

令和6年度 消費生活相談員等キャリアアップ研修業務 仕様書

1 業務実施の目的

市町村及び県(以下、「市町村等」という。)の消費生活相談員が、日々変化する社会経済の動向を踏まえ消費生活相談に的確に対応するための知識や最新の情報を取得し、消費生活相談の専門家としての実務能力の向上を図る。また、消費生活相談員資格等を保有しているが消費生活相談窓口勤務していない者(以下、「未就業者」という)に対して、消費生活相談業務に関する研修を行い、専門知識の更新を図る。

さらに、消費生活相談業務に携わる市町村等の行政職員が消費者行政の概要及び相談実務について体系的な知識を取得することにより、市町村等の消費生活相談体制・窓口の水準を向上することを目的として、必要な研修を実施する。

2 業務名称

令和6年度消費生活相談員等キャリアアップ研修業務

3 委託業務内容

本委託業務は、「1 業務実施の目的」を達成するため、市町村等の消費生活相談員、消費者行政担当職員を主な対象として実施する研修について、以下の業務を行うものとする。

また、未就業者も対象とする。

- (1) 研修カリキュラムの作成に関すること。
- (2) 研修講師の招聘に関すること。
- (3) 研修会場の確保に関すること。
- (4) 研修用書籍・資料の調達または作成に関すること。
- (5) 研修の運営管理に関すること。
- (6) 研修参加者に対する連絡・調整に関すること。
- (7) 研修報告に関すること。
- (8) (1)から(7)までの業務実施に付帯する業務。

4 委託期間

契約の日から令和7年2月14日(金)まで

5 業務委託に係る条件等

(1) 成果目標

ア 消費生活相談員

消費生活相談に必要な知識を習得するとともに、相談者に対して必要な情報提供や解決策の助言を行う実務能力を修得する。

また、個別分野の詳細な知識が必要とされるいくつかの分野においても、自ら又は専門家の知見を活用しつつ相談者に解決策の助言を行うことができる知識及び実務能力を修得する。苦情処理のあっせんも同様とする。

イ 消費生活相談業務に携わる行政職員

消費生活相談窓口における職員の果たす役割について理解し、必要な知識を習得するとともに、消費者行政の概要及び相談実務について体系的な知識を修得する。

(2) 研修参加者

研修参加者は市町村等の消費生活相談員及び行政職員、並びに未就業者とする。

(3) 実施方法

受託者は、研修会場での開催に加えて、研修参加者がオンラインで受講できる方法で研修を実施するものとする。

(4) 実施日程等

開催日は、表のと通りの日程を目安とし、具体的な日程については愛知県との協議により決定する。

会場は名古屋駅近辺の交通至便な研修会場で実施するものとし、具体的な研修会場については、愛知県との協議により決定する。

ア 消費生活相談業務に携わる行政職員向け

	実施日程（案）	会場
1日目	令和6年8月8日（木）	名古屋駅近辺

講義時間は、1日4時間以上6時間以内とする（休憩は含まない）。

コマ数は、1日3コマとする。

イ 消費生活相談員向け

	実施日程（案）	会場
1日目	令和6年8月29日（木）	名古屋駅近辺
2日目	令和6年9月26日（木）	名古屋駅近辺
3日目	令和6年10月25日（金）	名古屋駅近辺
4日目	令和6年11月21日（木）	名古屋駅近辺
5日目	令和6年12月19日（木）	名古屋駅近辺

講義時間は、1日4時間以上6時間以内とする（休憩は含まない）。

コマ数は、1日3コマとする。

(5) 研修内容

受託者は、以下の内容について、講義、事例検討、討議、実習等を必要に応じて効果的に組み合わせて実施することとし、事例検討は2科目以上必ず実施することとする。なお、イ(オ)の「消費者教育に関する最新の知識」は必ず2科目実施するものとする。

ア 消費生活相談業務に携わる行政職員向け

- (ア) 消費生活相談窓口における職員の果たす役割と相談員との連携について
- (イ) 消費者行政の概要、体系、相談実務、関連法令を含む基礎知識
- (ウ) 消費生活相談の最近のトラブル事例、傾向について
- (エ) その他消費生活相談に関する法律の改正
- (オ) 消費者教育に関する知識、消費者関連情報の発信について
- (カ) 高齢者等の見守りネットワークの構築について
- (キ) その他市町村の消費者行政を運営するにあたって必要な知識

イ 消費生活相談員向け

- (ア) 特定商取引法に関する最新の知識
- (イ) 情報通信に関する最新の知識
- (ウ) 金融、決済手段に関する最新の知識
- (エ) その他消費生活相談に関する法律の改正
- (オ) 消費者教育に関する最新の知識
- (カ) その他市町村等の消費生活相談員として必要な知識

(6) 定員

研修参加者の定員を以下のとおりとする。

ア 研修会場：各回40名程度

イ オンライン：各回60名程度

(7) 講師

受託者は、研修を効果的かつ効率的に進めるため、各研修における講師は、研修内容に適した者を選定するものとする。

なお、講師の目安は概ね、大学教授・弁護士・有資格の消費生活相談員、その他カリキュラムを効果的に教授・指導することが可能な者とする。

(8) 研修アンケート

受託者は、研修参加者に研修に関するアンケートを提出させ、取りまとめるものとする。なお、アンケートは愛知県と協議の上、作成するものとする。

(9) その他

ア 受託者は、研修会場に常時4名以上のスタッフを配置するものとする。

イ その他仕様書に定めがない事項については、愛知県と協議の上決定するものとする。

6 研修の管理運営等

受託者は、各回の研修実施に伴い、次の管理運営業務を行うものとする。

(1) 実施体制の整備

受託者は、当該研修業務の責任者、研修コーディネーター、オンライン補助要員、運営スタッフを次のとおり配置するものとする。

なお、責任者及び研修コーディネーターは、オンライン補助要員、運営スタッフを兼務できるものとする。

ア 責任者

業務全般を指揮監督するため、研修業務に従事した経験のある正職員を責任者として1名配置する。

イ 研修コーディネーター

研修の企画実施、連絡調整を行うため、研修業務に従事した経験のある正職員を研修コーディネーターとして1名配置する。

ウ オンライン補助要員

研修をオンラインで実施するにあたって、講師を補助する業務を行うため1名配置する。

エ 運営スタッフ

研修の運営全般に係る要員として2名配置する。

(2) 感染防止対策

受託者は、新型コロナウイルス感染防止対策として、新型コロナウイルス感染症対策本部が決定した「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」や、愛知県が発信する感染防止対策、業種別ガイドライン等に基づき、感染症防止対策を十分に行った上で研修を実施すること。

また、研修会場独自の感染症防止対策が定められている場合は、合わせて研修会場の規定等に従うこと。

(3) 受講者の出席管理等

受託者は、会場とオンラインに分けて参加希望者を取りまとめ、参加決定の通知を研修実施日の14日前を目安に参加希望者へ行うとともに、参加者名簿を作成し、愛知県に提出するものとする。なお、決定通知後、申込者から欠席連絡等の変更があった場合は、参加者名簿を修正し、研修実施日当日までに愛知県に提出すること。

(4) 研修資料

受託者は、研修資料を参加者に無償支給するものとする。なお、第三者の著作権等の権利を侵害していないことを保証するものとする。

オンラインでの参加者については、研修実施日の2日前を目安に、市町村職員・相談員は所属へ、未就業者は自宅へ、郵送若しくはメールで資料を送付するものとする。

(5) オンライン受講参加マニュアルの作成等

受託者は、オンライン受講参加マニュアルを作成し、オンラインでの参加に必要なID等とともに、研修実施日の2日前を目安に、市町村職員・相談員は所属へ、未就業者は自宅へ、郵送若しくはメールで送付するものとする。

(6) 災害等緊急時の連絡調整と危機管理への対応・体制の整備

受託者は、研修参加者に対して、災害等による研修中止等の連絡調整を行うとともに、当該時の支援体制を整備するものとする。

(7) 運営体制に係る調書の提出

受託者は、(1)に係る調書を作成し、契約後速やかに愛知県に提出するものとする。なお、調書の様式は別添1のとおりとする。

7 業務実績報告

(1) 業務実績報告の提出について

受託者は、全ての委託業務が完了したときは、業務実績報告に事業の成果等を記載し、成果物（事前に愛知県に提出したものを除く。）を添えて遅滞なく愛知県に提出しなければならない。

(2) 業務実績報告の書式について

業務実績報告書の様式は、別添2のとおりとする。

(3) 事業の成果物

乙は、成果物を下記のとおり提出するものとする（次項の規定により提出したものを除く）。

ア カリキュラム一覧（実施日程、講座科目名、内容及び講師）

イ 各回（講義科目）の実施状況報告

(ア) 研修資料

a 作成した研修資料の電子データを入れたCD又はDVD

b 印刷物1部

(イ) 研修写真

a 研修の実施状況を撮影した現場写真を入れたCD又はDVD

b 印刷物1部

(ウ) 出席者名簿

a 作成した資料の電子データを入れたCD又はDVD

b 印刷物1部

(エ) 研修アンケートの取りまとめ結果

a 作成した資料の電子データを入れたCD又はDVD

b 印刷物1部

(4) 委託業務の処理状況の報告

受託者は、愛知県に下記の書類等を提出し、委託期間中における業務の処理状況を報告するものとする。なお、下記に定めるもののほか、愛知県は必要に応じ、受託者に下記以外の資料の提出及び報告を求めることができるものとする。

成果物のうち各回（講義科目）の実施状況報告（実施月の翌月20日以内）

ア 研修資料（印刷物1部）

イ 研修写真（印刷物1部）

ウ 出席者名簿

運営体制に係る調書

1 実施体制

役割	役職名	氏名	経験年数	業務内容
責任者				
研修コーディネーター				
オンライン補助要員				
運営スタッフ				

2 危機管理への対応・体制

区分（ケース）	支援体制等
講師に事故等があった場合	
運営スタッフに事故等があった場合	
非常災害等（台風、大雨等）の場合	

3 その他管理運営について特記すべき事項

--

業 務 実 績 報 告

令和 年 月 日

愛知県知事 殿

受託者
所在地
名称
代表者氏名

下記のとおり業務が完了したので報告します。

記

- 1 委託業務名
- 2 契約期間
- 3 契約年月日
- 4 契約金額 金 円
(うち消費税額及び地方消費税額は、金 円)
- 5 履行完了日
- 6 受講者数 名 (別添名簿のとおり)
- 7 成果物について
別添のとおり