

業 務 仕 様 書

1. 本書は、「令和3年度苦情要望に係る対応研修業務 研修資料等作成業務」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。

業務説明書

1 業務名

令和3年度苦情要望に係る対応研修 研修資料等作成業務

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。苦情要望への対応は、土木センター職員及び除雪センター職員が行っているが、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職員及び除雪センター職員を対象として実施する「苦情要望に係る対応研修」にて用いる研修資料の作成、講義映像の制作、対応事例ビデオの編集、およびそれらを収録したDVDの作成を行うものである。

3 業務内容

(1) 研修資料の作成

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。

市民から寄せられることの多い苦情要望の項目等、業務遂行時に参考となる資料は着手後に提供する。

DVDへ収録する際のデータ形式はPDFとする。

(2) 講義映像の制作

(1)の研修資料の内容に応じた講義映像を制作する。出演する講師および動画の構成イメージについては、映像の撮影前に発注者へ報告し、確認を受けること。

(3) 対応事例ビデオの修正

発注者から提供される既存の苦情要望対応事例ビデオ10本に対し、ポーズの挿入などの編集を行い、受講者が個人でロールプレイング形式の演習を行うことが出来るよう修正する。

提供時点の動画の長さは、1本あたり2～3分、データ形式はwmvである。納入時のデータ形式はwmvもしくはmp4とする。

表1において、編集の必要「なし」と表記されている動画は、内容の編集は行わず、既存の動画をDVDに収録すること。

表1 対応事例ビデオ一覧

No.	分類	内容	分類	編集の必要	ポーズを入れる箇所数
1	新雪除雪	10cm以上の降雪があったのに、除雪が入らない場合	悪い事例	なし	-
2			良い事例	あり	2
3	出入口の雪処理	出入口の雪処理は市民の役割と理解しているが、置かれた雪の量が不均等の場合 幹線道路において定義以上の出入口の雪処理を強要する場合	悪い事例	なし	-
4			良い事例	あり	1
5			悪い事例	なし	-
6			良い事例	あり	1
7	路面整正	暖気などで路面がザクザクになり、車が埋まった場合（応用編） ザクザク路面の対応（削る作業）に時間を要する場合（応用編）	悪い事例	なし	-
8			良い事例	あり	2
9			悪い事例	なし	-
10			良い事例	あり	1
11	拡幅・運搬排雪	幹線道路が渋滞しており、何らかの対応（拡幅・運搬排雪）を要望している場合 ① 作業を行うことが決まっている場合 幹線道路が渋滞しており、何らかの対応（拡幅・運搬排雪）を要望している場合 ② 状況を把握していない場合 生活道路（8m程度）で拡幅を要望している場合 排雪対象路線ではない通学路の排雪を要望している場合	悪い事例	なし	-
12			良い事例	あり	2
13			悪い事例	なし	-
14			良い事例	あり	1
15			悪い事例	なし	-
16			良い事例	あり	1
17			悪い事例	なし	-
18			良い事例	あり	2
19	計画路線外の除雪要望	未除雪路線において、除雪を要望している場合	悪い事例	なし	-
20			良い事例	あり	1

(4) DVDの作成

研修資料一式を収録したDVDを35部作成する。

受託者が作成する資料のほか、発注者が用意する資料（研修の概要や除雪事業に関する内容、最大10MB程度）も併せて収録すること。

納品期限：令和3年11月19日（金）

納品先：「7 業務担当部局」のとおり。

4 業務期間

契約書に示す着手の日から令和3年11月30日（火）までとする。

5 成果品

- ・研修資料 1部（A4判左綴じ・カラー印刷）
- ・DVD 35部（「3 業務内容 (4)DVDの作成」で作成したもの）

6 その他

- ・ 成果品に関する著作権を含む使用権利は全て札幌市に帰属する。
- ・ 過年度の類似業務の成果品は、札幌市建設局土木部雪対策室計画課で閲覧可能である。(貸出および複写は不可)。閲覧に際しては事前に連絡の上、閲覧日時(令和3年9月28日(火)17時00分まで)の調整を行うこと。

7 業務担当部局

札幌市建設局土木部雪対策室計画課

(〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎8階北側)

TEL 211-2682 FAX 218-5141

業務名

令和3年度苦情要望に係る対応研修
研修資料等作成業務

	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

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
研修資料の作成		式	1			単価No.1
講義映像の制作		式	1			単価No.2
対応事例ビデオの修正		式	1			単価No.3
DVDの作成		式	1			単価No.4
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
電子成果品作成費		式	1			設計業務等標準積算基準書 3-1-3
小計						

単価算出調書

No	細目	単位	単価	積算の基礎			単価表			
1	研修資料の作成	式	円	主任技師	円	×	0.50	=	円	歩掛、労務単価
				技師 (A)	円	×	1.30	=	円	
				技師 (B)	円	×	3.00	=	円	
				計					円	
2	講義映像の制作	式	円	主任技師	円	×	2.00	=	円	歩掛、労務単価
				技師 (A)	円	×	5.30	=	円	
				技師 (B)	円	×	4.00	=	円	
				技師 (C)	円	×	5.30	=	円	
				計					円	
3	対応事例ビデオの修正	式	円	主任技師	円	×	1.50	=	円	歩掛、労務単価
				技師 (A)	円	×	1.50	=	円	
				技師 (B)	円	×	3.00	=	円	
				技師 (C)	円	×	2.50	=	円	
				計					円	
4	DVDの作成	式	円	技師 (C)	円	×	0.50	=	円	歩掛、労務単価
				技術員	円	×	2.00	=	円	
				計					円	

札幌市