

令和7年度新規採用職員研修「さわやか対応基礎講座」（接遇研修）実施業務委託仕様書

1 研修名

令和7年度新規採用職員研修（班別1期）

2 科目名

「さわやか対応基礎講座」

3 研修のねらい

茨城県に新たに採用された職員に、接遇の基本的な考え方及び対応について習得させる。

4 対象者（予定）

令和7年度茨城県新規採用職員 約250名（約50名×5班）

5 日時及び受講者数

班	期 間	時 間	受講者 人数	講師派遣 人数
第1班	令和7年4月 3日(木)	9:30～16:30（6時間、休憩1時間）	50名	3名
第2班	令和7年4月15日(火)	9:30～16:30（6時間、休憩1時間）	50名	3名
第3班	令和7年4月17日(木)	9:30～16:30（6時間、休憩1時間）	50名	3名
第4班	令和7年4月22日(火)	9:30～16:30（6時間、休憩1時間）	50名	3名
第5班	令和7年4月24日(木)	9:30～16:30（6時間、休憩1時間）	50名	3名

6 研修内容

(1) 主な項目と研修内容

項目	内容
ア 接遇・マナーとは	接遇・マナーの必要性、基本となる考え方
イ 社会人としての心構え	学生と社会人との違い、茨城県の職員としての心構え
ウ 職場における言葉づかい	話し方・言葉づかい、敬語、対応用語
エ 電話等による対応	電話のかけ方・受け方、電子メールのマナー等
オ 対面による対応	窓口対応、名刺の受け渡し、来客対応、訪問時のマナー

(2) 注意事項

- ①研修内容は、茨城県の職員（公務員）に想定される具体的かつ実践的な内容とすること。
- ②研修内容の詳細、テキスト等については、事前に茨城県自治研修所（以下、「自治研修所」という。）と内容を協議すること。
- ③本県では、職員に別添「さわやか対応ハンドブック」を配布し、接遇対応能力の向上を図っているため、その内容との整合性に留意すること。

7 研修方法等

(1) 研修の進め方

- ①同じ内容の研修を5回（5班）実施すること。
- ②講師は3名体制とし、電話応対や名刺の受け渡し、来客対応等を実践して受講者に示しながら講義を進めること。（3名が講師及び補助者となり（適宜交代可）進行する。）
- ③座学だけでなく、グループワークやロールプレイング等の演習を多く取り入れ、新規採用職員にわかりやすい講義を実施すること。

(2) 感染症対策

- ①感染症の感染予防等のため、自治研修所の指示に従い感染対策をとりながら講義を実施すること。
- ②感染症の感染拡大状況等を踏まえ、集合研修の実施が困難になった場合は、オンライン研修等へ実施方法の変更等を指示する場合があるため、指示に従い柔軟に対応すること。

8 実施場所

水戸合同庁舎2階 大会議室（茨城県水戸市柵町1-3-1）

9 委託業務の実施結果報告等

- (1) 受託業者は、研修終了後速やかに、別添の業務完了報告書を提出すること。
- (2) 委託金額は、上記(1)に基づく検査終了後に、受託者からの請求書の提出を受けて支払う。

10 その他

- (1) 委託金額には、講師料・研修場所までの交通費等委託業務の遂行に係る一切の経費及び消費税が含まれるものとする。
ただし、講師の昼食については、昼休憩の時間に研修生から質疑を受ける場合があること及び研修運営の安全性を考慮し、自治研修所が提供するものとし、見積金額には含めないものとする。
- (2) 研修で使用するレジュメ等は、自治研修所において印刷し受講者あて配付するものとし、見積金額に印刷費用を含めないものとする。
- (3) 演習で使用する茶器、電話機は自治研修所で準備する。
- (4) その他の研修に係る疑義については、自治研修所と受託者が協議して定める。
- (5) 自治研修所の広報資料として、研修風景等の写真撮影を行う場合がある。

業務完了報告書

令和 年 月 日

茨城県自治研修所長 殿

所 在 地
会 社 名
代表者名

このことについて、下記のとおり業務が完了しましたので報告します。

記

- 1 受託業務名 令和7年度新規採用職員研修「さわやか対応基礎講座」（接遇研修）業務委託
- 2 実施科目名 「さわやか対応基礎講座」
- 3 実施日程及び担当講師等

実施年月日	実施班	時 間		研修生	講師	担当講師名
		～	時間	人	人	
計		時間		人	人	

※以下は、自治研修所記入欄

検査年月日	令和 年 月 日	検査結果	合格 ・ 不合格	検 査	
検査員職氏名		立会人職氏名			