

令和6年度
京都市上下水道局職員研修
仕様書

令和6年2月

京都市上下水道局総務部企業力向上推進室

1 OJT講座 仕様書

(1) 目的

OJTの重要性を認識し、より一層の推進を図るため、必要な知識や心構えを習得する。また、所属長と連携して行う、職員育成計画の作成及び育成記録^{*}の実施をより効果的なものとする。

※ 別添「職員育成計画及び育成記録の作成について」を参照

(2) 受講対象者

- ア 新任係長級職員
- イ 新規採用職員の直属の係長（又は課長）
- ウ 育成計画及び育成記録対象職員の直属の上司

(3) 受講予定人数

30～40名程度

(4) 実施時期

令和6年5月～6月

(5) 時間

210分（1回実施）

※ 講師の判断により適宜休憩をとる。（午後1時30分から午後5時までの予定）

(6) 内容

- ・ 当局作成「OJTの手引」（別添資料参照）の内容を踏まえた講義及びグループによる演習
- ・ 受講者が主体的に取り組む実践的なワークを中心とする。
- ・ ウに重点を置いた内容とする。
 - ア OJT担当者の立場と役割
 - イ 部下の「行動」を引き出す指導方法
 - ウ 職員育成計画の立案・有効な活用方法

(7) 上限金額

150,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(9) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

2 メンター研修 仕様書

(1) 目的

新規採用職員（メンティー）のコーチ役に選任された先輩職員（メンター）が、メンターの役割を認識し、自身及びメンティーのモチベーションを効率的に向上する方法、メンティーが円滑な業務遂行をできるようになるための心構えと指導方法を習得する。

(2) 受講対象者

- ア 新規採用職員のコーチ役職員
- イ 受講を希望する職員

(3) 受講予定人数

30名程度

(4) 実施時期

令和6年5月～6月

(5) 時間

180分（1回実施）

※ 講師の判断により適宜休憩をとる。（午後2時から午後5時までの予定）

(6) 内容

- ・ 当局作成「メンターの心構え」（別添資料参照）の内容を踏まえた講義及びグループによる演習
- ・ 受講者が主体的に取り組む実践的なワークを中心とする。
- ・ メンターとなる職員の不安を軽減する。
 - ア メンターとは何か？
 - イ メンターに求められる役割・メンターの負担について
 - ウ メンターとしての心構えと指導方法
 - エ 講義及びグループ討議・発表

(7) 上限金額

150,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(9) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

3 コンプライアンス研修（DVD等の制作） 仕様書

(1) 目的

京都市上下水道局では、平成28年度以降、職員が逮捕される事案が3件発生し、市民の信頼を著しく損なう事態となった。これらの重大な不祥事の他にも、業務上の不適切な事務処理、交通事故、交通法規違反、職員の言動等に起因する苦情等が発生している。

このことを踏まえ、職員一人ひとりのコンプライアンス意識の醸成を図るため、コンプライアンスをテーマにした職場研修用のDVD等を制作し、当該DVD等を基に職場研修を実施する。

(2) 業務概要

コンプライアンスをテーマにした職場研修用DVD等の制作

(3) 業務内容

ア 内容

- ・「個人情報保護」をテーマとする。
- ・全編約30分で、テーマにおける基礎的知識の習得が図られる内容とする。
- ・演習問題やグループワークを取り入れる（司会用の解説版も用意する）。

イ 納品物

DVD 5枚 + PDFデータ

ウ 納入期限

令和6年6月30日

エ 構成等

構成	目安時間	内容
導入	5分程度	挨拶・講師の自己紹介
本編	20分程度	・個人情報とは（定義の説明） ※問題形式を含む ・個人情報保護法の内容（直近の法改正の概要を含む） ・個人情報漏洩に係る事例紹介（地方公共団体における事例） ※ 事例を踏まえたグループワークを実施するイメージ ・職場での個人情報漏洩リスク（身近で起こりうるリスクの紹介） ・個人情報漏洩を防ぐための取組（心構えや仕組み面） etc
まとめ	5分程度	まとめ

(4) その他

ア 上限額は400,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）とする。

イ 請求書等の提出は、納品日の翌月末までに提出することとする。

ウ 提出された研修用DVD等については、局内で利用及び活用することがある。

4 お客さま対応研修① 仕様書

(1) 目的

日常業務の中で、市民、お客さま、事業者と直接対応する所属の職員を対象に、的確で親切丁寧なお客さま対応を実践し、お客さまの満足度向上を目指す。

(2) 受講対象者

該当所属における主事級以下職員（80名程度）

(3) 受講予定人数

1回の受講者 約20名程度（合計4回開催）

(4) 実施時期

令和6年7月～11月（90分×4回）

(5) 時間

1回あたり90分（4回実施）

（参考）①9：30～11：00 ②14：00～15：30

※ 同日に①②を下記(6)に記載にしている1事業所につき2回、計4回実施する。

(6) 研修実施場所

事業所名	住所
ア 京都市上下水道局水道部水道管路管理センター 給水工事課（北部担当）	京都市右京区太秦安井一町田町 14
イ ” 給水工事課（南部担当）	京都市南区上鳥羽鉾立町 11-3

※ 開催場所は変更することがある。

(7) 内容

ア お客さま満足度（CS）の向上

イ クレーム対応の心構え、手順

ウ 電話、対面による対応（モデルケースを用いたロールプレイ含む）

(8) 上限金額

360,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(9) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(10) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

5 お客さま対応研修② 仕様書

(1) 目的

日常業務の中で、市民、お客さま、事業者と直接対応する職員を対象に、的確で親切丁寧なお客さま対応を実践し、お客さまの満足度向上を目指す。

(2) 受講対象者

受講を希望する職員（20～30名程度）

(3) 実施時期

令和6年6月～11月

(4) 時間

180分（1回実施）

※ 講師の判断により適宜休憩をとる。（午後2時から午後5時までの予定）

(5) 内容

ア お客さま満足度（CS）の向上

イ クレーム対応の心構え、手順

ウ 電話、対面による対応（モデルケースを用いたロールプレイ含む）

エ 悪質クレームへの対応（モデルケースを用いたロールプレイ含む）

- ・ 具体的な対応テクニック、常套句への対応フレーズ
- ・ クレームをこじらせた場合の対応方法

(6) 上限金額

150,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(7) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(8) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

6 聴く・受け止める・伝えるパワーアップ研修 仕様書

(1) 目 的

お客さま対応や、組織内における上司や関係部署への説明、部下の育成、会議や研修の進行など、様々な場面で求められる「聴く力・受け止める力・伝える力」の向上を図る。

(2) 受講対象者

- ア 係長級昇任2年目の職員
- イ 受講を希望する職員

(3) 受講予定人数

10～20名程度

(4) 実施時期

令和6年7月～10月

(5) 時 間

180分（1回実施）

※ 講師の判断により適宜休憩をとる。（午後2時から午後5時までの予定）

(6) 内 容

講義及びグループによる演習

- ア コミュニケーションの基本
- イ 「聴く力・受け止める力」のポイント
 - ・ 傾聴の基本・心構え
 - ・ 傾聴の具体的スキル
- ウ 「伝える力」のポイント
 - ・ 分かりやすい説明とは
 - ・ 相手に伝わる説明の技法
- エ 実際のシチュエーションでのポイント

(7) 上限金額

150,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(9) そ の 他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

7 パソコン時短術研修 仕様書

(1) 目的

「働き方改革」が求められる情勢の下、パソコン及び Office ソフトを活用し、短時間で仕事を終える操作手順や考え方を身に付ける。

(2) 受講対象者

- ア 採用2年目～5年目の事務職員
- イ 採用6年目の技術職員
- ウ 受講を希望する職員

(3) 受講予定人数

30～40名程度

(4) 実施時期

令和6年7月～令和7年1月

(5) 時間

180分（1回実施）

※ 講師の判断により適宜休憩をとる。（午後2時から午後5時までの予定）

(6) 内容

- ア PC設定の変更で処理速度を上げる
- イ 情報検索術（最短で欲しいものを探す）
- ウ ファイル・フォルダ管理術（パソコンの中の探し物を失くす）
- エ 資料作成術（マウスを使わず最速で仕上げる）
- オ メール・タスク管理術（漏らさず最速で仕事をまわす）
- カ PC運用（パソコンを老化させない）

(7) 上限金額

150,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場を Zoom で接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(9) その他

- ・ 研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。
- ・ 提出された研修テキスト等については、局内で利用及び活用することがある。

8 キャリアデザイン研修 仕様書

(1) 目的

採用されて2年目の職員を対象として、主体的に自身のキャリアを振り返り、将来のキャリアプランを描き、キャリア形成に必要な仕事の目標の立て方やモチベーションの上げ方、仕事の進め方を学ぶ。

(2) 受講対象者

採用2年目職員

(3) 受講予定人数

20～30名程度

(4) 実施時期

令和6年5月～10月

(5) 時間

390分

※ 午後0時から午後1時は昼休憩とし、その他講師の判断により適宜休憩をとる。(午前9時30分から午後5時までの予定)

(6) 内容

講義及びグループによる演習

ア 仕事の目的と職場の目標

イ 自己のキャリアの振り返り

ウ 将来のキャリアプランの形成 等

(7) 上限金額

200,000円(消費税及び地方消費税相当額10%を含む。)

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること(講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。)
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること(動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。)

(9) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

9 ワーク・ライフ・バランス研修① 仕様書

(1) 目的

ワーク・ライフ・バランスは、人によって異なり、人生の各段階（ライフステージ）によっても変化する。全ての職員がやりがいをもって働くとともに、仕事以外のプライベートな時間も充実する豊かなくらしを実現するため、今後のキャリアについて考える機会の創出やそれを実現するためのスキル・知識の習得を図る。

本件は、「出産・子育てとキャリア」をテーマとし、出産・育児を経てのキャリア形成や、仕事と育児の両立に関する不安解消、そのための考え方と具体的なノウハウの習得を目指し、受講者による意見交換を中心とした研修を実施する。

(2) 受講対象者

- ア 現在子育て中（未就学児を想定）の職員
- イ 将来、子育てを見据えている職員

(3) 受講予定人数

10～20名程度

(4) 実施時期

令和6年9月～11月

(5) 時間

120分（1回実施）

※ 講師の判断により適宜休憩をとる。

（午前9時30分から午前11時30分又は午後2時から午後4時までの予定）

(6) 内容

講義及びグループによる演習

- ア 出産・子育てと今後のキャリアについて
- イ 仕事と子育ての両立について
- ウ 仕事と子育ての両立に関する具体的なノウハウ（共働き家庭の場合など）

(7) 上限金額

150,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(9) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

10 ワーク・ライフ・バランス研修② 仕様書

(1) 目的

ワーク・ライフ・バランスは、人によって異なり、人生の各段階（ライフステージ）によっても変化する。全ての職員がやりがいをもって働くとともに、仕事以外のプライベートな時間も充実する豊かなくらしを実現するため、今後のキャリアについて考える機会の創出やそれを実現するためのスキル・知識の習得を図る。

本件は、誰もが避けることのできない「老い」をテーマに実施する。

(2) 受講対象者

受講を希望する職員

(3) 受講予定人数

30名程度

(4) 実施時期

令和6年9月～11月

(5) 時間

120分（1回実施）

※ 講師の判断により適宜休憩をとる。（午後2時から午後4時までの予定）

(6) 内容

講義及びグループによる演習

ア 介護からは逃れられない～ビジネスパーソンは介護で試される～

イ 数字で見る介護の現実（介護にかかる時間・お金・・・）

ウ 「老い」とキャリアデザイン 等

(7) 上限金額

150,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(9) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

1.1 「働き方改革」に向けた意識改革研修 仕様書

(1) 目的

厳しい経営環境においても、長期的な視点に立って上下水道事業を運営していくとともに、多様で柔軟な働き方や業務の効率化、風通しの良い職場づくりを推進するため、業務改善・業務効率化、風通しの良い職場づくりを推進するための意識改革研修を実施する。

(2) 受講対象者

受講を希望する職員

(3) 受講予定人数

30～60名程度

(4) 実施時期

令和6年6月～12月

(5) 時間

390分（1回実施）

※ 午後0時から午後1時は昼休憩とし、その他講師の判断により適宜休憩をとる。（午前9時30分から午後5時までの予定）

(6) 内容

「事務ミス防止」をテーマとし、講義、討議、個人やグループによる演習等を用い、「明日から使える具体的技法」を身に付ける。

(7) 上限金額

200,000円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む。）

(8) トラブル発生時等の対応

- ・ 原則は対面型研修として実施するが、トラブル状況等により、実施時期若しくは実施方法又はその両方を変更することがある。
- ・ 変更後の実施方法は、オンライン研修又は動画視聴研修とする。
- ・ オンライン研修は、当局が指示した場合は必ず見積金額と同額で実施すること（講師と研修会場をZoomで接続する形態とし、会場側の対応は当局の職員が行う。）。
- ・ 動画視聴研修は、「提案研修一覧」で「○」を選択した場合のみ対応すること（動画視聴研修の対応の可否については、見積金額と同額で実施可能な場合のみ「○」を選択すること。「×」を選択した場合でも審査結果に影響するものではない。）。

(9) その他

研修実施後の講師所感及び請求書等は、研修実施日の翌月末までに提出することとする。

職責表（職階に応じた基本的な役割について）

職 階	役 割	
局長級	経営全体の 最高責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・時代の流れを読み、全市的な視点から、将来を見据えた政策方針を策定し、実現する。 ・効率のかつ効果的に上下水道事業を経営する。 ・職員を統率し、組織を牽引する。
部長級	経営推進の 責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・時代の流れを読み、政策方針を踏まえて組織目標を設定し、達成する。 ・局長級を補佐し、上下水道事業の経営を推進するとともに、責任を持って部等を総合的に運営する。 ・部等の職員の士気を高めるとともに、上下水道局の中心となって、組織を支える。
課長級	課等の運営の 責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・上位目標を踏まえて組織目標を設定し、部下職員と共有のうえ、達成する。 ・部下職員が持てる力を十分に発揮できるよう、リーダーシップを発揮して適切な指導育成を行う。 ・研修や日常業務を通じて部下職員の意欲と能力を高める。 ・上司を補佐し、責任を持って課等を円滑かつ確実に運営する。 ・先頭に立って、活気とチームワークのある職場風土を構築する。
係長級	係等の業務の 統括者	<ul style="list-style-type: none"> ・組織目標の達成のため、業務の遂行計画を設定し、部下職員と共有するとともに、進捗管理を行う。 ・業務に係る課題を発見し、上司・部下への働きかけを行い、解決に向けて、積極的に取り組む。 ・部下職員の能力や適性を把握し、業務を通じて指導育成を行う。 ・上司を補佐し、責任を持って係等の業務を的確に統括する。 ・風通しの良い職場風土を構築する。
主事級	高度な知識等を 活用する業務の 担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・組織目標の達成に向けて業務を遂行する。 ・高度な知識・技術の習得や幅広い分野の情報収集を行う。 ・高度な知識や豊富な経験を活かして業務を遂行する。 ・「ホウ・レン・ソウ」を適切に行う。 ・周囲に働きかけて円滑な職場運営を図る。 ・上司を補佐し、主体的に職務に取り組む。
係員級	業務の担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・組織目標の達成に向けて業務を遂行する。 ・業務に必要な知識・技術の習得や情報収集を行う。 ・担当する業務を正確かつ迅速に遂行する。 ・「ホウ・レン・ソウ」を適切に行う。 ・円滑な職場運営に参画する。 ・上司からの指示を待つだけでなく、積極的に職務に取り組む。

当局の令和5年度における主な「働き方改革」に係る取組について

1 総勤務時間の縮減

- 時間外勤務の管理の徹底、年次有給休暇の確実な取得に向けた勧奨
- 定時退庁日・総合庁舎一斉退庁日の通年実施
- 夏期における『働き方改革』推進月間
- 若手職員を対象にしたメンタルケア研修の実施

2 意識啓発

- 管理職員の人事評価の業績目標における働き方改革の取組の設定
- 職場ミーティングや人事評価面談などの活用
- 職階に応じた局研修の実施
 - ・ 「働き方改革」に向けた意識改革研修
 - ・ ワーク・ライフ・バランス研修

3 業務改善

- デジタル技術の活用
 - ・ リモート勤務制度・モバイルワーク制度の運用
 - ・ ペーパーレス会議システム・認証印刷の活用
 - ・ R P Aの活用
 - ・ A Iを活用した会議録作成システムの導入
 - ・ ノーコードツールを利用した業務改善アプリ開発
- ペーパーレスの推進

4 特定事業主行動計画「仕事とくらしきらめきスマイルプラン」の運用

- 当局HPにてご確認ください。
「京都市上下水道局特定事業主行動計画「仕事とくらし きらめき スマイル プラン」及び女性の活躍状況等の公表について」
<https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/page/0000300655.html>

当局HPトップページ > 上下水道局の紹介 > お知らせ > 京都市上下水道局特定事業主行動計画「仕事とくらし きらめき スマイルプラン」及び女性の活躍状況等の公表について