

■ No.4 主任昇任時（課題設定力、問題解決力向上） 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。 ・本科目は、主任昇任 1 年目の職員を対象に実施する研修であり、採用 6 年目～ 1 0 年目の職員がメインターゲットとなる。 ・主任職は、係長職への昇任を前提とした立場であり、①係長の補佐②係内の調整役③後輩の指導育成の 3 つの役割を担うことを通じて、係の目標達成に貢献する。
背 景	<p>少子高齢化が進み、生産年齢人口が減少する状況の中で、区が対応すべき行政課題は増加し、複雑化・多様化している。その一方で、特別区の採用試験の状況等を見ると、受験者数、倍率共に近年は減少傾向であり、今後は職員の確保が困難になることが想定される。加えて、現在世田谷区においては、管理監督者やベテラン職員の大量退職により、新規採用職員が増加し、採用 1 0 年目までの職員が全体の約 4 割を占める状況にある。</p> <p>上記に対応していくためには、今後の区政を担う中堅職員である、主任の育成が急務となっており、実務の中心である主任は、前例にとらわれず、実務上の様々な問題の解決に向けて適切な課題を設定し、その解決に向け率先して、取り組む必要がある。</p> <p>これらを踏まえ、主任昇任 1 年目の職員を対象に、問題解決に向けた課題設定の手法や考え方などを学ぶ研修を実施することにより、周囲を巻き込んで職場の本質的な問題解決に取り組むことが出来る主任を育成する。</p>
目 的	<p>実務の中核を担う主任として、適切な課題設定に必要な考え方や手法を学ぶことにより、自職場の問題解決に主体的に取り組む意欲を醸成し、問題解決に向けて効果的に立案・実行できる能力を身につける。</p>
想定内容	<ul style="list-style-type: none"> ・主任の役割 ・実務における課題設定の重要性 ・問題と課題の違い ・課題設定に必要なスキル ・課題設定の進め方（ケーススタディなど） ・本質的な問題の見極め方 ・周囲を巻き込んだ問題解決に向けて
研修内容 の詳細 （依頼 事項等）	<ul style="list-style-type: none"> ・主任として、課題を明確にして仕事に取り組むことの重要性に触れてください。 ・研修生は、各職場の中心となる職員であり、これまでも事務改善などは実践していますが、今回学ぶ「適切な課題設定を通じた問題解決の必要性」について冒頭で講義してください。 ・課題設定力を分かりやすく身につけられるように、研修内では演習を実施してください。 ・主任は係内の調整役として、他の職員を巻き込みながら仕事を進める必要があります。課題設定や問題解決についても、自身だけで考えて提案するのではなく、周囲の職員と協力しながら進めるという視点を講義内に盛り込んでください。 ・本研修は、学んだことを職場に持ち帰り、各職場で実践し、成果を上げていくことが重要になるため、受講後の職場実践に繋がる内容としてください。 ・他部署同士の職員同士が意見交換できるように、グループワークや発表の機会を多く取ってください。

【参考】令和7年度 世田谷区必修研修「仕事の進め方」関連研修体系図

	研修目的	研修生	左記を研修対象としている理由	研修内容
【必修】 採用1年目(前期)「仕事の進め方」	世田谷区職員としての仕事の進め方の基本や組織における自己の役割を理解することにより、主体的に取り組む、自ら成長していく姿勢を身につける。	①採用1年目の職員(4月1日付採用のⅠ、Ⅱ、Ⅲ類、経験者採用職員) ②前年度未修了の職員	新社会人(新世田谷区職員)に対し、「報・連・相」を中心とした仕事の進め方の基本を理解させ、仕事における責任は自己に帰結するという考えを身につけさせ、社会人としての自覚を促し、主体性や積極性を育むために実施。	・報告、連絡、相談など職場におけるコミュニケーションの重要性 ・仕事に対する基本的な姿勢 ・スケジュール管理など、仕事を進める上での初歩的なスキル
【必修】 採用3年目(仕事の生産性向上)	効率的に仕事を進めることの重要性や手法を理解し、計画的にスケジュールを組み立てる能力や仕事を可視化して分かりやすく他者に伝える能力を身につける。また、業務改善の意義や手法を学ぶことにより、職場の課題解決に寄与し、生産性の高い業務遂行を実践する。	①採用3年目の職員(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ類の職員、経験者採用の職員) ※係長職昇任者を除く ②前年度未修了の職員	採用3年目の職員は、2年間の実務経験を経て、担当業務の進捗管理や、後輩指導などの係の中心的な役割を担っている。このタイミングで研修を行うことで、他者と調整しながら効率的に仕事を進める能力や、これまでのやり方を見直す事務改善の手法を学ばせ、生産性の高い業務遂行を実践できる職員を育成する。	・時間管理の必要性 ・重要性と緊急性に基づく業務の優先順位付け ・スケジューリングと周囲との調整 ・職場の生産性向上に必要な考え方 ・業務改善の意義や必要性 ・業務改善の手法
【必修】 主任候補者(コミュニケーションリーダー)	主任昇任選考合格者に対して、職場のコミュニケーションの中核を担う主任として、自らの役割を理解させ、コミュニケーション能力向上のためのスキルを習得させることにより、職場内の活性化に寄与させる。	①主任昇任選考の合格者 ②経験者(主任)採用の職員 ③前年度未修了の職員	翌年度から新たに主任となる職員に対し、主任の職責(係長職を補佐する)及び役割を理解させる。また、主任として職場のコミュニケーションの中心となるために必要なコミュニケーションの取り方を学ばせるために実施する必要がある。	・主任に求められる職場コミュニケーション ・ファシリテーションの概要と求められるスキル ・実習を通して話し方、聞き方のスキルアップ ・周囲へどのような働き方ができているのかについての考察
【必修】 主任昇任時(事務業務改善)	主任に昇任した職員が、積極的に事務業務改善を図る意識と行動手法を学ぶとともに、職場の中核を担う職員としての自覚を持ち、事務遂行能力を高める。	①主任1年目の職員 ※経験者(主任)採用の職員を含む ②前年度未修了の職員	主任に昇任した職員に対し、主任の役割を意識させ、その役割を踏まえたうえで、職場の中堅職員としての自覚を促す。また、将来的な係長職への昇任を見据え視座を高め、事務業務改善の観点から、個人ではなく組織としての業務改善手法習得に重きを置いて学ばせるために実施。	・主任の役割 ・現場のリーダーが意識すべきこと ・組織の考え方の理解(強いチームの要素、チームの発達段階、中堅職員の重要性)、チームビルディング、合意形成ゲーム ・コミュニケーションスキルの向上、解決支援ミーティング(積極的傾聴法→OKメッセージ→質問) ・PDCAサイクル
【必修】 課務担当係長(係長としての仕事の進め方)	新たに課務担当係長になった職員が、監督者としての役割を再認識し、組織を運営する上で必要な知識、技術を習得する。	①課務担当係長1年目の職員 ②前年度未修了の職員	組織目標達成に向け業務を進めていくためには、係長となった職員が、業務の進行管理や職員の指導育成など、円滑に係運営を行う能力が必要となる。新たに課務担当係長になった職員に対して、監督者としての役割を再認識させ、係の仕事の進行管理や部下の指導育成を行う際に必要な知識、技術を習得させる。	・係長に求められる「仕事の進め方」(マネジメントの基本、仕事の任せ方、心理的安全性等) ・係長に求められる「段取り力」(インバースケット実習) ・係長に求められる「指導調整力」(ロールプレイ実習)
【必修】 課務担当係長(業務の見直しマネジメント)	業務プロセスの見直しの考え方と手法を学ぶことにより、組織の業務プロセスの最適化に役立てる。	前年度に「課務担当係長(係長としての仕事の進め方)」を修了した職員	課務担当係長2年目の職員に対し、業務プロセスの見直しの考え方と手法を学ぶことにより、組織の業務プロセスの最適化を学び、係の業務改善等につなげるため実施。	・業務プロセスの見直し、最適化が求められる背景 ・BPRと業務改善 ・BPRの手法・体験(テニスボールトレーニング) ・業務プロセス可視化法(ブロックチャート法) ・係内業務フローの見直し ・あるべき業務プロセスを実行するための組織マネジメント ・BPR事例紹介

【必修】課務担当係長(業務の見直しマネジメント) : 令和8年度に向けた選定科目

No.4 主任昇任時（課題設定力、問題解決力向上）研修実施委託仕様書

1. 件名 主任昇任時（課題設定力、問題解決力向上）研修の実施委託
2. 目的 実務の中核を担う主任として、適切な課題設定に必要な考え方や手法を学ぶことにより、自職場の問題解決に主体的に取り組む意欲を醸成し、問題解決に向けて効果的に立案・実行できる能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7月～10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。
 - ※同日に2クラス実施となる日程も含まれる。
 - 実施時間
 - 各組午前8時50分～17時00分まで
 - （講義時間：9時00分～16時55分まで）
 - ※研修の実施回数を変更せずに、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（計275名程度）
 - 【研修対象者】・主任1年目の職員（令和8年度経験者（主任）採用者含む）
 - ・前年度未修了の職員
 - (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、別紙「研修骨子」に記載の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、研修担当課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 検査合格后、受託者の請求により支払う。（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。

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。