

宮城県における消費生活センターの共同設置に関する運営体制設計等業務 企画提案募集仕様書

第1 委託業務の名称

宮城県における消費生活センターの共同設置に関する運営体制設計等業務

第2 履行期間

契約締結日から令和9年2月26日まで

第3 業務の目的

1 趣旨

県内の消費生活相談をはじめとする地方消費者行政は、相談員の高齢化や担い手不足に加え、県と市町村の相談窓口の重複、相談員のノウハウ、深刻な財政制約下での運営維持など、喫緊の課題に直面している。加えて、人口減少・少子高齢化が一段と加速する社会情勢下では、事務の持続可能性の確保が急務となっている。

そこで、地方消費者行政事務の持続性の観点から、本県と市町村による消費生活センターの共同設置（以下、「共同設置」という。）に係る連携モデルを設計する。

本業務では、市町村間の水平連携のみならず県との垂直連携も加えた消費生活センターを想定し、その運営効果や課題を精緻なシミュレーションにより「可視化」し、より効率的で実効性のある連携モデルを設計することで、本県の実情を反映した持続可能な広域連携体制の実現を目的とする。

注) 本事業は、総務省の持続可能な行政サービスの提供に向けた広域連携モデル構築事業（以下、「総務省事業」という。）として、宮城県が受注している事業の一部である。

2 共同設置の基本要件

(1) 消費生活センターには、県相談員と市町村相談員の双方を配置する。

(2) 県相談員と市町村相談員は、消費者安全法第8条に基づく役割分担により事務を実施する。

ア 県相談員の役割

- ・ 広域的な見地・高度、専門的な知識を必要とする相談対応、情報提供、あっせん
- ・ 市町村相互間の連絡調整
- ・ 市町村相談員への助言等の援助

イ 市町村相談員の役割

- ・ 消費者からの一義的な相談受付、対応、あっせん

(3) 消費生活センターでは、上記相談事務のほか、消費者教育事務（出前講座等の啓発活動）や見守り活動事務（見守りネットワークの構築支援や異変探知後の見守り活動）を実施する。

(4) 共同設置の構成団体は、事務の性質上、地理的に隣接する自治体で圏域を形成する。

(5) 構成団体の圏域内に消費生活センターを1か所設置する。消費生活センター設置場所以外の団体には相談員を配置せず、圏域内の相談は消費生活センターに集約する。

(6) 構成団体のうち1団体を幹事団体とし、相談員の雇用やセンター運営などの実務を担う。また、運営に要する経費は構成団体間で費用負担を分担する。

第4 仕様内容

第3で定める目的を達成するため、以下の業務を行う。

1 共同設置に係る運営体制の設計及び効果予測

受注者は、以下の2パターンについて運営体制案を設計し、その効果を予測すること。

- ・ 運営体制、定量的効果及び定性的効果の項目を「別紙1」に例示する。当該項目は例示であり、受注者独自に項目を設定して差し支えない。

なお、業務の進捗とともに、適宜項目の修正・加除等を想定している。

- ・ 県から受注者に提供可能なデータを「別紙2」に例示する。例示以外のデータの提供を県に求める場合は、その都度相談を行うこと。
- ・ 以下2パターンのイメージを「別紙3」に例示する。

(1) 連携検討自治体（以下、「検討自治体」という。）間による共同設置モデル

検討自治体を構成団体とした連携モデルの運営体制を設計し、その効果を予測する。

- ・ 検討自治体は、県からの情報提供をもとに構成するものであり、契約締結後、県から受注者に対して伝達する。
- ・ 検討自治体は、現在、2圏域程度・各5自治体前後を想定している。
- ・ 運営体制の設計及び効果予測にあたっては、地域の特徴や消費生活相談の実情、自治体の意見等を十分に運営設計及び効果予測へ反映させること。
※ 自治体意見等を反映することで、下記(2)の効果予測と比較し、より精緻で具体的な運営体制の設計・効果予測を実施すること。
- ・ 効果予測は、市町村間のみならず県が参画する共同設置モデルであることに焦点を当て、その有効性を予測すること。

(2) 県内全域を対象とした圏域別の共同設置モデル

(1)の検討自治体を除き、県内自治体を複数の圏域に分け、各圏域で共同設置を実施した場合をシミュレーションし、その効果を予測する。

- ・ 当該圏域は、4～6圏域程度を想定している。
- ・ 運営体制の前提、圏域の設定及び効果予測項目等のシミュレーション構成については、受注者が案を作成し、県と協議の上で決定するものとする。

2 共同設置に係る課題の整理・伴走支援

共同設置の実施に伴い想定される課題及びその解決策を県に提案するとともに、各自治体から提起される課題を県とともに分析するなど、課題解決に向けた支援を行うこと。

なお、想定される課題の提案については、第4の1「共同設置に係る運営体制の構築及び効果予測」の項目内で提案・整理することも差し支えない。

- ・ 想定される課題例：
 - ▶ 消費生活センター設置場所以外の自治体住民は、従前と比較し相談窓口が遠方になるなど、住民サービスの質の低下が予見される。
 - ▶ 自治体によって財政状況や相談件数が異なることから、負担金の分担の調整に困難が生じる可能性がある。
- ・ 受注者は、県の求めがあった場合は、共同設置に係る検討会議体や自治体へのヒアリングに参

加すること。

- ・ 検討会議体の開催は、3～4回（8月、10月、12月、翌年2月）程度を予定している。

3 総務省事業の遂行に係る宮城県への支援

受注者は、県が総務省事業を遂行するにあたり必要な支援を行うこと。

- ・ 受注者は、県が総務省事業を遂行するにあたり必要な中間報告（令和8年10月頃）について報告資料の作成を支援すること。資料の作成にあたっては、受注者が資料の原案を作成し、県と協議の上決定すること。
- ・ 受注者は、県が総務省事業を遂行するにあたり必要な最終報告（令和9年2月頃）について報告資料の作成を支援すること。資料の作成にあたっては、受注者が資料の原案を作成し、県と協議の上で確定すること。
- ・ なお、上記の資料は、受注者が報告書等の案を作成・提出するものであり、最終的には県名義の資料として用いることになることに留意すること。
- ・ また、上記の資料の作成にあたっては、県と複数回の協議を重ねる可能性があることに留意し、余裕のあるスケジュールを確保すること。各資料の提出期限は、契約締結後に県から示すこととし、受注者は期限を厳守すること。

第5 中間成果

- ・ 第4の1（1）における検討自治体のモデル構築・効果予測の結果について、中間成果報告書を作成し、令和8年10月頃に県へ提出すること。
- ・ 第4の3「総務省事業の遂行に係る宮城県への支援」で求めている資料原案と兼ねることも差し支えない。
- ・ モデル構築・効果予測及び中間成果報告書の提出にあたっては、提出前に複数回、県と情報共有・協議を重ねることを想定すること。
- ・ 提出後、県の求めや自治体からの課題提起に応じ、引続きモデル構築・効果予測を行うこと。
- ・ 提出期限は、契約締結後に県から示すこととし、受注者は期限を厳守すること。

第6 最終成果

- ・ 第4の1（1）及び（2）における連携モデルの構築・効果予測及び第4の2における課題事項の整理・分析結果について、最終成果報告書を作成し、令和9年2月頃に県へ提出すること。
- ・ 第4の3「総務省事業の遂行に係る宮城県への支援」で求めている資料原案と兼ねることも差し支えない。
- ・ モデル構築・効果予測及び最終成果報告書の提出にあたっては、提出前に複数回、県と情報共有・協議を重ねることを想定すること。
- ・ 提出期限は、契約締結後に県から示すこととし、受注者は期限を厳守すること。

第7 業務実施に係る留意事項

1 業務実施計画の作成

受注者は契約締結後、速やかに以下の書類を電子メール等の方法により、県に提出するとともに、県と協議の上、本業務を実施するものとする。

(1) 業務実施計画の提出

スケジュールを明らかにするもの。様式は任意とする。

(2) 業務従事者名簿

スタッフの氏名と業務分担を明らかにするもの。様式は任意とする。

2 打合せ等

業務の適正かつ円滑な実施のため、県と受注者は常に密接な連絡を取り、疑義をただすものとし、その内容については、打合せ等の都度、受注者が記録を作成するものとする。

第8 成果物

1 成果物

第5及び第6における成果物については、Microsoft Office (Word、Excel、PowerPoint 等) により作成し、電子媒体で納品すること。

上記成果物とは別に、事業の取組状況などを記載した任意の様式の業務完了報告書を作成し、Microsoft Office (Word、Excel、PowerPoint 等) により作成し、電子媒体で納品すること。

2 納入場所

〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町三丁目8番1号 宮城県総務部市町村課行政班

電話：022-211-2333 電子メール：gyousi@pref.miyagi.lg.jp

第9 成果物の帰属及び秘密保持

1 成果物の帰属

本業務によって得られた成果物に係る受注者に帰属する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。以下同じ。）は、第三者に帰属するものを除き、県に帰属するものとする。また、受注者は、あらかじめ県から書面による同意を得た場合を除き、著作者人格権（著作権法第18条から第20条に規定する権利をいう。以下同じ。）を行使しないものとする。

なお、受注者は、成果物に係る第三者に帰属する著作権について、県が無償かつ無期限に利用できるよう、当該第三者から利用許諾を得なければならない。

2 秘密の保持

受注者は、本業務により知り得た情報を、本業務履行中及び本業務完了後も本業務に関係のない第三者に漏らしてはならない。

3 個人情報の取扱いについて

受注者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護条例（平成8年宮城県条例第27号）を遵守しなければならない。

第10 その他

- ・ 受注者は、本仕様書に疑義が生じたとき又は本仕様書により難しい事項及び記載されていない事項が生じたときは、県と速やかに協議し、その指示に従うこととする。
- ・ 本業務において、必要な経費（管理費、交通費、宿泊費、印刷費等）は全て本業務委託の費用に含めることとする。
- ・ 受注者は、直接実施することができないもの又は適当でないものについて、本業務の一部を第三者に再委託する場合は、県に対し書面で再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、その他再委託先に対する監理方法等必要事項を報告し、事前に県の承諾を得ること。
- ・ 本事業は、総務省より宮城県が受注している事業の一部として実施するものであり、本公募は事業工程との関係で、総務省と宮城県の委託契約に先行し、公募の手続きを進めているもの。そのため、本件に係る契約業務は令和8年度中に総務省と宮城県との間で委託契約が締結された場合にのみ実施される。