

「スマートフォン操作に関する相談員養成講座及び相談窓口」  
企画運営等業務委託 仕様書

仙台市まちづくり政策局まちのデジタル推進課  
令和6年2月

## 第1章 総則

### 1 適用範囲

本仕様書は、「スマートフォン操作に関する相談員養成講座及び相談窓口」企画運営等業務委託（以下、「本業務」という。）に適用する。

### 2 通則

本業務は仙台市契約規則に基づくほか、契約書及び本仕様書に基づき行うものとする。

### 3 一般事項

ア 受託者は、業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。

イ 受託者は本業務を行う場合、常に仙台市（以下、「委託者」という。）と綿密な連絡を取るとともに、委託者の指示に従わなければならない。

ウ 受託者は、本業務の実施にあたり適切な者を業務担当者として選任すること。業務担当者は、業務従事者の指揮・監督を行い、業務の遂行について委託者との連絡調整にあたること。

エ 本仕様書に記述がない事項又は業務の遂行にあたり疑義が生じた事項については、双方協議の上、決定するものとする。

オ 本業務の遂行に伴い第三者に与えた損害は、委託者の責めに帰すべきものを除き、受託者の責任において処理するものとする。

### 4 守秘義務

ア 本業務を通じて知り得た情報について、本業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等を秘密とし、書面等による委託者の承諾なしに第三者に開示しないこと。本契約終了後も同様とする。

イ 本業務の履行に必要な資料については、必要に応じて委託者より貸与する。貸与品については、返還の指示があった場合、本業務遂行上不要となった場合または契約が終了した場合は、速やかに原状に復し、返還すること。

### 5 打合せ及び記録等

ア 受託者は、作業の進捗状況や委託者が必要と認める項目について、委託者の求めに応じ、受託者は随時、報告や業務内容に関する資料の提出を行うこと。

イ 受託者は、委託業務の作業状況について、臨時の報告や協議が必要な事由が発生したときは、速やかに委託者に報告を行うこと。

ウ 受託者は、委託者と協議のうえ定例会を実施することとし、議題を事前共有して内容を明らかにするとともに、終了後は速やかに議事録を作成し、委託者に提出して承認を受けること。また、このほか必要に応じて実施する打合せについても同様に対応すること。

エ 受託者は、本業務に着手するにあたり、委託者と共同で行なわなければならない作業項目及び委託者に依頼する作業項目と頻度を提示すること。また、これらの内容に変更が必要な場合は、その都度その内容を委託者に提示すること。

オ 委託者が必要と認めた場合、進捗管理等に関する報告資料を作成し提出すること。

カ 打合せ等には、原則として、業務担当者及び委託者が必要と認める業務従事者が出席すること。なお、受託者が開催する打合せでは、あらかじめ出席者分の資料を準備すること。委託者の出席人数は2名～4名程度を想定しているが、事前に参加者人数の調整を行う。

## 第2章 業務の目的

本業務は、誰一人取り残されない社会の実現に向けて、スマートフォン操作に関するお悩み相談に対応できる人材を養成する「スマホ相談員養成講座」を実施するとともに、スマートフォン教室等の内容に捉われずに市民ニーズへ幅広く対応するための「スマホ相談窓口」を設置し、デジタルデバイド解消に取り組むことを目的とする。

## 第3章 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 第4章 業務内容

本業務における業務内容は次に掲げるとおりとする。なお、本業務の目的を達成するため、次に掲げる項目以外に独自の業務を提案することも可能とし、この場合は委託者と協議のうえ決定する。

### 1 「スマホ相談員養成講座」の実施

#### (1) 企画・運営

- ア スマートフォン操作に関する知識を有する人材やスマートフォン操作説明等の実務経験者を募り、スマートフォン操作に対応する相談員養成に取り組む。
- イ スマートフォンに不慣れな方に対して、あらゆる操作方法を分かりやすく教えられる相談員（知識と経験で相談対応できる人材）となれるよう、複数日にわたって段階的に学びや体験を積み重ねるような効果的なカリキュラムを計画し、「座学」「実技」「試験」「試用期間」の4区分を必ず取り入れ、委託者と協議のうえ本市デジタルサービス（公式LINEやオンライン申請システム等）に関する内容も一部含めること。なお、修了後は「第4章2 スマホ相談窓口」における相談員として活動することを前提として養成講座に取り組むものとし、このほかの活動範囲については委託者と協議のうえ検討する。
- ウ 1日に開催する講座時間は委託者と協議・調整のうえ決定する。
- エ 日程は委託者と協議・調整のうえ決定する。
- オ 委託者と協議・調整のうえカリキュラム内容に応じた教材を制作すること。なお、教材には表紙・目次・ページ数を記載すること。教材の種類に上限はないが、内容区分ごとに制作するなど、カリキュラムを円滑に進められるよう工夫する。
- カ 試用期間を含めた養成講座の修了者には修了証等を発行する。発行方法については委託者と協議・調整のうえ決定する。
- キ 応募条件は、すべての講座を受講可能な市内在住の18歳以上の成人であり、年間を通じて活動可能（概ね1～2週間に1日程度）な方とする。なお、スマートフォン操作に習熟しており、短期間で相談員として養成することが可能、かつ、修了後もスマートフォン操作に関する情報更新に対応できる方が望ましい。このほかの条件及び受講者選定方法については委託者と協議・調整のうえ決定する。
- ク 受講料は無料とする。

- ケ 受講定員は 15 名程度（5 区×3 名の目安）とするが、会場スペースや受託者側で十分な運営体制が確保できる場合はこの限りではない。
  - コ 会場は市内 1 箇所以上を選定し、日程別で異なる会場となることも可とする。なお、受託者と協議・調整のうえ仙台市内の市民センター等を減免利用することも可能だが、市民センター等以外を利用する場合は受託者の負担により確保すること。
  - サ 受講者アンケートを実施し、回答は紙媒体または電子にて収集する。なお、アンケート項目については事前に委託者と協議のうえ決定する。
  - シ 修了後の「第 4 章 2 スマホ相談窓口」における実践を踏まえた報告・意見交換会を実施し、修了者の意識向上とフォローアップに努める。なお、日時や会場、回数などは委託者と協議のうえ決定する。
- (2) 広報・申込受付
- ア 「第 5 章 業務スケジュール」を参照のうえ、広報計画を立てること。
  - イ 仙台市政だよりを活用する場合、入稿締切（掲載月の前々月 21 日）を十分に理解したうえ、広報内容を決定すること。なお、市政だより掲載に伴い、「第 5 章 業務スケジュール」上の開催時期より延期する場合は、委託者と協議・調整のうえ決定する。
  - ウ 広報誌やフリーペーパー等への記事掲載、公共交通機関広告、ウェブブラウザ、SNS 等の広報媒体の活用や任意団体等への声掛けなどにより受講者を募集する。なお、広報に関する経費は本業務の委託料に含むこととする。
  - エ 上記の周知により十分な定員が確保できない場合に備え、委託者と協議のうえ別途の周知を事前に計画し、必要に応じて再度参加者の確保に努めること。
  - オ 委託者が掲載予定の市ホームページについては、委託者と協議・調整のうえ決定する。
  - カ 申込受付を受託者で対応する場合は委託者と協議・調整のうえ決定する。
- (3) 報告
- ア 講座終了後、「スマホ相談員養成講座中間報告書」を提出すること。
  - イ 上記アの報告書には、実施した講座内容のほか、申込者数、受講者数、アンケート集計結果、記録写真（講座や試用期間の様子等）、総括などのほか、委託者が必要と判断した項目を盛り込むこと。
  - ウ すべての業務終了後（報告・意見交換会含め）、全体総括、課題・改善点、解決策、次年度以降の展開についてまとめた最終報告書を提出する。

## 2 「スマホ相談窓口」の設置

### (1) 企画・運営

- ア 仙台市内にスマートフォン操作に関する相談窓口を設置し、操作支援に取り組む。
- イ 設置期間は令和 6 年 6 月から令和 7 年 3 月末までとする。
- ウ 設置場所は各区役所等（青葉区役所、宮城野区役所、若林区役所、三井ショッピングパーク ララガーデン長町、泉区役所）とするが、設置場所の都合により設置が困難な時期がある場合、同区内の市民センター等を代替場所とする。なお、設置場所（各区役所等）の確保・調整は委託者が対応する。窓口レイアウトは別表 1 を参照すること。

- エ 相談窓口は毎日いずれかの設置場所で開設する（1区あたり週1日×5区）。ただし、土日祝日等の区役所閉庁日は除く。
  - オ 1日あたりの相談窓口開設時間および利用者数は、区役所等の施設利用可能時間内において、設営・片付けを含めて対応可能な範囲とし、午前10時から午後3時まではコアタイムとして開設すること。なお、区役所等との事前調整により詳細を決定する。
  - カ 相談窓口の利用対象者は不問とする（年齢・居住地・利用機種は問わない）。
  - キ 相談窓口ではより効果的な相談対応を行えるよう、iOS搭載機種（iPhone）とAndroid搭載機種（Android）を1台ずつ用意する。なお、持参する機種は委託者と協議・調整のうえ決定する。このほか、委託者及び区役所等との調整により必要な什器・備品等を用意する。
  - ク 対応可能な相談内容は、「スマートフォン操作に関すること全般」とする。なお、利用者の許可のもと代理操作することは可とするが、個人情報等の代理入力などは禁止とする。また、機器不良やデータ移行など技術的に対応困難な場合は対応不可とする。
  - ケ 委託者より、委託者が提供するデジタルサービスの操作支援や周知に関する協力依頼（チラシ設置等）があった場合は対応すること。
  - コ 相談窓口では、教材等を用いることを前提とはしないが、必要に応じて、委託者と協議・調整のうえ教材等を用意することを可とする。
  - サ 当日の相談窓口は1名以上のスタッフにより運営することとし、体調不良等で対応が困難になる場合などを考慮して複数名の運営体制を確保する。なお、スタッフ一覧のほか、シフト表等を作成して委託者と共有し、円滑な運営に努める。
  - シ 相談窓口は、「第4章1 スマホ相談員養成講座」の試用期間における実践練習の場として提供することとし、試用期間中は必ず1名以上のスタッフを配置し、窓口対応を行う養成講座受講者のサポートを行うこと。
  - ス 上記シの試用期間終了後は、「第4章1 スマホ相談員養成講座」の修了者を相談窓口の相談員として1日あたり2名以上起用する。相談員には謝金支払い手続きを行うこととし、1時間あたり1,000円（源泉徴収所得税込み）を見積に含めること。なお、支払い手続きには源泉徴収の実施、税務署への支払、法定調書の作成及び提出も含むこと。
  - セ 相談窓口利用者アンケートを実施し、回答は紙媒体または電子にて収集する。なお、アンケート項目については事前に委託者と協議のうえ決定する。
  - ソ 相談窓口は事前申込制とし、先着順で受け付けるものとする。事前申込がない場合も相談窓口を開設し、委託者と連携しながら当日受付にて対応する。
- (2) 広報・申込受付
- ア 「第5章 業務スケジュール」を参照のうえ、広報計画を立てること。
  - イ 委託者と協議のうえ、可能な限り仙台市政だよりへの掲載を行う。
  - ウ 広報誌やフリーペーパー等への記事掲載、公共交通機関広告、ウェブブラウザ、SNS等の広報媒体を活用して受講者を募集する。なお、広報に関する経費は本業務の委託料に含むこととする。
  - エ 相談窓口において、立て看板設置による案内表示・PRなど現場での広報に取り組む。

- オ 上記の周知により十分な定員が確保できない場合に備え、委託者と協議のうえ別途の周知を事前に計画し、必要に応じて再度参加者の確保に努めること。
- カ 委託者が掲載予定の市ホームページについては、委託者と協議・調整のうえ決定する。
- キ 申込受付を受託者で対応する場合は委託者と協議・調整のうえ決定する。

(3) 報告

- ア 月例で、前月分の「スマホ相談窓口月例報告書」を提出すること。
- イ 上記アの報告書には、申込者数（事前・当日）、利用者数、相談内容、アンケート集計結果のほか、委託者が必要と判断した項目を盛り込むこと。
- ウ すべての業務終了後、月例報告書のまとめのほか、課題・改善点、解決策、次年度以降の展開についてまとめた最終報告書を提出する。

3 共通事項

- ア すべての業務実施にあたっては、事前に委託者と十分な協議及び確認等を行うこと。また、疑義が生じた場合は遅滞なく委託者へ確認すること。
- イ すべての業務実施にあたり発生する諸費用等の合計金額は、本業務委託に関する公募型プロポーザル方式による受託候補者選定実施要領に記載の業務委託限度額を超えないこと。

第5章 業務スケジュール

本業務に関するスケジュールは次のとおりとする。

| 月       |                 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 |
|---------|-----------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|
| 相談員養成講座 | 企画・準備           | ■ |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |
|         | 広報・申込受付期間       |   | ■ | ■ |   |   |   |    |    |    |   |   |   |
|         | 講座【座学・実技・試験】    |   |   |   | ■ |   |   |    |    |    |   |   |   |
|         | 講座【試用期間】        |   |   |   |   | ■ |   |    |    |    |   |   |   |
|         | 修了（見込み）         |   |   |   |   |   | ■ |    |    |    |   |   |   |
|         | 報告・意見交換会（案）     |   |   |   |   |   |   | ■  |    | ■  |   | ■ |   |
|         | 中間報告・最終報告       |   |   |   |   |   |   |    | ■  |    |   |   | ■ |
| 相談窓口    | 企画・準備           | ■ |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |
|         | 広報・申込受付期間       |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
|         | 窓口開設期間          |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
|         | （受託者のみでの窓口対応）   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
|         | （相談員試用期間での窓口対応） |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
|         | （相談員による窓口対応）    |   |   |   |   |   | ■ | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
|         | （必要に応じて相談員の補助）  |   |   |   |   |   |   | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
|         | 月例報告・最終報告       |   |   |   |   | ■ | ■ | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
| 共通      | 定例会             | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■  | ■  | ■  | ■ | ■ | ■ |
|         | 業務完了            |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   | ■ |

## 第6章 提出書類及び提出時期

本業務の着手から完了における報告は次表のとおりとする。形式は電子ファイルとし、委託者において再編集可能なファイル形式（Word・Excel・PowerPoint等）とすること。

| 提出書類        | 納期          |
|-------------|-------------|
| 着手届         | 契約締結後遅滞なく   |
| 業務担当者届      | 契約締結後遅滞なく   |
| 議題・打合せ資料    | 随時          |
| 打合せ議事録      | 打合せ後遅滞なく    |
| 業務履行計画書     | 業務内容検討後遅滞なく |
| 業務担当者変更届    | 事由発生後遅滞なく   |
| スマホ相談窓口シフト表 | 前月25日まで     |
| 業務完了届       | 業務完了時       |

※上記に示す書類の他、委託者が必要とする書類についてはその都度提出すること。

## 第7章 成果物

本業務において、納入対象とする成果物を以下に示す。形式は紙媒体または電子ファイルとするが、電子ファイルの場合は委託者において再編集可能なファイル形式（Word・Excel・PowerPoint等）とすること。また、以下とは別に、本業務完了時に成果物一式として電子媒体（CD-R等）に格納のうえ提出すること。

| No | 成果物                | 形式・部数            | 納期                      |
|----|--------------------|------------------|-------------------------|
| 1  | 各広報物               | 電子ファイル<br>紙媒体 1部 | 発行日前日まで<br>(製本は発行後遅滞なく) |
| 2  | 養成講座教材             | 電子ファイル<br>紙媒体 1部 | 養成講座開始の7日前まで            |
| 3  | 修了証                | 電子ファイル<br>紙媒体 1部 | 養成講座終了の7日前まで            |
| 4  | 中間報告書<br>(相談員養成講座) | 電子ファイル           | 養成講座終了後遅滞なく             |
| 5  | 月例報告書<br>(相談窓口)    | 電子ファイル           | 翌月7日まで                  |
| 6  | 最終報告書<br>(相談員養成講座) | 電子ファイル           | 令和7年3月31日まで             |
| 6  | 最終報告書<br>(相談窓口)    | 電子ファイル           | 令和7年3月31日まで             |

## 第8章 納入先

各提出書類や成果物等の納入先は次に掲げるとおりとする。

仙台市まちづくり政策局デジタル戦略推進部まちのデジタル推進課

住所：〒980-0802 仙台市青葉区二日町12-26 二日町第三仮庁舎（カメイ勾当台ビル）3F

電話：022-214-1248（直通）

E-mail：mac001735@city.sendai.jp

## 第9章 その他

### 1 著作権等の取扱い

- ア 本業務の成果物及び、成果物作成のための関係書類（資料、図、イラスト、報告書等）は全て委託者に無償で帰属するものとする。
- イ 本業務の履行にあたっては、第三者の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- ウ 製作過程で生じる権利関係及び第三者の著作権に関する利用許諾の処理等については、受託者の負担において一切を行うものとし、本業務の遂行中及び完了後、委託者においていかなる費用も発生しないようにすること。
- エ 写真、イラスト等の著作物については、委託者及び委託者が指定する第三者に対して著作権者人格権を行使しないものとする。これらの著作物を使用する場合は、あらかじめ著作権を有する者へ使用の確認や加工の可否について書面等で確認すること。
- オ 著作権、肖像権等に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応するものとし、委託者はその責任を負わない。

### 2 留意事項

- ア 再委託については、業務の一部（主たる部分を除く）について事前に書面で申請し、発注者の書面による承認を得た場合にのみ可能とする。
- イ 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項（<https://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>）に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。
- ウ 本業務の遂行に係る個人情報等の管理にあたっては、適切な情報セキュリティ・ポリシー及び情報管理体制を整備すること。

別表1 スマホ相談窓口（イメージ図）

