杜の都スマホ相談室運営業務委託

仕様書

仙台市まちづくり政策局まちのデジタル推進課

# 第１章　総則

## １ 適用範囲

本仕様書は、杜の都スマホ相談室運営業務委託（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

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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

1. 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。
2. 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

1. 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、委託者の求めに応じて議事録を作成して提出すること。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とする。
2. 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、打合せで使用する資料等はあらかじめ電子ファイルにて共有し、スムーズな進行に努めること。
3. 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。
4. 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て随時の報告や業務内容に関する資料の提出を行うこと。
5. 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。
6. 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。

# 第２章　業務の目的

本業務は、誰にも優しいデジタル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するとともに、本市デジタルサービスの操作支援や普及啓発を実施することにより、包括的な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

契約締結日から令和８年３月３１日まで

# 第４章　業務内容

## １ 設置・開設

1. 本市デジタルサービスを含むスマートフォン操作支援を実施する「杜の都スマホ相談室」（以下「相談室」と言う。）を設置する。
2. 設置場所は各区役所（青葉区役所、宮城野区役所、若林区役所、太白区役所、泉区役所）とするが、各施設の都合により設置が困難な時期が発生した場合、委託者と協議のうえ同施設内での移設または同区内の市民センター等への移設を行う。なお、設置場所の確保・調整は委託者が対応する。各会場及びレイアウトは[別記](#_別記)１を参照すること。
3. 設置開始日は委託者と協議のうえ決定し、設置終了日は令和８年３月31日とする。
4. 開設日は土日祝日等（年末年始含む）の区役所閉庁日を除く平日とする（最大242日想定）。なお、過去の利用状況等を踏まえて相談室の利用が見込めない時期や必要に応じて休日開設が必要となった場合、事前に委託者と協議のうえ開設要否を決定する。
5. １日あたりの開設時間は、13時から16時までをコアタイムとし、１コマあたりの利用時間は30分間以上（入替え等の時間除く）とすること。

## ２ 広報

1. 委託者と協議のうえ、仙台市政だよりなどの本市広報媒体へ記事を掲載する。
2. 利用者層を意識したうえ、広報誌やフリーペーパー等への記事掲載、ウェブブラウザ、SNS等の広報媒体を活用した効果的な広報に取り組む。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。
3. 相談室において、立て看板設置による案内表示・PR、呼びかけなど現場での広報に努める。
4. 上記のほか、予約・利用状況を踏まえて委託者と協議のうえ周知拡大に努める。

## ３ 受付・問い合わせ対応

1. 予約受付業務及び問い合わせ対応を行う。
2. 利用は前日までの事前申込制とするが、空きがある場合は当日も受け付けるなど、市民サービス向上に向けて工夫すること。なお、当日に受け付けた場合も利用者数として漏れなくカウントすること。
3. 予約状況について、遅滞なく委託者に共有できるような体制や環境を整備する。

## ４ 運営・相談対応

1. 相談室は１名以上の相談員により運営することとし、体調不良等で従事が困難になる場合などを考慮して十分な運営体制を確保する。なお、相談員一覧及びシフト表等を委託者へ共有し、円滑な運営に努める。
2. 利用対象者はスマートフォン保有者を原則とし、年齢や居住地、スマートフォン利用機種は問わない。
3. 相談室では、本市デジタルサービス（例示参照）を含むスマートフォン操作支援を行う。本市デジタルサービスについては事前に委託者より情報共有を行うが、新たなサービスが開始された場合なども同様に対応すること。なお、本市デジタルサービスの操作支援をより効果的に実施できるよう工夫すること。

例）[仙台市LINE公式アカウント](https://www.city.sendai.jp/sesakukoho/line.html)、[せんだいオンライン申請サービス](https://logoform.jp/procedure/3PrJ/1683)　など

1. 機器不良やデータ移行、パソコンやスマートウォッチ等のスマートフォン以外の機器操作が伴うなど、技術的に対応困難な内容については事前に委託者と協議のうえ決定する。
2. 利用者の許可のもとスマートフォンの代理操作を行うことは可能とするが、個人情報等の代理入力などは原則禁止とし、利用者間とのトラブル回避の対策を施すこと。
3. 本市デジタルサービスについて、委託者が広く市民へ周知が必要と判断した場合、委託者の指示に従い相談室においてチラシ配布等による普及啓発を行う。
4. 相談対応後、利用者アンケートを実施する。実施方法は利用者層を意識したうえで効率的な方法をとること。なお、アンケート項目については委託者と協議のうえ決定する。
5. 利用状況について、遅滞なく委託者に共有できるような体制や環境を整備する。
6. 委託者と協議のうえ運営マニュアルを作成し、円滑かつ安全な運営・管理に努める。なお、災害や事件・事故発生時の対応について、事前に委託者と協議のうえ決定するが、場合によっては各会場の施設管理者の指示に従うこと。

## ５ 報告

1. 相談室の運営及び相談対応において、市民等との間で事件・事故等が発生した場合、速やかに委託者へ報告する。なお、相談室内における事案の場合で、かつ他の市民へ被害が及ぶ可能性があると判断した場合、施設管理者へ報告のうえで委託者へ報告すること。
2. 設置期間において、実施結果について月例報告を行う。報告内容は利用可能枠や予約者数、利用者数、アンケート集計結果とするほか、委託者が必要と判断した項目を盛り込む。なお、報告方法は委託者と協議のうえ決定すること。
3. すべての業務終了後、実施結果やアンケート分析結果、課題、改善策、全体総括、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。

## ６ その他

1. 本業務の目的達成や効果的な運営を実施するため、前述に記載した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。
2. 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。

# 第５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（変更）届 | 契約締結（担当者変更）後遅滞なく |
| 業務履行計画書 | 業務内容検討後遅滞なく |
| 打合せ資料・議事録 | 随時 |
| 相談室従事者一覧・シフト表 | 委託者と協議のうえ決定 |
| 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６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。電子ファイル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（DVD-R等）に格納のうえ提出すること。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | 成果物 | 形式 | 納期 |
| １ | 各広報物 | 電子ファイル及び紙媒体 | 発行日前日まで |
| ２ | 月例報告書 | 電子ファイル | 翌月７日まで |
| ３ | 最終報告書 | 電子ファイル | 令和８年３月31日まで |

# 第７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：022-214-8636（直通）

　　E-mail：mac001735@city.sendai.jp

# 第８章　その他

## １ 著作権等の取扱い

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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

1. 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。
2. 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。
3. 本業務の遂行に係る個人情報等の管理にあたっては、仙台市行政情報セキュリティ・ポリシー、別記２「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」及び別記３「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」の内容を遵守するとともに、情報管理体制を整備すること。

# 別記１

## ・設置場所一覧

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 施設 | 住所 | 設置場所 |
| 青葉区役所 | 青葉区上杉1丁目5番1号 | ４階西側ラウンジ |
| 宮城野区役所 | 宮城野区五輪2丁目12-35 | １階東側待合スペース |
| 若林区役所 | 若林区保春院前丁3-1 | ２階エレベーターホール |
| 太白区役所 | 太白区長町南3丁目1-15 | ５階打合せ室 |
| 泉区役所 | 泉区泉中央2丁目1-1 | 本庁舎５階５０４会議室 |

　 ※各施設管理者の指示により、施設内での移設等が発生する場合もある。

## ・基本レイアウト（イメージ図）

