

令和7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い、その録画を編集し庁内に共有する

2 業務委託期間

契約締結日から令和7年12月1日（月）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

全職員を対象とした基礎的・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。

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

全職員

イ 受講形式について

集合研修とする。

○動画について

研修の様子を撮影し、後日コンテンツ毎に細分化した状態の動画を提供するものとする。動画は県のポータルサイトに掲載し閲覧を促していく。

5 研修内容

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	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50人程度を想定(会場のキャパシティによって変動あり)。 以下1、2の研修時間は各3時間程度とし、研修内の座学時間と実習時間は同程度とする。 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及びそれに対する対応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。 以下の事例は盛り込むこと。 ・長時間拘束対応(対面、電話どちらも含む) ・SNS に投稿すると言われた際の対応 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。 カスハラに重点を置きつつも一般的なハードクレームにも触れ、その違いが分かる内容であること。 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 ※録画データは全編及び、小項目ごとの短編動画とする ※動画1本あたり700MB 以下で提供すること

※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ではない)。

6 スケジュール

令和6年6月上旬 契約
6月中旬 打ち合わせ
7月中下旬 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。