩恵を受けている人がいるから。
- 272 ・それまでの慣習。
- 273 ・対応体制(組織)の未確立により、対応の遅れや職員の単独判断による対応ミスが生じやすい。行政不信。
- 274 ・対策規程が機能しないケースがある。
- 275 ・対人関係(つながり)があると、「聞いてみよう」とするのではないか
- 276 ・正しいことが正しいといえない状況になるため。
- 277 ・正しい知識と対処方法を知らないため
- 278 ・担当が不当要求に対して、突っ張っても、後で直接、上層部に話しをされ、ひっくり返る。政治決着という名でぶれる。一度ぶれると、あそこの部署は、あの人は、前の人は、してくれたことと今回の案件はどう違うの、と天秤にかけられるような話しをしてくる。この図式は相手方の交渉の方法。後で、担当に、「あなたは上と違う考えをしている。あなたの考えはおかしい」とお礼参りがある。内部からも、人と見てものを言えなどと叱られる。担当はこのことを経験すると大変辛い。これを繰り返し経験すると、不当要求に対しては容認?するようになる。この繰り返し。
- 279 ・担当者が固定化すると要求しやすくなるのも原因の1つだと思います。
- 280 ・担当者が一人で抱え込んだり、係だけで対応したりなど組織で対応できていない。そのことが私的なつながりを強くしたり、公私混同したりすることにつながるように思える。組織的に応じていないということは、統一的な対応ができていないことになる。上司・所属長に気軽に悩み等を相談するなどの風通しのよい職場にする必要がある。縦割り行政で仕事をしがちであるが、不当要求等防止委員会や法令遵守委員会等の組織をつくり、横断的な組織により迅速に対応を行う(毎年異動等で人と組織の構成はかわるので難しい面がある)。人間の弱みや業務上の人間関係等から私的なつきあい、酒席、遊びのつきあいとなり、公私混同の関係になる
- 281 ・担当者だけの対応や、事案や処理を一人で抱え込んでしまう精神面。非協力体制。情報の共有化ができていない。一致団結した職場の対応、対応ができていない。公私混同、慣れ合い、地域等でのつながりなど。
- 282 ・地域がら、市民一人ひとりの顔が見える行政規模のため、住民等との付き合い・繋がりが深まれば深まるほど、種々要望も受けやすくなり、市職員としても、毅然とした態度がとり辛くなるため。

- 283 ・地域企業への優遇じみたもの(そういう意味ではないが)
- 284 ・地域でのコミュニケーションが減って、何でも行政に言えばよい。民々のトラブルさえ行政に何とかしてほしいという考えの市民が増えてきている
- 285 ・知識不足からの曖昧な発言等から。
- 286 ・長期にわたって市と付き合いのある一部の業者や法人に、目に見えない力のようなものを感じます。歪んだ形の持ちつ持たれつ関係を作ってしまったのではないのでしょうか。
- 287 ・通例、慣例化している。個人で対応している。
- 288 ・付き合いなどそれまでの人間関係。
- 289 ・付き合いの長さ
- 290 ・付き合いの中で断ることが困難であったため トラブルになることを怖れるため
- 291 ・常に利益が関わるため。
- 292 ・強く言えば何とかなると思われているから。
- 293 ・強いえば通ると思っている。実際に要求が通ったり、そういうことを聞きつけて要求するのではないか
- 294 ・強く要求すれば、要求が通りやすくなると考えている方がいるから。(市民、業者等)
- 295 ・出来る、出来ないをはっきりしないのも原因のひとつではないかと思う。
- 296 ・得する人がいるから。
- 297 ・どのような行為が不当要求にあたり、その行為に対する対処の仕方が悪いため
- 298 ・トラブルに巻き込まれたり、対応が不十分であるため。
- 299 ・なあなあの関係でとおるところ
- 300 ・長い付き合いになると、業者職員の仲が蜜になってしまうため
- 301 ・なくならないものだと誰もが思っているから。
- 302 ・慣れ合い
- 303 ・慣れ合いが顕著化しすぎることも原因のひとつと考えます。
- 304 ・慣れあいだとおもう
- 305 ・慣れ合いで済ませてきた過去からのしがらみ。
- 306 ・慣れ合いとか
- 307 ・慣れ合いなど
- 308 ・慣れ合いの関係。市への不満。
- 309 ・慣れ合いの中で、暗黙の了解という雰囲気できてしまっており、弱みにつけこむのも原因のひとつだと思います。ただあまり長い間、同じ部署にいるのも原因だと思います。
- 310 ・何年も同じ部署にいると業者と顔なじみになり不当要求しやすくなる。
- 311 ・日本社会の根元源な問題。
- 312 ・入札制度の問題。
- 313 ・人間がいる限りなくならないと思います。が、不当要求に屈しない・・自治体という評価が高くなればなるほど、言ってくることは減ると思います。
- 314 ・人間関係を壊したくないという気持ち。脅されたときでも、安心して断ることのできる体制ができていない。
- 315 ・人間の自分が良ければいいという自分勝手さ。
- 316 ・人間の欲
- 317 ・人間の欲。
- 318 ・人間の弱い部分の方が勝っている人が中にはおられるから？だと思います。
- 319 ・反社会的勢力が存在するから。不当要求をうけた場合の対応が徹底されていないから。職員としての倫理観の欠如
- 320 ・日頃の心構えと人と接する場合の態度。
- 321 ・日ごろの人間関係の中になれあいの部分を仕事に持ち込むことにルーズになっていることと一般市民の中に役所とか学校なら少々クレームなどつけても言い返したりはしないだろうという感覚があるのではないか
- 322 ・人が制度に慣れ、その制度に依存するためだと思う
- 323 ・人として誠実さに欠けているため。

- 324 ・人として良いこと悪いことがわかっていない
- 325 ・人に意見を言えない, 市役所の雰囲気。
- 326 ・人の心が弱いから
- 327 ・人の心の弱さ
- 328 ・人の心の弱さ
- 329 ・人は皆ずるい心をもっているから
- 330 ・一人一人の意識の欠如(少くならいいだろうという気持ちのゆるみ)
- 331 ・部外者がカウンターの内側に入っている事を目にすることがあるけど, 慣れ合いに発展するような気がします。個人情報も多く扱っているの、応接室で対応したほうが良いと思う。
・部下がどんなに頑張っても上司が認めない体質が全てを抑止力や組織力を形成できない要因である。上司は偉いわけではなく経験があるだけ。現在の社会で対応できる能力は劣っており, 部下の努力を活かせない上司が多い。そんな上司が圧力の盾とならない状況で不当要求がなくなるわけもなく, 上司は不当要求を回避できても部下が直面する事態が増えるのは明らかだ
- 332
- 333 ・不景気。市役所の人間は言い返せないこと。言い返すとそれをネタに事案を長引かせる人間がおおい
- 334 ・不景気。不満。ストレスの発散。利益の追求。
- 335 ・部署内で相談できる方や上司との確認は細かくしないこと
- 336 ・不正に利益を得ようとするものがあるから
- 337 ・不当なこととわかっていても, 受けている人がいるから
・不当な手段を用いても自身の要望を実現させようとする人がおり, またそういった人の
- 338 中に, 不当な手段を用いたならば通常では通らない要望が通ると考えている人がいるためかと思われます。
- 339 ・不当な要求等に対し, 了承した事例が合った場合に, その事例を盾にして(よそからその情報を入手したりして)要求される場合がほとんどではないかと思う。
- 340 ・不当な要求と思うことでも市民あつての職場という意識を強く持つように教育を受けていることから, 容認してしまい断ることができないのが原因と思う。
- 341 ・不当な要求と考えれないのでは。
- 342 ・不当な要求に対して, 中には応じてしまうケースがあるからだと思います。
- 343 ・不当な要求をしても要求がとおると思われているからでしょうか。不当な要求をしても仕事を手に入れないと生活していけないからではないか
- 344 ・不当な要求をする側される側の双方にとって, 個人的な何らかの利益があるため。
・不当な要求をする市民や業者のモラルが低いのは, こちら側としてどうしようもないことかもしれないが, 対応する側としては不当要求に対して毅然として断ることで, 正当な意見以外は受け入れられないという環境を作る必要がある。
- 345
- 346 ・不当な利益を得る者が存在するため
- 347 ・不当要求が実現する制度設計に問題がある。
- 348 ・不当要求ができる有力者の存在。総社市不当要求行為等対策規程が絵に描いた餅であること。
- 349 ・不当要求が通りそうな環境・慣習。当事者の危機意識の欠如。
- 350 ・不当要求が通ると思われているから
・不当要求がとおると思われているから。仕事を円滑に行うための信頼関係と慣れ合いの
- 351 区別がついていない。私利私欲を優先する人がいるから
- 352 ・不当要求がまかり通ってしまうことがあるため
- 353 ・不当要求される側になれあいとか心のすきがあるから
・不当要求自体はなくなる。それに対処する体制が整っていないために, より一層不当
- 354 要求等と招いている。
- 355 ・不当要求する方の意識。
- 356 ・不当要求する側が圧力をかければ, 思いどおりになるという認識があるため。
- 357 ・不当要求する側の人間性, 常識の欠如。不当要求される側のはっきりと断る姿勢

- 358 ・不当要求する側のモラルの問題が一番と思われるが、該当部署全体で共通認識を持ち、対応する姿勢が不足していたのではないかと思う。一部の職員のみで対応することが、相手に不当要求が通ると思わずことにつながっているのではないか。
- 359 ・不当要求等があり、個人がそれを拒んだとしても、上司はそのことに対しフォローする訳でなく、対応した職員の対応が悪いと責められがちである。こうした風潮を変えていかないと職員のやる気は失せ、不正がまかりとおると思われる。また、市民の目も忘れてはならない。相手の立場に立って対応することは不当要求等を受け入れることではないことを理解すべきだ。
- 360 ・不当要求等が起きた場合の対処法や防止策の徹底が不足している。
- 361 ・不当要求等に対して過去より職員の全員が組織をあげて徹底的に排除する姿勢や仕組みが欠けていたのではないのでしょうか。(1)コンプライアンスに関してトップが常に意思を発信し、それをそれぞれの組織の長の言葉から職員に伝えられるようになっていたかどうか。(2)何かおかしいと誰かが気がついてもそれを組織として正していく力が働かず、結果として仲間も救えなかったのでは。(業者が部長室へ自由に出入っていたこと等)(3)幹部も対象として、職員の提案・意見や悩みを受け止める各段階の機能が十分に働いていたかどうか。
- 362 ・不当要求等を受けたとき、相談相手がいらない。また通報する場を知らない
- 363 ・不当要求等を受けた時、相談できる相手が居ない、ということも1つの原因だと思う。
- 364 ・不当要求等を行ったことに対しての罰が軽いまたは処罰される頻度が低いこと。
- 365 ・不当要求等を拒否した場合の報復を恐れて受けてしまう人がいること。また、不当要求等を拒否しても職場、上司が全力で守ってくれるという安心感に欠けていること。
- 366 ・不当要求等があってはならないことだという考えのなさが原因だと思います。
- 367 ・不当要求等をなくすことは難しいと思います。
- 368 ・不当要求に応じてしまう職員がいるから。
- 369 ・不当要求に応じて相手側に少しでも思われているから。
- 370 ・不当要求に応える職員がいるからだと思います。
- 371 ・不当要求に対応できる組織体制が十分整備できていないこと。公務員としての規範意識、倫理意識の欠如。
- 372 ・不当要求に対して、要求に応じているケースがあるため(土木担当など)
- 373 ・不当要求に対しての対応があまく、要求を受け入れてしまうからだと思う
- 374 ・不当要求は、「大きな声を出せば要求が通る。」と相手が思っていればなくならないと思う。
- 375 ・不当要求への対処を知っていない。
- 376 ・不当要求や不合理な要求は、なくならないと思う。それは、要求する相手に経営、生活など死活問題に関わる部分が必ずあるから。それらを受け付けてしまうから、次の不当要求が発生する。要求しても無駄という空気をつくるのが大切と思う。市を代表する立場の方たちが便宜を図ろうとするため。組織の一員として、上から命じられると断れないのが現実。市民と上司の板ばさみは精神的な負担が大きい。
- 377 ・不当要求を受け入れうる弱い部分が組織にあり、そこに付け込まれるから
- 378 ・不当要求を受け入れるから。
- 379 ・不当要求を受け入れることがなくなれば、不当要求行為もなくなると思う
- 380 ・不当要求を受けているのではないか。
- 381 ・不当要求を受ける職員が居るから
- 382 ・不当要求を聞いてしまう人がいるから。
- 383 ・不当要求を聞く側の毅然とした態度。弱気であいまいととられる答えをすると、そこに付け入れられると思う。
- 384 ・不当要求を断らずのむことがあるから
- 385 ・不当要求を断れないひとがいるから
- 386 ・不当要求をして実際に自分の思い通りになるなど要求をすればかなえられると思う人がいるから。不当要求が通用しているため。
- 387 ・不当要求をすることで利益を得られると考えられている職場の雰囲気があるのだと思う。

- 388 ・不当要求をするものはどこに(誰に)要求するればいいのかということがわかっている。業者は市役所の中には市民のことでなく、自分の利益だけを求める(そういった要求に応じる)ものがあるということをしっているから
- 389 ・不当要求を許してきた過去のしがらみ。政治的判断(何年も前の…)が現場の職員を苦しめている場合もある。委託料の設定等で、無理をしたばかりに後になって、市が苦しい立場に置かれている現状がある。
- 390 ・古くからの体質、癒着、断れない空気
- 391 ・便宜をはかることが事務の手続きが円滑に進むのではないかという意識があるから。
- 392 ・変な慣例化がなくなる限り、無理ではないか
- 393 ・暴行、威圧的言動その他の不当な手段をとっても利益を得たいと願う人がいなくなるから。
- 394 ・報告・連絡・相談する相手がいないから。
- 395 ・法人又は個人として利益が発生するから不当要求するため、不当要求は無くならないと思います。
- 396 ・暴力団等の組織がある限り、なくなるのは難しい。
- 397 ・暴力的、脅迫的に不当要求を受けた場合、相談できる職場環境になく協力が得られない場合に、圧力に屈してしまうのでは
- 398 ・本人の意志が弱い。家庭内不和。職場・世の中に不平不満がある。生活が苦しい。
- 399 ・マスコミ等による不必要な公務員バッシングにより、公務員が萎縮しているうえに、架空の公務員と市民の敵対関係を作り上げている。
- 400 ・窓口での対応で感じることは一部の市民の方に大きな声を出せば、職員が言うことをきいてくれる。という意識を持った方がいらっしゃることは事実だと思います。
- 401 ・窓口や電話で身勝手な要求をされ、また乱暴な言動で出勤できなくなる職員も出るなど、いろいろなケースを見てきました。自分のことしか考えていない人間がなくなる限り、不当要求等はなくなると思います。
- 402 ・丸く収めようとする職員の体質。一貫して立ち向かおうとする組織的な意思に欠けている。他人事と考えがち。
- 403 ・皆、稼ぎたいから。自分が良ければそれで良いと思っているから。景気が悪く、仕事がないから。
- 404 ・民間事業者と公務員との倫理規範の差異
- 405 ・みんな自分さえよければいいと思っているから。
- 406 ・昔からあることだと考える。古い考え方が見直されていないため
- 407 ・昔からのしがらみ。
- 408 ・昔からのつきあいで今さら断れない。関係が悪くなると後々面倒になる。
- 409 ・昔からの取引や流れが引き継がれているからだと思います
- 410 ・昔から不当要求等が通っていたため。
- 411 ・昔ながらの慣れあいが少なからずあるんだと思います
- 412 ・難しい市民と話ができることを自慢するような組織体制。仕事に追われて職務の法令等を勉強しない職員の勤務体制。自ら決めた条例・規則を守らない組織体制。
- 413 ・無理なものでも要求すれば通るという市役所に対しての感覚があると思います。
- 414 ・無理な要求でもなんとかなると思われているため。
- 415 ・モラルの欠如。
- 416 ・モラルの低下。多くの仕事を抱えすぎているために、チェック体制が弱いため(人を増やすべし)
- 417 ・要求が通るかもしれないと思わせてしまっているのかもしれない。
- 418 ・要求者が期待していることと、対象者ができることにギャップがあること
- 419 ・要求者等への対応の悪さ。要求者等の人格形成。
- 420 ・要求しようとする個人・法人・団体と行政の馴れ合い主義と利益追求、特別職等(議員)の立場を利用した傲慢な姿勢(権力の保持)と思います。
- 421 ・要求する側以上に、要求を受ける側の倫理観が原因です。
- 422 ・要求する側が強い圧力(脅しや権力)をかければ、要求が受け入れられると思っている。

- 423 ・要求する側が不当とっていなかつたり、要求される側も不当の基準が緩むのが原因ではないかと思ひます。
- 424 ・要求する側の資金源が減つてきてゐるため。
- 425 ・要求する側のモラルの問題と、職員側の十分な意識の問題、更にそれをサポートする職場のあり方
- 426 ・要求する者が不当だと思つてゐないから。
- 427 ・要求するものによつて、強く要求してもマイナスにはならないし、最後には良くしてもらへると思つてゐるからではないかと思ひます。
- 428 ・要求すれば得られるのではないか。市は文句を言わないとの風潮。
- 429 ・要求すれば叶う可能性が以上なくなるならない。
- 430 ・要求に耳を貸すから。
- 431 ・要求を受け入れたりするから。政治的判断という名の便宜をはかるから。要求してゐる人はなくなるないので、こちらがどう対応するかだけだと思ふ。
- 432 ・要求を受け入れてくれる人が1人でもゐると思われてゐる限りなくなるならないと思ふ
- 433 ・要求を受けるから。
- 434 ・要求をうける側の者をサポート・守る力(法)が弱いため。
・要求をしたことがある、又はする恐れがある相手をできる限り、市役所から遠ざけるべきである。職員が苦痛に感じることの多い相手を把握し、接触してきた時に、素早く、複数の職員で対応すべきである。
- 436 ・欲があるから。
- 437 ・欲深な連中が多い。職員の事なかれ主義
- 438 ・よくわからない。
- 439 ・よくわかりません
- 440 ・よくわかりません
- 441 ・よくわかりませんが、不当要求をされた時の対処の仕方が全職員に知られてゐないからでしょうか。
- 442 ・より多くの収益を得たいと思ふから、よりよい待遇になりたいから
- 443 ・利益と権利のみを追及する人が増えているから。
- 444 ・利益を求めるとゐるから。
- 445 ・利害が発生するから。
- 446 ・利害が発生するため。
- 447 ・利害関係。
- 448 ・利害関係が存在するから。
- 449 ・利害関係にあつて金と欲があるため。
- 450 ・利権を求めると業者が多くゐるため。
- 451 ・倫理観の欠如。制度上の問題。(不当要求と要望の線引きは明確にしづらい)
- 452 ・ルールがある限り、不当要求の結果が自身にどのようにおよぶからの正しい自覚。正当な要望なのか、不当なことなのか、判断は難しいのが実態。
- 453 ・わからない。
- 454 ・わかりません
- 455 ・わかりません。
- 456 ・わかりません。
- 457 ・わかりません。
- 458 ・わかりませんが市職員を見下してゐるから、職員も毅然とした対応をしてゐないため。
・私の場合は、①市に事業を行つてほしいから。②私利私欲で市の事業を行おうとするから。
- 460 ・悪い人達と継つてゐる人が上の人間だから。
- 461 ・個人の意識

17 不当要求をなくすためには何が必要ですか。

提案・意見を記入してください(自由記述)・・・記入者475名

- 1 ・「毅然たる態度で」といった個人の「決意・根性」に依拠せず、組織での対応の体制確立。
- 2 ・「総社市不当要求行為等対策規定」の内容をもっと知る必要があると思います。もし不当要求等をうけた時には今後なくすためにも周りに話を聞いてもらう。
- 3 ・「不当要求」が多いと考えられる課・係の管理職及び役職の方への、過去、当市又は市町村などで発生した事件の周知と対処方法の研修を行う。
 - ・1 不当な要求に市は決して屈しない姿勢をうちだすこと。総社市は手強いということというイメージづくりが必要。2電話にディスプレイ表示や録音機能を付加すること。これは市民サービスの向上にもつながります 3対応した職員を孤立させないよう組織的に支援すること。そのためには引き続き研修が必要です 4不当な要求と誤解されがちな喫緊に対処しなければならない事例として区別できるよう業務に精通することが重要である。救いを求めている市民に対しては親身になって対応する姿勢も忘れてはならない
- 4 ・①不当要求を受けたら担当の係へ報告。係は報告を取りまとめ定期的に市役所玄関に掲示する。(業者の名前は匿名で内容や件数のみ)②「不当要求は受けません！」という宣誓書のような貼り紙を、市役所内の目立つところに数箇所掲示する。
 - ・①法令遵守に組織的に取組む体制の整備、強化②職員一人一人のコンプライアンス意識の高揚③総社市の目指すべき職員像の徹底 市民福祉向上のため、よりよい総社市を実現させるため、私たちは、高い倫理観を胸に、総社市の将来に夢を持ち、夢が現実のものとなるように、無限(夢現)の可能性を信じ、組織や環境に適応しつつ、自分で考え、目標を設定し、責任を持って行動を起こし、あきらめることなく前向きに取り組む「自ら考え自ら行動する職員」
- 5 ・5/13に人事考課研修にて最後に倫理法 倫理規定セルフチェックシートを使って具体的な内容を例にして対応が正しいか正しくないか学ぶことができた。このような知識を深めることも必要だと思う。
- 6 ・相手からの要求行為であるため、その要求を拒否できる組織体制をすべき(研修など)。
- 7 ・相手に不当要求だとわかってもらうこと。大きい声をした人の要求を通さないこと。市民にそう伝えること。
- 8 ・あいまいな態度をとらない 必ずはね返す
- 9 ・赤い羽根や緑の羽根等の寄付金についてもご検討いただければ幸いです。
- 10 ・あやふやな対応をせず、意志をもち何を言われても物事に動じない態度や対応が必要。交渉などは一人で決断せず、相談したり複数で行う。
- 11 ・安易な解決を図らず、断固とした措置をとること。
 - ・案件が不当要求かどうか組織で検討する。不当要求に対する姿勢を明らかにする。不当要求のきっかけになりうる件。機関紙購読で人間関係を良好にしようとする考え。軽症救急事案で要求された病院(市外・三次対応)への搬送
- 12 ・意識改革。どんなささいな事でも「ルールを守る」「モラルを守る」という意識が各個人に生きれない限り制度は生かされないのではと思う。
- 13 ・意思をはっきり相手に伝え、常に予防線をはっておく
- 14 ・一職員で、何かを決定し執行ができる体制をなくす。
- 15 ・いつでも、どんなことでも相談できる環境
- 16 ・上からの指示でも断ることは断固として断るべきである
- 17 ・上からも下からも「ほうれんそう」の徹底。
- 18 ・上に立つ者が管理を徹底すること
- 19 ・上に立つものがしっかりすること
- 20 ・上の立場のものが要求しない
- 21 ・上のような理由を解消しない限りなくなならない。本当は 官>民 だが 官≧民かなという事で今のご時勢では解消できない 「個」に頼るしかない
- 22 ・受け入れると結果的にすべてを失うことを徹底するしかない。
- 23 ・膿をださる 勇気ある通報
- 24 ・お金で動かすだけでは、いけないことを知らせる
- 25 ・思いやり

- ・外部からの要求等に対する現場の判断を尊重する体制づくり。上下を問わず言いたいことは言える風通しの良い職場作り(礼節の問題とは別)。政治的な案件は事務方からしっかりと報告・相談の上、特別職以上を交えて対処する。これまで慣習とされてきた行為も社会通念上おかしいことは禁止するか、ルールで認める(カウンター内へ入ってくる市民、選挙時の職員の玄関先での演説傾聴、庁舎内での機関紙の配布など)。何がルール外でルール内なのか、ルールに反しない場合は適当でない場合のみ「白」だと明確にし、その際は咎めない。職員1人あたりの市民数にこだわらず提供しているサービスに必要な人員の配置。
- 29 ・外部とは複数の職員で対応することや、一人で判断せず相談したり助けてもらったりできる温かい人間関係のある職場(部署)であること
- 30 ・カウンター内に業者等を入れない。
- 31 ・確実に秘策を保持してくれる上司が責任をもって相談に乗るもしくはそれがあたりまえの雰囲気をつくること。各自が逆に萎縮するような雰囲気ではまた秘密裏に事がすすみ、不当要求の温床となるのではないか。
- 32 ・風通しのよい職場環境 信頼できる(逃げない)上司や先輩・同僚
- 33 ・風通しのよい職場作り。組織として不当要求等に毅然として立ち向かう態度をしめすこと。職員個々が自覚すること。上司は部下を指導し見てみぬふりをしない
- 34 ・確固たる態度と職場内での相談支援体制。
- 35 ・カメラの設置
- 36 ・環境の透明化。防止対応マニュアルによる対応の徹底。不当要求を受け入れたことがどのような結果を生んでしまうことになるのか、身近な事例集などによる研修・啓発と職員意識の向上
- 37 ・幹部・議員の意識改革
- 38 ・議員の口ききはどんなものが不当なのか、議員としての活動なのか、あたりをはっきりしてほしい。議員から何かを言われる＝圧力を感じる人は多いはず。
- 39 ・気軽に相談できる部署が必要。内部告発者を守るシステムが必要。
- 40 ・企業との連携も必要だが、ある程度よせつけない職場全体としての雰囲気作りも必要。
- 41 ・企業の競争意識をある程度向上させる必要がある。入札価格だけでなく企業努力、施行内容等総合的に判断した合理的な制度の構築。努力次第で勝ち取れるという意識づけ
- 42 ・毅然たる態度で、「だめなものはだめ」と断らなければ、今後も続くと思う
- 43 ・毅然とした対応。官憲への通報(事件にならないと動かないのがネック)。
- 44 ・毅然とした態度
- 45 ・毅然とした態度
- 46 ・毅然とした態度, 強い心
- 47 ・毅然とした態度, 主張が必要
- 48 ・毅然とした態度。
- 49 ・毅然とした態度。一貫とした対応を職場全体で行えるよう具体例を用いて研修を行う
- 50 ・毅然とした態度・対応。公平・公正を内外に提示する方法
- 51 ・毅然とした態度で一貫した対応をすること。一人で対応せずに上司の相談し、複数で対応すること
- 52 ・毅然とした態度で接する。
- 53 ・毅然とした態度で接すること。
- 54 ・毅然とした態度で接すること。法的にすすめる。「ダメなものはダメ」と言いきること、それを市全体としてバックアップし、ひとりの責任(対応)と市内体制整備。大声を出されたりした場合、すぐ複数対応に切りかえる。
- 55 ・毅然とした態度で対応する
- 56 ・毅然とした態度で対応する。組織として対応する。
- 57 ・毅然とした態度で対応すること
- 58 ・毅然とした態度で不当要求に立ち向かう姿勢を内外にアピールする。それと同時に、気軽に相談ができる実効性のある相談窓口や、職場体制の確立が求められるのではないか。
- 59 ・規則を作ることやオープンな雰囲気をつくること
- 60 ・気付いたら止める、相談する、注意しあうことのできる組織をつくっていくことが必要とおもう
- 61 ・記入内容で個人が特定できる無記名アンケートをしても本当のことを書かないと思います。また提出方法も課長とりまとめ提出なので個人が特定しやすいのでどうかと思います。
- 62

- 63・厳しい処罰(市、業者どちらにも) 業者に対しては、入札できない期間を与えるか、又は、二度と入札できないようにする。
- 64・厳しい罰則と厳しい環境(市の姿勢)
- 65・疑問に思ったこと、不快な思いをしたことを気軽に相談できるような職場の人間関係が大切だと思う
- 66・業者がつけこむことのできない毅然とした態度を心がける。
- 67・業者等からの圧力を組織で防ぐ体制づくり
 - ・業者との関係性や立場をお互いに常にはっきりさせておく。謝るだけでなく、できないことやダメなことははっきりと断わる癖をつけておく。もっと、係内での相談や打ち合わせを増やし、お互いが何をしているのか、どんな状況なのかなどの情報を共有していく。
- 68・業者に対するペナルティを厳正に行う必要がある。業者や市民の方について、カウンターより中に入ってくるのが見受けられる。報道でもあったが第三者から見れば印象が良くないし、入ってくる人も特別扱いを受けていると凶に乗っていると思う。こういった人が、不当要求をしやすいのではと感じる。職員以外は、特別な事情を除き一切カウンターの中に入れないようにすべきと考える。
- 69・拒否できる強い心。相談できる上司、場所
- 70・拒否の徹底
- 71・緊張感とほうれんそう
- 72・緊張感のある組織づくり。コミュニケーションがとれる環境づくり
- 73・繰り返し、講習会等を実施し、意識を常に持つようにする
- 74・景気回復
- 75・警察、警備員の常駐。職員の力では、何かやましいことを受けた場合、被害感情の過剰の差こそあれ、その感情が先行し、真の不当要求否の判断がしにくいと思われる
- 76・警察との協力。せめて庁舎内に警備員を置く。不審者の入庁拒否。
 - ・警察のビデオにもあった、民暴対応のように断固とした対応ができれば理想だが、やはり「怖い」とか一般のクレームとの差とのことで考えれば、困難であることは間違いない。努力して行くといえば簡単だが、本当にできうるのかどうか？
- 77・継続したコンプライアンス研修を行い、部署内で意思疎通を徹底する。複数の目が行き届いた行動をする。
- 78・現行の地方自治制度では難しいと思います
- 79・研修会等を行い、理解を深めることなどが良いと思います。
- 80・研修などを通して職員の意識をたかめる。
- 81・研修を受け、不当要求等についてよく理解する
- 82・研修を受け、具体的な場面での仕方を学ぶ
- 83・厳正な処罰。第三者によるチェック体制
- 84・厳正なルールづくり。例) 要求(要望)は文書等でオープンに申請。
- 85・厳罰化
- 86・現場で業者を相手にする職員が正しいことをできる体制を構築する。
- 87・権力のある人が担当課へ無理をとおすのをやめればよいと思う。
- 88・権力を不当な使い方をするものを排除する
- 89・公益通報制度の周知徹底
- 90・公益通報の制度
- 91・公益通報の制度をもう少し大々的にアピールしても良いと思う。臨時職員は規程すら見たことがない人がほとんどなのではないかと思う。
- 92・公益通報の通報先が外部にあること。本当に無記名のアンケートを実施した上で、不当要求に対処できる体制を構築すること。
- 93・公金を自分のお金と思って仕事をするとともに、法令等を熟知し、法令にしたがって毅然と対応する
- 94・公私混同しないこと。
- 95・公私混同しない事が必要だと思います。
- 96・公的立場をくずさず、公平は対応をする
- 97・公僕ということを忘れず、組織で対応することが必要。個人での対応はしないこと。
- 98
- 99

- 100 ・公務員として厳正な態度で対応すること
- 101 ・公務員としての自覚。不当要求を受けやすい立場という認識(これは不当要求なのではないかと疑問に持つ態度)
- 102 ・公務員としての遵法精神の堅持。対市民に対する説明と理解を求める努力。
・コーポレートガバナンス(企業統治)とコンプライアンス(法令遵守)の徹底。見える化や情報公開、アカウントビリティ(説明責任)の取り組み。守秘義務に配慮した公益通報の取り組み(不正目的でないこと)。再発防止には、講義型の研修だけでなく、ケース・カンファレンス(事例研修)を行う。不当要求等に対して記録し「不当要求等報告書」にまとめ、その日のうちに上司・所属長に報告する。法や規程に基づき、法令遵守委員会や不当要求等防止委員会で検討・協議する。ケースにより警告文書を発送したり、警察等関係機関等に報告・連絡・相談・確認を行う。日々の業務のなかでOJTを意図的、計画的、継続的に行う
- 103
- 104 ・個々の強い意志。
- 105 ・個々のモラルを高く持ち、不当要求などができない環境をつくることが必要
- 106 ・個人がしっかりと意思表示をとること。
- 107 ・個人個人の心構え。特に役職が上がるほど毅然とした態度
- 108 ・個人で行動するのではなく、皆で考え、よく話し合う。
- 109 ・個人ではなく組織として対応すること
・個人ではなく複数で対応する。体験型研修の実施→不当要求に対する断り方の訓練 いつでも相談できる専門的知識とノウハウを持つ相談役をつくる。不当要求をする人はどの課でもしていたりするので、職員で情報共有しひどい案件は全庁あげて対応する。
- 110
- 111 ・個人の意識をたかめること
- 112 ・個人の訴えは多いものの初期対応、住民と接する対応、クレーム対応が大きく今後左右すると思います。そのスキルが必要と思います。
- 113 ・個人の考え方が変わっていくこと(良い意味で)。制度等世の中が変わること。
・個人の対応力のスキルアップ。チーム・グループでの対応の必須化。上記を可能にする人員の
- 114 増強。手広く行政サービスをしすぎている所があって、すきを突かれていることとするならば、サービスを縮小化するための事業仕分け。
- 115 ・個人のモラルが大切だと思います。
- 116 ・個人のモラルはもちろんのこと 相談体制を整えること
・個人レベルの不当要求は、仕組みづくりや対応の仕方を学習することでいくらかは防げるかもしれないませんが、組織的なものや政治絡みのものは、長年の歪んだ関係を断ち切らない限りどうにもならないような気がします
- 117
- 118 ・子供のころからの教育。公共の福祉に反する時には個人の権利が制限されることがあるということを理解できないと自分の権利ばかり主張するようになってしまうのではないかと
- 119 ・断る力を職員全体でUPさせていく
- 120 ・断る勇気
- 121 ・断る勇気とチームワーク。
・この事件を契機に総社市再出発制度改革委員会の提案にもとづき不当要求には対応しないということを条例等で明言することで、不当要求等をしてきた者にも知らせることが重要であると思う。そして、職員一人ひとりもこういう場面に遭遇した場合に毅然とした態度で臨み断る固い意思を持つことと、必ず上司や同僚に支援してもらえる体制づくりが不可欠であると思う。
- 122
- 123 ・このようなアンケートをしていることが対策として弱い。職員としての意見を上司部下関係なく言えないような状況下では、物事は前に進まない。部下が逮捕され、その上司や責任者がどれほどの処分をされたのか、組織全体が不信感で溢れている。
- 124 ・困った事態が発生したら、周囲の人に相談するなど
- 125 ・困ったときには一人で解決しようとせず他の者にまず相談。
- 126 ・コミュニケーションも大切だと思います。
- 127 ・今回処分を受けた職員だけでなく徹底的に調査をする必要があると思う。また人事異動に関して不当な扱いを受けることがないようにしてほしい。
・今回の事件では、部長が自分で問題を抱え込むのではなく、政策監や副市長に的確につたえ、相談を受けた政策監や副市長も親身になりアドバイスをするといった風通しのよい上層部組織への環境づくりが大切であると感じる
- 128

- 129 ・今回の事件で免職となった職員が、なぜそのような行為に及んだのか、もっと内部調査を行って真相解明してほしい。それがなされなければ、不当要求は無くならないと思う。
- 130 ・コンプライアンス意識の徹底。組織全体での断固した対応。有力者や政治家の口利きの廃止。
- 131 ・コンプライアンス研修。個人ではなく組織で業務を行う。
- 132 ・コンプライアンス研修などをうけ、意識を変えるような提案。上司の指導
- 133 ・コンプライアンス体制の確立。
- 134 ・コンプライアンス等の研修
- 135 ・コンプライアンスの意識を高めるための機関、仕組みづくりと、その認知度を上げること
- 136 ・コンプライアンスの徹底
- 137 ・コンプライアンスを遵守し、組織全体で取り組むこと。不当要求はいろいろな手で行われる可能性がある。
- 138 ・コンプライアンスを身に着けることと、何でも相談できる職場環境づくりが必要と思われます。
- 139 ・市・警察・弁護士会等の連携。職員間の縦・横の連携(記録・報告・情報の共有)。個々の責任感と勇氣
- 140 ・自覚。
- 141 ・市広報で不当要求等に対する対策の記事を出して、市民の協力・理解をお願いする。各部署の中で不当要求等の情報共有をし、個人で対応するのではなく複数で対応するのではなく複数で対応するよう心がける。
- 142 ・自己啓発 人材育成 リーダーシップのある上司(管理職) * 当部署での現上司はとても頼りになり安心してできています。カウンター内に部外者が入ってこれない様、徹底した環境づくり
- 143 ・市全体としての統一的マニュアルの徹底。何かのときにすぐ相談できる法的専門知識をもった内部の部署
- 144 ・失敗から学ぶ心。過去を過去にしてしまわない。業者や議員さんたちのご機嫌をうかがわない。下手にでない。対等な関係を築けるようにがんばる
- 145 ・指導者の認識の甘さ
- 146 ・市とは完全に独立した機関の設置。
- 147 ・市の上層部が本気で無くそうとすることが必要。常に内線電話も個人の会話も録音すれば少しは防げるかもしれませんが。
- 148 ・市の職員としての意識
- 149 ・市は業者とのやりとりの担当を毎年変えたり、業者は市を担当するものを毎年変える
- 150 ・自分自身が勉強不足なので定期的な研修、気軽に相談できる所。
- 151 ・自分自身の清い日常生活
- 152 ・自分の身は自分で守るという職員の意識改革。
- 153 ・自分一人で判断せず、誰かに相談する。複数で対応する。
- 154 ・市民(事業所等含む)公平性等という良心の意識改革の促進と、職員がきっちりとした意思表示(コンプライアンスの保持)と態度をみせる。(たとえば、これ見よがしに的な大きなポスターを又は机の片隅に「不当要求ゼロ又はお断り手マーク」表示をするなど。)
- 155 ・市民と一線をおいて職務遂行する
- 156 ・市民等へ不当要求等は総社市は聞き入れてないと周知すること。今回の第三者委員会で決定事項等を周知して市長を先頭として全員で守ること。
- 157 ・市民に情報を公開したり、民間に調査や査察などをしてもらう
- 158 ・市民の評判、人気を考えなく、不当要求には毅然とした答えをする。担当者を孤立させないこと。ワークライフバランスを保つこと。市民に負担を求めることなら早く伝えて、導入には時間を掛けることで丁寧な対応をすることが大切です。時間と予算に余裕を持つことが必要で不当要求に対峙する力を蓄えるしかないと思います。
- 159 ・社会全体が変わることと各個人が悪いことをしてはいけなないと思いつけること。
- 160 ・社会全体のモラルの低下はどうしようもない。
- 161 ・社会的弱者への支援への充実
- 162 ・市役所全体が不当要求をきちんと拒否するよう意識改革や対処法の研修等を開催する。
- 163 ・週に一度の朝礼で復唱するなど声に出して試してみる
- 164 ・上記16へ記載。(16の252番)

- 165 ・上記(16の137番)と同様の考え。そしてトップが部下個々とともにモラル向上につとめ、全員が一体となって問題に取り組むべき。ワンマンなやり方では空回りだけではなく、誰もついていこうとおもわない
- 166 ・上記(16の358番)のように、該当部署全体の問題として捉え共通認識のもと、マニュアル等により対応する。各個人の考えで対応することにより相手も個人単位で要求しているようになるのではないか。
- 167 ・上司・担当者問わず、市役所職員一丸となって毅然とした態度で要求を断る。また、上司は部下に法を犯すようなことを強要しない。
- 168 ・上司・部下の丁寧な伝達を行うこと。正しい知識を得ること
- 169 ・少数の人間だけで決定できないシステムを作る
- 170 ・上層部(上司)の意識改革。何で話し合える職場作り(団結できる人間関係)。適材適所と業務に見合った人員確保により気持ちに余裕を持たせる
- 171 ・情報共有 報・連・相の強化
- 172 ・情報公開
- 173 ・情報の開示をひろくおこなう
- 174 ・情報の共有, 相談しやすい雰囲気づくり, 思いやり
- 175 ・情報の共有化, 組織として対応すること
- 176 ・職員1人1人が気配りを持ち、何かあれば係内で相談できる体制をつくる。監理職員は定期的に部下に確認する。コンプライアンスの研修は必要だが一番は個人の自覚
- 177 ・職員が断る勇気をもつ。すぐに相談できる機関をつくる。できれば外部で相談したことが不当に扱われる原因とならないようにする。相談があった場合は、調査等をすぐに行い、相談と対応の間があかないようにする。そうすることで少し危機感が上昇するのではないかと思う。
- 178 ・職員がしっかりとした考えをもつこと
- 179 ・職員が市民・業者等の間に不当要求のトラブルが生じた場合に調査や裁定で、その内容を明確に把握し職員の負担等を軽減する必要がある。市民・業者等と総社市という組織の職員が対等で「NO」「YES」と言える立場にならないといけない。
- 180 ・職員が信念をもって、仕事にとりくむこと
- 181 ・職員側の毅然とした態度
- 182 ・職員間で共通理解して、団結して対応する。あいまいな対応や妥協をしないようにする
- 183 ・職員間の意志の疎通, 信頼関係。上司の部下への思いやり, 部下の上司への尊敬。外部からの投書のまるのみ判断をなくす。自分を守ってくれる安心感を持てる環境。
- 184 ・職員研修(非常勤特別職を含む)。
- 185 ・職員自身が不当な要求には屈しない信念(自覚)があれば、何が来ても、対処できると思います。
- 186 ・職員全員が一致団結して取り組む意識を強く持つことが必要であると思われます。報告や相談をしやすいシステムを早急に整備することが重要であると思います
- 187 ・職員全員で取り組む姿勢が大事。1人で抱え込まない。常日頃そういう状況にならないような職場作りが必要であると思います。
- 188 ・職員全体の断固たる態度が必要である。
- 189 ・職員としての意識向上
- 190 ・職員に対してのコンプライアンス研修は必要だと思いましたが、不当要求をされる内容を知っているのは担当部署のそれなりの情報をもっている上司だけだと思います。今回の事件後すべてが明らかになってくるとは思えないと耳にします。疑わしきことをすべて明らかにしなければいつまでも職員の不満・不信感は続くと思います。
- 191 ・職員の意識統一。組織としての仕組みづくり
- 192 ・職員の毅然とした態度
- 193 ・職員の毅然とした態度が必要。ただし、上記のような場合、職員側の意識・態度だけでは解決できない場合が多い。
- 194 ・職員の毅然とした態度と、周囲の対応・理解
- 195 ・職員の共通理解。報・連・相
- 196 ・職員のコンプライアンスを高める意識
- 197 ・職員のスキルをあげる。不当要求110番制度を設ける。

- 198 ・職員の組織としての対応が必要。
- 199 ・職員の対応だけでは改善されない場合、やはり警察官、警備員等が即座に立ち会える状況が必要。
- 200 ・職員の強い意志。
- 201 ・職員の強い信念。
- 202 ・職員の不当要求に対する意識を高め、維持するため年1回は研修を行う。
- 203 ・職員のモラル。未然に防ぐ職場環境。
- 204 ・職員の問題行動。議員の要求を右から左に受け入れる。それを担当課へ。担当課は業務の優先順位があってもパワハラで意見せずに受ける。介護認定等の認定結果の便宜を図るよう担当職員にいう。身内の認定結果を自身の都合のいいように改ざん出来ないかと、担当職員にいう。見聞きしたほんの一部ですが、こんな職員がいることがアウト。
- 205 ・職員は一般的に市民に対して言い返してはいけないと思っていると感じられる。正当な市民には丁寧な対応をするのはもちろんですが、窓口で大きな声を出すとか正当とは思えない相手には言い返すことを「はっきり」と認めることとすべきと思います
- 206 ・職員一人一人上に立つ者の意識改革
- 207 ・職員一人一人の意識改革→研修・職場の人間関係・市全体で不当要求等に対する強い意志を貫く。
- 208 ・職員一人一人の意識改善。
- 209 ・職員一人ひとりの意識や対処方法を学び理解し実行すること。それをチェックするしくみ
- 210 ・職員一人ひとりの毅然とした態度。そして、なんでも相談できる相手をつくり、一人で悩まないことだと思います。
- 211 ・職員一人ひとりの心構えと、なんでも相談し合える職場の環境
- 212 ・職員一人一人のコンプライアンスに対する意識の向上。報連相の徹底。
- 213 ・職員一人一人のモラルも必要だとは思いますが、誰でも相談できる組織づくりと人間関係がもっとも重要だと思います。また、報告に対しても1人の職員がするのではなく2人は最低でも一緒に対応していく必要があると思われる。
- 214 ・職員自らが毅然とした態度を取ること。庁内の相談体制を整備すること。
- 215 ・職場が話しやすく、風通しのよい環境でありたいと思う。
- 216 ・職場内でなんでも相談でき、信頼できる上司が必要。
- 217 ・職場内での意識の統一。絶対に許さないという全庁的な意識と、職員を守ってくれる安心感。
- 218 ・職場内の体制 外部組織への体制整備
- 219 ・職場の人間関係づくり重要だと思います。お互いの悩みを相談できる上司であり、聞くことのできる上司でなくてはならないと思う。報連相のできる職場であり、組織づくりが一番大切だと思う
- 220 ・職場の雰囲気よくなれば対処方法を相談しやすくなると思います。
- 221 ・職場を守るための通報や規定は大変有効ですが、そういうものがあることを要求される人たちにも知っていただく必要があると思います。それから職員も一人でかかえることなく組織で対応するよう心掛けることが大事だと思います。
- 222 ・職務や担当業務を熟知し、専門性を高める努力をすること。。同僚性(普段の職場の人間関係をさすが、職場や地位が同じという限定的な意味でなく、課題解決のための過程を共有する仲間としての同僚性)を高め組織として対応する(職務にあたる)こと
- 223 ・処罰の厳格化 規範意識の醸成
- 224 ・市を代表する立場の方たちが便宜を図らないこと。不当要求や口利きの要望の記録を公開するシステム。外部の者が対応する不当要求110番。警察との連携。政権が長期にならないこと。馴れ合いが生まれる。サービスや心構えを中心とした研修制度への改革。
- 225 ・人事異動で長期間(数年以上)同じ部署に携わるのをやめたほうが良いと思う。
- 226 ・人事考課制度の徹底。結果の公表
- 227 ・すぐ上司に相談すること
- 228 ・正義
- 229 ・正義
- 230 ・正義が必要
- 231 ・制度。個人・団体の意志

- 232 ・制度しくみづくり予定価格の公表。設計額の公表。一般競争入札の拡大。1人で対応しない組織としての対応必要。マニュアル制度の必要
- 233 ・制度作り。環境作り。飲酒運転が激減したのは罰則の強化と取り締まり強化によるものが大きいと思う。不当要求等に対しても同様の施策が必要であると思う。
- 234 ・制度に従い、一人ひとりの意識改革しかないと思われる。
- 235 ・責任者の方の毅然とした態度と人事異動だと思います
- 236 ・責任と自覚が必要である
- 237 ・積極的な情報開示
- 238 ・全員体制で取り組む姿勢。
- 239 ・全員で対応する姿勢と心構え
- 240 ・全員の意識の持ち方
- 241 ・全職員(市長を含む)が、一丸となって断固として断る姿勢を示す
- 242 ・全職員が意識・意志を強く持つべき
- 243 ・全職員を対象とした、定期的なコンプライアンス研修(対処方法なども交えた実践的なもの)業者との対応は複数名の職員で受けるなどの、各職場での対応策の検討
- 244 ・全庁一体となった対応が大事。特に担当者が相談した場合に、上司も断固として断る姿勢がないと、安心して対応できない。市幹部を含めて、一枚岩となって対応すれば、安心して勇気をもって断ることができる。特に幹部の対応が大事。
- 245 ・そう言う不正要求された(企業・個人)場合職員だけに知らせて(不正請求・不正要求対策部署)とかと言うネーミングをつけただちに開設する。また訴えた人の人権はなにがあっても守らなければならない。そして不正行為があっても、それに負けない強い正義感を持つことも必要と思います。
- 246 ・総社市、総社市職員は絶対不当要求を受け付けないという強い態度を示す。
- 247 ・総社市HPで内容、件数を表示
- 248 ・文章があればいいというものではないが、窓口にあたる者と担当部課長の意識改革が必要ではないかと思う。加えて意見の統一も。また情報は公開し、基本線を明示することで利用者にも使用に対する意識付けができる。コンプライアンス研修のあともこのような文を書いたが、利用のしおりがどんなものか聞こうとする動きはまったくなく、今回もアンケートはしたもののなんの役に立つのだろうかと思う。金銭がからむ部署ばかりが注目をあつめていると感じる。
- 249 ・相談相手の機関。法・条例の整備。不当要求をされにくい環境づくり(個室で対応しない。対応するときは複数名で対応する)
- 250 ・相談しやすい風通しのよい職場づくりを全員で心がける
- 251 ・相談しやすい環境。心のゆとり
- 252 ・相談しやすい職場の人間関係。オープンな相談機関。
- 253 ・相談体制。研修等で職員の意識向上。
- 254 ・相談できる環境
- 255 ・相談できる環境づくり
- 256 ・相談できる体制
- 257 ・組織一丸となって不当要求には応じない姿勢をみせることと、その旨を事務所に掲示すること
- 258 ・組織で対応しているということが感じられるようにすること。また組織で対応する姿勢を整えることが大切である。
- 259 ・組織で対応する。
- 260 ・組織で対応すること。ルールをさだめること。
- 261 ・組織での毅然とした態度での対応。不当要求は断固拒否し、警察や弁護士への相談
- 262 ・組織で排除するようなシステムをつくる。外部の第三者への通報制度を設ける。
- 263 ・組織として「絶対に応じない」ということを内外にしっかりアピールする
- 264 ・組織として一体化して対処できる体制の整備。全員の意識の強化。報・連・相
- 265 ・組織としてしっかりとした考え方、対応の仕方を固め、ドライに毅然とした態度を必ずとっていくような考え方がないとだめだと思います。そのためには警察とも強い連携をしていく必要もあると思います。
- 266 ・組織として対応していることを対外的に周知する。組織で対応することを常に職員間で確認する。公益通報制度の徹底

- 267 ・組織として対応すること。
- 268 ・組織として対応できるような職場環境の整備 常に業者に対しては二対一以上の関係が作れるようにすること。
- 269 ・組織として縦の連絡体制の確立が必要ではないかと思えます。
- 270 ・組織としてのコミュニケーションを大事にする。報告, 連絡, 相談
- 271 ・組織の強い結束力
- 272 ・組織力の強化 担当を孤立させないこと
- 273 ・組織をしっかりと構築して対応する必要がある。
- 274 ・(上に意見を言えない, 市役所の雰囲気)その改善
 ・そもそも不当とは?どこからどこまでかわからない。業者とは利害関係とは?明確にできるわけがないが, わからないものをなくせといわれてもどうしようもない。ではいっそのこと「ここからここまでが不当ですのでやってはいけませんと具体的に決めればいいのに」
- 275
 ・粗野又は乱暴な言動により職員の生命, 身体, 財産, 身分等に不安を抱かせる行為をする者に対して, 上司が直接注意をする環境整備が必要。また, 直ちに対応に加われる専門の職員等が必要。不当要求等の行為の現場を押さえるための監視体制が必要。議員も含め, お願いや依頼, 粗暴な言動を受けた場合に記録を残し, 全体で共有することにより, 特に注意すべき対象や事例を把握するとともに, 一般にも公開する。今回のように, 実際はどうかわかりませんが, 上司またその上の上司の関与が伺えるような場合に相談できる体制整備が必要。
- 276
 277 ・それぞれの原因を理解して, 対応する必要がある。
 ・第三者委員会からの提案を受けるのは市内外の納得性を得る観点からは必須であるが, 一方で危機感を持って職員からの抜本的な改革案を市長に提案してはどうかと考えます。横断的に課長クラスと主査・主任クラスでの2検討プロジェクトを立ち上げては。不当要求等が完全になく
- 278 なることはないと思われるが, それに備えて組織的に対処していくことが肝要と思われれます。(1) 日常的にトップ層も対象として, ラインの長を中心とした職員との意思疎通の強化。(2) 公平性, 透明性・可視化を突き詰めた業務の仕組みの見直し。(3) 階層別教育(庁外OFJTも大事だが庁内OJTも取り入れて)の充実。
- 279 ・対応の研修
- 280 ・対応マニュアルの作成。研修。
- 281 ・対応マニュアルの作成と職員への徹底。警察との連携。
 ・対応マニュアルの充実 訓練やロールプレイの実施 定期的な課内係内ミーティング, 風通しのよい職場環境 相談しやすい人間関係づくり 威圧的な声や態度に負けない精神力と対応スキル 公私をはっきり区別すること。(上司の中には法人(理事長)と個人的なお付き合いをしている方もいます)
- 282
 283 ・第三者委員会ができたことにより, 減っていきたくらうと考えられる。
- 284 ・対処法, マニュアル等をきちんと知っておくこと 研修 体制づくり
- 285 ・対処法を知ること。研修をおこない, 知識を増やす。
- 286 ・体制を変える必要がある
- 287 ・互いに仕事を見合えるようなシステムにする。必ず複数人で判断, 確認しあう等です。
- 288 ・互いの距離感の保持。立場の認識
- 289 ・だめなものだめと言える組織としての正義感。
- 290 ・誰に対しても公平公正なスタンスを崩さない事だと思えます。
- 291 ・断固たる心構え
- 292 ・断固とした対応。いつでも相談し合える職場関係。不当要求は許さないという強い共通意識。
- 293 ・担当者が個人的に対応したり, 担当者のみ責任を押し付けることなく, 不当要求に対しては, 対応の方針をあらかじめ検討し, 組織として一丸となって対応することが重要と思えます。
- 294 ・担当者によって違う対応でなく, 誰が対応しても同じ対応をするようにする。
- 295 ・担当者は一人ではなく, 常に二・三人体制で対処する。録音しておく
- 296 ・担当を一個人が受けるのではなく複数の人間で対応し, できる限りオープンにする様な体勢を整える。
- 297 ・単独での対応, 密室, 口頭のみ口約束等は行わない。～チームでの対応 記録(紙ベースの統一された様式?)～公開することも前提で
- 298 ・小さな事でも, 断固として不当要求を受け入れないこと。また, 「要求しても無駄」だと思われるまで, 徹底的に断る体制を築いていく。

- 299 ・チームワークだと思います。個人ではなくチームで対応し、相談できる仲間をもつことが必要だと思います。
- 300 ・中途半端な対応をしない
- 301 ・通常で通らない要望ならば、不当手段を用いたところを通ることはない、という環境を作る事が必要ではないかと思います。
- 302 ・通常とは異なる様子の職員を孤立させない。複数職員がカバーする。ミス・失敗を直ちに報告する習慣をつくりその失敗・内容(原因・対策含む)を全職員が共有する。不当要求等と思われる案件を公開し、全職員が情報を共有する。
- 303 ・通報相談等の窓口を完全に外部化する 不当OR正当, 外部OR内部に関わらず職務に関する要求等をすべて記録しておく 不当要求者及びその意を受けて働きかけた者をきちんと処分する。
- 304 ・通用しないと思わせること
- 305 ・強い意志と正義感は大切だと思います。
- 306 ・強い意志をもち、毅然とした態度で接することだと思います
- 307 ・強い心
- 308 ・強い使命感をもち、緊張感をもって日々の職務にあたること
- 309 ・強い信念。はっきりと方針をいうこと。共通理解を職場でする。人に惑わされない自分自身。話し合える仲間。相談しあえる職場環境にする。
- 310 ・定期的な人事異動
- 311 ・定期的な人事異動が必要
- 312 ・定期的に話したり相談する機会をもうける
- 313 ・できないことはできないといえる組織づくり
- 314 ・できないことはできないとはっきりNO!と言うこと。自分にどんな権限があるかや業務の内容等を人にはなさない。
- 315 ・できないものは断る。あいまいに答えない。
- 316 ・できないものはできないと言える雰囲気づくり。威勢者、協力者に言えば何とかなるという体質の改善。法を拡大解釈して融通をきかすがために、例外を認めてしまう職員気質の改善。
- 317 ・できないものはできないとしっかり態度に出すことが必要 できない理由を説明することも必要だと思う。
- 318 ・できるだけ多人数でかかわる
- 319 ・できるだけ一人で対応しない。
- 320 ・特定の個人のために仕事をしているのではなく、市民全体のために仕事をしているという意識を職員一人ひとりがもっているかどうか、目先の利益にではなく、将来の総社市の利益を考えることも大切である
- 321 ・どこまでが不当要求かあいまいでわかりにくい(業者・市民・職員とも)。あらゆる機会に不当要求は総社市では受けない等のPRをし、業者間に浸透させるのも一つの方法かも。対応を常に複数で行う。
- 322 ・とりあえず上司が悪い人間でないことが前提。また個人も上司の命に従うべきなのか決断できる意思をもたないといけない。今回の事件に関して上司からの命令と容疑者は供述しているが意味がわからない。断ればいいだけの話。本当に断れなかった状況ならそれだけ脅迫的なものだったに違いないと思う。命令したものは総社市行政に携わってはいけない人物だとおもうのでやめてもらいたい。その人物がいなければ事件もおこらなかったのでは？
- 323 ・どんな事が不当要求になるのかを周知すること。
- 324 ・内部告発制度の確立
- 325 ・長いこと同じ部署にはいないほうがいい？
- 326 ・なくすよう意識を高める
- 327 ・なくするのは不可能である。教育によって少なくともは出来ると思う。受ける方の対応しかない。職場内のコミュニケーション。
- 328 ・何かあっても屈しないという職員全員の共通理解と、そういった場面に巻き込まれそうになった時の迅速な、報・連・相の体制作りが大切
- 329 ・何が行われえていたかは分からないけれども特定の業者が毎日のように来て中に座って話しをしたり大きな声を出せば要望がとおるといった仕組みはおかしいと感じていました。

- 330 ・何か要求されたら自分だけで考えないで上司に必ず相談する。
- 331 ・何がよくて何がだめなのかよくわからないところがある。
- 332 ・何事に関しても一生懸命に取り組む。自分自身の姿勢を正す。
- 333 ・慣れ合いな関係にならないようにする
- 334 ・慣れ合いにはならず適度に距離を置き場合によっては毅然とした態度でいうべきことは言う。
- 335 ・慣れ合いをなくす。仕事以外に個人的つきあいはしない。公益通報の制度を職員全員に周知させることが大事(私は知らなかった)
- 336 ・何でも相談できる職場作り。意識の再認識(研修, 所属ごとの話あいなど)
- 337 ・何年も同じ部署にいないように人事異動を考慮する。
- 338 ・入札制度の改革 個人情報保護の徹底を市民に理解してもらう 必要があれば警察の介入
- 339 ・人間関係を壊したくないという場合は, 事前に自分にできることできないことを明確に相手に伝えること。脅されたときは, 1人で対応するのではなく, 組織として対応していくという仕組みをつくること。
- 340 ・人間教育(家庭・学校・職場)地域活動・相談通報する気持ち
- 341 ・人間性の向上
- 342 ・パワハラに対する規定。風通しのよい職場づくり。すべて一般競争にする(市内業者の育成にはつながらないが…)
- 343 ・犯罪になる事も有り得るという心構えを持ち安易に誘いにのらない はっきりとした態度を見せる。
- 344 ・日ごろから不正はしないと口に出しておくこと
- 345 ・必要以上に接点をもたない。
- 346 ・一人で抱え込まず上司に相談すること。一人で判断しないこと
- 347 ・ひとりで抱え込まないで相談できる人が周囲にいること。自分自身が善悪の判断ができるよう仕事についてしっかり理解していること。
- 348 ・ひとりで抱え込まないようにすること。そのためには, 不安を抱えている内容について相談体制がとりやすいシステムの確立や, 職場づくりに努める。
- 349 ・一人で仕事をする人ではなく, 部署内全員で仕事をする。
- 350 ・1人で対応せず, 複数人が共通の意識をもつべきだと思います。
- 351 ・一人ではなく, 組織として対応する。イレギュラーな対応はしない。(相手によって変えない)
- 352 ・一人ひとり意識をしっかりとつ, 必ず相談する
- 353 ・一人ひとりが公務員としての自覚を持ち, 職務を遂行すること
- 354 ・一人ひとりの意識をきちんと持つこと
- 355 ・一人ひとりの意識と相談できる体制
- 356 ・一人ひとりの自覚。
- 357 ・一人一人のモラルの向上。相談できる環境づくりがさらに大切になってくると思います。
- 358 ・平等をめざすこと
- 359 ・複数で確認, 把握すること
- 360 ・複数で対応した方が良いと思います。
- 361 ・複数での対応。ハウレンソウの徹底
- 362 ・部署内でどの仕事について確認がこまかくできることがあれば, こんな問題がなくなることができるとは思いません
- 363 ・部署内での意見交換。互いの職務の共通理解
- 364 ・不正は不正といえる勇氣
- 365 ・不正を見抜く規制機関の設置(全て市役所ち関わりのない人間で構成)
- 366 ・普段から誰にでもきちんとした対応を心がける。各個人だけでなく, 課や部内で目を配るようにする。
- 367 ・普段の研修(クレーム対応等)を各組織(課・係単位)ごとに実施し, 組織として連携した対応がとれるようロールプレー等を取り入れてはどうか
- 368 ・部長クラスから上への相談しやすさ。(本音での)
- 369 ・不当な要求があったとき, どのような対応とれば良いか明確なマニュアルと職場の環境づくりを行う必要がある。

- 370 ・不当な要求があっても要求を通さないという職員の意識の高さ。不当な要求をしなければ生活できないほどの市民の生活水準を向上させること
- 371 ・不当な要求に対しては厳格な態度で対応をするようにしていくといい。
- 372 ・不当な要求を感じた場合は、組織で対応することが必要である。
- ・不当な要求をする人は限られており特定できるため、話の食い違いを防ぐためにその方の担当をあらかじめ内部できめておき、その方が窓口にいらっしゃった時は、その者が対応すると同時に複数名の上司がそれとなく窓口(対応者)の近くに準備しておき、不当要求があった際すぐに駆け付け、被害を最小限にいとめること、そして、その行為が不当要求に当たることを説明すること、さらに不当行為がやまない場合は警察を呼ぶという手段を徹底することぐらいしか無いのかなと思います。難しいですが…。また、プライベートな情報は一切渡さないことも必須と思います。いずれにしても、今回の一件を引き合いにだせば相手方に伝え易いのかなとは思いますが。
- 373
- 374 ・不当要求があった際、全庁的に情報共有ができれば、他課の職員でも今後の対応や対策が共有できると思います。
- 375 ・不当要求があったとき、組織として毅然とした対応を行えるよう、職員一人ひとりが、他人事でなく、自分自身の問題として捉えることのできる職場作りを行うことが大事だと思います。
- 376 ・不当要求があれば個人で対応するのではなく必ず報告相談し対処する。
- ・不当要求か正当な要求かを判断する能力を身に付ける。部署内での連携及び情報の共有。最終判断は、責任者がすることになるが、はっきりと意思表示を行い、場合によっては断固とした措置をとることが必要。さらなる研修の実施。不当要求対策のPR(市広報紙)
- 377
- 378 ・不当要求かどうかの判断。そして不当要求と判断した場合、毅然たる態度をとる。その為に、コンプライアンス教育を徹底する。
- 379 ・不当要求行為に関する知識を個々が持ち、単独でも毅然とした態度で拒否できるようにする。上司に相談して拒否するかどうかきめるのではない。
- 380 ・不当要求行為をしているという自覚がない方が多いので「それは、言うてはいけないことだよ」「できないことがあるんだよ」という事「不当要求行為」について知ってもらう。
- 381 ・不当要求された場合、各自が毅然とした対応を行えばこの問題は発生しないと思う。
- 382 ・不当要求者へ罰則を厳しくしその旨を要求時に説明する。
- 383 ・不当要求対応への徹底したマニュアル。不当要求対応への徹底した訓練。職員同士がなんでも話せる話し合いができる雰囲気←まずは係内から と思います。
- 384 ・不当要求対策の組織をつくることと職員のコンプライアンス意識の向上
- 385 ・不当要求であることがはっきりしている場合は、その対処方法の確立が必要。総社市として対外的にもアピールすべき。
- 386 ・不当要求等に関する研修を行う。
- 387 ・不当要求等に対して断る強い精神。要求があった業者に対しては出入り禁止(たとえば10年以上禁止)にする
- 388 ・不当要求等を行うリスクが高いと思わせるようにすること。不当要求の線引きをはっきりさせ、少しでも不当要求にひっかかるなら即座に処罰対象(恐喝罪等)となるような仕組みづくり。
- 389 ・不当要求等を知り得た情報を全体に周知し、全体で防止に努める。
- 390 ・不当要求等を絶対に受けないということを周知させること
- 391 ・不当要求と感じた場合は些細な事柄でも報告し課の中で情報を共有し一人で抱え込まず対処法を皆で検討できる相談しやすい環境づくり
- ・不当要求等に対し、事後の処置、相談機関、組織の構築等を明確にすることで、職員が不当要求に対し、毅然たる態度で断固拒否することができる。こうした職場環境の整備、また職員のコンプライアンス研修等でモラルの向上を図って行く。
- 392
- 393 ・不当要求等に対して毅然とした態度で対応すること。
- 394 ・不当要求等はなくすことは難しいという考えを持ちそうした要求に応じないという事しかできないと思います。
- 395 ・不当要求等を受けた場合の対処や相談できる体制が必要だと思います。
- 396 ・不当要求等をきちんと断ること 組織としてそれを示すこと 「不当要求」とはどのようなものなのか具体的に業者等に示す
- 397 ・不当要求等をなくすことは行政だけでは不可能であり市役所に限らず、今後、なくなることはないと思う。不当要求等に立ち向かう意識と知識を個々で自覚して身に付けていくしか。

- 398 ・不当要求に応じなくとも、己に利があるという確固たる基盤
- ・不当要求に応じることが悪いことであることはだれでも知っていることですが、現に応じているとすれば自身に不利益が生じることを危惧して応じているのではないのでしょうか。職員より相手方が高圧的態度であったり社会的地位があったりする場合には、個人で対応するのではなく複数
- 399 の職員で対応しなければ拒否することは難しいと思います。これについては管理職員であっても個人で対応するにほストレスも多く限界があるため従来どおりの対応では拒否できないことがあります。最後に、今回のアンケートについてですが、給料表や不当要求の時期・部署など個人が特定できるような内容を記載するものでは本音が言えない人が大勢いると思います。
- 400 ・不当要求に関する情報とその後の対応を組織全体で共有することで、特に初期対応力の向上や、問題発生の防止・縮小につながると思う
- 401 ・不当要求に対応できる環境づくり
- ・不当要求に対し、1対1で対応するのではなく、職場として対応するような環境づくりが必要ではないでしょうか。また、不当要求を想定した研修を受講させるなど、職員を養成することも必要であると思います。
- 403 ・不当要求に対して毅然として対応できる組織作りが必要。規則制度をつくり、相手に付け入るすきをあたえないこと
- 404 ・不当要求に対処できる組織力
- 405 ・不当要求に対する事務処理要領を策定する
- 406 ・不当要求に対する対応の強化
- 407 ・不当要求にどのように対応したらよいか身につけること
- 408 ・不当要求の疑いのある事例の蓄積と、個別案件に対する見解ソリューションを職員・市民が共有すること
- 409 ・不当要求はなくなる
- 410 ・不当要求はなくなる絶対を受け入れないという強い意志が、個人個人に必要なと思う。そして、不当要求があった場合、それを相談できる上司、対応してくれる課があればよいと思う。
- 411 ・不当要求へ対処をきちんとできる技術を身につけること。不当要求が通らないことが分かれば不当要求をしてくる人も自然に減ってくると考えられる。
- 412 ・不当要求を受け入れない意識がみんな持っている職場であること
- 413 ・不当要求を受けた際の組織としての強い対応。不当要求をする者に対しての罰則。
- ・不当要求を受けた時、速やかに安心して相談できる組織を作ることだと思います。威圧的な行動で無理強いをする人に対しても(市の利害を損なうかもしれない)誰であろうと拒絶できる体制を作ってほしいと思います。
- 415 ・不当要求を受けたとき、匿名で相談できるしくみ、職員でない、第三者的な相談員をおくなど。
- 416 ・不当要求を受けた時に相手方に対し、すぐに「不当要求なので通報します。」と言える体制づくり。
- 417 ・不当要求を受けたときに相談できる人がいる。責任者が断固として受け付けない対応をする
- 418 ・不当要求を受けた時の詳細なマニュアル。1人で決めず第三者に相談する
- 419 ・不当要求を受けた場合上司に相談できる体制作り。(実際に機能するように)
- 420 ・不当要求をうけないというアピール。不当要求対策室(仮・取りまとめ、周知など)の設置。
- 421 ・不当要求を断れる環境をつくる。
- 422 ・不当要求をする者への罰則の適用。不当要求をする者を警察に通報(不退去罪と事務遂行の妨害)
- 423 ・不当要求を絶対に受け入れない。要求があった場合「できません」と答えるのではなく「あなたの言っていることは不当要求です」とはっきり伝える。
- 424 ・不要要求はなくなるので、職員が団結して対処することが大切。特に課長・部長は逃げてはいけない。
- 425 ・ぶれない仕組みづくりと組織づくり あわせて、そうした仕組みがあることを積極的に宣伝して、総社市役所は手強いと思わせるロコミ効果。不測の事態にあわてない職員個々の対処訓練
- ・平素の生活の中で、人からいろいろ言われる弱み(借金、道徳的に恥ずべき行為、不法行為など)を持たないようにする。常に相談できる体制を部内に作っておくとともに、話しやすい人間関係をしっかり築いておく
- 427 ・報告、連絡、相談

- 428 ・報告、連絡、相談できる環境を職場で整えておく
- ・報告・連絡・相談を確実に行う。プライバシーと情報共有は全く違う世界のこと。情報を悪用すればプライバシー問題。情報を共有し、市役所はどのような事案に対しても一枚岩になること。
- 429 一人だけいい子、抜け駆けはだめという意識を育てる。メンタル面での病気の、ほんの一助ともなるかもしれない。
- 430 ・法に対する正確な知識。
- 431 ・法令遵守の徹底
- 432 ・法令順守をするしかない。
- 433 ・法令を守る姿勢と些細な事でも相談できる環境作りだと思います。
- 434 ・本当に困る要求があれば受け入れるのではなく断るという対応をとることを職場全体で決め、上司も部下も同じ意見を持ち助け合う事が必要であると思う。
- ・まず、不当要求等を受けないために、業者等と職員単独で会わない、あわせないこと。また、業者と会う場合には必ずボイスレコーダーを持たせ、相手側に説明したうえですべての内容を記録すること。次に不当要求等を受けた場合の対応をマニュアル化して、速やかに報告する。報告を受けた担当課は直ちに全職員に情報共有し、内容を精査し、事実確認のうえで相手方に厳正な対応をとる。その対応には、不当要求等を受けた職員は一切対応させず、職場の問題として対応する。そして、その事実及び対応、結果を全職員に周知すること。また、この問題に関しては、上司は決して部下を批判しない。話し易い、報告し易い環境を構築するとともに常日頃から部下を守るという姿勢をしめすこと。この問題は非常にデリケートな問題のため、このアンケートも無記名であっても、性別、職種、給料表など個人を特定する恐れのある項目を設けるべきではないと思います。
- 436 ・まず職員の意識を高めることは一番大切であるが、人間は弱い部分を持っていることを職員一人ひとりが認識した上で、組織として対処する方法の実効ある運用。「総社市不当要求行為等対策規程」はあるが、早い段階で声に出すことのできる環境づくりと、一人にならない、させない職員相互の見守り環境作りの取り組み。
- 437 ・まずは、対処できる法令等の知識を付けること。それを組織として一致団結して対応する体制。絶対サポートできる環境の整備。
- 438 ・全く関係のない第三者の専門機関をおく
- 439 ・窓口・電話等、個人で受ける案件について係内で共有できる仕組み
- 440 ・身近に相談できる人をつくる。
- ・見てみぬ不利をしない。日ごろから仕事を抱え込まない(自分しか対応できない状況をつくりたがっている職員もいるように思う)。あの人がいないとわからないと言われれば自分の存在感が高いようにおもっているのか、自分の仕事に対して意見を言われたくないと思っているのか。
- 442 ・みんなでみ守る目
- 443 ・明確なルール
- 444 ・もし起こった場合、相談するところを決めておいたり、制度など厳しくするとよいのではと思います
- 445 ・もしも職員が不当要求で個人攻撃を受けた場合等には、上司・同僚・部下等職場ぐるみで毅然とした対応し、今後不当要求がなくなるようにする。
- 446 ・もったいない節約贅沢をいわない感謝する。小さい頃からの教育かな
- 447 ・もっと厳しい処罰や取締りの強化
- 448 ・もっと市だけでなく県・国とも連携をとっていけば職員も安心感を持っていけるのではないかと感じる。
- 449 ・最も困難で成果が見えにくいけれども職員全員の意識改革が必要。
- 450 ・物事に対して明確な目的・意見をもつこと
- ・モラルの問題。オンブズマンに頑張ってもらう。YESマンをなくす。第3者的な中立な弁護士等へのホットダイヤルを設ける。全て証拠を残す。
- 452 ・役職関係なく、自分の意見が言える職場であること
- ・やはり個人の考えの中で、不当要求には絶対応じない強い意識が大事であるとおもいます。これに尽きると思います。今までの経験で不当要求的なことを言ってくるものには、2人3人または課全体で対応する以外ないと思います。

- 454 ・要求があった場合には個人で対応するのではなく、組織として対応すべき。要求の内容を記録して、公表すべき(これは内部職員や議員も含めてです。公表するということがある種の抑止力になるのでは?)
- 455 ・要求自体は絶対なくならないと思うが、不当要求には断固たる態度で臨むことが必要。
- 456 ・要求者が求めていることを理解し、その中でできることをしていくこと
- 457 ・要求する側に、不当要求はどんな手を使っても、受け入れてもらえないと思わせる。
- 458 ・要求への対応について組織として毅然とした態度で正しい対応ができるよう意識共有、シュミレーション、勉強会等を行うとともに、管理職が部下職員とよくコミュニケーションを図りながら監督責任を果たすこと。
- 459 ・要求を受け入れない態度
- 460 ・要求を受けない毅然とした態度、信念
- 461 ・要求をしてくるものの自覚がたりない
- 462 ・抑止力となる人材へ配置・制度の創設
- 463 ・よく話あう。人間関係を常に良好にする。
- 464 ・よくわかりません
- 465 ・ルール作りの徹底と、気軽に上司や同僚と相談しあえる人間関係を構築すること。
- 466 ・ルールに対して結果的に全員が同じ知識を持っていること。上が知っていることが下に伝わっていく。
- 467 ・ルールを守るという一貫した姿勢
- 468 ・ルールを守るのもルールを作るのも人間である。人間形成が大切である。研修会等の時間を多くする必要あり。(コンプライアンス)
- 469 ・わかりません。
- 470 ・わかりません。
- 471 ・わかりません。
- 472 ・私の所属で不当要求がある可能性が低いので特に良い意見がありません。
- 473 ・私の場合は①事業採択基準の明確化 ②何で行う事業の廃止 ③実施事業の公表(アウトカムの設定)
- 474 ・私は不当要求を受けたことは無いが、福祉関係部署に在籍したときに市民団体代表が来庁し、声を荒げたり机をたたいたりしながら筋の通らない話をし、長時間にわたり職員を拘束していた。職員が少しでも失言したらそれを逆手にとりヒートアップし、対応した職員は疲れ果てていた。説明をしても理解をしようとせず、職員を萎縮させるような態度を示す人へは警察OBなど不当要求の対応のプロにその場へ立ち会ってもらいたいと思う。
- 475 ・住民のために一生懸命仕事をしていない無責任な者が人事で優遇されている以上、一生不当要求はなくなるし、防げない。市役所は組織であるため、不当要求行為等対策規程があるだけで、内容を熟知していない職員を悪く捉えているようでは、組織力はたかまらない。この事件が起こる以前から業者の資質向上の私見を言っていたが、否定的な過去の契約担当係長もいたが、結局業者の教育など全くせずにはいた職員は意識を改めるべきである。公益通報制度があるなら、通報先の総務課長はどのような対応をされるのか知りたい。事務的に処理することで、被害者である職員を結果として守れないというようなことはないのですか。不当要求を本当になくしたいと思っている職員の意見を参考にしない。又住民や市役所組織のために一生懸命働く職員を認めない。人や組織を助けようとしないうちは、以上が改善されなければ表面的にはなくなっても、水面下での不当要求はなくなるし、毅然とした態度で望めないでしょう