

## 令和4年度出前研修「きく力・伝える力向上編」指導業務 業務説明書

### 1 業務名

令和4年度出前研修「きく力・伝える力向上編」指導業務

### 2 業務内容

職場における効果的な研修実施を推進・支援するため、実施を希望する局（区）の職場に研修動画を貸与し、動画視聴により講義を受ける形式で実施する出前研修「きく力・伝える力向上編」について、カリキュラムの企画・調整、研修資料の作成・原稿データ納品、講師の手配、研修動画の制作・DVD納品、研修に対する質問対応を行う。

### 3 履行期間

契約締結の日から令和5年3月31日（金）までの間において、別途定める。

### 4 研修概要

#### (1) 目的・ねらい

話をきく力や分かりやすく伝える力を身に付けることで、市民対応の場や職場でのコミュニケーションを円滑にする。

#### (2) 概要

アサーティブコミュニケーションの手法を取り入れ、他者理解のための「傾聴力」や、相手が本当に言いたいことを引き出す「質問力」、分かりやすく伝える際のポイントなどについて学ぶ。

#### (3) 受講対象者（予定）

実施する局（区）が選定する職員（一般職～課長職） 合計 450 人程度

※ 受講対象者数は、局（区）との調整により確定する。

#### (4) 実施形態（予定）

下記の「研修受講期間」内において、各局（区）が用意する研修会場又は自席のパソコン等で研修動画を視聴する。また、テレワークによる研修動画の視聴を希望する職員に対し、DVDを貸与する。

#### (5) 研修受講期間（予定）

令和4年9月～12月

#### (6) DVDの制作枚数

40枚

#### (7) 研修資料及びDVDの納期（予定）

令和4年8月中旬

#### (8) 研修時間

演習に取り組む時間を含めて、2時間30分程度とすること。

#### (9) 講師について

講義の実施にあたり、必要な講師数は1名以上とする。

## (10) 研修動画への要望事項

## 構成・演出

ア 動画全体が鮮明で、見やすいこと

イ 音声は明瞭で、聞きやすいこと

ウ 受講者の興味を引き出すための工夫を行うこと（視覚と聴覚の両方に訴えかける演出、実演、ナレーションなど）。

エ 研修動画とテキストを連動させて学習しやすいように工夫すること（動画内にテキストのページ番号を付けるなど）。



※ 本市で作成した研修動画のイメージの一例です。これと同じ形式での制作を求めるものではありません。

## (11) カリキュラムへの要望事項

## ア 研修内容

本市職員は区役所等での窓口業務などで、日々、多くの市民と接する。その際、市民の求めていることを的確に把握するとともに、関係する制度や仕組みをわかりやすく市民に伝え、必要なサービスにつなげる必要がある。

よって、本研修指導業務については、良好で円滑なコミュニケーションを取るため、「アサーティブコミュニケーション」のスキルや、会話の本質をとらえ、深めるために必要な「傾聴力」と「質問力」について学ぶ内容とすること。

## イ 事前・事後課題

事前・事後課題は実施しない。

## ウ 演習

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、グループワーク（ペアワーク、意見交換、グループ討議等）の実施は想定していない。演習は各受講者が個人で取り組むものを設定すること。

## エ 質問対応

研修効果を高めるため、研修受講後に受講者から質問があった場合は、本市において取りまとめを行い、受託者あて回答作成を依頼する。

受託者においては、本市から回答作成の依頼があった後1週間以内に講師と連絡調整のうえ回答作成し、本市に回答結果を送付すること。回答結果は、本市から受講者あて適切な手段で伝達する。

なお、受託者からの回答に対して、受講者から更に質問があった場合には、1回に限り対応すること。

## 5 想定業務費

946千円（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・質問対応に係る費用
  - イ 研修資料・教材作成に係る費用
  - ウ 研修動画撮影当日の講義指導費
  - エ 研修動画撮影及び動画編集費
  - オ DVD制作費（40枚）
- (2) 契約に当たっては確定した受講対象者数等で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。