

仕 様 書

1 事業名称

令和7年度 大阪市生野区役所における接遇研修業務委託

2 目的

区民や来庁者と直接接する機会の多い区役所において、窓口や電話での対応が区役所のイメージを印象づけるため、生野区役所では窓口サービス向上に取り組んでいる。

区役所来庁者等に対する窓口サービスについては平成24年度より民間の事業者による覆面調査が行われるなど、職員の接遇力向上を図ってきているところであり、今年度についても、接遇力のレベルアップによる窓口サービスのさらなる向上を図り、来庁者の満足度を高めることを目的として実施する。

3 業務内容

受注者は本事業の実施にあたって、大阪市生野区役所企画総務課（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。対象範囲は別表1のとおり。

(1)、(2)、(3)の実施対象、実施時間、実施回数等は当区と相談の上、決定する。

(1) 区役所窓口全体の観察調査（事前モニタリング）

現状の問題点と最優先取り組み課題をソフト面・ハード面についてそれぞれ提出すること。

ソフト面：窓口や電話での対応の様子について事前（覆面）調査を行う。

ハード面：区役所庁舎内の案内や表示物等の調査を行う。

（目安：ソフト面、ハード面を合計して4時間程度）

(2) 管理職に対する個別ヒアリング・アドバイス

管理職が窓口サービスに関して普段感じている課題等のヒアリングを実施すること。

ヒアリング内容及び(1)の結果をふまえ、その具体的な対策案を提案すること。

（目安：1.5時間程度）

(3) 実地指導研修

職員の実際の対応の様子を観察し、直接職員に指導・助言を行うこと。

- ・窓口業務委託による民間事業者も含む。

- ・研修の際は来庁者への配慮を最優先すること。

（目安：20～24時間程度）

(4) 報告書提出

実地指導終了後、助言や指導した内容のほか、各担当ごとに総評を記載した報告書を令和7年10月31日（金）までに提出すること。

(5) 全体計画・スケジュールの提出

下記のとおり研修計画を企画し、そのスケジュール及び実施内容を事前に提出すること。

8月中旬～9月 区役所窓口全体の観察調査（事前モニタリング）

9月 管理職に対する個別ヒアリング・アドバイス

9月～10月 実地指導研修

10月下旬 報告書提出

4 実施場所

【生野区役所庁舎内】大阪市生野区勝山南3丁目1番19号

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 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、本市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、本市の要請に基づき、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) 事業完了後に事業完了報告書を令和6年10月18日（金）までに提出すること。
- (5) 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。

7 再委託に関する項目について

- (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) 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(3)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。

8 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生野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。

9 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) 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複数の候補日を提示できるようにすること。
- (3) 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発注者の指示に従い、対応すること。
- (4) 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者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。

- (5) 見積書の提出にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義がある場合は質問期間内に指定の方法により質問し、その内容を熟知のうえ提出すること。質問受付期間経過後の疑義については受付しない。契約後における仕様書の疑義は発注者の解釈による。
- (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、調整を行い決定する。

10 事業担当

生野区役所企画総務課

電話 06-6715-9625

別表 1

窓口番号	課	担当
46	企画総務課	庶務 選挙・統計 計理
45		広聴・広報
44	地域まちづくり課	教育振興以外
43		教育振興
2・3・4・5	窓口サービス課 (住民情報)	住民登録・戸籍・税証明
47	窓口サービス課 (保険年金)	保険年金・管理
48		保険年金・保険
21	保健福祉課 (保健福祉)	福祉サービス
22		介護保険
20		民生委員・児童委員関係 緊急援護資金
24・25		健康増進
23		保健活動
34・35	保健福祉課 (生活支援)	生活保護

コンプライアンスに係る特記仕様書

(条例の遵守)

第1条 請負者および請負者の役職員は、請負（工事（建物修繕含む）、印刷、製本、広告、不動産以外の物件の製造・加工・修繕）及び業務委託（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 請負者は、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（生野区役所）へ報告しなければならない。

2 請負者は、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（生野区役所）へ報告しなければならない。

(調査の協力)

第3条 請負者及び請負者の役職員は、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 請負者の役職員又は請負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、請負者が、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（協定）を解除することができる。（指定管理者の指定を取り消すことができる。）

（発注者：大阪市 請負者：請負事業者）

特記仕様書

第1条 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、直ちに発注者の企画総務課（連絡先：06-6715-9001）に報告しなければならない。

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 1.0 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
- 文章生成 AI 以外の画像・動画・音声などの生成 AI の利用は禁止する
- 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・出力内容は、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、原則として、加筆・修正のうえ使用すること
なお、生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（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、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