

「令和7年度 市バス運転士等を対象とした接遇能力の向上等に関する研修業務」に関する質問及び回答

○すべて、業務名「市バス運転士・高速鉄道運輸関係職員接遇能力の向上に係る業務」の研修仕様書に記載の事項について

番号	質問	回答
1	<p>業務時間・日数等</p> <p>(2) 「従事時間は、原則として午前9時から午後5時とし・・・(中略)ただし、従事時間については、局都合により変更となる場合がある。」とあるが、例えば早朝からの開始や、終了が午後5時を超えるような(結果的にあるいは事前に)場合はあるのか。またその場合どのような時間拘束や金額設定になるのか</p>	<p>原則は午前9時から午後5時としますが、開始又は終了時間を変更することがあります。その場合においても、1日の従事時間を超えないこととし、金額変更もありません。</p>
2	<p>業務時間・日数等</p> <p>(3) 「上記(1)に関わらず・・・(中略)別途従事日を指定する場合がある。」とあるが、土・日・祝日についても業務の依頼が発生するとの解釈でいいのか</p>	<p>原則は平日としますが、土日祝日を指定する場合があります。</p>
3	<p>業務内容</p> <p>3つ目の◆の「(例：他事業者の接遇向上取組の調査・報告など)」は、他社に出向き内情を調査せよと解釈も可能な標記となっている。もう少し具体的な内容を例として提示していただきたい</p>	<p>記載の内容はあくまでも例であり、受託者のこれまでの実績やノウハウを生かした取組の構築を想定しています。具体的な内容は、協議のうえ進めることとなります。</p> <p>なお、他社に出向き内情を調査する業務は想定していません。</p>
4	<p>業務内容</p> <p>4つ目の◆「③の職員に対し、より効果的な指導方法(指導・助言等)の教授」について</p> <p>(ア) 「③の職員」の役職や階級は？ (イ) 集合研修型、若しくは現場で実演型他イメージされているスタンスをお知らせいただきたい</p>	<p>(ア) 「指導を行う立場の職員」は、課長級及び係長級職員を指します。 (イ) 指導・助言等については、対面・個別での方法が基本となります。ただし、より効果的な手法があれば、対面・個別に限りません。</p>
5	<p>上限金額</p> <p>金額には、傷害保険等の明記がないが御局でご負担いただけるのか</p>	<p>上限金額には、当業務を遂行するにあたっての一切の費用を含みます。傷害保険等が必要と判断される場合、受託事業者において対応願います。</p>