



カスタマーハラスメント防止の新たな取組 安心対応サポート室の設置

令和7年11月20日 区長定例記者発表



港区は、本年4月1日に「港区職員におけるハラスメント防止宣言」を行い、対応マニュアルの整備や職員研修の実施など、カスタマーハラスメントに対する具体的な対策を進めてきました。



区長による宣言の様子

▶ 区公式YouTubeで動画公開中！



職員向けの対応マニュアルと庁内掲示ポスター



こうした対策を強化し、カスタマーハラスメント防止の実効性を高めるための新たな取組として、「安心対応サポート室」を設置します。

安心対応サポート室

全国でも先進的な取組！

警察官としての現場経験など、職員と区民等との冷静な対話を支えるために必要な知識、技能や経験を有する者が1名以上、区に常駐します。

- 主な業務**
- 職員の窓口対応に同席
 - 窓口の運営が困難な状況の鎮静化
 - 職員の現場対応に同行
 - 職員からの相談を常時受け付け
 - 職員向け研修の実施とマニュアルの見直し



実施形態 業務委託 **設置開始** 令和8年2月

設置場所 区役所3階（職員の依頼により各職場へ）

職員が安心して職務を遂行できる環境を整えることで、安定した区民サービスの提供につなげます。

今後、AIカメラなど新技術の活用も検討していきます。