

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 公募型プロポーザル 質問への回答

No.	事項	質問	回答
1	募集要項「４ 応募資格、必要な資格・許認可等」（７）	応募資格として求められる「市民または顧客相談窓口職員に対する研修」の業務実績について、市民や顧客からの問合せ・要望・苦情等に対応する職員（窓口対応のほか、電話や面談による対応を担う職員を含む）を対象として実施した、傾聴・対話力向上、接遇・クレーム対応等をテーマとする研修は、該当する実績として差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
2	募集要項「６ 応募手続き等に関する事項」（１）イ及び「７ 企画提案書等に関する事項」（２）イ	様式3は参加申請時（正本1部）と企画提案書提出時（正本1部・副本4部）の双方で提出することとされていますが、企画提案書提出時のものは参加申請時と同一内容とすべきでしょうか、実施体制等を更新して提出することも可能でしょうか。また、実績を証明する書類の再添付は必要でしょうか。	「（様式３）実績・実施体制調書」の内容は、参加申請時と企画提案書提出時において同一であることを想定しておりますが、企画提案書提出時に人事異動等により実施体制に変更が生じる場合は、最新の体制に更新してご提出いただきますようお願いいたします。 なお、実績を証明する書類の添付は、参加申請時のみで差し支えありません。
3	募集要項「７ 企画提案書等に関する事項」（１）イ及び（別紙２）研修企画書作成要領	「企画提案書の枚数は10ページ以内」とありますが、これは様式4から様式7までの合計枚数を指すのでしょうか。別紙2に定める様式5（A4 2ページ以内）および様式6の別途資料（10ページ以内）との関係を含め、上限枚数の考え方をご教示ください。	募集要項 ７（１）「イ 企画提案書の枚数は、10ページ以内とする。」の意図するところは、「（様式６）研修企画書（プレゼンテーションシート）」の別途資料の枚数です。各様式は合計枚数の指定には含まれません。 なお、各様式の上限枚数は研修企画書作成要領に記載のとおりです。
4	募集要項「７ 企画提案書等に関する事項」（２）イ及び（別紙２）研修企画書作成要領	副本には事業者を特定できる事項を記載しないこととされていますが、様式3の実績欄に記載する契約先名（自治体名・企業名）は記載して差し支えないでしょうか。また、自社が独自に開発した研修プログラムの名称を記載することは、事業者を推測させるものとして避けるべきでしょうか。	契約先名は記載していただいて差し支えありません。 一方、独自に開発された研修プログラムの名称については、事業者が推測される場合があるため、一般的な名称に書き換えてください。
5	仕様書「３ 目的」	同種または類似の研修をこれまで実施されている場合、直近の実施回数・内容と、現時点で課題として認識されている点（研修後の実務における定着状況等）をご教示いただけますでしょうか。企画立案の参考とさせていただきますたく存じます。	広聴機能強化研修は毎年度実施しており、直近では令和７年９月に同一内容の研修を計３回実施し、仕様書に定める内容も今回のものと概ね同一です。 課題としては、ロールプレイングの質を高めるとともに、意見の分析手法や施策への反映に関する内容の充実を図りたいと考えています。

No.	事項	質問	回答
6	仕様書「3 目的」及び「4 対象者数」	受講者90名程度は広聴担当の職員に限られるのでしょうか、あるいは各所属において市民対応にあたる係長級以下の職員を広く含むのでしょうか。差し支えない範囲で、想定される所属や職務内容の内訳をご教示いただけますでしょうか。	受講者については、広聴担当職員をはじめとした市民対応に携わる係長級以下の職員を対象としています。 全ての所属が対象となるため、市民対応以外の職務内容についてはお示しすることはできません。
7	仕様書「4 対象者数」及び「11 研修実施」（1）	計3回の研修は、同一内容・同一カリキュラムで3回実施することを想定されているという理解でよろしいでしょうか。受講者の所属や経験に差がある場合、回ごとに演習で用いる事例等を一部変更することは可能でしょうか	お見込みのとおり、同一内容・同一カリキュラムを3回実施することを想定しています。 回ごとの内容の一部変更につきましては、発注者である本市との協議のうえであれば可能です。 ただし、仕様書「11 研修実施」（5）に記載のとおり、第1回研修実施日以降の変更は認められません。
8	仕様書「10 講師の選定・手配等」（1）	「当該業務と同程度の規模の研修実施経験」における「規模」とは、受講者数（30名程度）および研修時間（1日）を指すものと理解してよろしいでしょうか。契約金額の多寡は問わないという理解で差し支えないでしょうか。	お見込みのとおり、「規模」については、受講者数及び研修時間を想定しております。 なお、契約金額の多寡は問いません。
9	仕様書「11 研修実施」（4）ウ及び「12 研修実施までの提出物及び成果物」（4）	意見の分析手法に関する演習で用いる、市民の声が施策反映につながった具体事例のご提供は、契約締結後の協議によるという理解でよろしいでしょうか。また、ご提供いただいた事例を研修テキストおよびイントラネット公開用の改訂版テキストに掲載することは可能でしょうか。	お見込みのとおりです。なお、本市ホームページでも施策反映につながった事例を紹介しておりますので、ご参照ください。 【参考：「市民の声」の施策反映事例】 https://www.city.osaka.lg.jp/shisei/category/3065-1-9-2-0-0-0-0-0-0-0.html また、提供した事例について、各テキストへの掲載は可能です。
10	仕様書「15 再委託」（1）イ・ウ	受注者が、自社に雇用される者ではなく業務委託契約を締結する講師を、仕様書10の要件を満たす者として配置する場合、これは「講師の選定」「研修の実施及び運営」の再委託に該当しますでしょうか。該当する場合、あらかじめ書面により承諾を得ることで配置は可能でしょうか。	ご質問の内容は再委託に該当します。 当研修の目的は、他官公庁や民間企業の手法を活かして本市の広聴機能を強化することであり、研修カリキュラム及び研修テキスト等の提出については発注者と受注者の協議において決定します。 これにより、再委託によって協議内容と実際の研修内容との齟齬が生じるリスクやトラブル等を避けるため、外部講師への委託はできません。
11	（様式3）実績・実施体制調書	記載した実績を証明する書類について、契約先との関係で契約書の写しの提出が難しい場合、仕様書・請書・発注書・請求書・実施報告書等の写しをもって代替することは可能でしょうか。また、契約金額等の記載部分を伏せた写しの提出は可能でしょうか。	どちらも差し支えありません。