



資料 2

その他報告事項について

令和 7 年 2 月 6 日開催

第12回 神奈川県営水道事業審議会資料

1. 「県営水道出先組織再編計画」について
2. 人材確保の取組について
3. カスタマーハラスメント対策について

資料 2 別添をご覧ください。

1. 「県営水道出先組織再編計画」について
- 2. 人材確保の取組について**
3. カスタマーハラスメント対策について

(1) 現状及び課題

- ・試験制度の見直しや受験者増のための広報に取り組んできたが、**技術職（土木、電気）**について、**必要人数の確保が困難な状況が続いている。**
- ・本格的な人口減少社会が到来し、人材獲得競争が激化する中、**人材確保がより困難になることが予想**され、さらなる取組が必要

(2) これまでの主な取組

ア 試験制度（技術系職種）の見直し

【参考】**見直し前**の試験制度

試験種類		実施 時期	試験種目	
			1 次	2 次
Ⅰ 種 (大卒)	(通常)	6 月	教養試験 専門試験	論文、グループワーク 個別面接（2 回）
	秋季	10 月		
Ⅲ 種（高卒）		9 月	教養試験 専門試験	作文 個別面接
経験者		6 月	経験小論文	職務面接 個別面接

2.人材確保の取組について

5

(2) これまでの主な取組（続き）

ア 試験制度（技術系職種）の見直し（続き）

<人事委員会>

- ・教養試験の廃止（大卒：R 2、高卒：R 3）
- ・早期試験の実施（R 4） ※ 大卒程度のみ
- ・大学3年生から受験可能（R 6） ※ 秋季試験のみ

（令和7年度よりⅠ種、Ⅲ種の論（作）文試験を廃止予定）

<人事課、企業庁>

- ・経験者選考の回数増（R 6）

【参考】見直し後の試験制度

※ 論（作）文試験の廃止を反映

試験種類		実施 時期	試験種目	
			1 次	2 次
Ⅰ 種 (大卒)	早期	4 月	専門試験	グループワーク 個別面接（2 回）
	(通常)	6 月		
	秋季	10 月		
Ⅲ 種（高卒）		9 月	専門試験、個別面接	
経験者	1 回目	6 月	経験小論文	職務面接 個別面接
	2 回目	10 月		

(2) これまでの主な取組(続き)

イ 広報、業務内容の紹介(関係部署とも連携)

- ・仕事の紹介動画作成
- ・県庁体験プログラム(インターン)の実施
(R6年度(夏)実績:大学生向け 9所属 22名/高校生向け 3所属 4名)
- ・現場見学会の実施
- ・県立高校への働きかけ(校長会への出席、出前授業の実施等)

(3) 検討課題

- ・企業庁の業務に関心を持ってもらい、**神奈川県で働きたい**と思ってもらうことが重要
⇒ **受験者の増加、採用辞退の防止につなげる。**
- ・そのためには、企業庁の業務の魅力を発信していく必要があるが、**効果的な手法の検討が必要**

(試験制度については、人事委員会等と適宜意見交換を行っていく。)

2.人材確保の取組について

7

【参考】他団体の試験制度の見直し事例

1 大学推薦制度の導入

＜小田原市＞

令和7年度より「大学等推薦特別選考」を新たに実施

- ・大学等より推薦のあった者を対象に試験を実施
- ・試験内容は、書類選考、適性検査及び面接（筆記試験なし）
- ・推薦は、各大学等から1名まで

2 専門試験の廃止

＜新潟県＞ ※ 先行実施枠（4月）で実施

- ・1次試験で教養試験及び専門試験を実施せず、「SPI検査」を実施
- ・1次試験当日に「専門性確認シート」^{（注）}を提出。2次試験で同シートに基づくプレゼンテーション＋その内容を踏まえた面接を実施

（注）専門性を活かして県で取り組みたい内容を記入

3 水道技術に特化した試験区分の導入

＜横浜市＞ ※ 高卒程度の試験として実施

「土木」「電気」等の試験区分とは別に「水道技術」の区分を設定

1. 「県営水道出先組織再編計画」について
2. 人材確保の取組について
- 3. カスタマーハラスメント対策について**

調査の趣旨、概要

カスハラ行為から職場環境を守る対策を講じるにあたり、県庁内の実態把握を行うもの。

- ・ 調査対象：県庁全所属（425所属）
- ・ 調査期間：令和6年7月12日～8月5日

調査結果の抜粋

全体の約4割（182所属）がカスハラを受けており、うち20所属が1年間で100回以上のカスハラを受けていた。

<カスハラとして特に多かったもの>

- ・ 威圧的な言動：156所属
- ・ 長時間にわたる電話・窓口等での要求：147所属
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）：140所属

➡ カスハラ行為への対応のルール化を求める意見が多く、
県では令和7年3月にカスハラ対策方針の公表を予定。

県議会からの課題提起

- ・ 県営水道お客さまコールセンターなど委託事業においても取組を強化し、3月に策定される県全体のカスハラ対策方針を踏まえ、委託事業者との連携を進めるよう求める。

委託事業者におけるカスハラ対策

- | | |
|---|--|
| ① | オペレータの取りまとめ役であるスーパーバイザーがオペレータと定期面談を実施し、 <u>オペレータの不安を払拭できるようにサポート。</u> |
| ② | オペレータの声を日誌やアンケートにより日常的に集められる仕組みを敷くことで、 <u>オペレータの不満点を把握し、環境改善に活用。</u> |
| ③ | オペレータ業務に必要なスキル習得の一助として、 <u>ストレス発生の仕組みを理解し、クレーム等にうまく対処するノウハウを学ぶことを目的とした研修を実施。</u> |
| ④ | オペレータの通話時間が10分程度を超えるものについてはモニタリングを行い、 <u>対応に苦慮している場合、後方支援として即座にアドバイス。</u> |

委託事業者との連携

コールセンターで対応に苦慮している案件は企業庁へ連携。
毎日5件前後あり、特にコールセンターで対応が困難なものは、
企業庁に引き上げて対応を実施している。（月1～5件程度）

- **オペレータが苦慮しないように対策を講じることが重要**
- ・引き続き、対応に苦慮している実態の詳細な把握に努める
 - ・トークスクリプト（話す内容や流れの台本）を充実させていく
 - ・県のカスハラ対策方針を共有する。

県職員を対象とした研修

R 6	管理監督者や職場の安全衛生担当者等を対象として、 顧客対応の専門家による研修を実施
R 7	東京弁護士会のカスハラ・不当要求対応の専門家を迎え、 講師と職員による寸劇・ロールプレイ形式の実践的な研修を実施 (多くの職員が受講できるように、水道営業所など出先機関にもオンラインで配信)