

誰もが安心して利用できる窓口づくりに向けた取組について

区民、職員をはじめ、誰もが安心して相談や手続ができる窓口環境の実現に向け、新たに「安心対応サポート室」の設置等に取り組みます。

1 背景及び目的

区政運営において、区民等からの意見や要望は、業務改善等につながる貴重な機会です。一方で、近年、区民ニーズが多様化、複雑化するなか、区役所等の窓口において、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）と思われる暴言、長時間拘束、不当な要求により、職員のメンタルヘルスや安全が著しく脅かされる事例が発生しています。結果として、職員の離職や対応力の低下を招き、住民サービス全体の質の低下につながる恐れがあります。

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、カスハラが行われた場合には、厳正かつ公正な対応により、組織として職員一人一人を守ることとし、対応マニュアルの整備や研修等の対策を進めてきましたが、いずれも所管課や現場の担当者が「自らで乗り切る」ことを前提としたもので、全ての職員が安心して業務に取り組める体制には十分とはいえません。

これらを踏まえ、職員が安心して職務を遂行できるとともに、区民等の来庁者も安心して相談できる環境を整備することで、職員と区民双方にとってより安心で確実な窓口対応を実現することが必要です。

2 安心対応サポート室の設置について

(1) 安心対応サポート室の概要

ア 設置場所

本庁舎3階

総合支所等から依頼があった場合は、速やかに現場に到着できる体制を講じます。

イ 運営体制

警察官としての現場経験等、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者が1名以上常駐します。

ウ 主な業務

①窓口同席

所管課からの相談等に基づき窓口対応に同席し、対応する職員の不安を解消します。

②緊急対応

職員の静止を聞かずに大声、恫喝など窓口の運営に支障をきたす状況になった場合、沈静化を図ります。

③現場対応同行

区民や所管課からの相談等に基づき、職員が現場対応に駆け付ける際に同行し、必要な支援を行います。

④カスハラ相談

職員からのカスハラに関する相談を常時受け付け、交渉・記録をはじめ適切な対応の助言を行います。

また、新技術等を活用した製品・サービスの導入に当たっての技術的助言等を行います。

⑤職員研修の実施、対応マニュアルの見直し

職員に対するカスハラ対応の研修を実施するとともに、「港区カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」の見直しを適宜行います。

工 運営時間

原則として平日開庁時間内。ただし、必要に応じ、時間外対応も行います。

才 実施形態

業務委託により実施します。

※プロポーザル方式により事業者を選定します。

力 設置予定時期

令和8年2月

キ 実施に係る経費（見込み）

・令和7年度（令和8年2月から3月まで）

1,650,000円

（内訳）

委託料 @825,000×2か月=1,650,000円

・令和8年度以降 9,900,000円／年

（内訳）

委託料 @825,000×12か月=9,900,000円

（2）今後のスケジュール（予定）

令和7年10月 第1回選考委員会

募集要項公表

12月 第2回選考委員会（一次審査）

第3回選考委員会（二次審査）

令和8年 1月 業者選定委員会

2月 安心対応サポート室開設

3 電話の録音機能の導入について

電話の録音機能を全庁的に導入し、録音を手動又は自動で行えるようにするとともに、以下のメッセージ（例）を流します。

（メッセージ例）この通話は、品質向上のため録音させていただく場合がございます。

全庁での導入時期は、令和8年9月を目指します。

導入する施設や録音機能を付加する電話機の台数は、施設の特性や必要性を踏まえて検討します。

4 新技術等を活用した製品・サービスの導入について

カスハラ対応に有効な製品・サービスを導入するため、令和7年度に実証及び効果検証を行い、効果が見込まれるものは速やかに全庁展開します。

また、民間事業者から情報提供を受けた製品・サービスについても、積極的に検討を行います。

（1）AIカメラ（防犯カメラ）

本庁舎1階区民課側にAIカメラを設置し、カスハラ対策における効果を検証します。

ア AIカメラの主な機能

防犯カメラにAI画像解析機能を追加したもので、来庁者の動きを分析し、暴力行為や居座り行為を検知の上、あらかじめ指定された連絡先にメール等で通知します。

イ 検証方法（予定）

検証期間：令和8年2月から3月まで

設置台数：10台

設置場所：本庁舎1階北側（芝地区総合支所区民課）

検証経費：約1,000,000円

ウ 本格導入後の運用を担う部署

本格導入をする際は、施設管理者がAIカメラ（防犯カメラ）の保守・管理を行います。

（2）AIマイク（実証実験予定）

職員の声をクリアに集音できるマイクを胸元に装着し、ボタン1つでカスハラ発生時の通報や文字起こし、遠隔地でのモニタリングを可能とします。

誰もが安心して利用できる窓口づくりに向けた取組（全体像）

令和7年10月24日 資料No.1-2
総務常任委員会

