

令和 6 年度
広聴機能強化研修(市民の声から始まる施策反映)
業務委託 仕様書

大阪市 政策企画室 市民情報部 広聴担当

1 名称

令和6年度広聴機能強化研修（市民の声から始まる施策反映）業務委託

2 目的

市民に身近な区役所をはじめ各所属の広聴機能（※1）を強化するため、受注者の保有するノウハウを活用して研修を実施することにより、広聴マインド（※2）の向上を図る。

※1 広聴機能とは、市民からのご意見を的確に把握するとともに、寄せられたご意見等を集約・分析しながら身近な業務改善を含めた施策・事業を見直すといった、市民ニーズを反映した施策を展開するために必要なスキルである。

※2 広聴マインドとは、市民と協働した市民本位の市政を実現するという心の働きのことである。

3 総則

(1) 適用範囲

本仕様書は、大阪市（以下「発注者」という。）が発注する「令和6年度広聴機能強化研修（市民の声から始まる施策反映）業務委託」（以下「当該業務」という。）に適用する。

(2) 業務の実施

ア 本仕様書に定める「協議」は、本仕様書に定める発注者の意図及び目的を受注者が十分理解したうえで業務を行うことを目的に行い、受注者は協議内容を理解し、当該業務を実施すること。

イ 当該業務にかかる費用は全て受注者が負担すること。

(3) 業務の計画及び管理

ア 受注者は、後述「7 提出物及び成果物(1)」に定める業務工程表に基づいて業務を進め、業務工程ごとに適正な管理を行うこと。

イ 受注者は、後述「7 提出物及び成果物」に定める提出物及び成果物を納期までに発注者に提出し、その承認を得ること。

(4) 進捗等状況報告

受注者は、発注者の求めに応じ、業務の進捗及び成果が分かる報告を随時行うこと。

4 業務委託の概要

「2 目的」を達成するため、官公庁及び民間企業における取り組み等について、受注者の経験等を活用して、研修を通じた人材養成方法を検討し作成した研修テキストをもとに、講師が研修を行い、研修後に考察等を加えた報告書を作成する。

5 委託期間

契約締結日～令和6年12月27日（金）

ただし、研修については令和6年10月31日（木）までに実施すること。

6 講師の条件

令和元年度以降に官公庁または民間企業に対して、本研修と同程度の規模の研修実施経験を有する者を各回1名以上配置して行うこと。

なお、落札決定後に講師選任届を提出し、発注者の承諾を得ておくこと。

※ 30名（1班5名）程度のグループワークを適宜コントロールできること。

7 提出物及び成果物

以下の提出物及び成果物のうち、電子データで提出するものはMicrosoft officeで編集、印刷できるものとする。また、提出前に必ずウィルスチェックを行うこと。

(1) 業務工程表、業務責任者届及び講師選任届

ア 受注者は、当該業務の着手にあたり、業務内容を十分把握するとともに、業務工程表、業務責任者届及び講師選任届を提出すること。（書式は自由形式で発注者が内容を把握できるもの）

イ 業務工程表はA4サイズ2ページ以内で作成すること。

ウ 業務工程表は、準備、研修、報告までの全体的な作業の流れがわかるよう、発注者の確認・協議日程を含め、本仕様書に沿って作成すること。

エ 提出にあたっては、事前に発注者の確認をとること。

オ 納期 契約締結後14日以内

(2) 研修カリキュラム

ア A4サイズ2ページ以内で作成すること。

イ 研修カリキュラムには、後述「8 研修の実施及び運営 (2)」に定める研修項目に基づき、研修内容の概要、講師氏名（項目毎で講師が変わる場合）、研修内容の詳細、タイムスケジュール等、必要な事項を盛り込むこと。

ウ 研修カリキュラムの作成にあたっては、発注者と内容について十分に協議を行い、本仕様書における発注者の意図する内容を適切に反映させること。

エ 発注者が必要と判断した場合には対面での協議の機会を設けること。

オ 納期 契約締結後14日以内

(3) 研修テキスト等の研修資料

ア 後述「8 研修の実施及び運営 (2)」の研修項目を履修できるよう、研修カリキュラムをもとに研修時間に即した内容で作成すること。

イ 研修テキストの作成にあたっては、発注者と内容について十分に協議を行い、本仕様書における発注者の意図する内容を適切に反映させること。

ウ 発注者が必要と判断した場合には対面での協議の機会を設けること。

エ 研修テキストは必ず項目ごとに解説を盛り込み、図表等も活用し、受講者が理解しやすい内容とすること。

オ 官公庁及び民間企業における取り組みについて、研修テキストに解説を付して盛り込むこと。

カ 研修テキストは記入式としないこと。

キ 研修テキストの内容は必ず次の「コ」に定める納期までに発注者に電子データで提出し、発注者の承認を得ること。

ク 研修テキスト等は市民の申し出の権利を確保し、法令上の観点に加え、人権上の配慮を行いつつ、必要に応じて適切な助言を加味した内容とすること。

ケ 受講者の習熟度を測るため、自己分析シートを研修カリキュラムの項目にあわせて作成すること。

コ 納期 後述「8 研修の実施及び運営(1)」に定める第1回研修の実施2週間前まで

(4) 研修中に受講者が作成した成果物及び自己分析シート

ア 受講者が作成し、受注者が回収を前提にした成果物及び自己分析シートについては、発注者へ提供すること。提供方法については発注者と協議を行うこと。

イ 納期 令和6年12月13日（金）

(5) 受講者習熟度の評価表

ア 後述「8 研修の実施及び運営(3)」に定める受講者習熟度の評価表をA4サイズ3ページ以内で作成すること。

イ 自己分析シートの結果を基に受講者習熟度について分析し、項目ごとに5段階評価で評価表を作成すること。

ウ 評価表は数値を中心に客観的に把握できるものとする。

エ 受講者の評価表の作成にあたっては、発注者と内容について十分に協議を行い、本仕様書における発注者の意図する内容を適切に反映させること。

オ 納期 令和6年12月13日（金）

(6) 報告書

ア 報告書はA4サイズで研修カリキュラム毎の実施内容に下記イの考察等を加えて20ページ以内で作成すること。

イ 本事業をとおして作成した成果物について、受注者の経験等や本事業を通じて得た考察を加えて整理・検証した報告書を作成すること。

ウ 報告書の作成にあたっては、発注者と内容について十分に協議を行い、本仕様書における必要事項を記載すること。

エ 納期 令和6年12月13日（金）

(7) 研修テキスト改訂版

ア 後述「8 研修の実施及び運営(4)」に基づき研修テキストの改訂版を作成すること。

イ 納期 令和6年12月27日（金）

(8) 成果物に対する責任の範囲

本業務委託期間終了後1か月以内に、受注者に責めのある成果物の瑕疵が発見されたときは、受注者は速やかに成果物の訂正、補足その他の処置を講じるとともに、これらに要する経費は、受注者が負担すること。

8 研修の実施及び運営

研修の実施及び運営は概ね次のとおりとする。なお、詳細は別途発注者との協議により決定すること。

(1) 運営方法

- ・ 新たに各所属の広聴担当者になった係長級以下の職員を中心に、本市事業の企画立案を行う職員や窓口等市民対応を行う職員を対象とする。
- ・ 研修は、同内容を4回実施することとし、受講者数は1回につき30名程度とする。
- ・ 研修開催日は、発注者と協議のうえ決定すること。
- ・ 研修の開催場所は「10 履行場所(2)」のとおり。
- ・ 研修当日、受講者へ配付が必要な資料等は、「7 提出物及び成果物(3)」で提出した電子データを基に受注者において用意すること。
- ・ 研修実施にあたって、パソコン、ホワイトボード、スクリーン、プロジェクターについては発注者が用意するが、これら以外の機材・用紙等が必要な場合は発注者と協議のうえ、受注者が用意すること。
- ・ 研修時間は市役所開庁日の9時30分から17時30分までの間で行うこと。
- ・ 研修時間中に適宜休憩時間を設けること。また、昼食休憩は12時15分から13時00分までの45分とすること。
- ・ 研修項目ごとに質問時間を設けること。
- ・ 研修実施前後に事務連絡の時間を合わせて30分程度設けること。

※ 時間配分は発注者との調整により決定すること。

(2) 研修内容

研修内容の詳細は、契約後、地方自治体という特性をふまえた研修カリキュラムを作成し、それをもとに発注者と十分な協議のうえ、決定すること。

ア ご意見の分析手法の習得

受注者の保有するノウハウを活用し、研修テキストを作成のうえ、実際に顧客や市民の声から施策反映に繋がった取り組みを中心とした具体事例等の紹介やその手法、蓄積した市民の声を大局的に捉え、施策反映に結びつけていくための手法、把握した市民ニーズ・区民ニーズを分析し市政・区政に活かす手法等を学ぶことを目的とした研修を行う。

(具体的な内容の例)

- ・ 本市における広聴の意味や目的、広聴マインドの解説（必要に応じて本市から資料を提供する）
- ・ 官公庁及び民間企業における顧客ニーズ把握の意味や目的の事例の紹介と解説
- ・ 官公庁及び民間企業における顧客からのご意見の収集方法や活用事例の紹介と解説
- ・ 官公庁及び民間企業における顧客からのご意見に対する取り組みで本市にも通じることのまとめと解説
- ・ 蓄積したご意見を大局的に捉え施策に反映させるための分析方法の紹介と解説、グループワークを含めた演習

イ 市民対応を含む事例を使った高度な聴き取り技法の習得

受注者の保有するノウハウを活用し、研修テキストを作成のうえ、市民からの要望・意見・苦情等に対して、説明責任を果たしながら、主訴を迅速かつ的確に聴き取る技法、初回の聴き取り方や対応方法によって市民の気持ちが変わること、対応ひとつで以後の市民対応全体に影響を与える事実、感情的になっている市民への適切な対応、市民の表面的な要望や要求だけでなく、その奥にあるお困りやご事情を聴くことの重要性を再認識させ、施策反映へとつなげていくための聴き取り手法等の研修を行う。

(具体的な内容の例)

- ・ ご意見の聴き取りの心構えや基本事項の紹介と解説
- ・ 官公庁及び民間企業における顧客対応事例の紹介と解説及び地方自治体にも通じることのまとめと解説
- ・ 感情的になっているなど対応が困難な市民からのご意見の聴き取り方法の紹介と解説、グループワークやロールプレイングを含めた演習（必要に応じて受講者が実際に、過去に対応した事例を用意させることも可）

※ グループワーク、ロールプレイングについては、シナリオを準備するなど、受講者が積極的に参加しやすくなるようにすること。

(3) 受講者習熟度の評価

- ・ 実施にあたっては、同様の研修における到達度を尺度に定量的な分析を行うことを目的に、研修項目ごとに自己分析シートを受講前及び受講後に実施し、受講者の習熟度を確認すること。
- ・ 研修終了時点における受講者の習熟度を確認した結果は、評価表（7 提出物及び成果物(4)）としてとりまとめのうえ発注者へ書面にて提出すること。
- ・ 習熟度の調査結果を報告書にまとめる際には、習熟度の低い部分に対しどのような原因があるかを分析した内容を含めること。

(4) 研修テキストの改訂

- ・ 全4回の研修終了後、研修結果をふまえ、受講者の習熟度が低い部分や、研修中に口頭で行った補足説明の追記や、既に記載している解説を詳細にする等、当該研修内容が十分反映された研修テキストとなるように「7 提出物及び成果物(7)」のとおり改訂を行うこと。
- ・ 改訂後の研修テキスト等について、研修受講者以外の職員にも研修の概要を共有するため、発注者のイントラネットへの公開を許可すること。

なお、研修テキスト等の著作権については、業務委託契約書の特約条項にて定めるとおりとする。

(5) 業務内容の変更

業務内容は、上記(1)～(4)に定めるとおりとするが、あらかじめ発注者に提案書等を書面により提出のうえ、発注者の承認のもと、本事業の目的に合致する範囲において受注者の創意工夫により、質的に充実し効果的な内容となるよう追加もしくは変更することができる。

9 災害時の対応

研修当日、午前7時時点で大阪市内に「暴風警報」もしくは大雨等の「特別警報」が発令された場合、研修の開催を延期する。

また、地震その他災害発生時には、発注者の指示に従い、必要に応じて研修の延期等の措置を行うこと。なお、延期に伴う費用の負担は、業務委託契約書第32条に基づく業務委託料の範囲とする。

10 履行場所

(1) 成果物の提出場所

〒530-8201 大阪市北区中之島 1 丁目 3 番 20 号

大阪市政策企画室市民情報部広聴担当（大阪市役所本庁舎 1 階市民相談室内）

メール提出の場合：メールアドレスは契約後、担当者に確認すること

(2) 研修実施場所

発注者が指定する大阪市関係施設内会議室等

11 再委託

- (1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「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。

ア 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

イ 研修カリキュラムの設計・研修テキストの作成及び改訂、講師の選定

ウ 研修の実施及び運営

- (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。

なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

- (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業務委託契約書第 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

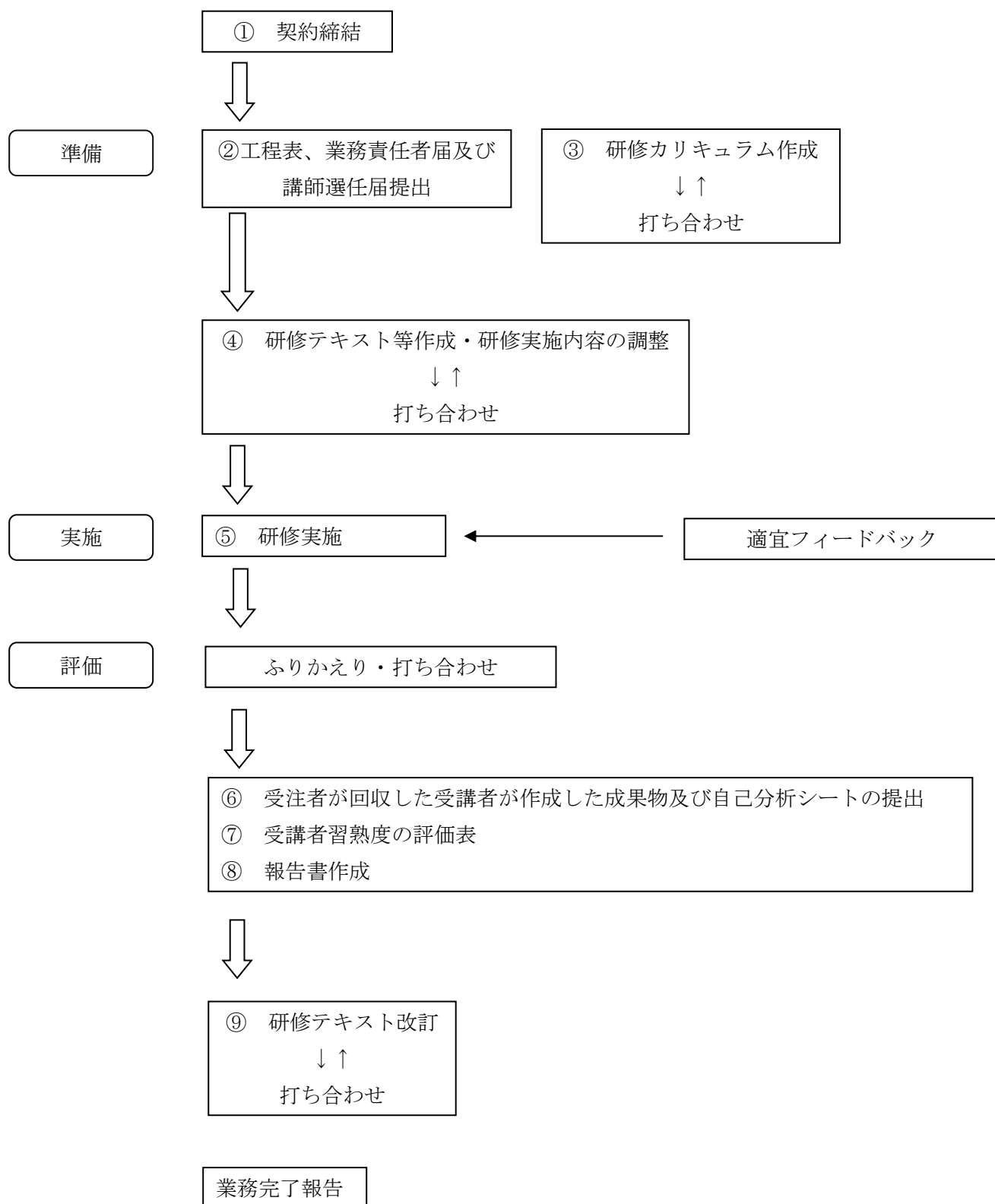
12 その他

- (1) 研修方法、研修時間、研修期間については発注者に事前に確認を受けること。
- (2) 本市に寄せられるご意見等の実態を把握し、その性質も理解したうえで研修を実施できるよう、本市ホームページ「市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン」及び「市民の声の見える化（お寄せいただいた「市民の声」）」を事前に確認すること。
- (3) 契約期間内に発注者からの研修に関する質問がある場合は文書により 7 日以内に回答を作成すること。
- (4) 業務委託料の支払いは、業務完了後一括払いとする。
- (5) この業務委託契約の履行にあたっては、あらかじめ発注者と協議すること。
- (6) 受注者は、本仕様書に明示のない事項及び当該業務の実施過程に生じた疑義については、発注者と受注者との協議により決定すること。
- (7) 研修実施担当
〒530-8201 大阪市北区中之島 1 丁目 3 番 20 号
大阪市政策企画室市民情報部広聴担当

(8) 標準スケジュール（各業務履行期限）

①	契約締結	契約締結日
②	工程表、業務責任者届及び講師選任届	契約締結後 14 日以内
③	研修カリキュラム	契約締結後 14 日以内
④	研修テキスト等（電子データ）	第 1 回の研修実施 2 週間前まで
	研修実施内容の調整	
⑤	研修実施	令和 6 年 10 月 31 日
⑥	受講者が作成した成果物及び自己分析シートの提出（受注者回収分）	令和 6 年 12 月 13 日
⑦	受講者習熟度の評価表	令和 6 年 12 月 13 日
⑧	報告書	令和 6 年 12 月 13 日
⑨	テキスト改訂、検査及び業務完了報告	令和 6 年 12 月 27 日

<事務のながれ>



また、各項目の期限については「12 その他(8)標準スケジュール」を確認すること