

令和5年度出前研修「きく力・伝える力向上編」指導業務【対面】 業務説明書

1 業務名

令和5年度出前研修「きく力・伝える力向上編」指導業務【対面】

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）の職場に講師が出向いて講義を行う形式で実施する。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・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。

3 履行期間

契約締結の日から令和6年3月29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）各回30人程度

(4) 実施回数・講師

最大15回（局（区）との調整により確定する）。

講義の実施にあたり、必要な講師数は1人以上とする。

なお、各回で異なる講師としても差し支えない。

(5) 実施日時

ア 日程

令和5年8月1日（火）～12月15日（金）（土・日・祝及び8月14日（月）～15日（火）を除く。）のうち、局（区）が実施を希望する日。

イ 時間

実施時間は1回当たり3時間15分（札幌市が研修前後に行う合計15分程度の司会進行を除く）とし、午前開催は8:45～12:15、午後開催は13:00～17:15、夜間開催は17:30～21:30の範囲内とする（詳細は実施する局（区）と別途調整する。）。

※ 企画提案の提出に当たり、実施可能な日程・時間帯を25日分提案すること。

(6) 実施場所

実施する局（区）の会議室等、札幌市が別途指定する市内会場

(7) 研修への要望等

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、次の内容を効果的に学べる内容とすること。

- ・アサーティブコミュニケーションのスキル
- ・傾聴力と質問力
- ・分かりやすく伝えるためのポイント

イ 事前・事後課題

事前・事後課題は実施しない。

ウ 演習・グループワーク

受講者が主体的に学べるようにするため、演習やグループワーク（ペアワーク、意見交換、グループ討議等）を実施するとともに、実施結果に対する講師からのフィードバックにかかる時間を十分に確保すること。

エ その他

研修を実施する局(区)から、それぞれの職場特有の課題に関して研修内容への要望があった場合、発注担当課である自治研修センターにて取りまとめて受託者へ伝えるので、適宜対応すること。

5 想定業務費

1回当たり 93千円（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（1回あたり35部、予備5部を含む）の印刷に係る費用

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実施回数、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。