

事務連絡  
令和元年9月20日

メディアトレーニング  
講座を受講する皆さんへ

ふくしま自治研修センター  
(公印省略)

#### メディアトレーニング講座の事前課題について

標記講座におきまして、下記のとおり事前課題がありますので、準備の上、参加されるようお願いいたします。

#### 記

- 1 「こんな時、どう対応する？」グループ討議について
  - ・演習において、2つのテーマにより「グループ討議」を行いますので、別紙「こんな時、どう対応する？」No. 1、No. 2に指定されているそれぞれの課題を行ってください。なお、様式の指定はありませんので、任意様式により当日ご持参ください。  
(※「上司に相談する」という姿勢ではなく、自分がその「役職」であるという当事者意識をもってお考え下さい。)
- 2 「模擬緊急記者会見」について
  - ・演習において、2つのテーマにより「模擬緊急記者会見」を行いますので、別紙「模擬緊急記者会見」テーマ①、テーマ②に指定されているそれぞれの課題を行ってください。こちらも様式の指定はありませんので、任意様式により当日ご持参ください。  
(※「模擬緊急記者会見」の会見出席グループは当日に決め、会見出席者以外のグループの方には記者役として質問していただきます。)
- 3 その他
  - (1) 提示した課題について、事前に十分検討のうえご参加ください。
  - (2) 想定Q&Aを作成する場合は、資料に記述された状況・条件の下での対応を十分に考えてください。ただし、記述されていることに矛盾しない範囲で、聞かれそうなこと(例：問題となった部課名や施設状況、規模、体制等)については各自の判断で設定してかまいません。

## 「こんな時、どう対応する？」 グループ討議 演習課題NO. 1

テーマ 納税にやってくるたびに催告書にクレームをつける高齢者Aさんの対応に、  
担当職員が困窮している・・

催告書を送付すると、納付のため窓口までやって来ては、決まってクレームをつけてくる80代の市(町村)民Aさんがいる。

今日も、目の合った納税課の職員に「納税の通知書(催告書)を、なぜ、このようなピンク色の封筒で送りつけるのか。昔の”赤紙”のような色をした催告書が入っていて、嫌がらせとしか思えない。納税者に対して、なぜ、このような配慮のない色の紙で通知書をよこすのか、はっきりとした説明をしてほしい。これまでも担当職員から説明を受けたが、どうも納得がいかない。今日は、課長から納得のいく説明をしてもらいたいので、課長に話を伝えてもらいたい」と、言葉は丁寧だが、大声でいう。

この市民は、これまでも分割納税に来るたびに同じことを言うので、今回も担当職員が説明しようとしたが、相手は「今日は一納税者として課長から直接、説明を聞かせてもらいたいといっているのに、それを断るのか。課長は会うのを拒否しているのか」と言い張っている。

分割とはいえ、わざわざ納税に来ており、身なりもきちんとした高齢者の方なのだが、声の大きいうえ口調が厳しいため、窓口周囲にいるほかの納税者も「何事か」とばかり、一斉に見ているので、対応する職員もつい、委縮してしまう。

窓口周辺にいる納税者から見れば、「役所の対応に何か問題でもあったのでは？」と受け止められかねないだけでなく、職員にとっても多大な心理的な負担と時間の無駄になっている。

上司として、このようなタイプのクレーマーにどう対応したらいいか、部下にアドバイスしなければならないのだが・・。

このような言動の高齢の市(町村)民Aさんに対し、管理監督者としてどのような対応をしたらいいか、次の3点について、まとめてください。

課題1. このようなタイプの納税者に対して、「どのような基本方針で対応」したらいいか、ポイントを箇条書きで列記して下さい。

課題2. Aさんのようなタイプの納税者が来た場合、“担当職員”として「どのように対応したらいいか」、管理監督者として日頃から職員にアドバイスしておくことを、箇条書きでまとめてください。

課題3. 今日、Aさんには、「ぜひとも課長に会いたい」といっています。どのような対応をしたらいいでしょうか。課長の立場として、対応のポイントを箇条書きにまとめてください。

## 「こんな時、どう対応する？」 グループ討議 演習課題NO. 2

テーマ 「部下の誰かが、ブログで仲間の誹謗中傷や職場のマイナス情報を・・・」

日曜日に、職員Aが自宅でたまたま開いてみたインターネットで、「Qちゃん」というハンドルネームを使った、明らかに同じ職場の同僚Bが開示していると思われるブログを見つけた。なぜなら、内容が、日ごろ、同僚のBがAに漏らしている職場への不満や批判と同じであったからである。

月曜日の朝、密かに職員Aから上司のC係長にこの件の報告があり、C係長もすぐに課長補佐に連絡してきた。

課長補佐が直ちに係長と二人でこのブログの内容をプリントアウトして確認したところ、職員A(つまり職員B)の職場で先週、実際に起きた出来事や内容を中心にしたもので、業務上でしか知りえないような内容や、上司のC係長(匿名になっている)の管理能力に対する批判的な記事や、やはり匿名にはなっているが、最近起きている離婚話で仕事に身が入っていないため、周りの仲間が迷惑を被っている職員がいる一など、個人に関する誹謗中傷的内容が書かれていた。

さらには、外部の人間やマスコミ記者が見たら、「これは役所としてコンプライアンス違反ではないか・・・？」という疑惑を与えるような契約業務「Z」についての記述もあった。

(ただし、至急、C係長と事実関係を確認した結果、契約業務「Z」の内容はコンプライアンス違反には該当しないことが確認できたのは、幸いであった)。

このブログを第三者が見ても、すぐにどの役所のどの職場だとは分からないにせよ、職場の人間が見れば一目瞭然、誰と分かる内容であった。まだ、このブログに気が付いた人はいないようだが、いずれ、時間の経過につれて「あの職場では・・・？」といった風評が流れ、特定化される可能性がある。

状況的には、職員Bの可能性は極めて高いと思われるが、確たる証拠はない。

以上の状況認識の下に、すぐに上司(課長及び人事課)に報告したところ、「直属上司である課長補佐として、直ちに何らかの対応策を取るように」という指示が出た・・・。

このような状況で、職員A, Bの上司として、職場の危機管理の視点から、どのような対応をしたらいいか、考えて下さい。

課題1. この事案で、目下の急務の課題は何でしょうか？

課題2. その急務の課題では、危機管理上、留意しなければならないことがあります。どんなことでしょうか？

課題3. 上記課題1で指摘した課題を解決するための方法を考えて下さい。

課題4. 事実確認の過程で、Bが否定した場合の上司としての対応を考えて下さい。

課題5. Bが認めた場合の上司としての対応を考えて下さい。

課題6. 今後、もしこの情報をキャッチした、議員、マスコミ(あるいは市町村民)から問い合わせが来た場合に備えた、対応を考えてください。

## 「模擬緊急記者会見」テーマ①

生活保護費の返還金を、職員が3年間で300万円、着服していた・・

生活保護を担当する生活福祉課の50代の男性職員が、生活保護受給者からの返還金を着服していたことが判明した。生活保護費の支給額は、国の定める最低生活費から本人の給与や年金収入などを除いた金額となるが、収入申告がなく、過払い状態のまま保護費が支給されていたことが判明した場合には、遡って支給した保護費の返還を求めることになる。

この職員は、自分の担当である被保護者数人から毎月返還金を現金で受領していたが、収入の手続きをせずにこれを着服。被保護者本人には、その都度偽造した領収書を渡していた。

中には、高額な返還金を要求され、最低生活費の約4分の1の水準で生活を強いられていたケースもあった。そのような高額な返還金を要求されていた被保護者の一人が、10月15日(火)、過度な節約のため水分を取らずに自宅で脱水症状を起こして転倒したことから、近所の人から119番通報し、救急搬送。本人が病院職員に事情を話したことから事態が発覚した。

10月15日(火)に事態発覚後、役所では直ちに16日(水)から18日(金)の3日間で、この職員が担当する被保護者全員に聞き取り調査を行ったところ、3年間で10人から約300万円を返還金として受領、着服していた疑惑が出てきた。これをもとに本人を問い質したところ、着服の事実を認めた。着服した金は遊興費に使ってしまい、ほとんど残っていないという。

この職員は、ときどき無断欠勤するなど勤務態度に問題があり、前に勤務していた別の課でも、市(町村)民とトラブルを起こしていたことがあった。

被保護者は10月21日(月)には体調が回復したものの、転倒の際に頭を打っており、医師からは脳に後遺症が残ると言う指摘をされた。

事態を重く見た役所は、10月21日(月)14時から緊急記者会見を実施するになった。

課題1. 緊急記者会見用のステートメント(記者会見の冒頭の説明文)を各自で作成してください。

課題2. 記者からの想定質問と回答(Q&A)を、15問以上、各自で作成してください。

<注> 記者会見出席者は次の5名を予定しています。

①生活福祉部長、②同課長A ③同課長B、④生活福祉課長補佐、⑤広報課長(司会)

## 「模擬緊急記者会見」テーマ②

イベント会場のエレベーターが急停止し、住民10数名が一時間も閉じ込められるという事故が起きた・・・

- ・10月23日(水)、10:00から16:00まで、高齢福祉課主催の高齢者対象の「生活リズムに合わせた訪問介護活用セミナー」が、市(町村)の施設であるQ会館5階大会議室で開催されていた。ところが、13時過ぎ、イベントから帰る途中の高齢者の住民が乗っていたエレベーターが2階付近で急停止し、10数名が閉じ込められるという事故が発生した。
- ・会場には担当課の係長と職員3名、及び臨時職員3名が会場の運営・対応にあたっていたが、来場者から事故の連絡を受け、係長が直ちにQ会館1階事務所の指定管理課長に「エレベーターが途中で止まっている」と通報した。2階の現場に駆けつけてきた指定管理課長は直ちに契約しているエレベーターの保守点検業者に連絡した。
- ・保守点検業者からの指示は「これから伝える指示に従って作動してください。すぐに扉は手動で開けられますから」という電話だったため、皆、安心して指示通りに試みたが、扉は全く開かない。業者も次第に慌てた様子で次々と別の方法の指示を出してきたが、扉は開かない。気が付いたら、既に事故発生後、30分経過していた。
- ・この間、現場で立ち会っていた係長は、電話でのやり取りで、いろいろ情報を聞き取りした。その結果、閉じ込められているのは高齢者11人(男性7名、女性4名)であること、気分が悪くなっている人が女性2名、急停止した際のショックで腰と膝の痛みを訴えている人が男性1名、女性1名いることを確認した。
- ・13時35分、係長は保守点検会社の指示ではラチが明かず、「事態が想定以上に深刻かも・・・」と判断し、本庁の上司に事故の第一報を入れ、「これから119番通報して救急車とレスキュー隊を要請します」と伝えた。事態の重大さが分かるにつれて、保守点検会社側も「すぐにメンテナンス技師を現場に派遣します」と連絡してきたが、到着まで10分はかかりそうだという。
- ・13時45分。救急車4台とレスキュー隊が到着して、現場はパニック状態になった。センター内の人々も何事かと大勢が集まってきた。ようやく11人が救助されたのは14時過ぎだった。1時間を超える閉じ込めで、高齢者の健康被害も深刻になってきた。
- ・13時50分ごろ、早くもこの情報を察知したマスコミから取材の電話が、広報課と担当課に入り始めた。このため、役所は16時から緊急記者会見を行うことになった。

課題1. 緊急記者会見用のステートメント(記者会見の冒頭の説明文)を各自で作成してください。

課題2. 記者からの想定質問と回答(Q&A)を、15問以上、各自で作成してください。

<注> 記者会見出席者は次の5名を予定しています。

①高齢福祉部長 ②同課長A ③同課長B、④同課長補佐 ⑤広報課長(司会)