

## 仕様書

### 1 件名

台東区高齢者スマートフォン相談会業務委託(単価)

### 2 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 3 履行場所

竜泉福祉センター「いきいきてらす」又は台東区内施設等

### 4. 委託内容及び予定回数

#### 【単価契約部分】

・高齢者スマートフォン相談会 62回(予定)

#### 【総価契約部分】

・告知物(のぼり・ポスター等)作成

### 5 業務内容

#### (1) 高齢者スマートフォン相談会

##### ① 相談窓口の設置

##### ア 通年型相談会(予定:計50回/年)

令和7年4月1日から令和8年3月31日までの期間において、毎週水曜日(ただし、平日(東京都台東区の休日を定める条例(平成元年台東区条例第2号)第1条第1項第2号に規定する休日及び同項3号に規定する12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。))のみとする。)の午前9時30分から午後0時30分までの時間帯に、相談窓口を台東区竜泉福祉センター「いきいきてらす」3階交流ラウンジの一部に設置すること。ただし、午前9時から午前9時30分まで及び午後0時30分から午後1時までは、相談窓口の準備及び撤収のための時間とする。窓口の撤収が定められた時間を超えてしまう場合も、追加の費用は発生しないものとする。

##### イ 出張型相談会(予定:計12回/年)

通年型相談会と並行し、台東区内施設等においても隔月(5月、7月、9月、11月、1月、3月)は月2回出張型相談会を実施すること。実施日はアと同様、平日(東京都台東区の休日を定める条例(平成元年台東区条例第2号)第1条第1項第2号に規定する休日及び同項3号に規定する12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。))のみとする。出張型相談会を実施する日は、会場により実施時間が違う場合があり、①午前9時から午後0時までもしくは②午前9時

30分から午後0時30分までの2パターンのいずれかで実施する。なお、①の場合は午前8時30分から午前9時まで及び午後0時から午後0時30分までは相談窓口の準備及び撤収のための時間とし、②の場合は午前9時から午前9時30分まで及び午後0時30分から午後1時までは相談窓口の準備及び撤収のための時間とする。

※出張型相談会の実施日および会場については、原則として実施月の2か月前の10日までに、区から受託者に連絡するものとする。なお、5月の実施日および会場については、4月10日(木)までに区から受託者に連絡するものとする。

ウ 窓口の設営に必要なテーブル及び椅子は、備え付けのものを使用するものとする。

エ 相談窓口の実施日には、のぼり、ポスター等により案内を行うこと。なお、のぼり及びポスターを設置する機材(のぼり用ポール、のぼり立て)等は、毎回実施場所に受託者が持参すること。

オ 相談会の運営においては最低3人以上で、原則同一の人員を配置することとし、業務を適正かつ円滑に履行するために必要な人員体制で運営すること(休憩時間を除く。)

カ 相談窓口は最低2つ以上で1人当たりの相談は30分を限度とし、事前予約は受け付けないものとする。なお、相談が長引き、30分を超えた場合でも、次の枠が空いている場合は、継続して相談を受けることができることとする。

キ スマートフォン(以下「スマホ」という。)を所有していない相談者への対応のために、操作説明用のデモンストレーション機を2機準備しておくこと。なお、機種については、iPhone 及び android を用意すること。

ク 受託者は、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。

## ②相談対応

ア 相談者からのスマホの操作全般に関する相談に対応すること。

イ 相談者が所有するスマホ、かつ、当該スマホにインストール済みのアプリの取扱等の説明を原則とするが、相談者が新たにアプリのインストール等を希望した場合は、可能な限り協力すること。なお、アプリのインストール等の際には、相談者自身に入力させ、かつ、本業務従事者はそのパスワード等を知ることがないようにすること。

ウ スマホ以外のタブレット端末等の相談についても、可能な限り対応すること。

エ 相談者に対しては、親切、かつ、丁寧に応対し、相談終了後も相談者がスマホ等の操作に支障をきたすことがないように工夫をすること。

オ 台東区が実施しているスマホ講座等、相互に連携・協力を行うための周知や

広報に努めること。

- カ スマホを所有していない方からの相談にも応じ、スマホの特徴や利便性等の説明を行うこと。
- キ デジタル・リテラシーの向上の観点から、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。
- ク 相談者からスマホ及びスマホ以外のタブレット端末等(以下「デジタル機器」という。)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上で、相談者の所有するデジタル機器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。

### ③アンケートの実施

受託者にてアンケートを作成し、相談終了後に相談者へアンケートの回答を依頼して集計を行うこと。アンケートの設問は、区と協議の上、決定するものとする。また、回収したアンケートは個人情報保護の観点から取扱いは十分注意し、次の相談実施日までに区に返却をすること。

### ④感染症対策

感染症まん延防止の観点から、本業務従事者はマスクの着用に努めること。

## (2)告知物(のぼり・ポスター等)作成

### ①のぼり・ポスターの作成

- ・のぼり、ポスター等のデザインについては、相談者が気軽にスマホの操作全般に関する相談ができることを分かりやすく伝えることができる内容とし、事前に区に確認し、適宜校正を受け作成すること。
- ・のぼり3枚、ポスターA2サイズ12枚及びデータを4月30日(水)までに区に納品すること。なお、作成の費用は本契約に含まれる。

### ②周知・広報

受託者が活用可能な媒体を用いて区民に積極的に周知すること。また、周知・広報用のチラシは、サイズは問わないが高齢者にも分かりやすく伝える内容で作成し、効果的な周知を行うことで参加者を募ることに協力すること。

## 6 提出物

### (1) 提出物及び提出期限

次の表に掲げる提出物を作成し、及び各提出期限までに、電子媒体を各1部提出すること。

No	提出物	主な記載事項等	提出期限
----	-----	---------	------

1	日報	相談を行った日の日報として、相談者人数の合計、対応内容の概要等を記載すること。	実施日から3営業日以内
2	月報	相談を行った月の月報として、相談者人数の合計、対応内容の概要等を記載すること。	各月の最終実施日から3営業日以内
3	アンケート集計	相談を行った月のアンケートを集計し、結果等を記載すること。	各月の最終実施日から3営業日以内
4	業務完了報告書	業務を通じての相談者人数の合計、相談内容等を分析し、本区の特徴、対応した相談者からの意見等を記載すること。	令和8年3月31日まで

## (2) 提出物の形式

ア 電子媒体で提出すること(電子媒体の形式、提出方法等については、双方別途協議の上、決定する。)

イ 電子媒体は、提出前に必ずウイルスチェックすること。

## (3) 提出物の承認

提出物は、本区の検査に合格した時をもって、引渡しを完了したものとする。

## 7 支払方法

支払は四半期毎とし、当該期間の履行検査確認後、受託者の請求に基づき支払うものとする。ただし、総価部分については、第四四半期にまとめて請求をすること。

## 8 特記事項

(1) 受託者は、本委託業務を履行するにあたっては、別紙「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を厳守し、業務上知り得た情報の取り扱いに十分注意すること。

(2) 本業務の履行に必要な機器類及び消耗品費等は、特別の定めがない限り全て受託者の負担とし、本区の資産等を使用する場合は、事前に区と協議すること。ただし、テーブル及び椅子については、本区で用意する。

(3) 注意報・警報が発令された場合や相談会場が使用できなくなった場合等講座の実施に著しい支障をきたす可能性がある場合は実施・延期の判断を区が行い、その旨を受託者へ連絡する。

延期となった場合は、区と受託者で協議のうえ振替を行う場合は日程を定め

る。なお、延期による追加の費用は発生しないものとする。

(4)障害者差別解消法の遵守について

本契約の履行に当たって、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)及び関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針を遵守すること。

(5)ディーゼル車規制に適合する自動車による配送等

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成 12 年東京都条例第 215 号)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- ア. ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- イ. 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成 4 年法律第 70 号)の対策地域内で登録可能な自動車であること。
- ウ. できるだけ低公害・低燃費な自動車を使用するよう努めること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

(6)道路交通法等の遵守について

本契約の履行に当たり、自転車を利用する際には、受託者の責任においてヘルメットの着用に努める等、道路交通法その他の自転車の利用に関する法令及び都・区条例の規定を遵守すること。

(7)成果物等の帰属

本契約に係る成果物等における著作権及び知的所有権は、特に定める場合を除き、全て本区に帰属するものとする。

(8)その他

本仕様書に疑義が生じたとき、または定めのない事項については、区と協議のうえ決定すること。

## 9 担当

高齢者福祉課 庶務・計画担当

電話:5246-1221 FAX:5246-1179