

令和6年度「県民のこえ」対応研修業務委託仕様書

1 開催方法

各地域で県民のこえ対応研修を対面により行う

2 業務委託期間

契約締結日から令和7年3月14日（金）まで

3 研修目的及び方針

(1) 研修目的

- ・ 県民の県政への理解や信頼を高めるため、職員の広聴意識の向上と、組織として対応できる体制の強化を図る
- ・ 県民からの意見等に対する職員個人の対応力の向上と、組織的な対応の促進を図る

(2) 研修の方針

前年度までの動画研修（広聴に対する心構え、個人対応力の向上、二次対応力、組織的対応）の成果を踏まえ、より多くの職員に受講をしてもらうために、県民のこえ担当（※）と一般職員を対象とした実践的な対面研修を各地域ごとに行う。

※県民のこえ担当：本庁の課長等の所属長、出先機関の次長又はこれらに準じる職

4 業務委託内容

- ・ 提案された研修プログラムに基づく対面による研修
- ・ 動画による研修の共有

○対面研修について

上記3（1）及び（2）を反映した研修を実施することとする。

ア 受講対象者

県民のこえ担当、一般職員

イ 受講形式について

集合研修とする。

5 研修内容

研修目的	<ul style="list-style-type: none">・ 県民の県政への理解や信頼を高めるため、職員の広聴意識の向上と、組織として対応できる体制の強化を図る・ 県民からの意見等に対する職員個人の対応力の向上と、組織的な対応の促進を図る
------	---

<p>研修の方針</p>	<p>前年度までの動画研修（広聴に対する心構え、個人対応力の向上、二次対応力、組織的対応）の成果を踏まえ、より多くの職員に受講をしてもらうために、県民のこえ担当と一般職員対象の実践的な対面研修を各地域ごとに行う。</p>
<p>研修内容</p>	<p>中部、東部、西部、賀茂の4地域で下記1～2を実施する。参加人数は各地域毎に最大100人程度を想定（会場のキャパシティによって変動あり）。</p> <p>1 県民のこえ担当研修（回数：4回想定） ○本庁の課長や出先機関の次長等、管理・監督する立場の職員を対象とした内容 ・部下からの引き継ぎ方、二次対応の仕方、クレームをこじらせた場合の対応方法、具体的な解決策の提示方法など</p> <p>2 一般職員対応研修（回数：4回想定） ○一般職員を対象とした内容 ・行政機関のクレーム事例を用いた具体的な対応テクニックやクレーム常套句への対応フレーズなど</p> <p>3 1および2の内容を庁内で共有できるようにする ・研修を録画し、編集後、県のポータルサイトに掲載</p> <p>【参考】R5年度対面研修内容 ・県民から共感を得る方法 ・共感力・分かりやすい伝え方と話しやすくなる聴き方 ・クレームに向かう基本姿勢 ・カスタマーハラスメントへの組織対応</p>

※行政機関のクレーム対応という観点で研修を構成すること（民間企業のクレーム対応やビジネスマナーではない）。

6 スケジュール（予定）

令和6年6月 契約

7月 打ち合わせ

8月 研修開始

7 その他

- ・その他、研修目的を達成するために効果的な自社の強みを生かした自由な提案も可
- ・本仕様書に記載のない事項については、県との協議により業務を進めるものとする。
また、本仕様書の記載事項は県との協議により変更する場合がある