

令和8年度新採用職員前期研修（市民応対）指導業務【対面】 業務説明書

1 業務名

令和8年度新採用職員前期研修（市民応対）指導業務【対面】

2 業務内容

令和8年度新採用職員を対象に実施する研修の下記2科目について、カリキュラムの企画・調整、研修資料・教材の作成・印刷、印刷物・原稿データの納品、講師の手配、当日の講義実施を行う。

- (1) 令和8年度新採用職員（一般）前期研修「市民応対」
- (2) 令和8年度新採用職員（現業・保育）前期研修「市民応対」

3 履行期間

契約締結の日から令和8年10月30日（金）までの間において、別途定める。

4 研修概要

別表のとおり

5 想定業務費

1,322千円（税別額）

- (1) 想定業務費に含まれるのは次のとおり。
 - ア 研修概要に記載のある条件での詳細な研修カリキュラムの作成・内容調整に係る費用
 - イ 研修資料・教材作成に係る費用
 - ウ 研修資料・教材印刷に係る費用（印刷部数は別表のとおり）
 - エ 研修当日の講義指導費
 - オ 講師移動交通費（札幌市内分）
 - (2) 研修講師を札幌市外から招聘する場合で、旅費・宿泊費を必要とする場合は、札幌市職員の旅費関係規定に準じた積算による必要額を加算する。
 - (3) 契約に当たっては確定した受講対象者数等に基づいて、改めて必要な調整を行った上で契約候補者と見積合せを実施する。

令和8年度新採用職員前期研修（市民応対）指導業務【対面】 研修概要

<別紙1 別表>

科目名	令和8年度新採用職員（一般）前期研修 「市民応対」	令和8年度新採用職員（現業・保育）前期研修 「市民応対」
新採用職員の 目指す姿	市職員としての規範意識を高め、業務の背景を考え主体的に行動する。	
研修体系 全体を通じた 新採用職員の 獲得テーマ	<p>主体性と規範性 【考え方】</p> <p>新採用職員は職員として最も基本となる規範意識をしっかり身に着けたうえで、受け身な姿勢からいち早く脱却することが求められる。</p>	
新採用職員研修 のねらい	<p>① 法令を順守し、札幌市職員としての規範意識を高く持つ職員を育成すること。 ② 職務遂行に必要な知識や能力の基礎を築き、職場での仕事に積極的に取り組む職員を育成すること。 ③ 組織の一員として必要な心構えを持って働く職員を育成すること。</p>	
本科目のねらい	社会人として最低限必要となるビジネスマナーを身に着けることの意義を理解し、習得したビジネスマナーを実践できる職員を育成すること。	
受講対象者 (予定)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和8年4月1日付で採用される新採用職員のうち、以下の①～②の職種に該当する者（400人程度）。 ・令和8年10月1日付で採用される新採用職員のうち、以下の①～②の職種に該当する者。（65人程度） <p>①事務職：一般事務(行政・福祉)、学校事務 ②技術職：土木、建築、電気、機械、衛生、造園、保健師、栄養士、歯科衛生士、作業療法士、理学療法士、言語聴覚士、精神科療法士、動物専門員 ほか</p>	<p>令和8年4月1日付で採用される新採用職員のうち、以下の職種に該当する者（合計105人程度）。</p> <p>①現業職：清掃業務員、自動車運転手、学校用務員、調理員、機械工、地下鉄運転手 ほか ②技術職：保育士</p>

令和8年度新採用職員前期研修（市民応対）指導業務【対面】 研修概要

<別紙1 別表>

科目名	令和8年度新採用職員（一般）前期研修 「市民応対」	令和8年度新採用職員（現業・保育）前期研修 「市民応対」
実施形態 (予定)	<p>【4月1日付け新採用職員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2クラス、各クラス150～200人程度。 ・上記「受講対象者」を1組から8組までの組に編成し、4つの組を1クラスとする。 ・クラス編成は、札幌市が行う。編成に当たっては、職種、採用試験の種類、年齢、性別の割合がおおむね均等になるよう配慮する。 <p>【10月1日付け新採用職員】</p> <p>1クラス、65人程度。</p>	上記の「受講対象者」を、1つのクラスとし、下記の「実施日時」で研修を実施する。
実施日時・ 研修会場 (予定)	<p>【4月1日付け新採用職員】</p> <p>日時：</p> <p>① 5～8組：令和8年4月6日（月）9：00～16：15（ただし、12：15～13：00は昼休み）</p> <p>② 1～4組：令和8年4月7日（火）9：00～16：15（ただし、12：15～13：00は昼休み）</p> <p>会場：北海道自治労会館5階大ホール (所在地：札幌市北区北6条西7丁目5－3)</p> <p>【10月1日付け新採用職員】</p> <p>日時：令和8年10月5日（月）～7日（水）のうち1日 9：00～16：15（ただし、12：15～13：00は昼休み）</p> <p>会場：北海道自治労会館4階ホール (札幌市北区北6条西7丁目5－3)</p>	<p>日時：令和8年4月6日（月）9：00～12：15</p> <p>会場：北海道自治労会館4階ホール (札幌市北区北6条西7丁目5－3)</p>
研修資料 印刷部数	500部（受講対象者415部+予備85部）	130部（受講対象者105部+予備25部）

令和8年度新採用職員前期研修（市民応対）指導業務【対面】 研修概要

<別紙1 別表>

科目名	令和8年度新採用職員（一般）前期研修 「市民応対」	令和8年度新採用職員（現業・保育）前期研修 「市民応対」								
研修資料の納期	令和8年3月6日(金)									
講師	講義の実施にあたり、必要な講師数は1人以上とする。各回とも同一講師とする。	講義の実施にあたり、必要な講師数は1人以上とする。								
留意事項	<p>【共通事項】</p> <p>① 本企画提案の内容をそのまま実施するものではないこと。実施内容の詳細については、企画競争後に選定された業者と本市とで協議、調整を行うこと。 ※ 契約候補者として決定した後、協議の場を設けるため、それを踏まえてカリキュラム案（時間割やテキスト案）を提出していただきます。</p> <p>② 「札幌市人材マネジメント方針」「職員成長支援指針」「令和8年度研修体系」（別添）を踏まえた内容とすること。</p> <p>③ 「令和7年度新採用職員テキスト（抜粋）（別添資料参照）」に掲載されている下表の内容について触れる場合は、新採用職員テキストの内容と整合性を持たせること。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="vertical-align: top; padding: 10px;">公務員の心構えと服務規律</td> <td style="padding: 10px; text-align: center;">項目</td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px; text-align: center;">1. はじめに（P 1）</td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px; text-align: center;">2. 市民との信頼関係を築くために（P 1～2）</td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px; text-align: center;">3. 市民応対の流れ（P 3～4）</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top; padding: 10px;">市民応対</td> <td style="padding: 10px; text-align: center;">項目</td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px; text-align: center;">1. コミュニケーション（P 26～28）</td> </tr> </table>		公務員の心構えと服務規律	項目	1. はじめに（P 1）	2. 市民との信頼関係を築くために（P 1～2）	3. 市民応対の流れ（P 3～4）	市民応対	項目	1. コミュニケーション（P 26～28）
公務員の心構えと服務規律	項目									
	1. はじめに（P 1）									
	2. 市民との信頼関係を築くために（P 1～2）									
	3. 市民応対の流れ（P 3～4）									
市民応対	項目									
	1. コミュニケーション（P 26～28）									

令和8年度新採用職員前期研修（市民応対）指導業務【対面】 研修概要

<別紙1 別表>

科目名	令和8年度新採用職員（一般）前期研修 「市民応対」	令和8年度新採用職員（現業・保育）前期研修 「市民応対」
留意事項 (続き)	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>2. 身だしなみ (P28)</p> <p>3. 言葉遣い (P28~31)</p> <p>4. 基本動作 (P32)</p> <p>5. 電話応対 (P33~34)</p> <p>6. 来客応対 (P35~38)</p> <p>7. いろいろな席次 (P39)</p> <p>8. ビジネスマールの基本 (P40~42)</p> </div>	<p>④ 事前課題は実施しない。事後課題については、配属後の業務に支障のない範囲で与えることも可能なものとする。</p> <p>⑤ 受講者には、「新卒者」・「社会人として業務経験がある者」・「現業職から事務・技術職員への転任（予定）者」が混在している。</p>