令和４年４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
行政対象暴力担当課長　殿

オンライン専用講座

オンライン受講に特化した講座です。研修会場からの同時中継ではございません

一般社団法人 日本経営協会
中部本部長　宮津　和義

【中部本部主催】1 日で学ぶ！NOMA 行政管理オンライン講座のご案内　　［令和４年８月２３日（火）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。

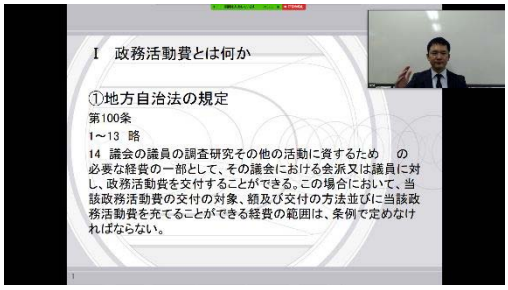
敬具

記

日　　時：令和４年　８月　２３日（火）10:00～16:00　【5 時間】

開催形式：オンライン受講専用（配信ツール：Zoom ミーティング）

講　　師：　自治体債権研究会代表
行政対象暴力問題研究会副代表
三重大学学長顧問　／　三重県立看護大学客員教授
楠井法律事務所　弁護士　　**楠井　嘉行** 氏



受講画面イメージ

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

お申込の流れ：①本会 HP の各セミナー詳細画面からお申込みください。折り返し請求書･参加券をお送りします。
（裏面の申込欄をご記入の上、ＦＡＸでのお申し込みも可能です）

②開講の 3 営業日前までを目途に、「受講用 URL」と「テキストデータ」を、
登録いただいたメールアドレスへ送信します。テキストデータは印刷してご利用ください。
（テキストは製本版の郵送となる場合もございます）

③Zoom ミーティングの視聴環境をご用意いただき、開始時刻までにご入場ください。

諸　注　意：上記参加料は 1 名分です。1 名分でのお申込みに対して複数名での視聴は固くお断りいたします。
録音・録画・資料複製につきましても、著作権保護のためお断りいたします。

当日受講用 URL に入場されなかった場合、及び貴庁の通信不具合等による視聴遅滞・中断の場合も、返金できかねます。恐れ入りますがあらかじめご了承ください。

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。必要となる場合は別途連絡ください。
参加者が少数の場合、天災等においては、中止・延期とさせていただく場合がございます。

キャンセル：キャンセルされる場合は下記へご連絡ください。
開講日の 5 営業日前から、または受講用 URL 発行後やテキスト到着後は、参加料の 100％を申し受けます。

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
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　　メールアドレス　chubu-kkg@noma.or.jp
※お問合せは、平日の 9：15～17：15 にお願いいたします

以上

◇講義項目

※講義の進行により指導項目は一部変更となる場合がございます。

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
～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】
自治体債権研究会 代表 / 行政対象暴力研究会 副代表 / 三重大学学長顧問 / 三重県看護大学客員教授
楠井法律事務所 弁護士 **楠井 嘉行** 氏

昭和 55 年～58 年三重県職員。昭和 60 年弁護士登録。
三重県下市町の法律顧問の他、公職多数。
【著書】「自治体の債権回収」（公職研） 「行政対象暴力Q＆A」（ぎょうせい） 「自治体と弁護士の連携術」（ぎょうせい）
「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

受信環境について ※Zoom を利用します。詳細は本会 HP をご確認ください
・必要備品は、パソコン（推奨）もしくは タブレットのみです。（タブレットはアプリのインストールが必要です）
・受講者はカメラ・マイクをご用意ください。
※配信専用スタジオから講師がライブ配信する講座です。受講者も全員オンライン参加となります。
（受講者が着席している研修会場の様子を中継する形式ではございません）
オンライン専用に構成した、質の高い環境・講義内容で受講いただけます。
ご質問についても、講師とリアルタイムで直接応答いただくことが可能です。

日本経営協会・中部本部 行（FAX 申込の場合はこの面をそのまま送信してください） FAX(052)952－7418

60018995 「行政対象暴力等への準備・初動対応実務」オンライン専用講座・参加申込書 R4.8.23 年 月 日

団体名		TEL Fax	(　　) ― (　　) ―	ご連絡担当者 （参加者と同じ場合は記入不要） 所属・役職名	通信欄
住所	〒				
参加者氏名		所属・役職			
参加者メールアドレス（可能であれば共通アドレスではなく、個人アドレスのご記入をお願いします）				氏名	

※請求書に関するご要望がありましたら通信欄に記入ください（例：発行日…○月○日／支払期限○月○日希望 等）
請求宛先についてご教示ください。（□団体名と同じ □その他： 宛）

・2 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。 □ Ⓖ