

## 令和8年度「県民のこえ」対応研修業務委託仕様書

### 1 開催方法

県民のこえ対応研修を対面及びオンラインで行い、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8年9月1日（火）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。
- ・静岡県が作成した『県民のこえハンドブック（カスタマーハラスメント編）』（以下「ハンドブック」という。）を県職員の実務に定着させ、適切な組織対応の促進を図る。

#### (2) 研修の方針

本業務は、県職員のハンドブックに対する理解促進と、行政現場での実践につながる技術取得を目的とした研修を実施するものであり、事業者は、ハンドブックの内容を踏まえつつ、行政窓口特有の課題を解決する研修内容を提案する。

全職員を対象とした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対応に係る対面研修及びオンライン研修を各1回行う。

### 4 委託業務内容

#### (1) 研修の開催日

##### ア 対面研修

令和8年5月26日（火）午前9時～正午

##### イ オンライン研修

- ① 5月26日（火）午後1時～午後4時か、5月27日（水）から6月1日（月）までの
- ② 午前9時～正午又は③ 午後1時～午後4時のいずれか（ただし、土日は除く）。

#### (2) 事業計画書の作成・提出

ア 受託者は、契約締結後14日以内に事業計画書を作成し、県に提出すること。

#### (3) 会場の確保

##### ア 対面研修

会場は、県が確保した県庁内会議室とする。

##### イ オンライン研修

講師の配信場所を受託者が手配すること。ただし、5月26日（火）に限り、県が確保した県庁内会議室を使用することができる。

#### (4) 必要機材の手配

##### ア 対面研修・オンライン研修

- (7) 受託者は、研修の実施に必要な機材、備品等を手配すること。ただし、県庁会議室を使用する場合は、会議室にある机、椅子、ホワイトボード、マイクセット、プロジェクター、スクリーン等の機材を利用することができる。なお、その他の機材等の使用料は受託者が負担するものとする。
- (4) 受講者は、受講に当たり各自パソコンを使用する。

#### (5) 研修の実施

##### ア 定員

- (7) 対面研修 50名程度
- (4) オンライン研修 50名程度

##### イ 講師

- (7) カスタマーハラスメント研修、クレーム対応研修等の実績がある専門家であること。行政向け研修の実施経験があることが望ましい。
- (4) ハンドブックの内容を理解し、行政現場に即した指導ができること。

##### ウ 内容

受託者は企画提案した研修内容を実施するものとする。企画提案の際の留意点は、以下のとおりとする。

- (7) ハンドブックの記載事項を研修に取り入れ、具体的な研修を企画提案する。
- (4) 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）。
- (7) ハンドブックの単なる説明ではなく、どのような研修手法により職員がカスタマーハラスメントへの対応や行動変容できるかを企画提案する。
- (4) 対面研修・オンライン研修とも、総講義時間は3時間。目安として、講義と実技（グループワークやロールプレイ）の割合を2：1で構成する。研修中の休憩は、講師の判断により適宜とる。
- (7) オンライン研修では、遠隔の職員がリアルタイムで参加できる実技（グループワークやロールプレイ等）を提案に盛り込むこと。
- (4) 研修資料は事前に提出し、県側が確認、修正を求めた場合は対応すること。

##### エ 動画の作成について

- (7) 受託者は、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。
- (4) 動画の仕様の主なものは、以下のとおりとする。ただし、受講者の理解が深まるものとして、受託者が提案し県が承認したものは、この限りでない。

研修を録画（※）し、編集後、県のポータルサイトに掲載する。

※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 本当たり 700MB 以下で提供すること。

※動画には字幕をつけること。

※県に納品した動画の所有権及び著作権は、県に移転するものとする。

(6) **実績報告書の提出**

受託者は業務完了後、速やかに県に実績報告書を提出すること。

(7) **業務完了報告書の提出**

受託者は、実績報告書の内容について県の承認を受けた後、すみやかに業務完了報告書を提出すること。

5 **スケジュール**

令和 8 年 4 月上中旬	契約
5 月上旬頃	事業計画書の提出及び打ち合わせ
5 月 26 日 (火)	対面研修
6 月 1 日 (月) まで	オンライン研修
9 月 1 日 (火)	動画納品期限

6 **特記事項**

(1) **業務の再委託について**

ア 業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委託してはならない。

イ 業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に県の承認を得なければならない。

(2) **個人情報・機密情報の取扱いについて**

業務にかかる個人情報・機密情報の取扱いについては、十分配慮すること。

(3) **業務成果品に関する著作権等**

本業務により新たに生じた所有権、著作権その他これらに類する権利等は、県に帰属する。

7 **その他**

(1) 上記に限らず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をすることができる。

(2) 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。

(3) この仕様書に掲げる契約は当該調達に係る令和 8 年度静岡県一般会計予算の成立を条件とする。

(別表)

	対面研修	オンライン研修
日時	5月26日(火) 午前9時～正午	①5月26日(火)午後1時～午後4時か、5月27日(水)から6月1日(月)までの②午前9時～正午又は③午後1時～午後4時のいずれか(ただし、土日は除く)。
会場	県庁西館4階第1会議室	講師の配信場所を受託者が手配すること。5月26日(火)に限り、県が確保した県庁内会議室を使用することができるが、県庁内では十分な通信環境の提供が難しい場合がある。
定員	50名程度	50名程度
研修当日の業務	講師業務	講師業務、録画 ※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本当たり700MB以下で提供すること。 ※動画には字幕をつけること。 ※県に納品した動画の著作権及び著作権は、県に移転するものとする。
研修時間	総講義時間は3時間。 目安として、講義と実技の割合を2:1で構成する。 ※実技(グループワークやロールプレイ等)を提案に盛り込むこと。	総講義時間は3時間。目安として、講義と実技(グループワークやロールプレイ等)の割合を2:1で構成する。 ※遠隔の職員がリアルタイムで参加できる実技(グループワークやロールプレイ等)を提案に盛り込むこと。
研修内容	・ハンドブックの記載事項を研修に取り入れ、どのような研修手法により職員がカスタマーハラスメントへの対応や行動変容できるかを企画提案する。 ・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。	
講師	・カスタマーハラスメント研修、クレーム対応研修等の実績がある専門家であること。行政向け研修の実施経験があることが望ましい。 ・ハンドブックの内容を理解し、行政現場に即した指導ができること。	