

令和7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 税務職員のためのタイムマネジメント研修～適切かつ効率的な業務管理のできる職員をめざして～【若手～中堅未満職員向け】
- ② 税務職員のための窓口説明力向上研修～自信を持って窓口（電話）対応ができる職員をめざして～【若手～中堅未満職員向け】
- ③ 税務職員のためのメンタルタフネス研修～心の負担を軽減しストレスに強くなる職員をめざして～

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7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-s u b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</u>

<u>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効率化を進める能力を身に付けさせたい。 ○ 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。
① 税務職員のためのタイムマネジメント研修～適切かつ効率的な業務管理のできる職員をめざして～【若手～中堅未満職員向け】
本研修を実施する目的（ねらい） 現在の自身のスケジュールや業務の進め方を見直し、適切なスケジュールの設定に基づいて業務を管理できる人材の育成を図る。 また、限られた時間の中で最大限の成果を生み出すための手法を修得することで、組織の業務効率化にも繋げる。
研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力 ○総務、徴収、課税等の業務ごとの課題を解決できるようなワークを実施すること。 総務…年度初め及び年度末に人事や予算関連の業務により時間外勤務が増える 徴収…実績が数字として見えるため、目標に向け計画的な業務の実施が求められる 課税…申告納付等の期限前後に業務が立て込む ○以下のスキルを得られる内容を盛り込むこと。 1 優先順位の設定： SMART 目標の設定方法をはじめ、重要なタスクと緊急なタスクを区別し、効率的に仕事を進めるための優先順位を設定する方法を学ぶ。 2 計画とスケジューリング： 日々の業務や中長期プロジェクトの計画を立て、スケジュールを管理するスキルを習得する。 3 時間の有効活用： 時間のブロック化、ポモドーロ・テクニック、タイムログの活用分析など、無駄を省いて時間を効率的に活用するための理論、モデル、テクニック、ツールを学ぶ。 4 ストレス管理： タイムマネジメントによって、業務のストレスを軽減する方法を学ぶ。 5 コミュニケーションスキル： 業務の進捗をスムーズに共有し、協力体制を築くためのチームの効果的なコミュニケーションの方法について学ぶ。 6 柔軟性と適応力： 突発的な業務や変更に対して柔軟に対応し、計画を適応させるスキルを学ぶ。 ※税務事務の多くは法令等に定められているため、必ずしも業務の廃止ができるわけではない点に留意すること。 ※受講者の9割程度が県税事務所（地方機関）の職員であり、多くが窓口対応や申告処理等といった定例的な税務事務に従事している点に留意すること。
② 税務職員のための窓口説明力向上研修～自信を持って窓口（電話）対応ができる職員をめざして～【若手～中堅未満職員向け】
本研修を実施する目的（ねらい）

窓口等における説明力を向上させることで、納税者とのやり取りにおけるすれ違いを無くし、利用者の満足度を高めるとともに、納税者とのトラブルを未然に防ぐ。

また、窓口対応の基礎知識や、納税や申告等について納得してもらうための伝え方の技術、カスタマーハラスメントへの基礎的な対応方法を修得することで、職員の窓口対応に対する苦手意識を無くす。

研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力

○総務、徴収、課税等の業務ごとの課題を解決できるようなワークを実施すること。

総務…事務所の窓口となるため、正しく用件を聞き取り担当へつなぐ必要がある

徴収…滞納者に対し、税の公平性の観点から確実な納税を促す説明能力が必要

課税…納税者等へ申告納税の義務を正しく理解してもらうための説明能力が必要

○以下のスキルを得られる内容を盛り込むこと。

- 1 効果的なコミュニケーション：納税者に対して分かりやすく情報を伝えるため、言葉選びとトーンの重要性を含む明確で簡潔な説明を行う技術を学ぶ。
- 2 アクティブリスニング：納税者のニーズや疑問に適切に対応できるよう、納税者の話をしっかりと聞き、理解して反応するためのスキルを習得する。
- 3 共感力の向上：納税者との信頼関係を築きやすくなるよう、共感の概念と効果を踏まえた納税者の立場に立って考え、共感を示す具体的なテクニックを学ぶ。
- 4 質問応答の技術：納税者の疑問や不安を解消するため、効果的な質問の仕方と納税者からの質問に対して的確に答えるための実践的なスキルを習得する。
- 5 非言語コミュニケーション：親しみやすい印象が与えられるよう、ボディラングージや表情を使って、より効果的にコミュニケーションを取る方法を学ぶ。
- 6 クレーム対応：トラブルを円滑に解決するため、クレーム対応の基本原則と納税者からのクレームや不満に対して冷静かつ適切に対応する技術を習得する。
- 7 情報提供のスキル：納税者が必要な情報を正確に理解できるよう、複雑な税務情報を納税者が理解しやすく説明するための実践的な技法を学ぶ。
- 8 自己管理とストレス管理：業務を効率的に進めるため、窓口対応のストレスを管理し、リラクゼーション法など効果的に自己管理能力を高める方法を学ぶ。

③税務職員のためのメンタルタフネス研修～心の負担を軽減しストレスに強くなる職員をめざして～

本研修を実施する目的（ねらい）

ストレスを上手く受け止め対処できる手法や、精神的なダメージを感じた時にそこから立ち直る手法を身に付け、心の負担軽減を図りながらストレスを乗り越えさせる人材の育成を図る。

また、個人だけでなく職場全体としても気持ちよく働くことができる職場環境の構築に繋げることで、組織全体のパフォーマンス向上に寄与する。

研修の到達目標及び身に付けさせたい主な能力

○総務、徴収、課税等の業務ごとの課題を解決できるようなワークを実施すること。

総務…窓口業務の他に内部の調整等により感じるストレスもある

徴収…滞納者から不平不満を受けることによりストレスを感じる

課税…納税者等からの理不尽な要求によりストレスを感じる

○以下のスキルを得られる内容を盛り込むこと。

- 1 ストレス管理： 日々の業務で感じるストレスを軽減し、心身の健康を保つため、ストレスの原因・影響を分析し、呼吸法などの効果的に対処する方法を学ぶ。
- 2 感情調整： 困難な状況でも冷静に対応できるようにするため、トリガーなど自分の感情を認識し、その反応を管理して適切にコントロールする技術を習得する。
- 3 困難から立ち直る力、ポジティブ思考： 困難な状況でも前向きな姿勢を保ち、モチベーションを維持するため、感謝の練習やポジティブな自己対話の技法などネガティブ思考をポジティブ転換する手法を学ぶ。
- 4 問題解決能力： 問題を迅速かつ効率的に解決できるよう、困難な状況に直面した際に、効果的、創造的な解決策を見つけるためのアプローチ、ステップを学ぶ。
- 5 自己効力感の向上： 業務に対する自信を高め、パフォーマンスを向上させるため、自分の能力を信じ、自信を持って行動するための目標設定、成功体験の振り返りなどのメンタルテクニックを習得する。
- 6 柔軟性と適応力： 予期せぬ事態にも迅速に対応できるようにするため、変化に対して柔軟に対応し、新しい状況に適応する戦略、能力を養う。
- 7 コミュニケーションスキル： 職場での協力体制を向上させるため、アクティブリスニング、フィードバックなどの効果的なコミュニケーション方法を学ぶ。

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

