

デジタル活用支援講習会
申込受付及び受講通知発送業務
仕様書

令和7年（2025年）5月
デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課

1 業務名

デジタル活用支援講習会申込受付及び受講通知発送業務

2 業務内容

本業務は、デジタルの活用に不安を抱えた方を対象としたスマートフォンの講習会や相談会の実施について、受講希望者からの申込みの受付や問い合わせ対応を行うコールセンターの運営及び受講者に対する受講通知書の作成・発送を行う。

3 履行期間

契約締結日から令和8年2月28日まで

4 業務履行場所

本業務は、受託者が用意する作業場所及び作業環境において行うものとする。

5 業務の目的

本市のデジタルデバйд解消を目的としたスマートフォンの講習会や相談会を実施するにあたり、問い合わせや申込み、受講通知書の発送業務を一括委託することにより効率化を図り、円滑かつ速やかに申込受付の対応をすることを目的とする。

6 業務内容

(1) 概要

デジタル活用支援講習会（以下、「講習会」という。）の申込み受付を行うほか、当該講習会に関する概要説明や実施場所、講座内容等に関する問い合わせの対応を行う。また、講習会の申込みを受け付けた者（以下「予約者」という。）の受講通知書を作成し発送する。

(2) 業務内容

ア 講習会の申込受付

講習会の受講希望者から希望日、講座内容、会場、時間、姓名、住所、電話番号等受講通知書の作成にあたり必要な情報を聞き取り、申込み受付を行うこと。
なお、講習会の日時及び実施会場については委託者において調整の上、受託者に

連絡する。(講習会の日時、実施会場及び定員等については、別添資料「令和6年度第三期における実施状況」を参考に、令和7年度も各期において同等の実施を予定している。)

また、受講希望者の希望する会場がすでに定員に達していた場合は、他の会場を誘導するなど、予約率の向上に努めること。

イ 予約者リストの作成

申込み受付が完了した場合は、予約者のリストを講習会の日時、会場毎に作成すること。

なお、予約者リストのフォーマットは委託者から提供するファイル(.xlsx形式)の使用を想定しているが、受託者においてより効率的に業務が実行できると見込まれる場合は、委託者と協議の上、別のフォーマットを使用しても差し支えない。

ウ 講習会の会場、その他講習会に関する問い合わせ対応

講習会の受講希望者からの問い合わせや予約者からの予約変更やキャンセルの申出などに対して対応すること。

エ F A Qの更新

契約後に委託者から提供する講習会に関するF A Qについて、受講希望者からの問い合わせが多い内容であってF A Qに記載されていない項目の追加や、時勢にそぐわない内容を削除するなど、随時最新版へと更新すること。

オ 受講通知書の作成・発送

作成した予約者のリストに基づき受講通知書を作成し、受講日の約1週間前までに予約者に届くように受講通知書を発送すること。

なお、受講通知書のフォーマットは委託者から提供するファイル(.docx形式、はがきサイズ)の使用を想定しているが、受託者においてより効率的に業務が実行できると見込まれる場合は、委託者と協議の上、別のフォーマットを使用しても差し支えない。

(3) 開設期間

ア コールセンター

開設日から2週間程度の開設を見込んでおり、以下の期間（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始を除く。）を想定しているが、詳細の日程については委託者と受託者が協議の上定めるものとする。

期間（想定）	第一期	第二期	第三期
	7月11日から 7月25日まで	9月11日から 9月26日まで	12月11日から 12月24日まで
申込対象講座	8月以降実施分	10月以降実施分	1月以降実施分

イ 受講通知書の発送

上記6(3)アのコールセンター開設日から3週間程度の開設を見込んでいる（期間中における土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始を除く。）が、受講通知書の発送状況を踏まえて、短縮・延長の可能性がある。

(4) 開設時間（問い合わせ対応時間）

9時00分から16時00分まで

(5) 運営体制

ア 基本体制

本業務の人員配置については、受託者において業務期間中の対応件数等の予測をしたうえで、最低でも以下表1に記載するスーパーバイザー（以下「SV」という。）1名及びオペレーター（以下「OP」という。）1名を配置すること。ただし、サービスレベルの維持が可能と見込まれる対応件数であれば、本市と協議の上、SVがOPを兼務することができる。

表1 要員の役割

職名	役割
S V	・ 全体の統括・連絡・調整 ・ O P への適切な指導・研修・教育 ・ 市民対応 ・ 受講通知書の発送の承認 ・ 本市との連絡調整
O P	・ 市民対応 ・ 受講通知書の作成・発送

イ 責任者

本市との連絡窓口を明らかにするため、責任者を定め、本市に報告すること。
 なお、責任者はSVとの兼務も許容する。

ウ 状況に合わせた人員配置

回線数及び席数については、以下表2の過去の実績値を踏まえ、一日当たり最大のお問い合わせ件数「450件/日」を上限とする問い合わせに対応できるような体制を準備すること。

ただし、過去の実績を踏まえると、各開設日初日や午前中に問い合わせが集中する傾向のため、運用に際しては、曜日別、時間帯別を考慮して回線数や席数を柔軟に増減できるようにすること。詳細は契約後委託者との協議の上で決定する。

表2 令和5年度実績（概数値）

	9月	11月	1月
入電合計	640件	80件	270件
開設日数	6日	9日	10日
日平均	100件	9件	27件
最大受電件数/日	450件	15件	180件
受講通知書発送数	350通	80通	150通

(6) 電話・システム関連設備

ア 受託者は、インターネットやコールセンターシステムに接続する等の目的で使用するクライアント端末機（以下「端末機」という。）や電話機等を受託者の要員数に合わせて必要数用意すること。

イ 電話番号は着信課金サービスを利用したものとし、通話料金は、着信側（受託者）が負担すること。

ウ 開設期間外、開設時間外の着信に対しては、自動音声案内を流すなどにより必要な措置を講じること。

エ 受託者は業務実施場所において、電子メールや業務システムの利用に支障のない回線速度が担保された通信回線を契約すること。

また、開設及び仕様のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用（プロバイダ契約料金を含む。）、通信料、使用料等は受託者が負担すること。

オ 受託者は、本業務を円滑かつ効率的・効果的に運営するために必要とされるシステムがある場合には、事前に本市と協議の上、受託者の負担で構築・運用することを妨げないものとする。

(7) 委託者へのエスカレーションについての対応

- ・ 原則、コールセンターに問い合わせがあったものについては、コールセンター内で対応を終結させること。
- ・ 委託者への確認や対応の引継ぎが必要な場合は、原則折り返しによる連絡にすることとし、責任者から委託者へ連絡の上、委託者からの指示を仰ぐこと。

(8) 受講通知書の発送に関する留意事項

受講通知書の発送に係る費用は、受託者の負担とすること。

(9) 問い合わせ対応の記録と報告

- ・ コールセンターの開設前に受講希望者や予約者からの問い合わせ対応を記録するためのフォーマットを用意すること。
- ・ 単純な問い合わせのみのときは、報告書を作成することのできる範囲で簡略化（項目ごとに件数のみの記録をする等）して差し支えない。
- ・ その他重要な記録は委託者に引き渡し、残りの原本は業務終了時まで保管したうえで、業務終了後速やかに廃棄すること。

- ・ 責任者は、対応件数や問い合わせ内容の日別集計結果を申込受付終了後 1 週間以内に委託者に報告すること。
- ・ クレームがあった場合、責任者を通じて翌営業日中に日次報告書により報告を行うこと。ただし、委託者側職員による緊急対応が必要となるものについては、責任者は電話等にて速やかに委託者に報告すること。

(10) 従事者への研修

受託者は本業務の実施に当たり、業務従事者に対して事前に研修を行うこと。

7 個人情報の取扱いに関する事項

- (1) 個人情報の取扱いに関して、別紙「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。
- (2) 本業務の遂行にあたり、契約書別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を順守すること。
- (3) 毎月の業務完了後に、様式 1「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

8 業務責任者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用される者とする。

9 成果品及び納品物

契約書、本仕様書に規定するもののほか、以下に指定するものを納品すること。また、提出形式は、電子データ（「.docx」、「.xlsx」、「.pptx」、「.pdf」のうち何れかの形式）によるものを基本とするが、本市が別途形式を指示した場合は、指示された形式で納品すること。

(1) 業務完了報告書

提出期限：第三期の業務完了後の翌月末

なお、報告書には対応状況（入電数、応答数、時間帯別応答数、問い合わせ内容等）を期別に記載すること。

(2) 予約者リスト

提出期限：各期の開設期間終了時

(3) F A Q（最新版）

提出期限：第三期の業務完了後の翌月末

10 その他

(1) 業務に関する協議

本業務に関して問題が生じた場合、疑義が生じた場合、また、本業務仕様書に記載のないものについては、本市と協議し決定すること。

(2) 著作権

ア 成果品及び納品物の権利

本委託業務で受託者が作成及び更新した F A Q、応対記録等の成果品及び納品物の一切の権利は、基本的に委託者に帰属する。

ただし、受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が一部残存する場合において、その権利を行使する場合は、その内容を全て明示し、書面による委託者の承諾を得ること。

イ 業務研究の成果物に係る権利

委託者が行う業務の研究による成果物の権利については、別途協議を行う。

(3) 環境への配慮

本業務の遂行に当たっては、本市環境マネジメントシステムに順じ、作業全般にわたって節電、再生紙の積極的利用、作業成果物の電子化による紙の節約、グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。

11 業務に関する報告及び納入成果物の提出先

札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課

所在地：札幌市中央区北 2 条西 1 丁目 1－7 O R E 札幌ビル 8 階

連絡先：011-211-2136

メールアドレス：ictplan@city.sapporo.jp

【別紙 1】

個人情報取扱安全管理基準

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

(1) 組織的安全管理措置

(2) 人的安全管理措置

(3) 物理的安全管理措置

(4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ

(<https://www.ppc.go.jp>) に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」の「4－3－1」の「安全管理措置（法第66条）」を御確認ください。

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

3 従業員の指定、教育及び監督

(1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。

(2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。

(3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。

(4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

- (1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 個人情報を保管する区域
- ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

- (2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

- (3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定め、の整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。

- (4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

- (5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

- (1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。
- (2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザ ID、パスワード、磁気・IC カード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。

- (3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。