

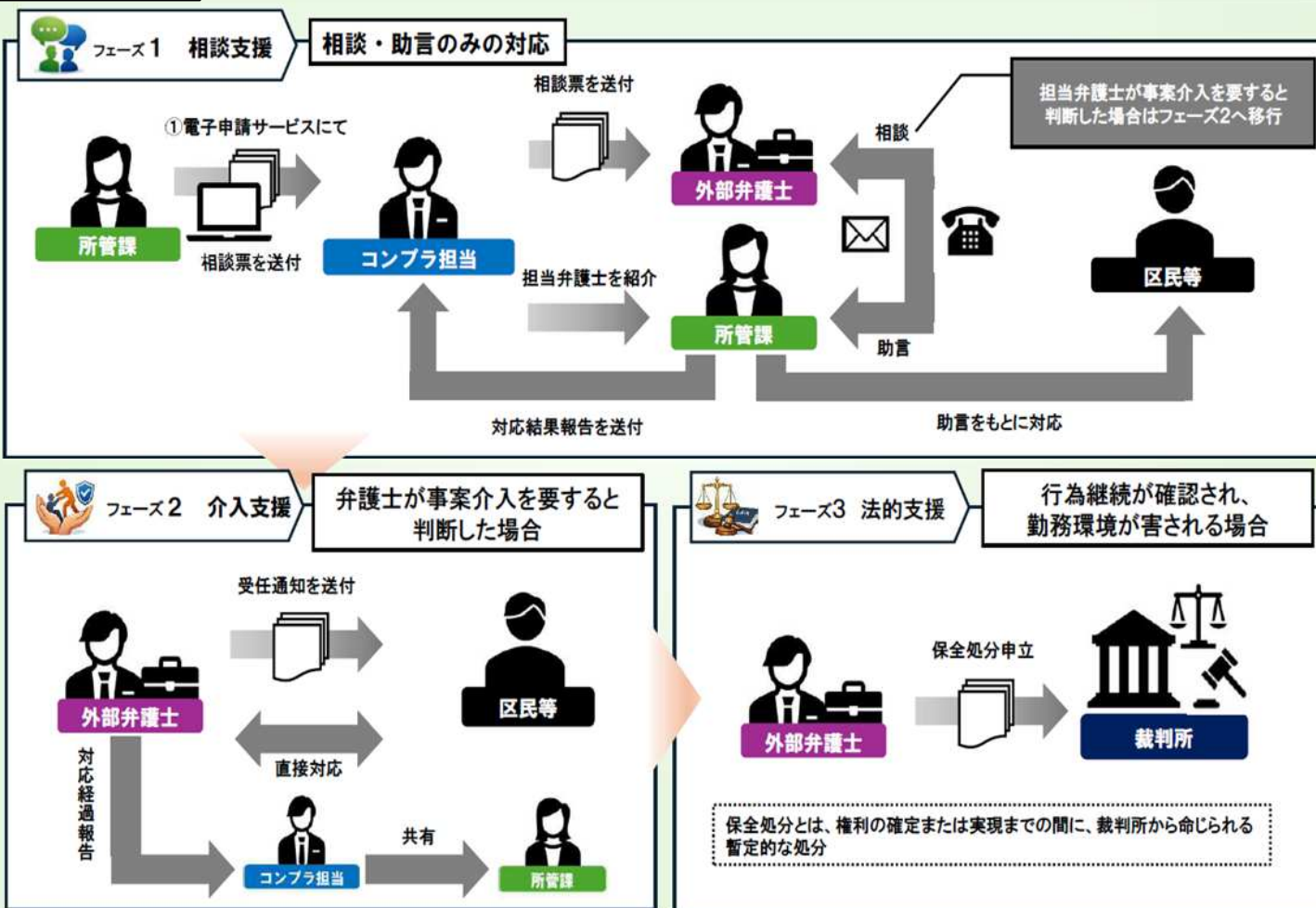
区民等への適切な対応に係る相談支援体制について

資料3

課題

- コンプライアンス推進担当が設置された令和6年度以降、各所管課から寄せられた区民等への対応相談は、10件程あった。
- 区民等からのクレームは、行政サービスの向上に寄与する一方、職員が当該クレームへの対応に多くの時間や労力を費やし、勤務環境に深刻な影響を及ぼすものも少なくない。
- こうした現状を受け、外部人材を活用し客観的かつ法的に対応することで、区民サービスの質の確保、職場環境の適正化等を図っていく。

対応フロー



主なポイント

- 弁護士会推薦のハードクレームや危機管理対応で実績を有する弁護士が対応
- フェーズを3段階に分け、全体の見通しをもって体系的に支援
- 【フェーズ1】相談支援
⇒ 所管課から担当弁護士へ対応相談
- 【フェーズ2】介入支援
⇒ 行政と区民等の間に担当弁護士が介入
- 【フェーズ3】法的支援
⇒ 担当弁護士より裁判所へ保全処分申立
- フェーズの移行は、担当弁護士が所管課と協議しながら判断
- 訴えの提起については、本制度の枠外

その他

支援を希望される場合には、電子申請サービスで申し込む前に総務課コンプライアンス推進担当まで一報ください。