

見 積 書 提出期限		令和 8 年 8 月 25 日		午後 3 時		0 8 1 0 5 0		様式 2 (表)		収入印紙 契約の相手方 となった者は 貼付を要する	
事業請負見積書											
大阪市 契約担当者 大阪市東住吉区長				様				令和 年 月 日			
				住所又は事業所所在地 商 号 又 は 名 称 氏名又は代表者氏名				印			
下記について見積条項に従い、次の金額で見積ります。 なお、関係法令・貴市関係規定および裏面記載の契約条項に従い契約を履行します。											
見積金額				百万				千		円	
契約金額				百万				千		円	
☐ 課税事業者 うち取引にかかる消費税及び地方消費税の額 円											
☐ 免税事業者											
契約金額は、見積金額に当該金額の 100 分の 10 を上積みした額（当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた額）です。 なお、契約相手方となった場合には、商号、所在地及び契約金額等を公表することがあります。											
記											
事業名称		令和 8 年度職員のスキル向上に向けた人材育成研修及び接遇調査業務委託									
履行期限		令和 8 年 12 月 31 日				履行場所		本市指定場所			
履行方法		別紙仕様書のとおり				その他					
明細書	名称		形状・寸法・摘要						数量		
	別紙のとおり										
(見積条項) 裏面のとおり											
本書のとおり契約を締結する。 1 契約方法 随意契約 地方自治法施行令 第 167 条の 2 第 1 項第 号 2 契約保証金 ☐ 契約金額の 5 / 100 以上 (金 円) ☐ 履行保証保険 ☐ 免除						支出科目	年度		会計		
							款				
							項				
							目				
用途											
摘要											
決裁						起案 令和 . .					
						決裁 令和 . .					
						第 号					

見積条項

- 1 見積書は、その提出した見積書の書換、引換または撤回をすることができない。
- 2 価格決定に当たっては、見積書に記載された金額の 100 分の 10 に相当する額を加算した金額（加算した金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた額）をもって決定価格とするので、消費税及び地方消費税にかかる課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の 110 分の 100 に相当する金額を見積書に記載すること。
- 3 大阪市契約規則第 28 条第 1 項各号の 1 に該当する見積は無効とする。
- 4 合計金額に 1 円未満の端数があるときは、これを切り捨てること。
- 5 個人は本人、法人は代表者又はそれぞれの委任状を提出し、確認を受けた代理人が記名押印すること。

契約条項

（検査の時期）

- 1 大阪市（以下「発注者」という。）は、請負人（以下「受注者」という。）から給付の完了の通知を受けた日から工事については 14 日、その他の給付については 10 日以内に検査を行う。

（契約代金の支払い時期）

- 2 発注者は、受注者から適法な支払い請求を受けた日から工事については 40 日、その他の給付については 30 日以内に契約代金を支払う。

（受注者の履行遅延の場合における損害金）

- 3 受注者の責めに帰する理由により契約の履行を遅延した場合は、受注者は、大阪市契約規則（昭和 39 年大阪市規則第 18 号）第 56 条の規定による延滞違約金を発注者に支払う。

（発注者の契約代金支払いの遅延の場合における損害金）

- 4 発注者の責めに帰する理由により契約代金の支払いを遅延した場合は、発注者は、遅延日数に応じ、契約日における政府契約の支払遅延防止等に関する法律第 8 条第 1 項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額の遅延利息を受注者に支払う。

（契約保証金の帰属等）

- 5 受注者の責めに帰する理由による履行遅延その他契約の不履行の場合においては、契約保証金を次のとおり処分する。

（1）大阪市契約規則第 38 条の規定による。

（2）大阪市契約規則第 61 条の規定により契約を解除したときは、契約保証金は、発注者に帰属する。

（契約に関する紛争の解決方法）

- 6 本契約に関し紛争が生じた場合は、大阪市契約規則及び大阪市会計規則によることとし、万一、解決に至らないときは、発注者と受注者とが協議のうえ定める第三者に仲裁を依頼する。

なお、この仲裁のために要した費用は、発注者と受注者とが平等に負担する。

暴力団等の排除に関する特記事項

- 1 暴力団等の排除について

- （1）発注者は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 8 条第 1 項第 6 号に基づき、受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）が条例第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められた場合には、この契約を解除する。

- （2）発注者は、条例第 8 条第 1 項第 7 号に基づき、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められた場合には、受注者に対して、当該下請負人等との契約の解除を求め、受注者が当該下請負人等との契約の解除の求めを拒否した場合には、この契約を解除する。

- （3）受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。

- （4）受注者は、下請負人等に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。

また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。

- （5）第 1 号及び第 2 号の規定により契約が解除された場合においては、受注者は、契約金額の 100 分の 20 に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

- （6）受注者及び下請負人等は、この契約の履行に当たり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。

また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。

- （7）受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。

- （8）受注者は第 6 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。

- （9）発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

- 2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。

ただし、発注者が必要でない判断した場合はこの限りでない。

仕様書

1 業務名称

令和8年度職員のスキル向上に向けた人材育成研修及び接遇調査業務委託

2 業務目的

区役所窓口における行政サービスの向上をめざし、区役所職員の接遇・応対力を向上させることにより、来庁者にとって快適かつ安全・安心に利用できる区役所づくりに資することを目的とする。

3 業務内容

① 人材育成研修

本委託業務を受注する者（以下、「受注者」という。）は上記2の業務目的をふまえた次のとおり人材育成研修を実施する。

なお、実施にあたっては、研修内容及び資料の作成について、事前に大阪市東住吉区役所総務課（以下、「発注者」という。）と協議・調整も行い、発注者の了承を得たうえで決定すること。

（1）研修時間数・内容

ア 研修時間数

1時間半×10回の計15時間とする。

イ 研修内容

窓口・電話対応における苦情・クレーム対応を体系的に習得できる研修を実施すること。

大阪市におけるカスタマーハラスメントの定義（要求の妥当性および言動の相当性の観点を含む）を示し、当該定義に照らした適切な対応方針（事実確認、警告の方法、対応継続／打切り判断、対応記録、通報を含む）を説明すること。

研修は、現場で想定される事例（長時間拘束、暴言・威圧、上長要求等）を用いて実施すること。

各事例について、受講者がそのまま使用できる具体的な言い回し（事実確認、終話・終了、上司引継ぎ等）を提示すること。

〔参考〕大阪市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

<https://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000661723.html>

〔参考〕大阪市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針の用語解説等について

<https://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000661782.html>

（2）研修実施予定時期

契約締結日から令和8年10月30日（金）までの間とし、発注者と調整のうえ決定すること。

（3）研修日時

平日（区役所開庁日）のうち午前10時から午後5時15分の間とし、発注者と調整のうえ決定すること。

(4) 研修形式

講義型を基本とすること。

また、グループワークを取り入れるなど、より研修効果を高める方策について可能な限り検討したうえで、事前に発注者と研修内容について調整すること。

(5) 研修資料

わかりやすい資料を作成し事前にデータを提供すること。

研修で使用する受講者人数分（300部程度）のテキストを研修実施までに提出すること。

自主学習にも使用できる、研修内容のポイントをまとめた手引き（A4、5枚程度）と欠席者用の研修資料等として利用するための、手引きを解説する資料を作成し、データを提供すること。

② 接遇調査の実施

受注者は、東住吉区役所の庁舎内に勤務する職員等及び来庁者への対応を行う窓口（以下「窓口」という。）を対象として、次のとおり調査を実施し、調査結果報告書（以下、「報告書」という。）を発注者へ提出するものとする。

なお、調査の実施に当たっては、事前に下記の項目について発注者と協議・調整を行い、発注者の了承を得ること。

- ・各調査の実施日時
- ・調査（評価）項目及びチェックシートの様式

(1) 窓口の接遇等に関する実地指導研修

ア 調査内容

各窓口におけるソフト面、ハード面について実地調査を行う。

調査対象箇所、または調査対象職員ごとに、調査結果及び課題・改善点等のアドバイスをチェックシートに記入する。

ハード面：区役所庁舎内の案内や表示物等

ソフト面：窓口や電話の対応の様子について

イ 調査対象窓口

発注者が指示する窓口（8か所）とし、ソフト面の調査は各窓口で最低3人、全体で50人を目安に実施すること。（合計で15～18時間程度）

ウ 実施時期

事前に発注者と調整を行い、実施すること。

エ チェックシートの提出

アドバイスを記載したチェックシートについては、調査実施の翌日までに発注者に提出すること。

(2) 窓口の接遇等に関する覆面調査

ア 調査内容

実地指導研修の実施後に、受注者による市民目線での覆面調査（電話・訪問）を実施し、接遇に係る課題・改善点等を把握する。

なお、区役所来庁者サービスの調査・評価方法については「令和7年度来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果について」（大阪市民政局実施）において公表された内容に準じて実施すること。

〔参考〕令和7年度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

<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000672970.html>

イ 調査対象窓口

発注者が指示する窓口（８か所）とし、１窓口あたり電話調査２回・訪問調査２回の計４回程度の実施を基本として、それぞれの窓口の状況に応じて調整すること。（合計で６時間程度）

ウ 実施時期

事前に発注者と調整を行い、実地指導研修の実施後４週間以内を目安に実施すること。

エ チェックシートの提出

調査結果を記載したチェックシートについては、調査実施後すみやかに発注者に提出すること。

（３）報告書

上記②（１）及び②（２）の調査実施後、すみやかに課題・改善点等をまとめた報告書等を次の区分により作成し、発注者へ提出すること。

- ・窓口の接遇等に関する実地指導報告書
- ・窓口の接遇等に関する覆面調査報告書

（報告書は対応した職員名の表示があるものとないものをそれぞれ提出すること）

なお、報告書は以下の項目を記載すること。

- ・現状把握（各窓口担当課の調査結果のまとめと調査結果の総評）
- ・抽出された具体的な課題
- ・改善案・指導案の提案（根拠、期待効果などを明文化）

報告書は電子媒体（Word・Excelのいずれかのファイル形式のもの）により提出することとし、その方法については発注者と協議のうえ定めること。

（４）その他の各調査に付随する業務（助言・指導・データ作成等）

その他、上記業務全般にわたり、受注者は発注者からの要請に応じて助言、指導及びデータを作成し提出すること。

③ その他

上記①の人材育成研修及び②の接遇調査の実施にあたっては、地方公共団体において過去５年間に同等の調査経験を複数回有する専門性の高い人物（以下「派遣者」という。）が行うものとし、主幹となる者を定め、調査・分析・課題抽出・報告書作成を一貫して行うこと。

４ 委託期間について

契約締結日から令和８年１２月３１日まで

５ 業務実施について

（１）受注者が業務を遂行するにあたり必要となる費用は、全て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を負担しない。

（２）発注者の要請に基づき、随時、業務の進捗状況を報告すること。

- (3) 調査の実施にあたっては、区役所業務への支障や、来庁者に疑念若しくは不快の念が生じないように配慮した調査方法とすること。また、執務室内に立ち入る際は、都度必ず発注者の許可を得ることとし、発注者において用意する調査員証を常に着用すること。

6 資料の事後使用

本委託業務のために受注者が作成した研修用テキストを含む成果物については、発注者が受領後に東住吉区役所内において自由に使用（内部研修用資料として複製・改変する等）できるものとする。

7 その他

- (1) 講師、運営者の交通費、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。
- (2) 上記③に記載の派遣者については、契約後、専門性を証明する書類等の写しの提出を依頼する場合がある。
- (3) 公募型見積合わせ参加者は、事業請負見積書の提出に合わせて、本仕様書に記載されている内容と類似の調査を行った実績及び派遣者の経歴証明資料（派遣者の氏名が明示された契約書の写し等）を発注者へ提出すること。
- (4) 受注者決定後に研修日程の調整を行うが、発注者が仕様書等で指定している期間内で多数の候補日を提示できるようにすること。
- (5) 本仕様書を十分検討するとともに、疑義のある場合は発注者へ質問し、その内容を熟知したうえで見積書を作成し提出すること。
なお、契約締結後における仕様書の疑義は、発注者の解釈によるものとする。
- (6) 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、調整し決定する。

8 担当者

大阪市東住吉区役所総務課

担当：岡・岡部

大阪市東住吉区東田辺 1-13-4

電話番号：06-4399-9917

暴力団等の排除に関する特記仕様書

1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
- (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。

また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
- (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。

また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
- (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
- (6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

特記仕様書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の東住吉区役所総務課（連絡先：０６－４３９９－９６２５）に報告しなければならない。

公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

（条例の遵守）

第1条 受注者および受注者の役職員は、本契約に係る業務（以下「当該業務」という。）の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成18年大阪市条例第16号）以下「条例」という。）第5条に規定する責務を果たさなければならない。

（公益通報等の報告）

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（東住吉区役所総務課）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者（東住吉区役所総務課）へ報告しなければならない。

（調査の協力）

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

（公益通報に係る情報の取扱い）

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（発注者の解除権）

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。

再委託に関する特記事項

- 1 本委託業務における「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
 - (1) 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
 - (2) 職員のスキル向上に向けた人材育成研修及び接遇調査
- 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、第1項及び第2項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 受注者は、第3項の規定により再委託した業務の一部を再委託先事業者又は再委託先事業者からさらに委託を受ける者等（以下「再委託先等」という）から発注者及び再委託先等以外の第三者に委託（以下「再々委託等」という）するにあたっては、業務の履行体制について書面により発注者の確認を受けなければならない。
- 5 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。
- 6 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等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、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は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る者であってはならない。

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特記事項第3項及び第4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。