

# 業務説明資料

本業務における業務説明資料は次のとおりです。

## 1 業務概要

- |            |                         |
|------------|-------------------------|
| (1) 業務名    | カスタマーハラスメント対応研修業務       |
| (2) 履行期間   | 契約日から令和8年12月28日まで       |
| (3) 履行場所   | 浜松市地域情報センター3階研修室        |
| (4) 契約上限金額 | 850,000円（消費税及び地方消費税を含む） |

## 2 業務内容

### (1) 目的

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）の本質を理解し、適切な対応スキルや判断基準を習得することで、市民サービスの改善・品質向上と職員のメンタルヘルスの保護を実現するもの

### (2) 研修実施

#### ①管理職向けカスタマーハラスメント対応研修

ア 日時 令和8年6月30日（火）を予定（0.5日間×2コース）

- ▶ 午前コース：午前9時～正午
- ▶ 午後コース：午後2時00分～午後5時00分

※冒頭5分程度、主催者挨拶及び事務連絡を行う

イ 場所 浜松市地域情報センター3階研修室及びオンライン配信

ウ 対象 管理職職員（各コース40名程度）

- エ 内容
- ・ 浜松市カスタマーハラスメント対応基本方針等に基づき、個人・組織としての対応力を向上させる
  - ・ カスハラの実態と判断基準を明確に理解し、適切な判断を行うための知識を習得する
  - ・ カスハラ対応を行う職員に対し、組織として効果的にサポートする体制の構築方法および適切な支援方法を習得する
  - ・ 講義、実習、ケーススタディ、質疑応答などを組み合わせた実践的なプログラムを構成し、受講者の習得効率を最大化する手法を活用して実施すること
  - ・ 研修を録画し、未受講の所属等に対し、一定期間視聴させるものとする録画方法、視聴方法や視聴期間については別途調整する

オ 講師 ・ 本市または本市以外の同等規模の地方公共団体において、本業務と同種・類似した業務の実績がある講師を派遣すること

カ その他 具体的な時間配分等研修の詳細については、委託者と協議し決定すること

#### ②全職員向けカスタマーハラスメント対応研修

ア 日時 令和8年7月～令和8年12月のうち浜松市が指定する1日間  
午前9時30分～午後5時（1時間の昼休憩を含む）

※冒頭5分程度、主催者挨拶及び事務連絡を行う

- イ 場所 浜松市地域情報センター3階研修室
- ウ 対象 参加を希望する職員（40名程度）
- エ 内容
  - ・ 浜松市カスタマーハラスメント対応基本方針等に基づき、対応フローを理解し、個人・組織としての対応力を向上させる
  - ・ カスハラ の定義と判断基準を明確に理解し、適切な判断を行うための知識を習得する
  - ・ 講義、実習、ケーススタディ、質疑応答などを組み合わせた実践的なプログラムを構成し、受講者が習得した内容を即座に業務に適用できる手法を活用すること
  - ・ 研修を録画し、未受講の所属等に対し、一定期間視聴させるものとする  
録画方法、視聴方法や視聴期間については別途調整する
- オ 講師
  - ・ 本市または本市以外の同等規模の地方公共団体において、本業務と同種・類似した業務の実績がある講師を派遣すること
- カ その他 具体的な時間配分等研修の詳細については、委託者と協議し決定すること

(2) テキスト提供（成果物）

研修実施にあたり、テキストを作成し、以下のとおり納品すること

- ア 資料規格 電子データ（PDF）または書類
- イ 納入方法・期限 電子メールで研修実施7日前までに送付すること

### 3 その他

- (1) 業務遂行にあたり、本仕様書に定めていない事項が生じた場合及び疑義が生じた場合は、その都度委託者と受託者が協議し定めるものとする
- (2) 本研修の企画、実施にあたっては、委託者と連絡・連携を図れるよう担当者を置くものとし、契約締結後速やかに、その氏名、連絡先等を委託者へ報告するものとする