

令和6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 ハードクレーム研修
- ② ナッジ理論（行動経済学）研修
- ③ マネジメント研修【中堅職員（主に30代～40代）対象】

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6年8月から9月までの期間の開庁日で、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）
○ 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。 （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）
○ 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

<p>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>
<p>① ハードクレーム研修</p>
<p>本研修を実施する目的（ねらい）</p> <p>県税事務所における窓口（対面・電話）業務では、クレーム対応は重要なスキルである。</p> <p>本研修は、「不当な要求」であるハードクレームが発生した際の対応策を修得させることを目的として実施するものである。</p>
<p>研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力</p> <p>ハードクレームを申し立てる人の特性・要望を理解した上で、対処する方法を修得する。</p> <p>また、未然にクレームを防止する方法を修得する。</p>
<p>② ナッジ理論（行動経済学）研修</p>
<p>本研修を実施する目的（ねらい）</p> <p>近年、公共政策におけるナッジ理論の活用が注目されている。</p> <p>本研修は、ナッジ理論を活用した「人々の行動を強制せずに、より良い選択を促す」手法を修得させることで、税務事務における納税催告、申請・届出の勧奨、各税のしおり、お知らせ文書などに活用し、業務の改善に繋げることを目的として実施するものである。</p>
<p>研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力</p> <p>ナッジ理論を学ぶことで、読み手に取ってもわかりやすく、且つ読み手の行動を促す技法を修得する。</p> <p>また、納税者に送付する文書などにナッジ理論を活用する事例を学び、日常業務の改善に繋げる。</p>
<p>③ マネジメント研修【中堅職員（主に30代～40代）対象】</p>
<p>本研修を実施する目的（ねらい）</p> <p>今後も経験豊富なベテラン層が多く退職するため、経験年数の減少や採用抑制による中堅層の慢性的な不足により、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。</p> <p>本研修は、グループ単位で進める業務が多い県税事務所において、グループの核となる中堅職員のマネジメント・コミュニケーション能力を向上させることを目的として実施するものである。</p>
<p>研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力</p> <p>グループ全体の業務内容、進捗状況を把握し、的確な判断・指示を行うことや適切な報・連・相をさせて指導する部下指導力や、上司と部下をつなぐパイプ役としてのコミュニケーション能力を修得する。</p>

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
打ち合わせの上決定することとするが、次の内容を必ず盛り込むこと。 (1) 事前課題を課すこと。 (2) 受講生がより実践的な知識・技能を身に付けられるよう、グループワークや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。

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は研修の1週間前に紙媒体で税務課に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。

<専門知識の継承>

- ・過去の採用抑制による30歳代後半～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歳台～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

