

仕 様 書

1 事業名称

令和8年度 大阪市港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、港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、昨年度の格付け事業の結果では民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベルである星2つを獲得した。

今年度についても、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、大阪市港区役所総務課（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。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：窓口や電話での応対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5時間程度）

(2) 新規採用者・転入者を対象とした接遇研修

受注者は上記2の目的をふまえたのとおり接遇研修を実施する。

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、事前に発注者と協議・調整もを行い、発注者の了承を得たうえで決定すること。

① 研修内容

研修内容は下記のとおりとする。

- ・接遇マナー
- ・身だしなみ
- ・やさしい日本語

② 研修実施予定時期

令和8年9月から10月までの間で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分の間で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が、わかりやすい資料を作成・提供するとともに、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、発注者へ提案すること。

（目安：1.5時間程度×2回）

(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：18～22 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8年10月30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。

9月	区役所窓口全体の観察調査(事前モニタリング)
9月	接遇研修
9月～10月	実地指導研修
10月	報告書提出

4 実施場所

【港区役所庁舎内】大阪市港区市岡1丁目15番25号

5 委託契約期間

契約締結日から令和8年10月30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、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例に基づき、厳重に行うこと。
- (4) 事業完了後に事業完了報告書を令和8年10月30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港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

大阪市港区役所総務課

電話 06-6576-9625

別表 1

窓口番号	課	担当
61	総務課	庶務 選挙・統計 計理
62		広聴・広報
51・52	協働まちづくり推 進課	教育・人権啓発以外
53		教育・人権啓発
11・12・13	窓口サービス課 (住民情報)	住民登録・戸籍・税証明
14	窓口サービス課 (保険年金)	保険年金・保険
32	保健福祉課 (福祉・子育て支 援、介護保険、保健 衛生、地域保健活 動)	福祉サービス
31		介護保険
34		健康増進
33		地域保健活動
21・22	保健福祉課 (生活支援)	生活保護