

神戸市におけるヒューマンエラー防止対策業務 委託仕様書

1. 業務の目的・背景

- ・神戸市では、適正な事務執行のため、全職員を対象としたコンプライアンス研修を毎年度実施し、事務処理の不備やサービス事故の防止に取り組んでいる。
- ・ヒューマンエラー防止には「仕組みづくり」と、気の緩みや慢心などを無くすための「職員本人の心構えの向上」の両輪が重要であり、これまで動画研修やヒヤリ・ハット事例分析、職場討議を通じて対応してきたが、なお一定のヒューマンエラーの発生が継続している。
- ・本業務は、①基礎知識の習得、②具体的なヒューマンエラーケースを通じた、実践的対応スキルの習得、③職場での実践を一貫して人的ミス防止の施策を企画し、職員の意識変容と再発防止策の定着を目的とする。

2. 神戸市におけるヒューマンエラー防止の現在の取組

- ・全職員対象の研修を年1回開催。内容は以下のとおり。

(1) 動画研修

- ①コンプライアンスに関する事例検討
- ②サービス事故の防止

(2) 職場討議

過年度の事務上の不備やヒヤリ・ハット事例を「なぜなぜ分析」を用いて原因究明し、再発防止策を検討

3. 委託業務内容

(1) 一般的なヒューマンエラー防止の考え方に関する教材作成

- ・動画（MP4形式）または PowerPoint 資料のいずれかを提出すること。動画の場合は字幕またはスクリプト、PPT の場合はスライドノートに音声変換用テキストを記載し、音声読み上げやアクセシビリティ対応を可能にすること。動画の長さは20～30分程度とする。

内容の例：ヒューマンエラーの定義、ミスが起こる背景にある思考プロセス、再発を防止するための原因究明メソッド、組織的対策、個人の心構え等

目的：全職員に共通する基礎知識と、業務に潜むヒューマンエラーのリスクを予見し（予防）、発生した事象を的確に分析（対応）するための基本的な考え方（思考プロセス）を習得する。

(2) 具体的なヒューマンエラーケースを踏まえた教材作成

- ・PowerPoint 資料を提出すること。各スライドに音声変換用テキストをスライドノートに記載し、音声読み上げやアクセシビリティ対応を可能にすること。
- ・納品後、神戸市側でスライドの加工（画像やテキストの変更など）や追加、他の研修資料

への掲載等を予定している。そのため編集可能な形式で提出すること。

内容：上記（１）で習得した考え方や分析手法を活用し、具体的なヒューマンエラーケースを基にミスが起きた背景や原因の分析等を行うこと。個別の事例分析に加え、そこから導き出される他の職場や類似業務にも共通する普遍的な教訓や、応用可能な思考プロセスを抽出・明示する。その上で、単なる注意喚起に留まらない、具体的な改善策の選択肢（たたき台）を提案すること。（例：業務の仕組みやフローの見直し案、チェックリストのひな形、マニュアルの記載例など）。具体的なヒューマンエラーケースは、神戸市が示すもののほか、事業者においても有用と考えられるケースを提示すること。なお、提案された内容をもとに、市と協議を行い、最終的な教材内容を固めていくため、柔軟に対応すること。

目的：実務に即した学びを通じて、理論を実践に結びつけ、自職場の業務への応用力を養う。

（３）（１）（２）を踏まえた「職場討議」実施方法の企画提案

- ・討議テーマ例・質問例・時間配分を含む進行方法を提案し、ワークシートや進行マニュアルを作成すること。
- ・窓口業務等により一堂に会することが困難な職場向けに、少人数分散実施やオンライン形式など代替案も含むこと
- ・実施は神戸市が行うが、その実施に資する内容とすること

（４）打ち合わせ

- ・本委託事業に関し、以下の打ち合わせを実施する。
 - ①当初打ち合わせ（契約締結後速やかに）：業務の方向性や仕様書に定めのない事項を協議。
 - ②企画打ち合わせ：上記業務内容、特に（２）の具体的なヒューマンエラーケースや提案された再発防止策のたたき台等について市と協議を行い、具体的な内容を固める。

４．成果物

（１）教材一式

- ①一般理論に関する教材（動画または PowerPoint 資料）
- ②具体的事例を踏まえた教材（PowerPoint 資料）
- ③職場討議企画書（進行マニュアル、ワークシート等を含む）

（２）納品期限

令和 8 年 1 月 16 日（金）

（３）成果物の著作権等

- ・本業務委託により作成する成果物のうち、（１）②（具体的事例を踏まえた教材）及び（１）③（職場討議企画書）の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む）は、神戸市に帰属するものとする。

- ・委託事業者は、前号に定める神戸市に著作権が帰属する成果物に関し、著作者人格権を行使しないものとする。また、神戸市の書面による承諾なく、目的外利用及び第三者への提供を行ってはならない。

- ・成果物（１）①（一般理論に関する教材）の著作権は、委託事業者に帰属するものとする。ただし、委託事業者は神戸市に対し、本仕様書に定める業務目的の範囲において、当該成果物を無償で非独占的に利用（複製、公衆送信、上映等を含む）する権利を許諾するものとする。利用許諾期間の期限は、令和９年３月３１日以降として提案すること。

（４）その他利用条件

- ・動画の提供方式（サーバー納品／DVD／クラウド配信等）は神戸市と協議のうえ決定する。

（５）担保期間

- ・納品日から 12 か月とし、動画・資料の不具合や利用に支障がある場合は無償で修正対応を行うこと。

5. 留意事項

（１）一般的事項

- ・業務遂行にあたり「神戸市情報セキュリティポリシー」および「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- ・職員事例等に個人情報が含まれる場合は、匿名化等の加工を行い、適切に取り扱うこと。

（２）業務体制

- ・あらかじめ神戸市と調整したスケジュールに基づき実施すること。

- ・受託者は責任者を置き、業務全体を統括し神戸市との調整を行うこと。

（３）再委託

- ・全面的な再委託は不可とする。ただし神戸市が事前承認した場合に限り、業務の一部委託を認める。

（４）履行期間

- ・契約締結日から令和８年１月１６日（金）まで。

（５）契約上限金額

- ・750,000 円

6. その他

- ・本仕様書に疑義が生じた場合は、神戸市と協議のうえ決定する。

- ・契約保証金は免除する。

- ・支払方法は一括払いとし、適正な請求書を受理した日から 30 日以内に支払う。