

令和 9 年度キャリア開発研修「ハードクレーム対応」業務仕様書

1 趣旨

富山県では、無理難題な主張・要求をしてくる、その頻度が高いなど、過激で対応が困難なクレームに対処する方法を、事例を基に実践的に学ぶ研修を実施している。

この要領は、「ハードクレーム対応」の研修業務を委託する事業者を公募により選定するために必要な事項を定めるものである。

2 委託業務名

令和 9 年度キャリア開発研修「ハードクレーム対応」業務

3 委託期間

契約締結日から本研修の最終日まで

4 業務内容

(1) 実施する研修の内容

- ・別紙 3 の研修において、講師を手配し、研修を実施すること。
- ・上記内容に関する打合せ、連絡及び調整等に付随する作業一式

(2) 留意点

- ・受講者が修得した知識やスキルを職場で活用できるよう、できるだけ実践向きの研修内容とすること。
- ・本県では、討議・参画型の研修の実施を目指しているので、事例研究やグループ討議・実習等を取り入れた研修内容を盛り込むよう配慮すること。
- ・原則として、対面による研修とする。
- ・研修の最後に、受講者の理解度を確認し、理解を促進するための時間（約 30 分）を設けること。その実施方法や所要時間等を研修内容の企画に併せて提案すること。
- ・研修会場は、富山県職員研修所（※）とする。

※) 富山県職員研修所の住所

〒930-0002 富山市新富町 1 丁目 2-3 CiC ビル 5 階または 6 階（富山駅前）

- ・研修日は、受託業者決定後、速やかに研修所と調整を図るものとする。また、回数は 1 回を予定しているが、最終決定は受講者が決まる 4 月下旬となる。
- ・講義時間については、次のとおりとする。

1 日コース 9:00～16:30（休憩 1 時間を除く）の計 6 時間 30 分

- ・予定講師に不都合が生じた場合は、同等以上の講師を手配すること。

5 その他

(1) 業務運営に係る留意事項等

- ・業務の実施においては、研修所に緊密に進捗状況等を報告するとともに、十分協議のう

え進めること。

- ・本仕様書に明示のない事項又は業務上疑義が発生した場合は、研修所と受託者の協議により業務を進めるものとする。
- ・本事業の支出については、使用目的、支払先、金額の根拠や支払時期等を確認できる領収書等の証明書類を整備しておくこと。
- ・個人情報の取扱いにあたっては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(2) 経費見積に係る留意事項等

① 講義料

時間単価の目安は、23,100 円(税込)とする。

② テキスト代等

原則として、テキスト原稿を送付し、研修所で複写により対応する。

やむを得ず、テキスト等有料教材(税込)が必要な場合には、仕様書(別紙3)に記載の人数を目途に積算すること。

③ 交通費

研修会場までの所要額を記載し、内訳(経路、金額等)を記載すること。

④ 宿泊費

所要額を記載し、内訳を記載すること。単価の目安は、1泊11,000 円(税込)とする。

⑤ その他

上記以外の経費を見積る場合に所要額を記載し、内訳(項目、金額等)を記載すること。

(3) 委託料の支払について

- ・研修の終了後、一括して支払うものとする。

本仕様書はプロポーザル用であり、内容については、今後変更の可能性がある。