

## 東大阪市スマートフォン相談窓口運営業務 仕様書

### 1. 業務名

東大阪市スマートフォン相談窓口運営業務

### 2. 業務の目的

東大阪市（以下、「本市」とする。）では、「東大阪市情報化推進計画 2021」において、誰もが I C T の恩恵を享受できるようデジタルデバインド対策に取り組んでいくこととしている。また、「東大阪市デジタル・トランスフォーメーション推進方針」においても、デジタル技術等の活用により住民の利便性の向上を図ることを掲げており、行政サービス改革にあわせて、市民が広くデジタル機器を活用できるよう支援を行うことが求められている。その一環として、市民を対象に、気軽にスマートフォンやタブレット等（以下、「スマートフォン等」とする。）の活用について相談できる環境を整備することにより、市民のデジタル行政サービスの利用機会を確保するとともに、市民のデジタルリテラシーを向上させることを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 3 1 日まで

### 4. 履行場所

本市が指定する場所

### 5. 業務内容

本業務は、概ね以下の業務内容を行うものとする。なお、業務内容は、スマートフォン相談窓口運営業務に必要なと思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき、本市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

#### (1) 運営

- ・ 令和 5 年 9 月上旬から令和 6 年 3 月 3 1 日までの間、スマートフォン相談窓口を開設すること。ただし、諸般の事情により開設開始日が遅れる場合は、別途市と協議すること。
- ・ 開設場所は、東大阪市役所本庁舎およびリージョンセンター（7 か所）をはじめとした市有施設を基本とする。市有施設を活用する場合、長机・椅子については施設備え付けのものを使用できるが、スペースの都合上同時開設可能な相談窓口ブース数の上限は原則として 2 つとする。ただし、会場と調整のうえ、上限を超えてブースを設置することも可能とする。
- ・ 開設場所として、市有施設のほか、商業施設等を活用する場合は、会場費も見積額に含めること。なお、その場合の什器の用意や開設ブース数については受託者が会場と調整すること。
- ・ 相談は、1 人当たり 3 0 分の枠で受け付けること。開設期間中、全部で 8 6 4 枠の予約枠を確保できるよう、平日の 9 時から 1 7 時 3 0 分までの間で開設日・時間を任意に設定・提案すること。

- ・ 相談は、事前予約を原則とするが、当日空いている時間帯があれば、事前予約なしでも相談を受け付けること。また、相談が長引き、30分を超えた場合であっても、次の予約枠が空いている場合は、継続して相談を受けること。
- ・ 相談者が次回の相談の予約を希望した場合は、窓口で予約を受け付けること。
- ・ 予約の際に相談内容を聞き取るなどして、相談当日スムーズに対応を進められるよう努めること。
- ・ 感染症などの発生状況に応じて、適切な対応を行うこと。
- ・ 相談者及びその他の第三者に損害を与えた場合のために、損害賠償保険等の必要な損害保険に加入すること。
- ・ 本市との打ち合わせ及び業務の進捗・状況等に関する報告を適宜行い、業務を円滑に遂行すること。

## (2) 相談対応

- ・ 相談者からのスマートフォン等の操作全般に関する相談に対応すること。
- ・ 従事者には、携帯会社等でスマートフォン教室の講師経験を積んだ者やデジタル推進委員に任命された者など、専門的な知識をもち、かつ丁寧な接客ができる者を配置すること。
- ・ アプリの取得や登録に伴うアカウント作成等、パスワード設定を行う操作については、相談者自身に入力させ、従事者はそのパスワードを知ることがないようにすること。また、金融機関の口座情報やクレジットカードの情報、個人番号等、極めてプライバシー性の高い情報についても同様とする。
- ・ 必要に応じてメモを書いて相談者に渡す等、相談終了後も相談者がスマートフォン等の操作に支障をきたすことがないように工夫すること。
- ・ 東大阪市公式LINEアカウント等、本市が推奨するアプリを紹介するとともに、オンラインでの行政手続についても紹介すること。
- ・ スマートフォンをまだ持っていない方に対し、操作説明用のデモンストレーション機を用いてスマートフォンの特徴や利便性等の説明を行うこと。
- ・ デジタルリテラシー向上の観点から、インターネットやSNSの利用方法等の質問がなされた場合は、一般的な操作方法のみならず、安全な使い方等の説明も行うこと。
- ・ 相談者からスマートフォン等の相談を受け、口頭のみでの対応が困難と認められる場合は、相談者の許可を得たうえで、相談者の所有するスマートフォン等を用いて操作説明を行うことができる。ただし、相談内容以外の操作は絶対に行わないこと。
- ・ 本市が指定するものや相談者が希望するもの以外の特定のアプリ等への誘導を行わないこと。また、サービス・商品の販売提案を行わないこと。
- ・ 障害者や外国人等からの相談対応については本市と協力し、相談者へ出来る限りの対応を行うこと。

## (3) アンケートの実施

対応終了後、相談者にアンケートへの回答を依頼し、集計を行うこと。アンケートの設問は、別途協議のうえ決定する。

## (4) コールセンターの設置・運営

- ・ 予約受付に際し、令和5年8月21日～令和6年3月31日までコールセンターを設置すること。なお、受付時間は平日の9時から17時30分までとすること。

- ・ 相談者からの各種問い合わせについて、丁寧な対応を心掛け、受託者が適正にコールセンターを管理し、問い合わせ内容に誠意をもった的確に対応すること。

#### (5) 広報

- ・ 周知に必要なポスター等の印刷物の他、その他にも効果的な方策がある場合は別途提案すること。印刷物等の枚数については受託者が提案することとし、市と協議のうえ決定するもの。
- ・ 窓口開設時には、幟やバナースタンドなどを設置すること。ツールの種類・作成数については、効果的に通行人に周知できるよう受託者が提案することとし、市と協議のうえ決定するもの。
- ・ 広告物の作成においては、デザイン等について納品前に電子データの内容を本市に確認し、適宜校正を受けること。

### 6. 納品物

本業務における納品物は以下のとおりとする。

#### (1) 納品物

以下の納品物を作成し、市が別途定める期限までに、電子媒体を各1部納入すること（電子媒体の形式は別途協議のうえ決定する）。

項番	納品物	主な記載事項等
1	広告物	本事業の概要や実施場所、予約受付方法などを明記し、わかりやすいデザインにすること。
2	月報	相談人数・相談内容・アンケート等を集計して報告する。
3	業務完了報告書	業務を通じての相談人数・相談内容・アンケート等を集計・分析して報告する。

#### (2) 納品物の承認

納品物は、本市の検査に合格した時をもって引渡し完了したものとする。

#### (3) 納品物の帰属

納品物として指定する作成物及び委託作業に付随して発生する納品物は、特に定める場合を除き、すべて本市に帰属する。

### 7. 特記事項

(1) 本業務の実施に当たり、本仕様書に明示なき事項及び疑義が生じた場合は、双方協議の上、業務を実施する。

(2) 利用者の個人情報及び情報資産は、個人情報保護法に基づき適正に管理すること。

(3) 本業務の履行に必要な機器類及び消耗品等は、特別の定めのない限り全て受託者の負担とし、本市の資産等を使う場合は、事前に協議すること。

(4) 本業務の実施場所において必要な光熱水費は本市が負担する。

(5) 受託者は、本業務の履行中において本市又は第三者に害を及ぼした場合、本市又は第三者に責がある場合を除き、その責を負うものとする。

- (6) 受託者は、相談対応時に本市の職員及び一般来庁者との判別ができるよう身分を明示すること。
- (7) 受託者は、本市の条例、規則及び関係法令を遵守しなければならない。
- (8) その他契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、本市と協議のうえ決定するものとする。