

案件名称	令和7年度広聴機能強化研修（市民の声を「かたち」に）業務委託
------	--------------------------------

仕 様 書

大阪市 政策企画室

1 名称

令和7年度広聴機能強化研修（市民の声を「かたち」に）業務委託

2 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7年度広聴機能強化研修（市民の声を『かたち』に）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別に定めがあるものを除き、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「14 業務工程表、研修カリキュラム、研修テキスト等の提出(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「14 業務工程表、研修カリキュラム、研修テキスト等の提出」に定める提出物を納期までに発注者に提出し、その承認を得ること。

3 業務概要

市民参画、市民と協働する大阪市にするために不可欠な職員の広聴機能（※）を強化するために、他官公庁や民間企業における市民・顧客ニーズの収集方法や市民の日常生活・商品への反映手法について受注者の知見や経験等を活用した研修の企画・運営・報告の実施。

※広聴機能…市民のニーズと大阪市の計画や方針のギャップを明らかにした上で、そのギャップを埋めるよう市民の日常生活に反映し、行政として責任を果たしていくこと。

4 研修の前提となる市広聴業務の課題

広聴担当では、日々、市民の方々から日常生活における様々な声を受け取っている。

中には市政が市民のニーズと乖離しているケースがあり、その原因としては、市民の声を十分に聴くことができていないことや、市民の要望と行政の施策がうまくマッチングしていないことなどが考えられる。

このことから、広聴担当職員には聴き取り能力の向上ならびに寄せられた声に対して分析・活用を行い、施策・事業運営に反映していくことが求められている。

5 対象者数

係長級以下の職員を対象とし、約 90 名（各回 30 名程度）を想定するものとする。

6 形態

グループワークを含む講義形式

7 履行期間

契約締結日～令和 7 年 10 月 31 日（金）

ただし、研修の実施（計 3 回）は令和 7 年 9 月 30 日（火）までに完了すること。

8 履行場所

研修実施場所は発注者が指定する大阪市関係施設内会議室等とし、研修実施場所の確保に伴い発生する費用は発注者が負担する。

※ 研修実施場所以外の当該業務の履行場所については発注者と協議を行うこと。

9 業務体制

- (1) 受注者は、当該業務の実施にあたり研修責任者を配置し、講師の適正配置、研修の運営を適切かつ円滑に実施できるようにすること。
- (2) 発注者は、研修責任者がその業務の実施につき著しく不相当と認められるときは、受注者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。
- (3) 受注者は、前項の規定による請求があったときは、当該請求に係る事項について決定し、その結果について請求を受けた日から 10 日以内に発注者に通知しなければならない。

10 委託業務の範囲

当該業務において実施する業務の範囲は次のとおりとする。

(1) 受注者が実施する業務

ア 事前打合せの実施

イ 実施日程の調整

ウ 講師の配置

エ 業務工程表、研修カリキュラム、研修テキスト等の提出

オ 研修の実施

※ 研修テキスト等の研修資料の取り扱いについては「14 業務工程表、研修カリキュラム、研修テキスト等の提出 (3)サ」を参照すること。

※ 「(2) 発注者が実施する業務 カ」に記載の備品以外の機材・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。

カ 研修実施後の業務

キ 業務完了届の提出

(2) 発注者が実施する業務

ア 対象者への受講案内

イ 受講者名簿の作成及びグループ分け

ウ 当日の研修実施場所の設営

エ 出欠者の確認等の受付事務

オ 研修後の受講者アンケート等の作成、集計

カ 研修実施場所の確保、備品（パソコン1台、ホワイトボード1脚、スクリーン1つ、プロジェクター1台）の用意

11 事前打合せの実施

当該業務を円滑に実施するため、実施前に十分な打合せを行い、業務の進捗及び成果が分かる報告を随時行うものとする。

なお、事前打合せについては、原則として受注者が発注者の指定する場所を訪問し実施するが、簡易な内容については、電話・電子メール等での調整を可能とする。

12 実施日程等

(1) 実施日程

発注者と協議のうえ令和7年9月30日（火）までに3回行うこと。

(2) 時間配分

研修は9時30分に始まり17時に終了することとし、研修時間中に適宜休憩時間を設け、昼食休憩は12時15分から13時までとすること。

13 講師の配置

令和2年度以降に官公庁または民間企業に対して、当該業務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。

14 業務工程表、研修カリキュラム、研修テキスト等の提出

本項に規定する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、提出前に必ずウイルスチェックを行うこと。

納期に関しては別表を参考にすること。

(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。書式は受注者の任意とし、発注者が内容を把握できるものとする。

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 講師選任届には研修カリキュラムに記載されている研修項目ごとに研修を実施する講師を明記すること。

※ 「13 講師の配置」に定める講師の要件を満たしていれば、1人の講師で複数の研修項目を担当可能とする。

オ 提出にあたっては、事前に発注者の承認を得ること。

カ 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、研修項目ごとに質問時間を設けたうえ「15 研修の実施(1)」に基づき、研修内容の概要、講師氏名(研修項目ごとで講師が変わる場合)、タイムスケジュール等必要な事項を含めること。

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、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 「15 研修の実施(1)」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研修項目ごとに解説を付し、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すこと。

カ 研修テキストは原則、記入式としないこと。ただし、グループワーク等で話し合った内容を受講者が記載する箇所についてはその限りではない。

キ 研修テキストの内容は必ず「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 研修テキスト等に記載する内容は市民の申出の権利を確保し、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ものとする。

ケ 受講者の習熟度を測るため、「16 研修実施後の業務(2)」のとおり自己分析シート

を研修カリキュラムの項目にあわせて作成すること。

※ 自己分析シートは研修の前後でテストを行うなど、受講者の習熟度を定量的に測定できる形式であることが望ましい。

コ 納期 「12 実施日程等 (1)」にて協議した第1回研修の実施2週間前まで

サ 研修当日使用する研修テキスト等は提出した電子データをもとに受注者において受講人数分印刷し、用意すること。

※ 研修当日までに受講者に配布が必要な資料がある場合は別途協議を行うこと。

15 研修の実施

実施する研修は次のとおりとし、詳細は別途発注者との協議により決定すること。

(1) 研修内容

研修内容の詳細は、契約後、受注者の保有するノウハウを活用し、地方自治体という特性をふまえ、「14 業務工程表、研修カリキュラム、研修テキスト等の提出 (3)」に定める発注者の承認を受けた研修テキストをもとに研修を実施すること。そのうえで次のア、イに掲げる項目を取り入れた研修を行うこと。

ア 聴き取りをする職員の心構えの醸成

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という意識および心構え

イ 市民対応を含む事例を使った聴き取り技法の習得

- ・ 市民からの要望・意見・苦情等に対して、主訴を的確に聴き取る技法
- ・ 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、その奥にある困りや事情を聴く技法

※ 研修カリキュラムで設定した研修項目ごとにグループワークを積極的に取り入れること。また、その受講内容を踏まえたロールプレイングを実施すること。

※ 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すること。なお、シナリオについては発注者と協議のうえ、発注者が所有する事例を提供することも可能とする。

ウ 意見の分析手法の習得

蓄積した市民からの意見を大局的に捉え、市民のニーズを施策反映に結びつけていくための意見の分析、検討手法

※ 実施にあたり、受注者が必要とする場合には、実際に意見から本市施策反映に繋がった取り組みを中心とした具体事例等を協議のうえ発注者から提供を行う。

(2) 研修内容の追加・変更

研修内容は、(1)に定めるとおりとするが、受注者の独自の創意工夫によってより効果的な内容が期待される場合は書面にて発注者に提案を行い、発注者との協議を経て承認を得た場合に限り、追加または変更を行うことができる。ただし、「12 実施日程等」

にて協議した第1回の研修実施日以降の追加・変更は認めない。

16 研修実施後の業務

提出物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。

納期に関しては別表を参考にすること。

(1) 研修中に受講者が作成した成果物及び自己分析シートの取り扱い

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。

イ 納期 令和7年10月17日（金）

(2) 受講者習熟度の評価表の提出

ア 評価表をA4サイズ3ページ以内で作成すること。

イ 作成にあたっては、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。

ウ 自己分析シートを受講前及び受講後に実施し、研修カリキュラムの研修項目ごとに受講者の習熟度を確認すること。

エ 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。

オ 自己分析シートの結果をもと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。

カ 評価表は数値を中心に客観的に把握できるものとする。

キ 納期 令和7年10月17日（金）

(3) 報告書の提出

ア 報告書はA4サイズ20ページ以内で作成すること。

イ 研修カリキュラムの研修項目ごとに、受注者の経験等や当該業務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 納期 令和7年10月17日（金）

(4) 研修テキスト改訂版の提出

ア 全3回の研修実施後、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、当該業務内容が十分反映された研修テキストとなるように「14 業務工程表、研修カリキュラム、研修テキスト等の提出 (3)」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行う。

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。

イ 納期 令和7年10月31日（金）

17 業務完了届の提出

- ア 業務委託完了届は発注者が定める様式に従うこと。様式の Word ファイルは発注者から提供する。
- イ 納期 令和7年10月31日(金)

18 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、18(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、18(3)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。

19 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条による。

20 その他

- (1) 当該業務の履行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、事前に承認を受けること。
- (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「お寄せいただいた『市民の声』（市民の声の見える化）」を事前に確認すること。
- (3) 発注者から当該業務に関する質問がある場合、受注者は文書により7日以内に回答すること。
- (4) 業務委託料の支払いは、発注者による当該業務履行確認後一括払いとする。
- (5) 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、発注者との協議により決定すること。

(6) 成果物に対する責任の範囲

契約満了後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。

(7) 事業担当及び成果物の提出場所

大阪市政策企画室市民情報部広聴担当

大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪市役所本庁舎1階市民相談室

電話：06-6208-7331

※ メール提出の場合はメールアドレスを契約後、事業担当に確認すること

別表

14 項・16 項・17 項関係

提出物	納期
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
研修カリキュラム	契約締結後 14 日以内
研修テキスト等（電子データ）	第 1 回の研修実施日の 2 週間前
研修テキスト等（当日配布分）	各回の研修実施日
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 7 年 10 月 17 日
受講者習熟度の評価表	令和 7 年 10 月 17 日
報告書	令和 7 年 10 月 17 日
研修テキスト改訂	令和 7 年 10 月 31 日
業務完了届	令和 7 年 10 月 31 日