

■ No. 2 採用 5 年目・技能 5 年目（応対力向上） 研修骨子

前 提	<ul style="list-style-type: none"> ・民間企業ではなく、地方自治の本旨（住民自治、団体自治）に基づいて行動する地方公共団体の職員に対する研修内容であること。 ・その多くが、初めての人事異動を経験している採用・技能 5 年目の職員を対象とする研修であるため、改めて接遇の重要性について学ぶ内容とすること。 ・区では、今後の急速かつ広範囲な経済・社会情勢の変化に対応し、区民福祉の向上に資する人材を育成するため、採用後の 5 年間で区職員としての行政知識やスキルを身につけ、自立した活力ある人材となるよう、研修を実施している。
背 景	<p>複雑多様化する区民ニーズや地域課題に迅速かつ適切に対応する人材を育成するためには、社会情勢の変化に合わせ、向上させるべきスキル・資質を適切に見極めていく必要がある。</p> <p>また、不確実で将来の予想が難しい V U C A の時代においては、新たな課題への対処が求められ、従来手法は通用しないという自覚のもと、職員一人一人が自分自身で考え、主体的に行動し、答えを出していく姿勢が求められている。</p> <p>さらに、世田谷区においては、団塊の世代の退職を経て世代交代が進み、職員の年齢構成は、35 歳以下の職員が全体の約 4 割となっている。今後さらに若い世代の割合が高くなっていくことが想定されているため、若手職員の職務遂行能力の向上のための育成が急務となっている。</p> <p>上記を踏まえ、世田谷区では、より良い区政の実現に向け区民から信頼される職員として成長できるよう、段階的に接遇を学ぶことができる研修体系を整えており、その多くが初めての人事異動を経験している 5 年目の職員を対象に、今一度、自身の応対について見つめなおし、今後、より良い応対を行うことで、区民から得る信頼を確実なものとしていくため、説明力・交渉力・折衝力等を向上させるための研修を実施する。</p>
目 的	<p>区職員として、常に相手の立場に寄り添って考え、お互いが納得できる合意のための説明・交渉方法を学ぶことで、より適切な応対力を身につける。</p>
想定内容	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の立場に寄り添った思考法 ・分かりやすく、伝わりやすい説明法 ・お互いが納得できる合意のための交渉法 ・意見が対立した際の対応法 ・実習形式のグループワーク、ロールプレイ 等
研修内容 の詳細 (依頼 事項等)	<ul style="list-style-type: none"> ・基礎的な能力が身につけてきた 5 年目の職員は、その多くが初めての人事異動を経験しています。業務内容や環境が変化する中で、あらためて自身の応対について見つめなおすとともに、さらに良い応対を目指していくことができるような内容としてください。 ・所属部署によっては、区民からの要望等に対して、様々な理由により「断る」ことや「指導する」こともあります。そのような場合でも、「区職員として、いかに相手に寄り添い、理解や信頼を得ることができるか」という方針としてください。相手を論破することが目的ではなく、「区民本位」という基本理念を、研修生が忘れることのないようお願いします。 ・また、より練度の高い応対力を身につけるためにも、『相手に「伝える」ことと、「伝わる」ことは別物である』、という内容を、講義に取り入れてください。 ・研修生の中には、区民との関りが無い、あるいは少ない部署に所属している研修生がいることも想定されます。そのため、対区民だけでなく、対事業者・対職員など、その他の応対場面でも活かすことのできる内容としてください。 ・なお、研修生の職種、業務内容は多岐にわたり、区民との関係性等も部署によって様々です。そのため、研修で学ぶ理論・方法は踏まえつつも、実際には、各職場での応対方法に合わせて活用していくように伝えてください。 ・研修生にとっては、研修生同士の交流も、良い刺激になっています。そのため、座学だけでなく、グループワーク等も積極的に取り入れた内容としてください。

【参考】令和7年度 世田谷区必修研修 接遇関連研修体系図

研修名	対象	研修目的
【必修】採用・技能1年目 (前期)「接遇対応」	①採用・技能1年目の職員 ②前年度未修了の職員	社会人としてのマナーや仕事をする上で必須となる接遇の基本について学び、世田谷区職員としての接遇対応の方法を身につける。
【必修】採用・技能5年目 (接遇及び応対力向上)	①採用・技能5年目の職員 ②前年度未修了の職員 ※係長職昇任者を除く	職員としての基本的な能力が身についた5年目職員が、さらなる円滑な業務遂行のために、相手の立場に立って考え、より良い接遇を行い、わかりやすく説明する応対力を身につける。
【必修】係長候補者 (実務) 広報広聴	①係長職昇任能力実証の合格者 ②前年度未修了の職員	監督者として実務を行う上で必要な知識を習得することにより、職責を果たせる能力を身につけ、事務ミスや事故の防止につなげるための知識を習得する。
【必修】【選択】係長・技能長昇任時 (係長、技能長としてのクレーム対応)	①係長、技能長職昇任1年目の職員 ②前年度未修了の職員 ③希望する係長級の職員	係長職、技能長に昇任した職員が、二次応対者としてのクレーム対応技法を身につけ、組織対応力の向上につなげる。

: 令和8年度に向けた選定科目

No.2 採用5年目、技能5年目（応対力向上）研修の実施委託仕様書

1. 件名 採用5年目、技能5年目（応対力向上）研修の実施委託
2. 目的 区職員として、常に相手の立場に寄り添って考え、お互いが納得できる合意のための説明・交渉方法を学ぶことで、より適切な応対力を身につけるための研修を行う。
3. 履行期間 契約の日から令和8年度研修実施最終日まで
 - 研修実施日
令和8年6月～7月（予定） 合計8クラス
※研修実施候補日については、9月1日（月）に区が招請通知を送付する事業者あてに、9月5日（金）までに別途通知する。
 - 実施時間
各組8時50分から17時00分まで
（講義時間：9時00分から16時55分まで）
※研修の実施回数を変更せず、受託者の責に帰すべき事由ではない悪天候等のやむを得ない事由で、研修担当課と受託者の協議により履行期間の研修実施日を変更する場合は、別途研修担当課から通知により変更できるものとする。ただし、履行期間を変更する場合は、契約の変更を行うものとする。
4. 履行場所 世田谷区教育総合センター研修室（世田谷区若林5-38-1）
5. 委託内容
 - (1) 研修対象者への講師による講義、指導
【研修対象者】・採用5年目、技能5年目の職員
・前年度未修了の職員
・世田谷区の外郭団体より推薦のあった外郭団体固有の職員 等
合計260名程度
 - (2) 研修内容についての企画及び研修担当課との打合せ
※研修内容は、上記2の研修目的を踏まえて企画すること。
 - (3) テキスト等配付資料の原稿作成
※テキスト等配付資料については、上記（2）の打合わせ時に書面等で通知する指定の期日までに提出し、区の確認を受けること。
 - (4) 講師は、研修開始20分前までに研修会場へ到着するものとし、事前の打合せを行うこと。
 - (5) 研修当日は、午前及び午後の講義中に適宜休憩を入れるとともに、昼食に伴う休憩を1時間設けて企画すること。
 - (6) この仕様書に定めのない事項については、研修担当課と協議し、決定すること。
6. 完了届 受託者は、業務完了後、直ちに完了届を提出すること。
7. 支払方法 検査合格後、請求により支払う。（1回払い）
8. 中止の場合の支払い
世田谷区側の止むを得ない事由により研修を中止とする場合で、研修担当課から受託者に対し、中止の連絡を行った日が初回の研修実施日から起算して30日以内の場合、契約金額総額の20%を支払うものとする（1円未満の端数は切り捨てる）。なお、この場合、検査は、行わないものとする。
9. その他
 - (1) 個人情報の取扱いについては別紙1「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守すること。
 - (2) 別紙2「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守すること。
 - (3) 万一、講師が急病等により、研修講師として履行できない場合は、その講師と同等の研修を実施できる講師をあてること。
10. 担当 世田谷区総務部研修担当課
電話03-6453-1541 FAX03-6453-1534

個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項

(秘密保持義務)

- 1 受託者は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を、第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。

(書面主義の原則)

- 2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

(管理体制等の通知)

- 3 受託者は、この契約の締結後直ちに、以下の文書を委託者に提出しなければならない。
 - (1) 個人情報保護に関する社内規程又は基準
 - (2) 以下の内容を含む従事者名簿
 - ① 個人情報を取り扱う者の氏名、責任及び役割
 - ② 委託業務において個人情報の授受に携わる者の氏名及び業務執行場所
 - ③ 緊急連絡先一覧
 - (3) 委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書

(再委託の禁止)

- 4 受託者は、この契約による業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の全部又は一部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容を委託者に通知し、委託者の承諾を得なければならない。また、再受託者（委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）にも、この契約を遵守させなければならない。

(目的外使用及び外部提供の禁止)

- 5 受託者は、個人情報を委託者の指示する目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

- 6 受託者は、個人情報の全部又は一部を委託者の許可なく複写し、又は複製してはならない。
- 7 委託者の許可を受けて複写又は複製したときは、委託業務の終了後直ちに当該複写物又は複製物を利用できないよう処分又は委託者へ提出しなければならない。

(安全管理措置の実施)

- 8 受託者は、委託業務において、委託者に提出した個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。
- 9 受託者は、従事者に対して、個人情報に関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。
- 10 受託者は、個人情報の授受、保管及び管理について、善良な管理者の注意をもって当たり、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の事故を防止しなければならない。

(委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却)

- 11 受託者は、委託業務が終了したときは、直ちに、委託業務に使用した個人情報の消去及び個人情報が記録された媒体の返却をしなければならない。

(委託業務の報告)

- 12 受託者は、委託者に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

(監査、施設への立入検査の受入れ)

- 13 受託者は、委託者が必要とする場合、監査又は検査を受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。
- 14 受託者は、委託者が必要とする場合は、業務執行場所へ委託者の職員の立入りを認めるものとする。

(個人情報の漏えい等の対応)

- 15 受託者は、個人情報の漏えい等が生じたとき、又は漏えい等が生じたおそれがあるときには直ちに委託者に対して通知するとともに、遅滞なくその状況について書面をもって委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

- 16 受託者が、個人情報の取扱いについて法令及び本特記事項に違反した場合、委託者は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者が、個人情報の取扱いにつき法令及び本特記事項に違反したことにより、委託者に損害が生じた場合には、これを賠償するものとする。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

受託者は、本業務の実施にあたり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）を遵守するとともに、委託者が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に準じた取扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ

(<https://www.city.setagaya.lg.jp/02083/2843.html>) を参照すること。