

研修仕様書

研修名	区役所窓口対応リスクリジング研修
当該研修の目的・概要	公務員に求められる仕事の基本や、区役所職員に求められる応対接遇、コミュニケーション、その他市民サービスに関する意識の向上等の研修を行い、スキルの再習得の機会を提供することで、職員のスキル向上に取り組むとともに、区役所窓口における市民サービスの向上を図る。
受講対象者	・窓口対応について、各職場で上司の指導のもと、応対スキルの向上に取り組んでいる職員（窓口や電話応対で言葉遣いや態度に起因して市民とトラブルになるケースが多い職員） ・公務員としての仕事の基本の再習得に取り組んでいる職員 ※OJTのみでは改善が困難な課題を抱えるベテラン層職員を想定。課題の内容やレベル感は、受講者によって異なる。
受講予定人数	3～5名程度
実施時期	令和6年2月頃
実施日程	・上記期間内において、少なくとも3日以上のカリキュラム日程とする。 ・研修時間は13時から17時30分までとする。 ・研修日程は、連続した日程ではなく、研修後に各職場で実践できるように4営業日以上の間隔を設ける。 ・受講者の課題に応じて受講するカリキュラムを選択する場合がある
実施場所	神戸市職員研修所 (神戸市中央区浜辺通5-1-14神戸商工貿易センタービル22階)
研修方法	講義、演習等
研修受講後の状態 (目標・ゴール)	・公務員として求められる仕事の基本を再習得している。 ・応対・接遇時の基本的なマナーや言葉遣いを再習得している。 ・アンガーマネジメントを習得している。 ・窓口対応時に関係を構築するためのマナーやコミュニケーション力を身につけている。 ・受講者及び職場の上司が、受講者の職務上の強みと弱みを把握し、今後、職場でのOJTに取り組むことができる。
研修内容(※)	①自身の課題を把握し、研修を通して自身が目指す姿を理解する。 ②公務員に必要なコンプライアンス意識や、仕事の基本姿勢。 職務専念義務、メモの取り方、報連相の仕方、等 ③基礎的なマナーの振り返り 「全体の奉仕者」の意義、市民応対時の心構え、身だしなみ、表情、言葉遣い、来客応対、電話応対 ④コミュニケーションと応対 アンガーマネジメント、来庁者への配慮 ⑤その他、モチベーションや意識向上に資する内容 ⑥受講者へのフィードバック ⑦対象職員の所属長と講師で個別面談を行い、研修内容のフィードバック、職場でのOJTへの助言を行う。なお、個別面談のタイミングは、指定しない。
研修内容の詳細 (依頼事項等)	・研修の実施にあたっては、プログラム内容等について協議させていただきます。 受講者の課題に応じて個別プログラムの検討を依頼することがあります。 ※企画提案をいただく段階では、あくまで予定として各研修のプログラム例をご提示ください。 ・各日の研修においては、2名以上の講師を配置してください。 ・本市作成の「神戸市職員応対マニュアル(添付資料)」を積極的に活用ください。 ・来客応対、電話応対の演習は、民間のサービス業の応対とは異なる面を持つ「公務」として、ふさわしい内容(やりとり、言葉づかい)としてください。 ・各職場でOJTに取り組めるよう、受講者及び受講者の上司に、フィードバックを行ってください。 ※日時・場所等、各所属との事務的な調整は職員研修所が行います。 ・研修の全日程終了後、所属長報告用に、対象職員の「受講時の状況」や「受講後の成果」、「受講者の強みや弱み」等の情報をまとめた報告書(A4 2枚程度)を作成してください
上限金額	500,000円(消費税及び地方消費税を含む) ※なお、講師料・テキスト代・交通費・宿泊費等、研修に必要な経費は、全て含むものとする。
費用分担	研修の実施にあたり必要となる経費は契約金額に含まれるものとし、市は、契約金額以外の費用を負担しません。
企画提案書等の提出期限	令和6年12月20日(金) 17時
選定結果の通知	令和7年1月10日(金) (予定)
契約締結日	令和7年1月10日(金)以降 (予定)

※研修内容については、研修目的・目標に沿って、より良い内容があれば積極的に提案してください。