

案件名称	令和8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8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8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) 協議の位置付け

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。

(3) 費用負担

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 目的

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。

本業務は、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（※）を強化することを目的に、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・サービス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を実施する。

（※）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うえで、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 対象者数

係長級以下の職員を対象とし、90名程度（30名程度×3回に分けて実施することを想定）。

5 研修形態

対面での講義形式とし、必ずグループワーク及びロールプレイングを含めること。

6 履行期間及び研修実施期限

履行期間：契約締結日～令和9年2月26日（金）

研修実施期限：令和9年1月29日（金）までに研修（計3回）を完了すること。

7 研修会場

研修会場については、発注者が指定する大阪市関係施設内会議室等とし、会場確保費用は発注者負担とする。

ただし、発注者が用意する会場で実施できない研修を行う、もしくは、講師の日程調整がつかないなどの場合は、事前に発注者と協議のうえ、受注者が大阪市内もしくは隣接市に会場を用意することとし、費用は受注者が負担すること。

8 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、研修テキスト等の作成・提出
- オ 研修の実施
- カ 研修実施後の成果物作成・提出
- 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及び集計
- 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面、プロジェクター1台）の用意

ただし、「7 研修会場」において、受注者で研修会場を用意する場合は、受注者が用意すること。

(3) 追加機材・消耗品

発注者が用意する備品以外の機材・用紙等が必要な場合は、事前に発注者と協議のうえ受注者が用意する。

9 業務体制・管理

(1) 研修責任者の配置

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) 研修責任者に関する措置

発注者は、研修責任者による当該業務の実施が著しく不相当と認められるときは、受注者に対し理由を明示した書面により必要な措置を請求できる。

受注者は請求を受けた日から 10 日以内に決定し、その結果を書面により発注者へ通知すること。

(3) 工程管理

受注者は、本仕様書 12 - (2)に定める業務工程表に基づいて業務を進め、工程ごとに適正な管理を行うこと。提出物は期限までに提出し、発注者の承認を得ること。

10 講師の選定・手配等

講師の選定は、プレゼンテーションでの提案を基本に、契約締結後、速やかに提案し、発注者の了解を得ること。万一、提案した講師に不都合が生じた場合は、同等以上の講師を手配し、発注者の了承を得ること。なお、講師の手配にかかる、旅費・宿泊費・食事代等の一切の費用については 委託料に含むこととする。

また、講師は次の要件を満たしていること。

- (1) 令和 3 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 名以上配置すること。
- (2) ワークショップを用いた研修や講義などの実績を有すること。
- (3) 提案内容の人数（5 名 1 組×6 班など）のワークショップをファシリテートできること。

11 研修実施

(1) 実施日程・回数・受講者数

令和 9 年 1 月 29 日（金）までに、受講者数 90 名程度を対象とする研修を 3 回（各回 30 名程度）実施すること。

なお、実施日程については、研修を行う会議室等の空き状況を確認する必要があることから、候補日を複数提示し、発注者と協議のうえ決定すること。

(2) 時間配分

研修は 9 時 30 分に開始し 17 時に終了すること。研修時間中は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。

(3) 研修実施に向けた事前打合せ

進捗・成果が分かる報告を随時実施すること（回数は 4 回前後を想定）。

打合せ方法については、原則、受注者が発注者の指定する場所を訪問し実施することとするが、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。

なお、オンラインで実施する場合は、Microsoft Teams での対応を基本とする。

(4) 研修内容

研修内容は、地方自治体という特性をふまえ、受注者の保有するノウハウを活用しつつ、発注者承認済みの研修テキスト等をもとに実施すること。なお、次のア～エの内容を必ず取り入れること。

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及び心構え

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
- ・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

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組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。

エ グループワーク及びロールプレイング

- ・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
- ・研修内容を踏まえたロールプレイングを実施すること
- ・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
- ・シナリオ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

(5) 研修内容の追加・変更

より効果的な内容が期待される場合、受注者は書面にて提案し、発注者との協議を経て承認を得た場合に限り、内容の追加または変更を行うことができる。ただし、第1回研修実施日以降の追加・変更は認めない。

12 研修実施までの提出物及び成果物

(1) 共通要件

- ・電子データで提出するものは、Microsoft Office で編集・印刷できる形式とする。
- ・提出前に必ずウイルスチェックを行う。
- ・納期は別表による。

(2) 業務工程表・業務責任者届・講師選任届

ア 受注者は、当該業務の着手にあたり、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ページ以内で作成し、準備から研修後の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。

ウ 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担当講師を明記すること。なお、「10 講師の選定・手配等」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。

エ 提出前に発注者の承認を得ること。

(3) 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 研修項目ごとに質問時間を設け、研修内容の概要、講師氏名、タイムスケジュール等必要な事項を含めること。

ウ 作成にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意図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。

(4) 研修テキスト等の研修資料

ア 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 発注者と内容について十分に協議を行い、発注者の意図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、対面での協議の機会を設けること。

エ 研修項目ごとに解説を付し、図表等を活用するなどして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組について研修テキストに解説を付すこと。

カ 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、必要に応じて適切な助言を加味したものとする。

キ 電子データを期限までに提出し、発注者の承認を得ること。

ク 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。

ケ 研修当日以前に配布が必要な資料がある場合は、別途協議を行うこと。

(5) 自己分析シート

ア 受講者の習熟度を測るため、研修カリキュラムの項目に合わせて作成すること。

イ 受講者の習熟度を定量的に測定できる形式となるよう努めること。

ウ 受講前及び受講後にシート記入の時間を設けること。

(6) 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

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、研修修了後、別表の納期までに発注者へ提供すること。

13 研修実施後の成果物

(1) 共通要件

- ・電子データで提出するものは、Microsoft Office で編集・印刷できる形式とする。
- ・提出前に必ずウイルスチェックを行う。
- ・提出物の作成にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意図を適切に反映させること。
- ・納期は別表による。

(2) 受講者習熟度評価表

- ア 自己分析シートの内容を基にA4サイズ3ページ以内で作成すること。
- イ 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 習熟度の低い部分について原因分析を含めること。
- エ 自己分析シート結果をもとに、項目ごとに5段階評価で作成すること。
- オ 数値を中心に客観的に把握できるものとする。

(3) 報告書

- 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・検証すること。

(4) 研修テキスト改訂版

- ア 研修結果をふまえ、受講者の習熟度が低い部分についての解説や、研修中に口頭で行った補足説明の追記、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改訂すること。
- イ 改訂後の研修テキスト等は、研修受講者以外の職員への共有を目的として発注者のイントラネットへ公開するため、研修時の口頭説明に依拠せず、当該資料のみで研修の目的・概要及び要点が理解できる内容・構成とすること。
- ウ 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。

14 業務完了届

業務完了後、別表の納期までに提出するものとし、発注者が定める様式に従うこと。
なお、様式の Word ファイルは発注者から提供する。

15 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、第1項及び第2項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) 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。

16 災害時の対応

- ・研修当日に大阪市内に「暴風警報」もしくは大雨等の「特別警報」が発令される可能性がある場合や、交通機関の計画運休が発表された場合は、速やかに発注者と研修の延期等の協議を行うこと。
- ・研修当日の午前7時時点で、大阪市内に暴風警報又は大雨等の特別警報が発令されている場合は、研修の開催を延期するものとする。
- ・地震その他災害発生時等には、安全確保を第一に発注者の指示に従い適切に対応し、速やかに発注者と研修の延期等の協議を行うこと。なお、延期に伴う費用の負担は、業務委託契約書第32条に基づくものとする。

17 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、本市ホームページに掲載の「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』」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) 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。

18 仕様書に関する問合せ先

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 大阪役所本庁舎 1 階市民相談室

電話：06-6208-7331

別表

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
受講者習熟度評価表	令和 9 年 2 月 12 日
報告書	令和 9 年 2 月 12 日
研修テキスト改訂版	令和 9 年 2 月 12 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 9 年 2 月 19 日
業務完了届	令和 9 年 2 月 26 日