

窓口業務の初期対応の誤りを予防し、  
公務の特殊性を踏まえた結果の「見通し」を持った  
対応がわかる!

そこが分かれ目!

# 公務員のための 住民も納得の 窓口対応

窓口法務研究会 (代表 山口 道昭) [編著]  
A5判・152頁 定価 本体1,500円+税

公共施設の  
利用を断ることが  
できるか?

要介護認定の変更に  
よって経済的負担を  
強いられた!

そこが分かれ目!

## 公務員のための 住民も納得の 窓口対応

窓口法務研究会 (代表 山口 道昭)  
[編著]

第一法規

近隣住民から  
空き家を取り壊して  
ほしいと言われた!

保護者から  
「子どもが学校で  
いじめられている」と  
訴えがあった!

### 本書の特色

- ◆初期対応のよしあしが結果を左右するという点に焦点を当て、対応の「分岐点」(NG対応部分)を示すことで、初期対応で終了できるケースを、その先の「苦情」に発展させないための対処法がわかります。
- ◆窓口対応の背景となる考え方について、「法令や判例の根拠」を示して解説しており、接客マナー的な内容だけでは解決できない事例にも、的確に対応できます。



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560  
<http://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694  
Fax. 0120-302-640

# 目次

はしがき

## 第1章 自治体職員の窓口対応 —その特性と対応の見極め

### 1 自治体窓口の特殊性

### 2 自治体における苦情対応と市民の権利

### 3 苦情対応や市民の権利救済に関する制度と実態

### 4 窓口対応の「分岐点」

## 第2章 実践!窓口対応

### 1. 市民課・税務課関連

- 申告書になぜ印鑑が必要なのかと問われた
- 公共施設の利用を断ることができるか
- 窓口で預かった書類を紛失してしまった?
- 延滞金の納付相談にのってくれるはずなのに断られてしまった
- 本人以外からの請求で発行した税の証明書からトラブルになった

市民課・税務課関連分野 課題と対応のポイント

### 2. 福祉課・医療関連

- 保育所の入所資格を満たしているのに入所保留になった
- 要介護認定の変更によって経済的負担を強いられた
- 生活保護の打ち切りで納得できず指示書の不備を指摘された
- 国保加入のための保険料遡及支払に納得できないと言われた
- がん検診で病気を見逃したのではないかと言われた

福祉課・医療関連分野 課題と対応のポイント

### 3. 環境衛生関連

- ごみ収集業者の従業員の運転に問題があるとの苦情を受けた
- 焼鳥店の臭いが我慢の限界を超えていると言われた
- 隣の家の木の枝に困っていると相談があった
- ごみを開けて個人情報を探してよいかと聞かれた
- 事前相談を受けていたのに、予算超過で補助金を交付できなくなった

環境衛生関連分野 課題と対応のポイント

### 4. まちづくり関連

- 所有地の前面の道は建替えができる道路のはずだと詰め寄られた
- 中高層建築物の葬儀場建築に対して住民から強い反対が起こった
- 近隣住民から空き家を取り壊してほしいと言われた
- 違反建築物への適切な対応が遅れ大きな苦情に発展してしまった
- 道路の凹凸により車のホイールに傷がついたと言われた
- 公園使用の正式な許可が決定する前に大丈夫と言ってしまった
- 道路使用許可申請の手続の不備でイベントが実施できなかった

まちづくり関連分野 課題と対応のポイント

### 5. 教育関連

- 保護者から「子どもが学校でいじめられている」と訴えがあった
- 学校施設の利用が不公平だという苦情がきた

教育関連分野 課題と対応のポイント

## 関連商品のご案内



コンシェルジュ デスク

知ってよかった 行政手続・争訟実務 Web

行政手続法・行政不服審査法・行政事件訴訟法の逐条解説や事例、裁決例、判例を紹介し、実際に起こり得る不服申立て・訴訟についてポイントが理解できます! 全庁的な利用も可能です。

詳細・お申し込みはコチラ

<クレジットカードでもお支払いいただけます>



第一法規

検索

CLICK!