

令和8年度 税務事務改善研修業務委託仕様書

1 実施研修、時期及び時間

- ① カスタマーハラスメント対応研修
- ② 事務ミス防止研修
- ③ コーチング研修

いずれも、以下のとおりの実施時期及び時間とする。

実施時期	令和8年11月の開庁日で、それぞれ異なる日程で1日間の実施とする。 ※委託業者決定後、別途打合せにより決定する。
実施時間	午前9時30分から午後4時30分まで ※内1時間は昼休憩とする。
実施方法・ 実施場所	実施方法：対面 実施場所：愛知県庁付近の研修室を予定

2 受講対象者

総務局財務部税務課（以下「税務課」という。）又は県税事務所に勤務する正規職員

職種：事務

年齢：19歳から65歳まで

3 受講人員（定員）

各研修 約40～50人

※受講者は研修ごとに異なる。

4 使用可能施設及び設備

- (1) 指定する研修室
- (2) 講師用ノートパソコン（外付け光学ドライブ（CD、DVD）あり）
- (3) プロジェクタ（HDMI端子もしくはD-sub端子の接続ケーブル含む。）
- (4) スクリーン
- (5) ホワイトボード（マーカ・マーカ消し・マグネットを含む。）

5 研修目的等

共通目的（ねらい）
<p>○ ジョブローテーションによる税務経験年数の減少、累次の税制改正による事務の複雑化に加え、年齢層の偏り及び採用抑制による中堅層の不足等によって、<u>税務の専門性</u>が低下することを防ぎたい。</p> <p>（具体的な「税務職場における現状と課題」については、別紙1を参照）</p> <p>○ 現場でのOJTと併せ、業務別の研修と相まって専門性の継承を図りながら業務の効率化を進める能力を身に付けさせたい。</p> <p>○ 受講生全員が職場で他の職員に対するフィードバックを行うスキームであるため、フィードバックのスキルを身に付けさせたい。</p>
① カスタマーハラスメント対応研修
本研修を実施する目的（ねらい）
<p>税務職場では窓口業務等、直接県民（納税者）と応対する機会が他の所属に比べ多い。令和7年10月に愛知県カスタマーハラスメント防止条例が公布されたことも踏まえ、カスタマーハラスメントへの対応を学ぶ。対応方法を習得することで、窓口対応等に対する苦手意識をなくす。</p>
研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力
<ul style="list-style-type: none">・カスハラを誘発する構造的な課題とその要因を分析し、日常業務での無意識の言動がカスハラの引き金となっていないかを客観的な視点にたって考えられる能力を身に着ける。・カスハラに毅然と対処できるよう、定義と判断基準を明確化し、適切な対応スキルを学ぶ。・組織的な観点でのカスハラ対策の重要性を理解する。
対象職員
<p>採用1年目～採用15年目の職員。30代までの若手職員。</p>
② 事務ミス防止研修
本研修を実施する目的（ねらい）
<p>事務処理誤りに対する目は厳しさを増しており、より一層の発生防止と適切な原状回復が求められている。ヒューマンエラーを最小限にするため、ミスが起こりやすい状況及び対策の方法を具体的に考えられるようになるとともに、組織としての対応方法を身に付けさせることを目的とする。</p> <p>業務の一部はシステム化されているものの、手作業による対応が不可欠な業務が残っている現状を踏まえ、生成AI等の技術を容易に活用できない環境下においても、折衝記録の入力や申告書入力等の事務におけるミスを未然に防止するとともに、適切かつ正確に業務を遂行するための対応力を向上させることを目的とする。</p>
研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力
<ul style="list-style-type: none">・ミスの原因や防止するための考え方を把握する

<ul style="list-style-type: none"> ・ミス発生の可能性を洗い出すスキルを習得する ・チェックリストを使ったミス防止のポイントをおさえる ・業務見直し時の具体的なコツを習得する ・業務を見直し、対策を検討、ミス防止の計画を立てる
対象職員
採用1年目～採用15年目の職員。30代までの若手職員。
③コーチング研修
本研修を実施する目的（ねらい）
<p>中堅職員の不足により、税務の専門性及びその継承を図ることが困難になることが予想されるため、若手職員の育成指導が求められる。</p> <p>チーム単位で行う業務が多く、チームワークやコミュニケーション能力が求められる。</p>
研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力
<ul style="list-style-type: none"> ・グループメンバーの意欲と能力を引き出し、問題解決・目標設定を効果的にサポートするためのコーチングスキルを習得する。 ・Z世代を含む部下や後輩の気持ちに寄り添う「承認」のスキル、ならびに真のニーズを引き出す「質問」のスキルを身に付ける。
対象職員
グループの班長、副班長（管理・監督者の立場にある者）

6 研修方法及びカリキュラム等

研修方法
講義及び演習
派遣講師数
各回1名以上
カリキュラム
<p>打ち合わせの上決定することとするが、次の内容を盛り込むこと。</p> <p>(1) 必要に応じて事前課題又は事前アンケートを課すこと。</p> <p>(2) 受講生が、専門性の高い税務業務にも活用できる実践的な知識・技能を習得できるよう、業務内容ごとにグループ分けを行い、グループ形式による演習の時間を多く取り入れること。また、受講生同士の意見交換及び情報交換の機会を多く与えること。(必須)</p>

7 その他

- (1) 研修を実施するに当たっては、企画提案の際、「5 研修目的等」「6 研修方法及びカリキュラム等」に基づき税務課に提示した内容・方法から逸脱しないこと。
- また、本仕様書以上の要件を提案した場合には、それを順守すること。
- なお、改善等を目的とした修正がある場合には、別途、税務課と協議を行うこと。

- (2) 講師について、その特性及び研修の実施状況などにより、変更が必要になった場合は、協議を行う。
- (3) 別紙2「研修体系における本研修の位置付け」のとおり、税務職員として必要な知識、スキル等の修得が目的であることを踏まえ、税務事務を前提とした内容とすること。
- (4) 研修費用には、企画料、講師派遣料、講師派遣旅費、教材費、その他研修に要する一切の費用を含むものとする。
- (5) 愛知県情報公開条例に基づき、開示請求があった場合には、請求者に対してテキストを開示する可能性がある。
- (6) 受講者は、研修受講後、所属内において他の職員にフィードバック研修を行うため、所属内の職員に限りテキストを複製・改変するなどして配付できるよう、研修当日に受講者が使用するテキスト以外にデータまたは紙媒体での提供を求める。
- (7) 災害や天候等、県のやむを得ない事情により研修日程の変更が必要になった場合には協議を行う。
- (8) 研修当日の準備機材（ホワイトボード等）、講師の来所詳細（到着時間、場所）を別途税務課が指定する日までに回答すること。
- (9) (8)の研修当日の準備機材等の最終確認を研修1週間前までに行うものとし、事前課題は研修の10日前にデータで、受講者に配布するテキスト類については、紙媒体により、研修実施日の1週間前までに税務課必着となるよう送付するものとする。
※事情により送付時期が異なる場合には別途相談すること。

税務職場における現状と課題

<納税者対応>

- ・窓口や電話等で直接県民の方と対応する機会が多い。
- ・「税の賦課徴収」という業務の特殊性から、法令等に則った対応であっても、納税者等から不平や不満を受けることがある。

<個人情報の取扱い>

- ・大量の個人情報を日常的に取り扱う業務が多く、個人情報の持ち出し・持ち帰りが必要となる場合がある。

<チームワーク、マネジメント>

- ・チーム単位で行う業務が多いため、チームワーク、コミュニケーション能力が求められる。また、中堅以上の職員はマネジメント力が求められる。
- ・グループ班長は、5～10人程度の班員を統括し、責任者として業務を効率的かつ適正に処理する役割を担う。班員に業務指示を行い進捗を管理するとともに、各班員が適切に業務を進められるよう調整・支援する。また、班員間の連携と協力を高めるため、定期的にミーティングを実施し、情報共有の充実に努める。さらに、班員の指導育成を通じて能力向上と成長を促し、組織力の強化を図るとともに、働きぶりや成果を踏まえた人事評価を行う。
- ・グループ副班長は、班長の指示のもとで事務を遂行するとともに、班長の職務を補佐し、円滑なグループ運営を支える役割を担う。

<専門知識の継承>

- ・過去の採用抑制による40歳代の中堅職員（主任級・主査級職員）の不足
- ・ベテラン職員の定年退職、再任用任期の満了
- ・近年の新規採用者数の増加による20歳代～30歳代前半の税務経験が少ない職員の増加
- ・ジョブローテーション制度（採用～7年目までに複数部局を経験等）による税務経験年数の減少
- ・度重なる制度改正と事業活動の多様化・複雑化により知識習得に必要な期間が長期化
- ・一貫した人員削減による一人当たり業務量の増加

研修体系における本研修の位置付け

