

仕 様 書

1 事業名称

令和7年度 大阪市東成区役所における接客力向上に向けた研修等業務委託

2 目的

区民や来庁者と直に接する機会の多い区役所において、来庁者の中には、職員に対して不当な要求や攻撃的な態度をとる、いわゆる「カスタマーハラスメント」を行う者もいる。様々な方が来庁される区役所において、職員は冷静で適切な対応が求められる。

そこで、外部講師を招いて「職員接客研修」を実施し、実践的な研修を実施するほか、区役所来庁者サービスの格付け結果や実際の窓口での対応の様子をもとに接客についてモニタリング等を行うことにより、職員の接客のさらなる向上を図る。

3 業務内容

受注者は本事業の実施にあたって、令和6年度の「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果について」で公表された内容及び来庁者からのご意見等を踏まえ、東成区役所総務課（以下「発注者」という。）と適宜協議、調整の上、次の業務を行うこととする。

（1）座学・実地研修

座学研修にあたっては、講義・グループ討議・演習・発表などの手法を取り入れること。

なお、研修会場については、東成区役所内会議室等にて実施する。

実地研修にあたっては、業務スペース内外から窓口に来られた方への職員対応を観察し、良し悪しについて、今後の接客への助言を資料にまとめ報告する。接客担当者より当該管理監督者あて資料を配付する。

その他、研修カリキュラム（別表2）の方法によること。

※別紙実施期間及び時間の割振りはあくまで予定であり、実施にあたっては発注者と十分調整のうえ実施すること。

（2）研修用テキストの作成（オンライン型学習）

係長・係員向け接客研修用のテキストデータ（パワーポイント）全8ページ程度で作成し提出すること。

市民に寄り添う職員の観点から、基本的な日常の取り組み方を職員が学べるような内容にすること。

（3）来庁者等へのサービス内容のモニタリング（覆面調査）

各課各担当（別表1を参考）に、業務スペースの外から窓口に来られた方への対応の観察や対応の実施、電話対応の観察を覆面調査で行い、課題・改善点を把握のうえ報告書等により報告すること（窓口業務委託による民間事業者も含む）。

ア）発注者と十分協議の上、調査項目や質問項目を定め、調査報告書を作成すること。

イ）電話対応の観察

別表1にある番号1～14の各担当に2回以上架電し、1担当あたり5分程度対応の観察をする。ただし、4 保健福祉課 生活支援担当は除く。

ウ）窓口に来られた方への対応の観察

別表1にある番号1～14の各担当、番号15の窓口案内員及び番号16のフロアマネージャーに2回以上訪問し、1担当あたり5分程度対応の観察をする。ただし、4 保健福祉課 生活支援担当は除く。

※イ・ウともに、令和6年度の「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果について」で設定している調査内容に相当する約20項目の調査項目ごとに採点とその採点に対する説明コメント、総論的な調査員の所見を記載すること。また、当該評価項目の内容を十分に理解し、適切な評価を行い、評価ポイント等についての論拠を説明するこ

とができる者を調査員とすること。

※イ・ウともに、同一の階数のグループに対する対応の観察を同一の日に行う場合は、異なる調査員が行うこと。階数については、別表1を参照すること。

※電話・訪問の問合せ内容について、各グループの実状に合わせた内容にするため、発注者と十分協議すること。

エ) モニタリング調査と推測されることのないよう工夫して調査すること。

オ) モニタリングの実施後の報告書等の提出について

上記(3)のイ・ウの調査結果を取りまとめの上、報告書をグループごとに作成し、発注者へ当該モニタリング終了後速やかに提出すること。

なお、報告書等には、次の点を記載し、電子媒体(WordもしくはExcel形式)で発注者へ提出すること。

- ・調査日時、調査項目、評価ポイント、評価理由、改善ポイント、対応した職員の氏名及び対応内容
- ・今後の市民対応の改善すべき点とさらなる接遇技術の向上のための提案等
- ・クレームなど対応困難事例に対する基本的手順やより早く解決するためのテクニックの提案等

(4) その他の付随する業務(助言・指導・データ作成 等)

その他、本調査業務全般にわたり、必要に応じて、助言・指導・データ作成等を行う。

ア) 実際の業務の中で研修効果を保つため、管理監督者向けまとめ資料を提出後、約2週間、管理監督者からの質疑にメール等で対応すること

イ) 全職員に共通の知識を伝達するため、最後に「座学研修の要点、実地指導・モニタリング実施後のポイント」をパワーポイント等の資料としてまとめて提出すること。

尚、その資料作成を行う者は、全ての業務にかかわっている講師とする。

4 カリキュラム

別表2のとおり

5 委託契約期間

契約締結日から令和7年10月31日(金)まで

6 講師派遣等に関する事項

- (1) 初任者向け接遇研修を担当する講師については、接遇・クレーム対応を専門分野とし、同一講師が行なう。その講師は、自治体において5年以上の研修実績を有し、過去3年間で20件以上の出講・指導実績を有する者とする。
- (2) 実地指導研修を担当する講師については、接遇・クレーム対応を専門分野とし、自治体において過去3年間で10件以上の指導実績を有する者とする。
- (3) モニタリング(覆面調査)を担当する講師は、接遇ならびに窓口調査、電話調査に関する知識が豊富であり、自治体において過去3年間で10件以上の指導実績を有する者とする。
- (4) 上記(1)～(3)に関しては、実績を示す契約書の写し、若しくはその実績を証明する書類を添付すること。
- (5) 予定講師の急病等、やむを得ない事情があると認められる場合については、発注者の承諾を得たうえで、同等以上の技能及び実績を有する講師を手配すること。
- (6) 使用するテキスト及び資料等については、その内容について発注者の事前承認を得ること。

7 事業実施及び報告について

- (1) 受注者が業務を遂行するにあたり必要となる費用は、契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用は負担しない。
- (2) 事業の進捗状況については、発注者の要請に基づき、随時報告すること。

- (3) 個人情報の保管については、大阪市個人情報保護条例に基づき、厳重に行うこと。
- (4) 窓口での実地指導にあたっては、来庁者のプライバシーに配慮した指導方法を取ること。
- (5) 事業完了後に事業完了報告書を速やかに提出すること。
- (6) 事業完了報告書等には、業務内容を明記すること。
- (7) 契約金額については、事業完了報告書を発注者へ提出後、一括して支払うものとする。
- (8) 本仕様書に記載している研修等については、新型コロナウイルスへの感染予防策を講じることとし、新型コロナウイルスの感染状況によっては発注者と事前に協議のうえ集合型研修以外の方法により研修を実施することがあることに留意すること。感染予防策については、発注者と十分に協議すること。

8 再委託に関する項目について

- (1) 本委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等について、受注者はこれを再委託することはできない。
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、(1) 及び (2) に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。
- (4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。
なお、再委託の相手方は、大阪市競争入札指名停止措置要綱に基づく指名停止及び大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けていないこと。さらに、同要綱別表に掲げるいずれの措置要件にも該当しないこと。
また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を本委託業務契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

9 秘密の保持

- (1) 受注者は、業務上知り得た個人情報を含め大阪市東成区役所に係る諸情報については厳密に取扱うこととし、当該業務に係ること以外に使用しないこと。また、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 委託期間が終了次第、すべての個人情報等において破棄するとともに、情報の取扱いについては厳重な注意を払うこと。

10 障がいのある人への合理的配慮の提供

受注者は、本業務が本市の事務又は事業を実施する事業者であることから、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）」に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障がいのある人が障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供に努めなければならない。

11 その他

- (1) 研修に必要な機材等について、下記以外の機材が必要な場合は、受注者で用意すること。
※ 用意できる機材：プロジェクター、スクリーン、ホワイトボード、マイク、机、椅子
- (2) 受注者の交通費、宿泊代、食事代、資料代等をはじめとするすべての経費は受注者の負担とする。
- (3) 研修日程の調整は適宜行うが、仕様書等で指定している期間内で複数の候補日を提示できるようにすること。

- (4) 地震などの災害や事件などの危機事象発生時においては、受講者の安全確保を第一に所属担当者の指示に従い対応すること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、その都度、発注者と受注者において適宜協議、調整を行い決定する。

12 仕様書に関する問い合わせ先

大阪市東成区役所総務課（総合企画）

所在地：〒537-8501 大阪市東成区大今里西 2 丁目 8 番 4 号 東成区役所 3 階

電話：06-6977-9683 FAX：06-6972-2732

別表 1

窓口・電話訪問

番号	階数	課	担当	窓口番号	窓口	電話
1	4階	市民協働課	教育・人権・地域支援・防災・防犯・地域安全	4 1 番	○	○
2	3階	総務課	総務	3 2 番	○	○
3			総合企画	3 1 番		
4		保健福祉課	生活支援	3 4 番	不要	不要
5	2階		介護・高齢	2 5 番	○	○
6			障がい福祉	2 4 番	○	○
7			こども福祉	2 3 番	○	○
8			保健衛生・生活環境	2 2 番	○	○
9	1階	窓口サービス課	住民情報	1 6 番	○	○
10				1 5 番	○	○
11				1 4 番	○	○
12			保険年金（保険）	1 3 番	○	○
13			保険年金（管理）	1 2 番	○	○
14		－	窓口案内員	※1	○	不要
15		－	フロアマネージャー	※2	○	不要

※1 窓口案内員は、1 階窓口案内スペースに在席している。（勤務時間：9:00～17:30）

※2 フロアマネージャーは、1 階窓口サービス課内待合フロア付近にて各種申請書類の記載補助等を行っている。（勤務時間：9:00～17:30）

別表 2

研修カリキュラム（予定）

研修項目	実施内容				
	対象者	実施時期	研修時間	回数	合計時間
① 対面型研修	初任者向け接遇研修 （対象 20 名程度）	7 月下旬	1 時間	3 回	3 時間
	東成区役所での勤務が初めての職員に対し、基本の接遇の知識と技能を学べる研修内容として実施。 電話における転送方法や再架電に関する対応を学習する研修を実施。 また、服装や身だしなみ等に関する基準について具体例や根拠を学べる研修を実施。				
② e ラーニング等による研修 （係長級以下全職員）	研修用の資料（パワーポイント）を使用し、本市研修システム「e ラーニングシステム」等で各職員が自分のペースで学習する。 （受注者は資料作成のみ行う。仕事の隙間にマガジンとして読める程度の量とし、月一ペースで実施する。） ・インバウンドに適したやさしい日本語を学べる市民対応研修 ・ユニバーサルサービス（要配慮者対応）～多様なホスピタリティスキル～ ・新生活に適した接遇とは ～マスク越しに伝えるホスピタリティ～ ・カスタマーハラスメント対策 ～困難なクレームへの切り返し方～				
③ 実地による接遇指導研修	窓口・電話対応者	8 月～ 9 月上旬	5 時間	5 回	25 時間
	東成区役所の全職員を対象に、各職場での窓口・電話対応を観察し、実地指導を行うことにより効果的な接遇力の向上を図ることを目的とする。 最終の 5 回目の実地研修は、気になった課題・対応策等の改善ができているか、ピンポイントで実地調査を行い、接遇力の強化を図る。				
④ 管理監督者向け報告書の作成	実地研修での結果報告。課題・対応策等の提案を行い、各課での個別対応を依頼。接遇向上に向けた取り組み。				
⑤ 覆面調査 （研修結果の把握）	業務の性質に応じた訪問調査や電話調査を実施。 実施結果を課題・対応策等を把握し報告書で提出。	9 月下旬	3 時間	1 回	3 時間
⑥ 管理監督者向け一問一答	上記（実施結果を課題・対応策等を把握し報告書で提出）を踏まえ、管理監督者からの質疑に対して回答等のフィードバックを行う	10 月中旬	—	—	—

※窓口業務や電話対応を行う職員は全員対象とする。（再任用職員・任期付き職員・会計年度任用職員を含み、臨時職員（アルバイト）は除く）