令和2年7月

総　務　課　長
秘　書　課　長
広報広聴課長
市　民　課　長
公立病院総務担当課長
教育委員会事務局総務課長
行政対象暴力担当課長　殿

一般社団法人 日本経営協会
常務理事・中部本部長　大久保　若穂

＜名古屋地区＞NOMA行政管理講座のご案内　　［令和2年11月4日（水）～5日（木）開催］

行政対象暴力等への準備・初動対応実務

拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申しあげます。本会事業活動には、平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚く御礼申しあげます。

行政に対する行政対象暴力は顕著な問題であり、公正・円滑な職務の執行を阻害します。近年は、行政対象暴力が「市民」という属性を兼ね備えている場合が多いこともあり、いかなる部署においても直面する課題となっております。

本講座では、不当要求行為・行政対象暴力に対する心構えとその具体的準備をはじめ、特に大切な初動対応の進め方について、実務に長けた講師から具体的・実践的に解説いたします。実例をもとにしたロールプレイングを行い、特定の部署に限らず、地方公共団体の業務に携われる全ての方にご活用いただける内容です。

時節柄ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者の方々多数のご参加をお勧め申しあげます。

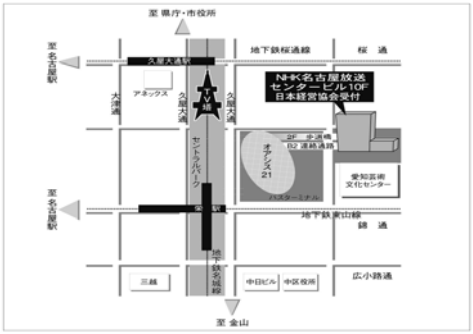
敬具

記

日　時：令和２年　１１月　４日（水）13:00～17:00
　　５日（木）10:00～16:00

会　場：NHK 名古屋放送センタービル内教室（名古屋市東区東桜 1-13-3）

講　師：行政対象暴力問題研究会 副代表　三重大学理事・副学長
　　楠井法律事務所 弁護士・博士（医学）　　楠井　嘉行　氏



【JR・名鉄・近鉄の名古屋駅より】
地下鉄東山線（4分）栄駅より徒歩5分
地下鉄桜通線（5分）久屋大通駅より徒歩8分
【中部国際空港より】
名鉄（25分）金山駅（乗換）地下鉄名城線（7分）栄駅より徒歩5分
※地下鉄駅からは、地下街、オアシス21経由でNHKビルに直通

参加料(負担金　１名につき)

	負担金	消費税等	合　計
NOMA会員	29,000 円	2,900 円	31,900 円
一　　般	32,000 円	3,200 円	35,200 円

申込方法：裏面の申込書に必要事項をご記入の上、FAX等で下記へお申し込みください。
折り返し、「参加券」と「振込口座名を記載した請求書」を、ご派遣責任者宛にお送りします。

・負担金は原則開催日の３営業日前までに銀行振込にてお納めください。経理処理等の都合で遅れる場合は事前にご連絡ください。
・ご参加申込の方のご都合が悪くなられた場合は、代理の方にご出席いただきますようお願いいたします。
・領収書は「振込金受領書」をもって代えさせていただきます。領収書が必要な場合はご連絡ください。
・参加者が少人数の場合、天災の場合などにおいては、中止。延期させていただく場合があります。
・その他ご不明な点は下記までお問い合わせください。

キャンセル：お申し込み後、キャンセルされる場合は、必ず事前にご連絡ください。
開催日の３営業日前～前日までのキャンセルは参加料の 30%、開催日当日は 100%をキャンセル料として申し受けます。
なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますのであらかじめご了承ください。

ご宿泊：本会では宿泊手配（予約）はいたしませんので、直接ホテルへお申込みくださいますようお願いいたします。
ご参考までに会場周辺のホテルを、下記の通りご案内申しあげます。
※ご予約の際に、日本経営協会からの紹介であることをお申し出いただきますと、宿泊料金の割引がございます
※ホテルの宿泊料・割引等は事前にフロントにお確かめください（時期によって変動がございます）

ホテル名	ｼﾝｸﾞﾙ客室料金（ご参考）	交　　通	ホテル電話
東京第一ホテル錦	11,000 円～13,000 円（15～20%割引有）	地下鉄栄駅より徒歩３分	052-955-1001
ベストウェスタンホテル名古屋	7,000 円～	地下鉄栄駅より徒歩４分	052-263-3411

お問合せ：　一般社団法人日本経営協会　中部本部　企画研修グループ（担当：五藤・中村）
お申込先　〒461-0005　名古屋市東区東桜 1-13-3　NHK 名古屋放送センタービル 10F
TEL (052)957-4172　FAX (052)952-7418　※お問合せは、平日の 9:15～17:15 にお願いいたします。

◆講義項目◆

※庁内実施のご相談も承っております。担当までご連絡ください

Ⅰ 対応の基本と心構え
1．地方自治体の接遇と、親切丁寧な接遇に付け入る不当要求行為者
2．不当要求行為の弊害と見分け方
3．労働安全衛生及びコンプライアンス違反の危険

Ⅱ 不当要求行為による被害の実態
1．X 市の事例
2．A 町の税務係長の話
3．B 町の水道係長の話
4．各種アンケート
5．新聞報道等より

Ⅲ 具体的な準備と初動対応
1．不当要求行為者の人物像・特徴
2．不当要求行為者の常套文句
3．具体的対応方法
- 面談場所の選定
- 整理などの事前準備(撤去すべきもの)
- 対応人数、着席レイアウト、湯茶対応の注意点
- 服装、言葉の注意点
- 電話対応の心得
- 写真・録画・録音をする際の注意点
- 暴行・脅迫を伴わないグレーゾーンへの対応
- 面談の強要・居座りへの対応（施設管理権）
- 相手方の自宅や事務所での対応等

Ⅳ 具体的な事例検討（１）
悪い対応例の問題点検討

Ⅴ 具体的事例の検討（２）
良い対応例の検討
～（1）とどこが異なるか？～

Ⅵ 職員のミスを原因とする場合の対応例
対応の方針
念書の効力
具体的事例の検討（センシティブ情報の漏洩事例）

Ⅶ 職員の安心・安全のために
1．警察との連携（通報のタイミング（失敗例））
2．職員に対する研修の実施
3．行政側弁護士に求められる役割
4．行政側弁護士による法的対応等
（モンスターペアレンツ、モンスターペイシェント）
〈具体例〉
- 内容証明郵便
- 仮処分命令の申立て
  （行政事務妨害禁止仮処分等）
- 債務不存在確認請求訴訟
- 加害行為に対する刑事告訴

Ⅷ 部署、場面毎の具体的対応例のロールプレイング
～一般行政職、教育職、医療職それぞれの現場における具体例～

Ⅸ 新たな取り組み事例
1．第三者機関（行政 ADR）の活用
2．学校問題解決支援チームの設置
3．任期付き公務員としての弁護士の採用

＜講師紹介＞ 行政対象暴力問題研究会 副代表・楠井法律事務所 弁護士・博士（医学）

三重大学理事・副学長　**楠井　嘉行** 氏

昭和 55 年 4 月～昭和 58 年 3 月 三重県職員。昭和 60 年弁護士登録。平成 27 年 7 月三重県人事委員会委員。平成 24 年 4 月から平成 26 年 3 月まで三重弁護士会副会長。平成 23 年 4 月三重県立看護大学客員教授、令和 2 年 4 月三重大学理事･副学長(法務担当)、津市、亀山市、名張市、志摩市ほか、三重県下 18 市町の法律顧問等をつとめる。平成 28 年 3 月博士(医学)。
【著書】「行政対象暴力Q＆A(共著)(ぎょうせい)」「自治体の債権回収」(公職研) 「医療現場でのクレーム･トラブル Q＆A ―初期対応から法的対応まで―」(ぎょうせい)他

日本経営協会･中部本部 行（この面をそのままFAXしてください） FAX(052)952－7418

□日本経営協会会員　□一　般（該当する方にレ印を付けてください）

60015962 「行政対象暴力等への準備･初動対応実務」講座･参加申込書　R2/11.4～5

ふりがな 団体名		TEL Fax	(　　)　　－ (　　)　　－	ご派遣責任者（ご連絡担当） 所属・役職名
所在地	〒			氏名 印
No.	フリガナ 参加者氏名	所属・役職	担当 経験	
			年 月	
			年 月	＜通信欄＞
			年 月	

※請求書の宛先についてご教示ください。(□団体名と同じ　□その他　　宛)

・4 名様以上でお申込の場合は、別紙等に記載しあわせてお送りいただくか、複写してご利用ください。
・参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。
①参加券や請求書の発送などの事務処理　②セミナーなど本会事業のご案内　なお②がご不要の場合は、右□をチェックしてください。　□