

【案件名称】

令和 8 年度 大阪市生野区役所における接遇研修業務委託

【質問及び回答】

番号	質問	回答
1	【仕様書の内容確認について】 ・質問①：会場の設営について、貴市の用意いただいた研修場所 で実施する場合は、貴市がしてくださるという認識で 問題ないでしょうか。	仕様書の内容確認について、次のとおり回答します。 ・回答①：お見込みのとおりです。
2	【仕様書の内容確認について】 ・質問②：実地研修については何か所の課を想定されていますで しょうか。	仕様書の内容確認について、次のとおり回答します。 ・回答②：対象の課は、仕様書別表 1 のとおりです。
3	【仕様書の内容確認について】 ・質問③：仕様書「3 業務内容（1）集合型研修」について、 「事前モニタリング結果及び管理職ヒアリングを 踏まえ、区役所窓口に即した演習（ロールプレイング 等）を企画・実施すること。」との記載がありますが、 こちらの事前モニタリング・管理職のヒアリング方法 （各課30分×2回など）や所要時間について、目安など はありますでしょうか。	仕様書の内容確認について、次のとおり回答します。 ・回答③：事前モニタリング及び管理職ヒアリングについては、区役所で実施 した結果を提供しますので、区役所窓口に即した演習（ロールプレ イング等）を企画・実施してください。
4	【仕様書の内容確認について】 ・質問④：集合研修における受講者アンケートは、グーグルフォ ームのQRコードを使ったアンケートの実施でもよろしいでし ょうか。	仕様書の内容確認について、次のとおり回答します。 ・回答④：受講者アンケートについては、発注者にて作成します。 受注者においては、当該アンケートの配付、回収、集計等をお願い します。 なお、100%の回答率を目指すため、紙資料にて作成する予定です。
5	【仕様書の内容確認について】 ・質問⑤：実施指導研修について、20～24時間程度は講師1人 の指導助言と捉えてよろしいでしょうか。	仕様書の内容確認について、次のとおり回答します。 ・回答⑤：講師の人数は問いません。