

## 企画提案書

## 1 実施体制について

(1) 安心対応サポート室の運営に当たっては、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、技能及び経験等を有するものが1ポスト以上常駐することとしますが、具体的な職員配置について提案してください。

記載に際しては、責任者や業務従事者が事故等により不在となった場合に、同等の人員を配置するなど、業務の継続性を担保する貴社(者)の体制を明記してください。

(2) 業務目的のより効果的な達成に向けた、困難事案の対応時等における貴社内外の多様な人材等の活用・連携や関係団体(警察署等)との連携について、提案してください。

## 1 実施体制

## (1) 従事者の配置体制と本業務に活用される実務経験等

## ① 総括責任者(主たる業務担当者)

元警視庁警察官

33年間：警視庁警察官・刑事、企業渉外・反社対策、企業・個人防衛事業運営

## ② 業務担当者

元警視庁警察官

9年間：警視庁警察官、刑事

## ③ 業務担当者

元自衛官

13年間：自衛隊員、企業の顧客対応・社員管理

## ④ 業務担当者

元警備員

3年間：警備会社勤務：施設常駐警備(入場者のチェック等含む)

・上記①もしくは②、③、④の中から最低1名が常駐する。

・万一の事故・病気等の不在発生の際にはこの4名の中で交代し常駐1名を確保する。

・女性の元警察官(刑事)を配置し女性特有の対応や相談等に備える。

・各臨場や研修・訓練・イベント等は、内容を鑑み必要な人数で任務にあたる。

※ 事案の緊急性に応じて社用車または迅速な交通手段により臨場し対応する。

※ 弊社は元警察官等捜査機関出身者の雇用を鋭意促進中であるが採用時には、区へご報告しご了承の手続きを経たうえで、適宜配置要員に加える予定である。

## (2) 人材や連携体制

## ① 人材

都民応接や有事即応経験が豊富な元警視庁警察官、特殊な訓練を経験してきた元自衛官、元警備員等により、事案対応にあたり、区職員や施設の治安を守る。

## ② 連携体制

警視庁OB会に所属、また、歴代警視総監や警視庁幹部と人脈がある「強み」も生かし、有事の際の警察との連携の根回し、警視庁専門部署を招致して区職員に対する研修・訓練を実施する等、警察や関係機関と打合せ、連携を図る。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※ 補足資料(任意。片面印刷2枚まで)を含め、片面印刷で計3枚までとします。

## 企画提案書

## 2 窓口等における職員支援について

- (1) カスタマーハラスメントと思われる暴言や不当な要求、長時間拘束が行われている窓口対応に同席した場合、具体的にどのように職員を支援することが考えられるか、提案してください。
- (2) 区の説明や指導等に対し不当に従わない区民や事業者に対する区役所外での指導に同行した場合に、対応する職員の不安を解消するために考えられる対応について、提案してください。

## 2 窓口等における支援

臨場要請もしくは事案を覚知した際には、カスタマーハラスメント行為者（以下「対象者」と呼称する）に対し毅然と対処するとともに下記要領を遂行する。

## 【上記(1)及び(2)における共通事項】

- ① 区職員と同席し、対象者の言動・行動をよく観察しつつ有事に備える。
- ② 必要に応じて、警察 OB の渉外受託者である旨を告げ（腕章、名札、名刺等により明示）、区職員に同席もしくは帯同し安心して公務執行が果たせるよう支援する。
- ③ 区職員の説明で納得できない場合には、仲裁（対象者をなだめすかす等の説得）をし、公務執行を支援する。
- ④ 対象者が法令・条例に抵触する行為を現認した際には躊躇せず警告、制止、警察通報等を実施する。（公務執行妨害、暴行、脅迫、凶器・爆発物・危険物携行、器物破損、公衆迷惑行為等の犯罪もしくは未遂）  
違法悪質で重大な現行犯や著しく公務執行の妨害を認知した場合には、区幹部の指示を仰ぎつつ必要性を鑑み、妥当性を確保したうえで弊社警察 OB による適法妥当な現行犯逮捕（私人逮捕）も視野に入れる。  
（この場合には周囲の参考人の確保、録音・録画による証拠保全を徹底する。）
- ⑤ 事案・対象者の特性を鑑み、必要に応じて事前に警察の専門部署への相談・根回しにより有事即応の体制を確立しておく。
- ⑥ 慎重かつ迅速的確に対応できるよう、対象者の属性（反社チェック含む）や特性、身辺等について弊社が強みとする独自のスキルとネットワークで鋭意調査を実施し、対象者ごとに最も有効な対処方法を検討し、その実効を図る。
- ⑦ 法的措置を講ずる場合には弊社提携弁護士と連携し対処する。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※ 補足資料（任意。片面印刷2枚まで）を含め、片面印刷で計3枚までとします。

## 企画提案書

## 3 マニュアルの充実及び研修の実施について

- (1) 港区では「港区カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」を作成しています。職員が現場でより有効に活用できるマニュアルとするために、内容やまとめ方についてどのような工夫、充実を図ることができるか、提案してください。
- (2) 職員が現場で自信をもってカスタマーハラスメントへの対応ができるよう、実践的な研修の実施計画（内容、対象、回数等）について、提案してください。

## 3 マニュアルの充実化及び研修等

## (1) マニュアルの充実化

別紙「マニュアルの工夫・充実化について」参照

- (2) 区役所各部署を巡回し、月 1 回程度（カスタマーハラスメント事案の発生状況や情勢により適宜頻度増加も視野に入れ）教養・研修・訓練を実施する。

## ① 教養

カスタマーハラスメント全般に関する知識・事例等を共有する。

## ② 研修

上記を踏まえ、具体的にどのように対処していくのが効果的なハラスメント対策に繋がるか等を切磋琢磨するためにも、定期的な研修・セミナーの実施を推進していく。

## ③ 訓練

実際のカスタマーハラスメントを想定した訓練を実施、暴力行為者から身を守る護身術訓練、刺股使用訓練、通報訓練により、効果効率的な対処要領を指導する。

暴行、脅迫、凶器使用、危険物所持等の特異凶悪対象者に対しては、弊社元警察官等が対処するが、その際の避難誘導、通報要領等の連携訓練を実施する。

※定期的に警視庁の専門部署を招致した指導・教養・訓練を受ける機会を設ける。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※ 補足資料（任意。片面印刷2枚まで）を含め、片面印刷で計3枚までとします。

## 別紙

### マニュアルの工夫・充実化について

#### 1 マニュアル内容の工夫（“現場で使える”ための充実）

##### (1) 行動基準を即座に判断できる構成にする

① フロー形式に整理

② 1 ページで判断できる「即応チャート」を作成

③ 状況を分類して「して良い対応」「してはいけない対応」を明記する。

##### (2) 具体的な“ハラスメントの境界線”を明示

① 想定される事例を、やさしい言葉で明確に区分

② 典型的フレーズ例（例：「責任者を出せ」「名前を教えろ」長時間の拘束など）。

③ 法的根拠（名誉毀損・脅迫・威力業務妨害等）も簡潔に補足

##### (3) 対応例を「テンプレート化」

言い回し例のテンプレート（職員が真似できる実用形式）

##### (4) リスクレベルで色分け（視覚的整理）

① 現場の心理負荷に寄り添った内容

② 外国人対応・障害者対応の特記事項

#### 2 構成・まとめ方の改善（読みやすく、検索しやすく）

##### (1) 電子版（スマホ閲覧）で最適化

(2) マニュアルと現場ツールを一体化

(3) 動画・音声教材と連携させる

### 3 研修の実施方法の工夫

(1) ロールプレイ中心の実践型研修

(2) 事後検証型研修：実際に発生した事案を（匿名化の上）振り返る

(3) 新任職員向け・管理職向けの別研修

(4) 警察・弁護士との合同研修

### 4 組織的な運用の仕組み

ハラスメント事案の「見える化」

#### 【まとめ】

港区のカスタマーハラスメント対応マニュアルを現場でより有効にするには、

「読む資料」から「使う道具」へ進化させることが最重要である。

•判断フローの簡潔化

•具体例の充実

•テンプレート化

•ロールプレイ研修との連携

これらを実施すると、現場職員が“迷わず、恐れず、組織として一貫性のある”対応ができるようになります。