

令和6年度 大田区カスタマーハラスメント対応専門員採用選考（公募）案内

1 応募受付期間

令和7年1月27日（月） ～ 令和7年2月7日（金）

※詳細は「7 申込み方法」に記載しています。

2 採用予定人数及び職務内容

採用予定人数	職務内容
若干名	(1) 区施設等において、職員及び来庁者の安全を確保すること。 (2) 威嚇、恫喝等の行為が予想され、又は当該行為をしている利用者等への適切な対応を行うこと。 (3) 職員からの相談対応や、法的助言が必要な場合の弁護士との連絡調整を行うこと。 (4) 区施設等のパトロール実施に関すること。 (5) 関係機関との連携及び情報共有に関すること。 (6) カスタマーハラスメント対策業務の補助に関すること。 (7) その他前各号に掲げる職務に準すると総務課長が認めた事項に関すること。

3 勤務条件等

職の位置づけ	地方公務員法第22条の2第1項第1号に定める会計年度任用職員の職となります。
任用期間	令和7年4月1日から令和8年3月31日まで ※当職に在職する者を対象とした次の年度（任用期間）の職の採用選考に、4回を限度に申し込むことができますが再度の任用を保証するものではありません。
勤務場所	大田区役所本庁舎 総務課 ※敷地内は禁煙です。
勤務時間等	・ 1日7時間45分・週4日（週31時間） ・ 8時30分から17時15分まで（休憩時間60分） ・ 公務のため臨時又は緊急の必要がある場合には超過勤務もあります。
休日	・ 原則、土曜日・日曜日に加えて月曜日から金曜日までの間で固定された曜日が週休日となります（週3日）。 ・ 上記の週休日に加え、以下が休日となります。 ① 国民の祝日に関する法律に規定する休日

	② 年末年始の休日（12月29日から1月3日までの間。ただし①を除く。） ③ 国の行事が行われる日で規則で定める日
休暇	年次有給休暇や夏季休暇、慶弔休暇等の特別休暇が付与されます。 ※各休暇等の付与については、会計年度任用職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規則（令和元年規則第41号）及び職員の育児休業等に関する条例施行規則（平成4年規則第38号）によります。
報酬額	月額 253,344円
諸手当（相当額）	期末手当、勤勉手当、通勤手当相当額、超過勤務手当相当額
社会保険	東京都職員共済組合（短期給付（健康保険））、厚生年金保険及び雇用保険に加入となります。
公務災害	区の非常勤職員の公務災害補償制度が適用されます。
服 務	・ 地方公務員法の分限・懲戒及び服務に関する規定の適用となります。 ・ 営利企業への従事等の制限の対象からは除外されており、兼業することができます。

注）上記募集内容は、令和7年度の予算編成に関する議決を経て確定するものです。また、特別区人事委員会勧告等の状況により、勤務条件等に変更が生じる可能性があることにご留意ください。

4 受験資格

次の（1）から（2）の要件を全て満たす者

（1）次に掲げる要件をいずれも満たす者

- ① ハラスメント防止に関する知識を有し、警察等において暴力及び犯罪の防止に関する業務に従事した経験を有する者
- ② 公共施設又は民間施設の窓口等で発生した利用者等とのトラブルについて、通報等を受けて対応にあたった経験が豊富にある者

（2）地方公務員法第16条（欠格条項）の規定に該当しない者

【参考】 地方公務員法第16条

次の各号のいずれかに該当する者は、条例で定める場合を除くほか、職員となり、又は競争試験若しくは選考を受けることができない。

- 一 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わるまで又はその執行を受けることがなくなるまでの者
- 二 当該地方公共団体において懲戒免職の処分を受け、当該処分の日から二年を経過しない者
- 三 人事委員会又は公平委員会の委員の職にあって、第六十条から第六十三条までに規定する罪を犯し、刑に処せられた者
- 四 日本国憲法施行の日以後において、日本国憲法又はその下に成立した政府を暴力で破壊することを主張する政党その他の団体を結成し、又はこれに加入した者

（注）平成11年改正前の民法の規定による準禁治産の宣告を受けている者（心神耗弱を原因とするもの以外）は受験できません。

※ 日本国籍を有しない方も受験できます。なお、受験できる日本国籍を有しない方の範囲は、「出入国管理及び難民認定法別表第2（永住者、日本人の配偶者等、永住者の配偶者等、定住者）」に掲げる在留資格

を有する方及び日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法に定める特別永住者」とします。

5 選考方法等

(1) 選考方法

選考は、以下のとおり筆記及び面接により行い、その結果を総合的に判定し、合否を決定します。

筆記（作文）	【課題】 「カスタマーハラスメントが職場環境や行政サービスに与える影響について、あなたがこれまでに得た知識や経験をどのように活かし、職務に貢献できるか、具体的に述べなさい。」 ※所定の様式にて800字以上1000字以内（Wordでの作成可） ※申込書と一緒に提出
面接	【面接日】 令和7年2月中旬頃 【場所】 大田区役所本庁舎

(2) 判断基準

筆記（作文）及び面接における判定の基準については、以下のとおりになります。

【筆記（作文）】

問題意識	職務にあたる視点で状況確認ができているか。問題意識に幅広さや深さが感じられるか。
論理性	記述内容に説得力があるか。論理に幅広さや深さが感じられるか。
独自性・表現力	自分の言葉で記述しているか。作文の表現が豊かか。
専門知識	職務知識が当該会計年度任用職員として必要な水準に達しているか。

【面接】

知識及び技能	職務上必要な専門知識及び技能の保有度はどうか。
積極性 （責任感）	意欲を持って職務に当たることができるかどうか。
勤勉性	真面目にかつ熱心に職務に当たることができるかどうか。
協調性 （適応性）	・相手の話す内容や心情を理解し意識を持って聴こうとしているか（傾聴の姿勢は適切か）。 ・相手の意見を尊重しながら、自分の考えを適切に伝えることができるか。 ・誠実さが感じられ、態度や表情が適切か。
対応力 （理解力）	・臨機応変な対応ができるか。 ・質問の趣旨を理解しているか。 ・分かりやすく簡潔に答えているか。

6 合格者の発表方法

令和7年2月下旬頃、郵送にて通知します。

7 申込み方法

(1) 提出書類

申込書	<ul style="list-style-type: none">・申込書は、総務部総務課（大田区役所5階21番窓口）で配布または、区ホームページからもダウンロードできます。・記入にあたっては、申込書裏面の「記入上の注意」をよく読んでください。・申込書には、必要事項を記入し、写真を貼ってください。（写真の裏に必ず記名をしてください。）
作文	<ul style="list-style-type: none">・様式については、申込書と同様の方法により配布を行います。・課題は「カスタマーハラスメントが職場環境や行政サービスに与える影響について、あなたがこれまでに得た知識や経験をどのように活かし、職務に貢献できるか、具体的に述べなさい。」 とし、800字以上1000字以内で記述してください（Wordでの作成可）。
返信用封筒	長型3号の封筒に申込者の郵便番号、住所、氏名を記入し、110円切手を貼ってください。

(2) 提出方法

	郵 送	持 参
提出方法	封筒の表面に「大田区カスタマーハラスメント対応専門員」と朱書きし、簡易書留により郵送してください。簡易書留によらないものの事故については責任を負いません。	下記申込先の窓口にお申し込みください。
申込期間	令和7年1月27日（月）～ 令和7年2月7日（金）必着	令和7年1月27日（月）～ 令和7年2月7日（金） ※午前8時30分から 午後5時00分まで ※土曜日、日曜日、祝日を除く
申込先	〒144-8621 東京都大田区蒲田五丁目13番14号 大田区総務部総務課（大田区役所5階21番窓口）	

※なお、提出書類は返却いたしません。予めご了承ください。

(3) 面接実施通知書の送付

申込書類受付後、提出された返信用封筒にて面接選考の案内を郵送します。

8 個人情報の取扱いについて

個人情報については、個人情報の保護に関する法律及び大田区個人情報の保護に関する法律施行条例による適正管理を行っています。大田区では、提出された関係書類やそれに基づき作

成した資料等を採用選考及び採用事務にのみ使用し、厳重に管理するとともに、特別区人事委員会等の採用関係機関以外の第三者には提供いたしません。また、規定の保存年限経過後には適切な方法で廃棄しています。

9 その他

- (1) 合格発表後、申込書の記載事項が正しくないことが判明した場合、合格を取り消すことがあります。
- (2) 採用はすべて条件付のものとし、採用後1か月間（採用後1か月間の勤務日数が15日に満たない場合には、その日数が15日に達するまで）を良好な成績で勤務したときに会計年度任用職員として正式採用となります。
- (3) 合格発表後、別途必要書類を期日までに提出いただきます。

大田区役所案内図

JR京浜東北線
東急多摩川線・池上線
「蒲田駅」東口から徒歩 約1分

京浜急行線
「京急蒲田駅」西口から徒歩 約10分



《申込・問合せ先》

〒144-8621 大田区蒲田五丁目13番14号
大田区総務部総務課総務担当（本庁5階 南側 21番窓口）
電話 03-5744-1142 FAX 03-5744-1505
HPアドレス <https://www.city.ota.tokyo.jp/>