

令和7年度 鶴見区役所接遇研修等業務委託 仕様書

1 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、来庁者等への対応は、区役所の仕事の中でも大変重要であり、また、少しでも来庁者等への対応に問題があると、業務そのものや、区役所全体の信頼に関わる問題となってくる。

そこで、職員が「ホスピタリティ（おもてなしの心）溢れる接遇」で対応できるよう、来庁者からのご意見、区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果や、実際の電話での対応をもとに、接遇について研修、実地指導により職員の接遇力向上を図り、来庁者等への満足を提供することを目的とする。

2 履行期限

契約締結日から令和8年1月31日

3 研修実施場所

鶴見区役所内各担当執務室及び会議室（大阪市鶴見区横堤 5-4-19）

4 対象職員

当区全職員約220名の一部

詳細は5を参照

5 実施業務及び対象並びに実施予定・回数等

実施業務	対象、内容	実施予定・回数・期限
(1) 総務課との事前打合わせ	今後の進め方、研修内容等について	・ 契約後すみやかに1回 1時間30分程度
(2) 事前調査	・ 庁舎案内表示確認 ・ 全担当を覆面にて調査し担当ごとにブレ格付けを行う	< 電話対応調査 > 各担当代表電話に3回覆面架電 < 窓口対応調査 > 各担当9か所 合計7～8時間程度
(3) 事前調査結果報告	(2) の結果報告	(4) に掲げる各研修までに報告
(4) 新転入職員接遇研修 接遇CSレベルアップ研修 管理職向け研修	・ 新転入職員接遇研修（令和7年度新規採用者、令和7年度鶴見区外からの異動者、合計約30人）全2回 ・ 接遇CSレベルアップ研修（全職員対象）全5回	・ 新転入職員接遇研修 合計2回実施（1回あたり1時間30分程度） ・ 接遇CSレベルアップ研修 合計5回実施（1回あたり1時間30分程度）

	・管理職向け研修 (課長、課長代理級の職員) 全 2 回	・管理職向け研修 合計 2 回実施 (1 回あたり 1 時間程度)
(5)事後調査	・庁舎案内表示 ・全担当の接遇 ハード・ソフト面における実地観察を行う (2)の結果報告を踏まえ低評価箇所を重点的に再確認する	<電話・窓口対応調査> 各担当 9 か所 合計 7 ～ 8 時間程度
(6)事後調査結果報告	(5)の結果報告及び実地指導	12 時間 (3 日間 × 4 時間)
(7)業務完了報告	(2) ～ (6) に実施した内容をとりまとめ、総括したものを作成	

6 実施業務内容詳細

(1) 総務課との事前打ち合わせ

事前、事後調査や新転入者対象接遇研修、接遇 CS レベルアップ研修等の方向性や今後の進め方の確認を行う。

なお、今年度は特に、電話対応力をはじめとした接遇力の底上げ及び人権やユニバーサルサービスの視点を踏まえた接遇知識を学ぶことをねらいとする。

【参考（昨年度及び一昨年度結果）】

<令和 5 年度結果>

<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000618825.html>

<令和 6 年度結果>

<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000647021.html>

なお、昨年度の調査時実態については、必要に応じ、発注者より情報提供する。

(2) 事前調査

覆面にて電話対応調査及び窓口対応調査を行う。

電話対応調査については全 9 担当の代表電話に覆面で 3 回架電、窓口対応調査は各担当 1 回 15 分程度行い、市民局が行っている「来庁者等に対する窓口サービス」の格付けに準じた採点及び格付けを行い、現状とその改善策、よりよい待遇方法などをとりまとめること。

各担当詳細は次のとおり

担当名	庁舎内所在	電話番号
① 総務課（庶務）	4 F	https://www.city.yosaka.lg.jp/tsurumi/soshiki/list.html
② 総務課（政策推進）	4 F	
③ 市民協働課（市民協働）	1 F	
④ 市民協働課（教育）	4 F	
⑤ 窓口サービス課（保険年金）	3 F	
⑥ 窓口サービス課（住民情報）	1 F	
⑦ 保健福祉課（保健福祉）	1 F	
⑧ 保健福祉課（子育て支援）	1 F	
⑨ 保健福祉課（生活支援）	2 F	

（３）事前調査結果報告

（２）事前調査後、その内容を担当ごとに具体的にとりまとめ総務課（発注者）に報告すること。なお、（４）新転入者職員接遇研修、接遇 CS レベルアップ研修、管理職向け研修までに、とりまとめた資料を、PDF 形式で下記「９ 発注担当」記載のメール（組織用）宛て送信すること。報告書作成の際には、「～と話した方が望ましい」など、具体例を記載し職員に対して改善の方向性について示すこと。

（４）新転入職員接遇研修、接遇 CS レベルアップ研修、管理職向け研修

・新転入職員接遇研修

新規採用者・転入者に対し、身だしなみや接遇の基本、電話や窓口における第一印象（特にあいさつ）の意識を向上させるために対応技法や接遇マナーの基礎について研修すること。

・接遇 CS レベルアップ研修

新規採用者・転入者以外の職員に対し、CS のレベルアップが図れる研修を行うこと。（事前調査にて課題となっているテーマを発注者と協議のうえ、研修内容とすること。）

・管理職向け研修

管理職に対し、（２）事前調査で行われた指導内容を部下に指導する方法や管理職として注意すべき点についての研修（１時間程度）を実施すること。

（５）事後調査

実地監察にて電話対応調査及び窓口対応調査を行い、採点及び格付けを行う。特に事前調査時と比較し、改善された点、改善されていない点について確認すること。

（６）事後調査結果報告

（５）事後調査後、その内容を担当ごとに具体的にとりまとめ発注者に報告すること。

とりまとめた資料を、PDF形式で下記「9 発注担当」記載のメール（組織用）宛て送信すること。

（7）業務完了報告

（2）～（6）で実施した内容を取りまとめ、総括したものを業務完了報告書とし、PDF形式及び紙媒体で履行期限までに発注者に提出すること。報告書内容・方法は次のとおりとする。

【業務完了報告書内容】

- ① 業務完了報告書（別途、発注者より様式提示）
- ② 事前調査の状況報告
- ③ 新転入者職員接遇研修、接遇 CS レベルアップ研修、管理職向け研修使用書類一式、研修内容・状況まとめ
- ④ 事後調査の状況報告

【提出方法】

- ◎PDF形式：下記「9 発注担当」記載のメール（組織用）宛て送信
- ◎紙媒体（1部）：持参又は送付

7 一括再委託の禁止

受注者が契約を履行するに当たり業務の全部を一括して第三者に再委託することを禁ずる。ただし、業務の一部を再委託する場合には、あらかじめ発注者へ書面による申請を行い、発注者において業務の性質上適正なものであるかを十分精査したうえで、承諾する。詳細は、別紙「再委託に関する特記事項」を参照すること。

8 その他

- (1) 令和7・8・9年度大阪市入札参加有資格者名簿に承認種目「13：その他代行－09 研修－01 研修」で登録されていること。
- (2) 契約後、打合せまでに、業務計画書（様式不問）を提出すること。
- (3) 研修に係る会場、マイク、プロジェクター機器については、当区のもの無償で提供するが、業務に必要となる機材、用紙、用具等については、全て本契約に含まれるものとし、受注者の負担とする。
- (4) 研修に係る会議室等の開閉及び簡易な設営は、発注者と協力して行う。
- (5) 万一、担当講師に不都合の生じた場合は、同等以上の講師を手配すること。
- (6) 研修の際、受付、司会進行、講師応対、実施中における受講者の応対及び講師のサポートについては、発注者が行う。なお、運営に当たっては、発注者と十分調整すること。
- (7) 事前・事後調査及び管理監督者研修等の実施時期について本仕様書の内容から変更が生じる際は発注者及び受注者協議のうえ決定する。
- (8) 本仕様書に定めのないことが生じた際は、発注者及び受注者協議のうえ決定する。

9 発注担当

〒538-8510 大阪市鶴見区横堤 5-4-19

大阪市鶴見区役所 総務課（担当：當麻、杉本）

TEL:06-6915-9174 FAX 06-6913-6235

メール（組織）：tr0001@city.osaka.lg.jp

職員等の公正な職務の執行の確保にかかる特記仕様書

（条例の遵守）

第1条 受注者および受注者の役職員は、この契約の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成18年大阪市条例第16号）（以下「条例」という。）第5条に規定する責務を果たさなければならない。

（公益通報等の報告）

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者へ報告しなければならない。

（調査の協力）

第3条 受注者および受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

（公益通報に係る情報の取扱い）

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（発注者の解除権）

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約（協定）を解除することができる。（指定管理者の指定を取り消すことができる。）

再委託に関する特記事項

- 1 本委託業務における「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。
 - (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
 - (2) 接遇実地指導研修及び管理監督者への報告・アドバイスの手法・内容に係る決定、接遇実地指導研修及び管理監督者への報告・アドバイスの実施
- 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 受注者は、第3項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。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.0 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと
- 文章生成 AI 以外の画像・動画・音声などの生成 AI の利用は禁止する
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、原則として、加筆・修正のうえ使用すること
なお、生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえ、利用すること
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること