

令和7年度「県民のこえ」対応研修業務企画提案実施要領

1 事業の目的

- ・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 業務名 令和7年度「県民のこえ」対応研修業務委託

3 委託期間 契約締結日～令和7年12月1日(月)

4 契約限度額 1,422,000 円(税込)

5 応募に係る資格要件

ア 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しない者であること。

イ 営業に関し、法令上必要とされる許可、認可等を受けていること。

ウ 国又は地方公共団体との契約に関して指名停止を受けている期間中の者でないこと。

エ 会社更生法(平成14年法律第154号)に基づき更生手続開始の申立てがなされている者(更生手続開始の決定を受けている者を除く。)又は民事再生法(平成11年法律第225号)に基づき再生手続開始の申立てがなされている者(再生手続開始の決定を受けている者を除く。)でないこと。

オ 静岡県暴力団排除条例第6条第1項の規定により、次の(ア)から(キ)までに該当しないこと。

(ア)暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。以下「法」という。)第2条第2号に該当する団体(以下「暴力団」という。)

(イ)個人又は法人の代表者が暴力団員等(法第2条第6号に規定する暴力団員(以下「暴力団員」という。))又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。以下同じ。)である者

(ウ)法人の役員等(法人の役員又はその支店若しくは営業所を代表する者で役員以外の者をいう。)が暴力団員等である者

(エ)自己、自社若しくは第三者の不正な利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって暴力団又は暴力団員等を利用している者

(オ)暴力団若しくは暴力団員等に対して、資金等提供若しくは便宜供与する等直接的又は積極的に暴力団の維持運営に協力し又は関与している者

(カ)暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有している者

(キ)相手方が暴力団又は暴力団員等であることを知りながら、下請契約、資材又は原材料の購入契約その他の契約を締結している者

6 業務の内容及び求める水準

・提案された研修プログラムに基づく対面による研修

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
研修の方針	通常の広聴事案を想定した基礎的・実践的な対面研修及び、応用版としてカスタマーハラスメント(カスハラ)の内容を中心としたハードクレームの対面研修を、各地域ごとに行う。
研修内容	1 一般広聴対応研修(回数:4回想定) ○通常の広聴事案を想定した内容 ・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実践的な内容 2 カスハラ(ハードクレーム)研修(回数:4回想定) ○難度の高いクレーム対応の内容 ・昨今、マスメディア等で取り沙汰されるカスタマーハラスメントを中心としたハードクレームの内容。カスハラの定義や対応など、研修内容に広聴広報課作成のハンドブックの内容を盛り込むこと。 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 【参考】R6年度対面研修内容 ・クレーム対応者としての心構え ・クレーム対応の流れとポイント ・的確な処理に必要なスキル ・クレーム対応の現状と重要性の再確認 ・二次対応者として心がけたいこと ・クロージングに向かわせるための心得 } 一般職員向け 県民のこえ担当(管理職)向け

7 応募方法

ア 企画提案への参加を希望する者は、参加資格確認申請書(仕様書様式第1号)及び宣誓書(仕様書様式第2号)、会社概要(任意様式)を提出すること。

提出期限:令和7年4月23日(水)正午

提出先:広聴広報課(持参又は郵送)

※後日、参加資格確認通知を送付する。

イ 質問

質問はメールにて受け付ける

受付期間：令和7年4月23日(水)正午

送付先：「12 担当部局・問合せ先」にメールを送付。併せて、その旨を電話で連絡すること

回答方法：令和7年4月25日(金)までに静岡県広聴広報課ホームページ
(<https://www.pref.shizuoka.jp/kensei/introduction/soshiki/1001836/1040978/1006015.html>)に掲載する。

ウ 企画提案書の提出

提出期限：令和7年5月9日(金)午後5時

提出先：広聴広報課(持参又は郵送)

エ プレゼンテーション(企画提案審査)

日時：5月中旬～6月上旬(開催日時は、企画提案参加者において連絡する)

場所：静岡県庁会議室(予定)

内容：提案内容説明 20 分、質疑応答 20 分(予定)

8 提出書類と選定基準

ア 提出書類

(ア)企画提案書(任意様式)

仕様書に記載の研修目的、研修内容等を反映した研修プログラムの企画提案書を提出する。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企画提案も可。

(イ)見積書(任意様式)

- ・A4で作成すること
- ・内訳を明記すること
- ・金額は税抜金額で提出すること

イ 選定基準

◎企画性

- ・期待する企画が表現されているか(事業目的に合致した内容となっているか)
- ・実現可能性は担保されているか
- ・差別化、独自性はあるか

◎業務遂行能力

- ・体制、スタッフ等企画を達成しうるか
- ・信頼しうる実績は認められるか
- ・その他提案された内容を遂行できる能力があるか

◎その他配慮点

- ・見積もり内容に見合った金額であるか
- ・新規性、継続可能性はあるか等

・社会的取組(男女共同参画、障害者雇用、子育て支援等 SDGs の達成に向けた取組)

9 選定

「静岡県広聴広報課企画提案選考要領」に基づき委員会を設置し、その決定によるものとする。

10 選定結果の伝達方法及び選定結果に対する説明

ア 企画提案者全員にメールにより選定結果を通知する。

イ 選定結果に対する説明を希望する旨の意思表示があった場合には、来庁面会にて説明する。日時については別途通知する。

ウ 説明を希望する場合には、審査結果の通知日から 10 日以内に連絡することとする。

11 その他

ア この企画提案に参加するために要した費用は、参加者の負担とする。

イ カスハラ(ハードクレーム)研修に盛り込む広聴広報課作成のハンドブックについては、「7 応募方法 ア」が提出され、その内容に不備がないことが確認でき次第、提供する。

ウ 委託契約後、契約額の範囲内で内容を変更する場合がある。

エ 県と契約を締結するに当たり、労働関係法令を遵守する旨等を記載した誓約書を提出すること。また、委託業務の一部を他の者に行わせ、又は当該業務に派遣労働者を関わらせようとするときは、全ての下請業者から労働関係法を遵守する旨等を記載した誓約書を提出させ、その写しを県に提出すること。

12 担当部局・問合せ先

〒420-8601 静岡県静岡市葵区追手町9-6

静岡県総務部広聴広報課

電話:054-221-2235 FAX:054-254-4032

メール:kenminnokoe@pref.shizuoka.lg.jp