

UNHCR 駐日事務所 の常駐警備サービス業務要項（ToR）

【UNHCR 駐日事務所 受付／コミュニケーション対応およびアクセス管理／監視サービス 業務要項（ToR）】

【背景および目的】

UNHCR 駐日事務所はウェスレーセンター内に所在し、UNDSS のセキュリティリスク管理プロセスおよび評価に基づき、2026 年 7 月 16 日から 2030 年 7 月 15 日まで、受付／コミュニケーション対応およびアクセス管理／監視サービスを必要としている。堅固なアクセス管理体制は、UN 職員の安全と、UNHCR への支援を求める来訪者を含む外部者からの訪問対応、ならびに日常業務の円滑な運営の双方に不可欠である。

【期間】

2026 年 7 月 16 日～2030 年 7 月 15 日（49.5 か月）※1 年毎の更新予定

【勤務条件】

- UNHCR 駐日事務所 3 階入口にフルタイム常駐担当者 1 名を配置。
- シフト制の場合は最大 2 名までに制限。
- 勤務地：東京都港区南青山 6-10-11 ウェスレーセンター
- 勤務時間：月～金 9:30～17:30（休憩 1 時間）
- 休日：UNHCR 公式休日（年間約 10 日）。国連公式公休日が必ずしも日本の祝日とは限りません。

2026 年の公休日：7 月 20 日、9 月 21 日、10 月 12 日、12 月 25 日

- 制服：フォーマルもしくは制服
- 設備：UNHCR 提供：携帯電話、監視カメラ端末、ロッカー、更衣・休憩スペース。
- 会社側提供：日報提出用 PC。

- 言語：日本語での会話、読み書きの能力。英語は基本英会話。

【業務範囲】

■ アクセス管理・監視

- ・ 建物入口および 3 階 UNHCR オフィス入口の監視。
- ・ CCTV 監視、来訪者対応・確認・スクリーニング。
- ・ 館内・周囲の巡回。
- ・ 不正侵入・未許可物品持ち出し防止。
- ・ 来訪者の停止・確認・必要に応じ検査。
- ・ 不審者・不審物発見時の UNHCR、警備会社、SECOM などへの報告。
- ・ UNHCR 来訪者の車両対応。
- ・ 郵便物や配送物の検査。
- ・ 来訪者対応
- ・ 日報の作成、UNHCR 総務・法務への報告。

■ UNHCR に支援を求める来訪者対応

- ・ 突然の来訪者への対応およびウェスレーセンター1 階入口で該当者を確認し、可能な限り 3 階到着前に対応。
- ・ 目的・氏名・出身国の確認。
- ・ UNHCR の役割や JAR を紹介する UNHCR 法務部作成案内の提供。
- ・ パートナー（JAR 等）への苦情の場合、UNHCR の苦情受付方法を説明。
- ・ 脅威の有無・再訪可能性などを含む文書報告。

■ 災害対策

- ・ 建物側／UNHCR 主催の防災訓練参加。
- ・ 地震・火災の際の対応手順および AED を含む応急処置対応の理解。

■ 緊急対応・インシデント管理

- ・ 冷静な状況判断と適切な対応。
- ・ 不審者・不審車両の警戒と報告。
- ・ 危険箇所の報告。
- ・ 緊急時の UNHCR・警備会社・SECOM・警察・消防への報告（緊急でない場合は UNHCR の指示に基づく）
- ・ 火災・地震などの突発事案対応、避難支援。（消防への連絡含む）
- ・ 応急処置および AED 使用。
- ・ 自分自身、UNHCR 職員および来訪者、ならびに建物内の他者に危害を及ぼすおそれのある行為をしている者に対して、警告または停止する。UNHCR の敷地／資産および建物に損害を与えようとする行為を未然に防止。
- ・ 状況に応じた UNHCR からの指示の順守。

■ 受付・フロントデスク業務

- ・ 3 階入口で来訪者の一次窓口として対応。
- ・ 来訪者の確認および入館手続き支援。
- ・ 不正入館の防止。
- ・ 受付エリアの状況管理と UNHCR 総務部への報告。
- ・ 会議・ミッション・公式訪問の入館調整。
- ・ UNHCR 宛配送物の受領。

■ 電話・コミュニケーション対応

- ・ 代表電話の操作および効率的な取次ぎ。

- ・ UNHCR ガイドラインに基づく案内・情報提供。
- ・ 支援関連問い合わせの適切な誘導。
- ・ 来訪者・通話者の機密保持徹底。

■ 管理業務

- ・ UNHCR 要請に基づくマニュアル作成・更新。
- ・ 状況変化に応じた手順調整。
- ・ 正確な請求書作成。
- ・ 日本の警備業法等の関連法令遵守。

■ 人員配置・バックアップ

- ・ 緊急時または UNHCR の要請に応じ、時間外も対応可能な体制。
- ・ 担当者不在時の代替要員確保。
- ・ 一時的な応援要請への対応

■ 監督・研修

- ・ 配属前に必要な研修を実施。
- ・ UNHCR による追加研修（UNHCR の役割理解・来訪者対応等）。
- ・ 適切な勤務スケジュール、研修機会、休暇管理の確保。
- ・ 機密保持、UNHCR AGD（年齢、ジェンダーおよび多様性）に関する方針
行動規範の遵守。
- ・ 礼節・公平性・協調性・誠実さ・積極的態度など職業倫理の徹底。

以上