

西条市自治体サービスプラットフォーム地域相談窓口開設委託業務に係る契約内容の公表

西条市自治体サービスプラットフォーム地域相談窓口開設委託業務に係るプロポーザル選定委員会における審査結果に基づき、次のとおり随意契約したので公表します。

令和3年12月20日

西条市長 玉井 敏久

- |          |  |
|----------|--|
| 1 業務名    | 西条市自治体サービスプラットフォーム地域相談窓口開設委託業務                                   |
| 2 業務内容   | 仕様書のとおり  |
| 3 所管課    | 〒793-8601 西条市明屋敷164番地<br>西条市 経営戦略部 政策企画課<br>TEL0897-52-1527 (直通) |
| 4 契約日    | 令和3年12月20日   |
| 5 契約期間   | 契約締結日～令和4年3月31日  |
| 6 契約金額   | 2,989,140円<br>(うち取引にかかる消費税及び地方消費税の額271,740円)                     |
| 7 契約の相手方 | 氏名 株式会社西条産業情報支援センター<br>代表取締役 越智 三義<br>住所 愛媛県西条市神拝甲150番地の1        |

## 西条市自治体サービスプラットフォーム地域相談窓口開設委託業務仕様書

### 1 業務名

西条市自治体サービスプラットフォーム地域相談窓口開設委託業務

### 2 業務目的

本市は、SDGs未来都市に選定されたことを受け、総合計画後期基本計画に掲げる「みんなで実現しよう！持続可能な西条市（西条市SDGsの推進）」の具現化に向け、「環境」「社会」「経済」の三側面の統合的な取組を推進することとしている。

本事業では、本市が令和3年度に構築する自治体サービスプラットフォームについて、利用者および企業・団体・個人事業主（以下「企業等」という。）からの相談を受け付ける地域窓口拠点を開設する。また、同拠点の業務にあたっては、利用者や企業等に対する自治体サービスプラットフォームの運用に係る相談のみならず、イレギュラー事項が生じた場合における対応、企業等におけるLOVE SAIJOポイントの換金に係る事務等を行う。

### 3 契約期間

契約締結日から令和4年3月31日（木）まで

### 4 業務一覧

#### （1）相談受付窓口運營業務

自治体サービスプラットフォームの機能構築に際し、持続的かつ安定的に運用していくことを目的に、利用方法等について利用者や企業等からの相談をワンストップで受け付ける業務である。併せて、企業等に対する自治体サービスプラットフォームへの新規参加を促す業務も行う。

#### （2）イレギュラー事項発生時の対応業務

前号の相談業務において受け付けた相談のうちイレギュラー事項について、状況把握及び対応を行うとともに、必要に応じて本市及び「自治体サービスプラットフォーム構築業務」及び「SDGs i n gメーター開発業務」受託者等に報告及び対応を依頼する業務である。

#### （3）換金業務

利用者が企業等で消費したLOVE SAIJOポイントについて、利用実績に応じたポイント利用分の換金及び付随する事務を行う業務である。

#### （4）マニュアル作成業務

前各号の業務を行うためのマニュアルを作成する業務である。

## 5 設置期間

令和4年1月11日（火）から令和4年3月31日（木）まで

## 6 設置場所

地域窓口拠点は、利便性の良い市内の特定の場所とし、本市と受託者が協議の上決定すること。

## 7 開設日時

原則、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く週5日とし、開設時間は9時から17時までとする。ただし、同等の水準を満たせるものと本市が認めた場合は、受託者からの提案により変更できるものとする。

## 8 体制

前項に定める開設日時内は常時対応することが可能な体制とする。

## 9 費用負担

本業務に際して生じる一切の費用は、本仕様書に特段の記載がないものを除き、すべて受託者が負担するものとする。

## 10 業務要件

### (1) 相談受付窓口運營業務要件

ア 相談は、原則、利用者及び企業等の利便性を考慮し、専用の電話回線及びEメールアドレスを設けること。併せて、ホームページ、SNS、ファクシミリ等、可能な限り非対面での受け付け方法も準備すること。ただし、必要に応じて対面での受け付けも可能とする。

イ 相談の受け付けに際しては、「自治体サービスプラットフォーム構築業務」、「SDGs i n gメーター開発業務」及び「SDGs 未来都市地域推進体制構築業務」で開発するウェブ及びアプリケーション等との連動を図ること。

ウ 市が推進する別の施策等との連携を図り、相談受付業務の一元化を図ること。

エ 受託者は、企業等の自治体サービスプラットフォームへの新規参加を促すため、ホームページ、SNS、Eメール、各種イベント等の機会を活用し、周知普及に努めること。

オ 必要に応じて、別の施策ごとに発生するポイントを使用するためのポイント利用券を発行すること。

カ 受託者は、業務日誌を作成し、契約期間終了後に提出すること。

### (2) イレギュラー事項発生時の対応業務要件

ア イレギュラー事項が発生した場合は、本市と相談の上、「自治体サービスプラ

ットフォーム構築業務」及び「SDG s i n gメーター開発業務」受託者等と協議し対応すること。

イ イレギュラー事項は、前号ウにより作成する業務日誌によりその内容を記録すること。

### (3) 換金業務要件

ア 受託者は、企業等からのLOVE S A I J Oポイントの利用請求に応じて、換金業務を行う。

イ 換金は2週間ごとにまとめて行うこと。

ウ 市が推進する別の施策等との連携を図り、業務における資金繰りを考慮したうえで、企業等にとって効率的かつ利便性の高い換金スキームを構築すること。

### (4) マニュアル作成業務要件

ア マニュアルは、本市が別に指定する日までに作成し、本市の承認を得ること。  
また、指定する日以降も必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合は、その都度、本市の承認を得ること。

イ マニュアルの作成にあたっては、本市と十分に協議を行うこと。

## 11 成果品及び納品期限

本業務の成果品として以下のものを提出すること。なお、成果品は、協議により変更する場合がある。

### (1) 実績報告書

納品期限：事業終了後速やかに提出

ア 紙媒体 一部

イ 電子データ（CD-R等） 一式

### (2) 業務日誌

納品期限：令和4年3月31日

ア 電子データ（CD-R等） 一式

### (3) マニュアル

納品期限：令和4年1月7日

ア 電子データ（CD-R等） 一式

## 12 成果品の納品場所

本業務の成果品の納入先は、西条市役所経営戦略部政策企画課とする。

## 13 成果品の帰属

本業務における成果品は、全て本市に帰属するものとし、本市の承認を得ずに使用および流用してはならない。

## 14 契約に関する条件等

### (1) 個人情報の保護

受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、西条市個人情報保護条例（平成16年西条市条例第12号）を遵守しなければならない。

### (2) 再委託

ア 受託者は、本委託業務の主たる部分（事業全体の企画及び立案並びに根幹に関わる執行管理）をグループ構成員以外の第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

イ 受託者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報等を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を西条市に申請し、その承認を得なければならない。

ウ 前項の場合、受託者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、西条市に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

エ 受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理、監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

オ 受託者は、再委託先に対して業務の履行状況を管理・監督するとともに、西条市の求めに応じて、管理・監督の状況を西条市に適宜報告しなければならない。

### (3) 機密の保持

受託者は、本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

## 15 その他

(1) 受託者は、業務着手前に本業務に係る作業方針を提示し、本市の承諾を得ること。

(2) 受託者は、本業務に関する資料等を収集し、十分な調査をすること。

(3) 本仕様書に明記されていない事項、又は業務遂行に際して疑義が生じた場合は、本市と協議の上、その指示に従うこと。