

デバイド対策運営事業に関する業務委託に係る公開型プロポーザル質問と回答について

No	カテゴリー	質問内容	回答
1	実施要領	市の業務負担軽減策を提案書に記載すると認識しておりますが、現状で市が負担とされている業務の名称とその内容及び所要時間等をご提示いただくことは可能でしょうか。	現在市で実施している取り組みについては、市ホームページを参照ください。 https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/degital_government/torikumi/support/sumaho_soudan.html 令和6年度までは専任職員2名で対応を行っています。
2	実施要領	業務経歴書に類似業務を記載すると認識しておりますが、スマホサポーターの要件が不明な為、スマホサポーターの要件をご教示願います。また、要件を開示いただいた後、スマホサポーターを活用した経歴が無い場合は、スマホサポーター無しのスマホ相談会等の経歴を記載する形で宜しいでしょうか。	業務経歴書には、スマホ相談会（または講習会）への相談員（または講師）の派遣実績を記載ください。
3	実施要領	企画提案書及び見積書は、正本と副本を提出すると認識しておりますが、正本と副本のそれぞれ要件はございますでしょうか。（例として、副本には企業名や企業を特定するロゴマーク等を記載しない）	特にありません。
4	実施要領	評価項目において「スマホサポーターの募集および採用の計画」とありますが、募集方法や回数、採用予定人数において、評価に差が出る理由をご教示いただきたいです。本事業の目的は、「現在本市職員が実施しているスマホ相談会の運営および開催を委託するものである」とある上で、サポーターの採用人数や募集方法を評価軸として高く置いていることが理解できておりません。	仕様書に記載のとおり、スマホサポーターは、受託事業者の正社員等である必要はなく、新たに募集いただくことを想定したものになっています。受託事業者の正社員等の人材を活用し、本事業を受託いただくことを妨げるものではありません。確実に委託業務を実施していただく上で、スマホサポーターの募集・採用計画をご提案いただくものです。
5	実施要領	価格の評価における評価点の算出方法をご教示願います。	具体的な評価方法に関するご質問への回答は差し控させていただきます。
6	実施要領	評価項目において、スケジュールという観点がありますが、相談会の実施日は豊中市が定めており、令和7年7月31日までは移行期間、8月1日以降は相談会を開始すると定められたスケジュールの上で、提案時に求めている「スケジュール」の項目の詳細をご教示願います。	スマホサポーター派遣に係るシフト管理（開催日の何日前までに派遣するスマホサポーターを確定するか等）のスケジュールをご提案ください。
7	実施要領	評価項目において、「スマホサポーターのシフト管理」とありますが、自社採用にてサポーターを確保した場合、各相談会に2名以上の派遣もしくは、不足時の対応が必要な本事業で、シフト管理の方法は本事業に影響しないと考えられますが、評価科目になる得る理由を確認できますと幸いです。	No.4同様、確実に委託業務を実施していただく上で、「スマホサポーターのシフト管理」についてご提案いただくものです。
8	実施要領	仮に弊社において、全160コマの相談会を指定されたスケジュールで実施できる人員を既に確保している場合は、新たにサポーターを採用する必要はないということでしょうか。また、本事業は既に貴市の職員が新たなサポーター採用やサポーター育成を行っているということでしょうか。本事業は、「スマホサポーターを増やしていく」ことが目的になるのでしょうか。不確定であるサポーターの採用ではなく、既に勤務している従業員の相談会派遣の方が、より確実に事業実施を実現できると認識している為の確認です。	仕様書「3-④-(b)養成」の要件を満たすスマホサポーターであれば、新たに採用されることは必要要件ではございません。
9	実施要領	本事業の実施内容は「スマホサポーター各回2名以上に於て相談会を160コマ実施すること」と認識しておりますが、「諸般の事情によりスマホサポーターが派遣できない場合の対応」が評価項目になる理由をご教示願います。仮にA社は「予備人員を常に配置する」ことを提示し、B社は「本社から不足人数分を派遣する」と提示した際に、結果はA社もB社もサポーターを2名以上確保する形になると思いますが、結果ではなく過程（体制や準備）が重要視される認識でしょうか。	No.4同様、確実に委託業務を実施していただく上で、「諸般の事情によりスマホサポーターが派遣できない場合の対応」についてご提案いただくものですが、具体的な評価方法に関しては回答は差し控させていただきます。
10	仕様書	スマホサポーターの採用というのは、契約を取り交わした事業者がサポーターを雇用（正規雇用や非正規雇用を含め）するということでしょうか？また、雇用でない場合は、「採用」ということをどのように認識する形でしょうか。また、人材派遣会社などを通じて人員を確保することは問題ないのでしょうか。	「雇用」または「ボランティアとして採用」いずれかを想定しておりますが、いずれにされるかは委託先事業者様のご判断となります。
11	仕様書	スマホサポーターには謝礼金を支払うと認識しておりますが、交通費やその他保険などの要件はあるのでしょうか。	スマホサポーターを「雇用」される場合は、労働基準法に則ったご対応をお願いします。「ボランティアとして採用」される場合は、交通費については委託先事業者様のご判断となりますが、ボランティア保険に加入いただくことが望ましいです。
12	仕様書	本事業でサポーターを採用することにおいて、既定の人数等はあるのでしょうか。	既定の人数はございません。確実に委託業務を実行できる人数を確保されることが望まれます。
13	仕様書	開催日は「第一月曜」等と定められておりますが、祝日の場合は開催になるのでしょうか。	祝日の場合は原則代替日での実施となります。代替日は別途協議させていただきます。
14	仕様書	「地域の主催者が行う」と記載されておりますが、地域の主催者とは誰を指しているのでしょうか。スマホ相談会は市の取り組みではなく、別の主催者がいるということでしょうか。	豊中市社会福祉協議会が実施する「福祉なんでも相談窓口」の中でスマホ相談会を開催する等、本市以外の団体が主催するイベント・会にスマホサポーターを派遣いただきます。「地域の主催者」は、会場ごとに異なります。現在の市の取り組みについては、市ホームページを参照ください。 https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/degital_government/torikumi/support/sumaho_soudan.html
15	仕様書	参加者の事前予約は会場によるとのことですが、予約業務はどなたが行うのでしょうか。	地域の主催者が必要に応じて予約受付しています。
16	仕様書	「各コマへの派遣人数は、基本2名以上とするが、過去の参加実績や状況に応じて調整すること」とありますが、どのような状況に応じて、どのような人数調整が必要になるのでしょうか。	仕様書P6の「参加人数/コマ（R6年度実績）」を参考に、必要人数をご検討下さい。

No	カテゴリー	質問内容	回答
17	仕様書	「スマホ相談会の運営（予約・設営・受付）は、地域の主催者が行う」とありますが、事業者が派遣したサポーターは当日に「相談対応のみ」を行うという認識で間違いないでしょうか。また、サポーターは各回の何時に会場に入る等の規定はありますか。	事業者が派遣したサポーターは当日に「相談対応のみ」を行うという認識で相違ありません。会場に来ていただく時間の規定はありませんが、相談会の開始時間に相談業務が確実に開始できる時間に会場にお越しください。
18	仕様書	スマホサポーターへの謝礼金は、事業者によって定めてよいのでしょうか（時給や一律の支払い方法等を含め）	委託先事業者様によって定めてください。
19	仕様書	「履行期間内に、1時間30分～2時間30分」と定めてある中で、花と緑の相談所は3時間を枠を記載いただいておりますが、最大2時間30分という認識でまちがいないでしょうか。	仕様書「3-③」の記載誤りです。正しくは以下の通りとなります。 ・履行期間内に、1時間30分～3時間 / コマのスマホ相談会を160コマ開催
20	仕様書	広報にて「告知用のチラシを作成し、配布」とありますが、相談会にいられているかたにどのような告知をするのでしょうか。また、チラシは何種類作成が必要になり、何枚の準備が必要となるのでしょうか。	近隣の地域で実施しているスマホ相談会のご案内をしていただきます。作成いただくチラシは、市ホームページを参考にしてください。作成いただくチラシの種類は最低1種類、希望者に配布できるように枚数をご準備ください。 https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/digital_government/torikumi/support/sumaho_soudan.html 参考：令和6年度はスマホ相談会1コマあたり、3～5枚程度チラシを配布
21	仕様書	移行期間が7月31日までと定めてありますが、採用や養成は7月31日以降にできないという認識でしょうか。	スマホサポーターの採用・育成は、必要に応じて7月31日以降も適宜実施いただけます。
22	仕様書	豊中市でスマホサポーターの採用を実施した実績はありますか。実施された場合は、採用に要した機関や時期、報酬額を参考情報として共有願います。	令和6年度にUrban Innovation TOYONAKA（アーバンイノベーション豊中）において、大学生の有償ボランティアによるスマホ相談の実証実験を実施しました。詳細は市ホームページを参照ください。 https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/koumin_renkei/UIT/UIT_2024.html
23	仕様書	スマホ相談会への同席は可能とありますが、どなたが同席される想定でしょうか。また、同席の許可を出しているのは、豊中市のみになるのでしょうか。同業他社の同席を事業者が拒否することは可能でしょうか。	仕様書「4-(2)」の「移行期間内に開催するスマホ相談会への同席（見学）は可能」の記載については、本事業を受託した事業者を想定しています。移行期間中は、受託事業者はスマホ相談会へスマホサポーターを派遣する必要はありませんが、希望をいただければ見学が可能、という意味です。
24	仕様書	採用時に「初歩的なスマホの使い方を習得している」とあり、採用基準を設けているように見受けられますが、初歩的なスマホの使い方とは具体的にどのような使い方を指すのでしょうか。	本市ではスマホサポーターに明確な採用基準は設けていませんが、機器本体の操作方法・設定、アプリの検索・インストール・削除・移動、通話・メール・メッセージ・LINE・地図アプリの利用ができること、利用したことがないサービスもインターネット検索しながら相談対応できることが望まれます。事業者で予定している採用基準がある場合は、提案内容に含めてください。
25	仕様書	相談に来られた方の対応として、個人情報や金銭にかかる内容をトラブル防止の為に対応しないことは事業として問題ないでしょうか。	スマホサポーターによる個人情報の取得や、金銭のやり取りに関わる代理操作については、対応しないことも可能です。ただし、一般的なアプリの初期設定や、会員登録に伴い個人情報（メールアドレス・氏名等）の入力が必要となる場合は、操作補助（≠代理入力）を実施いただく必要があります。
26	仕様書	仕様書の最終ページにスケジュールが記載されておりますが、開催回数を見ても160コマ分に達していないように見受けられます。記載されていないコマ数（日数）は、追記される認識でしょうか。また、追記される日程は、市と協議は可能でしょうか。	現時点で確定していない開催場所については、契約締結後に協議の上、適宜追加します。
27	その他	過去に実施している本事業で上がってきました相談内容を質問回答時にいただくことは可能でしょうか。貴市における過去の取り組み実績を理解し、本提案に取り入れる為です。	「提案参加申込書」ご提出後に提供が可能です。
28	仕様書	スマホ相談の実施体制等は記載がなかったように見受けられる為、詳細の説明をお願いします。	スマホ相談会の実施方法については、基本2名以上のスマホサポーターを派遣いただき、個別（原則1人対1人）にスマホの操作に関する相談を受付することのみを想定しています。それ以外に実施方法があればご提案に含めてください。
29	仕様書	スマホ相談の開催において、ネットワーク環境の準備は不要という認識でまちがいないでしょうか。事業社にて準備を推奨されているモノ等がございますでしょうか。	仕様書「3-⑥ネットワーク環境」記載のとおり、ポケットWi-Fi等のネットワーク環境については、必須要件ではありませんが、ご準備いただくことが望ましいです。Wi-Fi環境が整備されている会場については、Wi-Fi情報の共有が可能です。現在、本市職員が行うスマホ相談会では、マニュアル・各種チラシ類の他、ポケットWi-Fi、各種充電ケーブル、延長コードを持参しています。
30	仕様書	スマホサポーターへの謝礼金額を提案書に記載すると認識しておりますが、謝礼金の額が評価項目に関連するのでしょうか。仮に評価に関連する場合、「額が高いと評価が高い」という認識になるのでしょうか。また、市が事業者へ委託する事業において、謝礼金額が評価に影響する理由をお伺いできますと幸いです。	具体的な評価方法に関するご質問への回答は差し控えさせていただきます。

No	カテゴリー	質問内容	回答
31	実施要領	評価項目に「1. 企画提案書」に配点が65点とありますが、「2. 業務実績・業務体制等」の25点の配点につきましては企画提案書の内容から25点を配分するのか、もしくは別途提出させていただく様式第4・5・6号の内容から配分されるのでしょうか。また、仮に様式第4・5・6号から25点を割り振る場合は、企画提案書内に業務実績・業務体制等を記載する必要はないという認識で間違いないでしょうか。	企画提案書に加え、ご提出いただくすべての様式を参考に評価します。
32	仕様書	会場利用における、会場費の負担は事業者ではございませんでしょうか。	会場費の負担はございません。
33	実施要領	相談会の実施方法については、評価項目に入っていないように見受けられます。実施方法は豊中市が定めているものがあるのか、それとも事業者の提案によって今後定められるものなのでしょうか。評価項目に入っていない内容についても、事業者の提案内容で評価に差がつく場合があるのでしょうか。	相談会については、基本2名以上のスマホサポーターを派遣いただき、個別（原則1人対1人）にスマホの操作に関する相談を受付することのみを想定しています。それ以外に実施方法があればご提案に含めてください。評価方法に関するご質問への回答は差し控させていただきます。
34	仕様書	相談会について、同時に2組以上参加者が来られた場合に、同時時間帯にスマホサポーターが1組に対して1人でそれぞれ対応をおこなうことは可能でしょうか。また、その場合において、同時に3組以上来られた場合はどのように対応をするのでしょうか。それとも、時間で参加者を区切る等の対応を事業者が提案することを前提とされているのでしょうか。	スマホサポーター1人が複数の相談者の対応を同時に行うことが可能か、というご質問については、各相談会の状況に応じて適宜判断ください。会場によっては、予約制にしている等、運営方法が異なりますので、会場の指示に従ってください（会場毎の運営方法については、委託事業者にご案内します）。明確な運営方法が定められていない会場においては、現在本市で実施しているスマホ相談会では、原則1人対1人で、順番待ちの相談者の方がいる場合は、30分程度で時間を区切り対応しています。過去、想定を大幅に超える相談者が来場された場合は、質問内容によってグループ分けをし、相談員1人対相談者複数名で対応を行ったこともあります。相談対応における制約がある場合は、提案内容に含めてください。
35	仕様書	業務内容①(b) 市民向けデジタルサービスに関する質問のサービス例として、とよなかマチカネ・ポイントアプリが示されているが、ほかにも市民向けデジタルサービスはあるのか。	本市が市民向けに提供しているデジタルサービスについては市ホームページを参照ください。当該ホームページが市民向けデジタルサービスを網羅しているわけではありません。 https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kurashi/online-service/index.html
36	仕様書	業務内容② 令和7年4月1日時点で開催が確定しているスマホ相談会開催場所・日程が示されているが、本事業で実施するすべてのスマホ相談会の開催場所・日時はいつ頃確定するのか。もし、質問回答日時点で、追加決定している会があれば、お示しいただきたい。また、開催場所や日時は、原則変更はないという理解で良いか。	定期開催日程が祝日の場合は、代替日を別途調整します。また、主催者都合により、仕様書6ページ目の開催場所や日時が変更になる可能性があります。変更になる場合は、事前協議にて調整いたします。 残りのスマホ相談会の日程については、履行期間中に適宜協議にて決定いたします。
37	仕様書	業務内容② スマホ相談会の運営（予約・設営・受付）は、地域の主催者が行うと示されているが、常に開催時間中は、受付担当として、地域の主催者の方も常駐しているという認識で良いか。	受付担当として地域の主催者が常駐しています。
38	仕様書	業務内容② 参加者の事前予約がある会場において、開催前に、参加者リストあるいは参加者数を共有いただくことは可能か。	現在、市でスマホ相談会を実施する場合も参加者数は共有されておらず、事前に共有できないという前提で運用をご検討ください。
39	仕様書	業務内容② 参加者の事前予約がある会場において、予約が0件である場合もスマホサポーターを派遣する必要があるか。	事前予約制としている場合も、枠が空いていれば当日参加の方がいらっしゃる可能性があります。開催時間中は、必ずスマホサポーターを派遣してください。
40	仕様書	業務内容② 受け付ける相談は、スマホ（タブレット）に関するもののみとし、パソコンやほかのデジタル機器に関する質問は受け付ける必要はないという認識で良いか。	スマホ（タブレット）に関する質問のみ受け付けください。
41	仕様書	業務内容② 会場はスマホ相談会の開催時間の何分前から何分後まで使用可能か（簡単な振り返りなど）。	会場毎に異なりますが、概ね前後10分程度は会場が利用できる場合が多いです。
42	仕様書	業務内容①② 受け付ける質問は、初歩的なスマホの使い方とあるが、例えば、アプリの作り方など高度な相談については、受け付ける必要はあるか。	プログラミングの知識が必要になる等、高度な相談については受付いただく必要はありません。
43	仕様書	業務内容② 諸般の事情によりスマホサポーターが派遣できない場合の対応として、自宅待機などのサポーターを待機させておく場合、その人件費も予算に積算することは可能か。	予算への積算方法は事業者様でご判断ください。
44	仕様書	業務内容⑤ 相談者向けの告知用チラシは、開催場所（校区）ごとに作成する必要があるか。	チラシは本事業として最低1種類作成ください。市ホームページに記載しているチラシを参考にしてください。 https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/degital_government/torikumi/support/sumaho_soudan.html
45	仕様書	業務内容⑤ チラシはスマホ相談会で配布とあるが、参加者に対し、次回以降の開催日程を告知することが目的であるという理解で良いか。公共施設等での配架で、新規相談者向けの参加者募集チラシも想定しているのか。	委託事業者に配布いただくチラシは、参加者に対しその他地域での開催を告知することが目的です（近隣の場所での開催等）。また、チラシのデータを納品いただき、本市で公共施設等への配架を手配する予定です。
46	仕様書	業務内容⑤ スマホ相談会の開催自体に関する告知（広報）は、校区の主催者や豊中市が行うという理解で良いか。	仕様書「3-⑤」以外のスマホ相談会の開催に関する告知は、主催者および本市で実施します。
47	仕様書	業務内容⑦ 市への報告は、月報のみで、月次のミーティングなどの実施はないという理解で良いか。	定期的な報告は月報のみですが、必要に応じてお打合せを依頼させていただく可能性はあります。
48	実施要領	共同事業体として応募する場合、提案者の事業者名は、共同事業体の名称を記述すれば良いか。また、様式第3号の会社概要は、共同事業体の概要を記述するのか。あるいは、共同事業体の構成団体ごとに作成するのか。業務経歴書についても、構成団体の実績を記述して良いか。	共同事業体として応募いただく場合、提案参加申込書及び企画提案書は共同事業体の名称でご提出ください。様式第3号会社概要・様式第4号業務経歴書は、共同事業体分に加え、共同事業体の各構成団体分もご提出ください。