

## 業 務 仕 様 書

1. 本書は、「令和4年度苦情要望に係る対応研修業務」における業務仕様書とする。

2. 本業務の内容・業務期間等は、「業務説明書」に示されたものとする。

3. 本業務においては、本市が運用している環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

4. 業務履行に際し疑義等が生じた場合は、速やかに担当職員と協議すること。

# 業 務 仕 様 書

## 1 業務名

令和4年度 苦情要望に係る対応研修業務

## 2 業務目的

札幌市に寄せられる除雪に関する苦情要望は多い年で7.5万件にのぼり、その内容は多岐に渡る。苦情要望は、土木センター及び除雪センターで対応しているが、個々の対応者の経験やノウハウに依存する面が多いことから、組織として情報の共有を図り、全体としての水準をより一層向上させる必要がある。

本業務は、市民対応の最前線である土木センター及び除雪センター職員のうち、除雪業務の経験年数が少ない職員を対象に実施する対応研修のクレーム対応研修の講師の派遣及び研修運営の補助等を行うことを目的とする。

## 3 実施方法等

### (1) 実施方法

オンライン方式：多拠点参加型（研修対象者は各区土木センターの会議室に集まり参加）及び個別参加型（下記（6）の対象者の他、希望する職員はグループワークに参加せず自席で聴講する。）

なお、研修は本市のウェブ会議システムを利用して実施する。

### (2) 研修の配信場所

委託者のイントラネットを利用し研修を実施するため、講師は委託者の指定する場所で配信を行う。

指定場所：札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所8階土木部会議室

### (3) 実施時期

令和4年11月中旬から11月下旬（予定）

### (4) 実施回数

4回（2～3区/回）

### (5) 研修対象者

多拠点参加型：土木センター及び除雪センターの職員うち、除雪業務の経験年数が少ない職員

個人参加型：上記以外の土木センター職員の内、受講を希望する職員

※ 受講者の取りまとめや割り振りは札幌市が行う。

#### (6) 受講者数

多拠点参加型： 35 人程度 / 回

#### (7) 研修内容

除雪に関する苦情要望への対応能力向上のために必要な講義

- ・雪対策室職員の講義（20 分程度）

主に除雪業務に関する基礎知識の習得に関する講義。

雪対策室職員が行う講義用の資料作成は札幌市が行う。

- ・外部講師の講義（90 分程度）

主にクレーム対応の基礎知識の習得のための座学と除雪の苦情要望対応に係るグループワークを組み合わせた講義。

### 4 業務内容

#### (1) 研修資料

本市から提供する研修資料を基に研修を行うこと。研修資料を修正する場合は、事前に委託者と協議の上、承認を得ること。

なお、グループワークの実施手法については、受託者から委託者に提案することとし、委託者と協議の上、決定すること。

##### 【提供する資料】

- ・「一般的な苦情要望対応の基礎知識」などについての PDF38 ページ
- ・「苦情対応事例集」67 ページ、事例は 15 項目
- ・「電話対応動画」事例は 10 項目、1 項目あたり 7～8 分程度。

#### (2) 講師の派遣

苦情要望対応の基礎知識に関する研修は、苦情要望（クレーム）対応に係る研修（講義）の講師実績があるものを招聘すること。

※ 招聘する講師については、候補段階で発注者に報告の上、承認を得ること。

#### (3) 運営スタッフの派遣

研修当日、各区に運営スタッフを 1 名派遣すること。

運営スタッフは研修会場の設営及び撤去、グループワークの補助、受講者の出席確認及びアンケート用紙の回収等を行う。

#### (4) 研修実施環境の事前確認

委託者は、各拠点でオンライン研修の映像等が問題なく視聴できるかどうか、「3（2）研修の配信場所」から接続確認を行う。受託者は、「3（2）研修の配信場所」に職員を派遣し、委託者の接続確認に合わせて動作確認を行う。

## (5) 報告書の作成について

研修終了後（各回終了ごと）に、受講者に対してアンケートを実施する。

受託者はアンケートの集計と結果の分析、受講者に対する講師の所感をまとめた報告書を作成すること。

なお、報告書は電子媒体（CD-R 又は DVD-R）で提出すること。

## 5 機材準備

### (1) 委託者が準備する機材

- ・各会場で使用する機材（パソコン、スクリーン・プロジェクター（又は大型ディスプレイ）、会場を映すウェブカメラ及びスピーカーを各 1 台/区（最大 3 台/回）
- ・講師が使用する配信用のパソコン及びイントラネット回線

### (2) 受託者が準備する機材

- ・上記以外の講師が使用する機材
- ・グループワークで使用する備品等一式

## 6 契約期間

契約締結の日から令和 4 年 12 月 28 日まで

## 7 その他

(1) 業務の細部や本仕様書に疑義が生じた事項については、委託者と受託者の双方協議のうえ決定する。

(2) 受託者は、この契約の履行に関して知り得た情報を漏らしてはならない。

## 8 業務担当部局

札幌市建設局土木部雪対策室計画課

TEL 211-2682 FAX 218-5141

担当者：井上

業務名

令和4年度苦情要望に係る対応研修業務

	総委託費	円	
一金	業務価格	円	
	消費税等相当額	円	

項目	種別	単位	数量	単価	金額	摘要
委託費						
	直接人件費	式	1			第1号内訳書
	直接経費	式	1			第2号内訳書
	その他原価	式	1			設計業務等標準積算 基準書 3-1-2
業務原価		式	1			
一般管理費等		式	1			設計業務等標準積算 基準書 3-1-2
業務価格						1万円未満切捨
消費税相当額		式	1			業務価格の10%
総委託費						

札幌市



## 単価算出調書

No	細目	単位	単価	積算の基礎	単価表	
1	対応研修の準備	式	円	主任技師	円 × 0.00 = 円	歩掛・労務単価
				技師 (A)	円 × 0.30 = 円	
				技師 (B)	円 × 4.20 = 円	
				技師 (C)	円 × 1.10 = 円	
				技術員	円 × 1.00 = 円	
				計	円	
2	対応研修の実施	式	円	主任技師	円 × 6.40 = 円	歩掛・労務単価
				技師 (A)	円 × 9.20 = 円	
				技師 (B)	円 × 0.00 = 円	
				技師 (C)	円 × 1.00 = 円	
				計	円	
3	報告書作成	式	円	主任技師	円 × 1.30 = 円	歩掛・労務単価
				技師 (A)	円 × 0.00 = 円	
				技師 (B)	円 × 0.00 = 円	
				技師 (C)	円 × 1.00 = 円	
				計	円	
4	交通費	式	円	運転時間	2.0h	設計業務等標準積算基準書 参1-2-6
				ガソリン	2.60/h × 2.0h = 5.20	
				ガソリン	× 5.20 = 円	
				損料 (運転時間当り)	× 2.0h = 円	
				損料 (併用日当り)	× 1.0日 = 円	
				計	円	
5	電子成果品作成	式	円	・設計業務等標準積算基準書3-1-3電子成果品作成費を適用する。		設計業務等標準積算基準書 3-1-3
				5.1 × X 0.38      X = 直接人件費 (千円)		
				小計      円		

札幌市