

業 務 仕 様 書

1. 本書は、「令和2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、速やかに監督員と協議しなければならない。

業 務 説 明 書

1 業務名

令和2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4万件にのぼり、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運営補助及び取りまとめ等を行うことを目的とする。

3 研修の概要

研修の時期 : 10月上旬～11月中旬

研修の回数 : 5回

受講者数 : 20人程度 / 回

研修対象者 : 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

※ 受講者の取りまとめや割り振りは札幌市が行う。

研修会場 : 各区の地区センター、札幌市役所(予定)

※ 会場使用料の支払いは札幌市が行う。

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及び除雪の苦情要望対応の実践に関する講義。

4 業務内容

(1) 研修準備

研修の日程調整や会場の確保、筆記用具や印刷物の用意など、研修の実施に必要な準備を行う。

※研修は、全5回、1回あたりの受講者数は20名程度を予定している。研修会場は、コロナウィルス感染防止のため、新しい生活様式を踏まえ「受講者同士の距離を確保できる」「十分な換気を行える」を確保できる場所を選択する。

(2) 既存資料の修正

除雪作業に対するよくある苦情要望の事例をまとめた「苦情対応事例集」について、実際の対応の際に使用しやすい様に項目ごとに「札幌市の除雪の基本ルール」と「対応例」の流れに資料を修正する。

※苦情対応事例集の量は、表紙を含み62ページ、事例は18項目である。

(3) 研修資料の作成（外部講師用）

一般的な苦情要望対応の基礎知識や、札幌市の除雪作業に対する苦情要望内容を踏まえた対応方法について、20～30分程度の講義を想定した資料を作成する。

(4) 研修の実施（講師）

研修当日の会場設営、苦情要望対応の基礎知識に関する研修を実施する。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すること。

(5) 報告書作成

上記（1）から（4）の結果をとりまとめた報告書を作成する。

5 業務期間

契約締結の日から令和2年12月21日（月）までとする。

6 成果品

報告書の電子データを保存した電子媒体（CD 又は DVD） 1部

7 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：高田

令和2年度 苦情要望に係る対応研修業務 内訳書

	総委託費	円
一金	業務価格	円
	消費税等相当額	円

内 訳

名 称	形 質	単 位	数 量	単 価	金 額	摘 要
直接人件費		式	1			第1号内訳書
						(A)
直接経費		式	1			第2号内訳書
						(B)
その他原価		式	1			$(A) * 0.35 / 0.65$
						(C)
業務原価		式	1			$(A) + (B) + (C)$
						(D)
一般管理費等		式	1			$(D) * 0.35 / 0.65$ 以内
						0
業務価格						(E)
						$(D) + (E)$
消費税相当額						業務価格の10%
総委託費						

第1号内訳書

直接人件費

(一金) _____ 円
 _____ 円 (設計変更)

名 称	形 質	単 位	数 量	単 価	金 額	摘 要
研修準備		式	1			単価算出調書1
既存資料の修正		式	1			単価算出調書2
研修資料の作成		式	1			単価算出調書3
研修の実施		回	5			単価算出調書4
報告書作成		式	1			単価算出調書5
計						

第2号内訳書

直接経費

(一金) _____ 円
 _____ 円 (設計変更)

名 称	形 質	単 位	数 量	単 価	金 額	摘 要
交通費		回	5			単価算出調書6
						札設積基
電子成果品作成費	その他設計業務	式	1			単価算出調書7
						札設積基
計						

単価算出調書

No	細目	単位	単価	積算の基礎	単価表					
1	研修準備	式	円	主任技師	円×	人=	円	見積		
				技師(A)	円×	人=	円			
				技師(B)	円×	0.5 人=	円			
				技師(C)	円×	1.0 人=	円			
				技術員	円×	2.3 人=	円			
						計	円			
2	既存資料の修正	式	円	主任技師	円×	人=	円	見積		
				技師(A)	円×	0.8 人=	円			
				技師(B)	円×	2.0 人=	円			
				技師(C)	円×	4.0 人=	円			
				技術員	円×	1.0 人=	円			
						計	円			
3	研修資料の作成	式	円	主任技師	円×	人=	円	見積		
				技師(A)	円×	0.8 人=	円			
				技師(B)	円×	2.0 人=	円			
				技師(C)	円×	1.0 人=	円			
				技術員	円×	人=	円			
						計	円			
4	研修の実施	回	円	主任技師	円×	人=	円	見積		
				技師(A)	円×	0.5 人=	円			
				技師(B)	円×	人=	円			
				技師(C)	円×	0.5 人=	円			
				技術員	円×	人=	円			
						計	円			
5	報告書作成	式	円	主任技師	円×	人=	円	見積		
				技師(A)	円×	人=	円			
				技師(B)	円×	0.8 人=	円			
				技師(C)	円×	1.0 人=	円			
				技術員	円×	1.8 人=	円			
						計	円			
6	交通費	回	円	運転時間	2.0h			設積基		
				ガソリン	2.60/h	×	2h	=	5.20	
				ガソリン		×	5.20	=	円	土木工事単価表
				損料(運転時間当り)		×	2.0h	=	円	建設機械等損料表
				損料(併用日当り)		×	1.0日	=	円	P. 187
						計	円			
7	電子成果品作成費	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。			設積基			
				$5.1 \times X^{0.38}$		X=直接人件費(千円)				
						計	円			