

業務委託仕様書

1 業務名

横浜市港南区デジタル活用支援業務

2 業務の背景・目的

横浜市では、令和4年9月に「横浜DX戦略」を策定し、その中で港南区は「デジタル区役所」のモデル区として選定された。DXの推進にあたっては、デジタル機器に不慣れた高齢者等を取り残さない取組を行うことも求められており、本業務は身近なデジタル技術を活用したサポートやサービスを受けることができる環境整備をすることを目的に実施するものである。

3 委託期間

令和5年2月1日（水）から令和5年2月21日（火）まで

4 履行場所

横浜市港南区役所1階区民ホール（横浜市港南区港南四丁目2番10号）

5 業務内容

本業務は、概ね以下の業務内容を行うものとする。

(1) 相談窓口の運営

A) 令和5年2月1日から令和5年2月21日までの平日のうち、横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に定める休日を除く、9時から17時まで相談窓口を開設すること。

B) 相談窓口の実施場所は、横浜市港南区役所1階区民ホールの一部とし、備え付けのテーブル2台を相談窓口として使用することとする。なお、テーブルを用いる都合上、並行して実施できる相談窓口ブース数の上限は2つとする。

C) 相談は、1人あたり30分を限度とするが、お待ちの方がいない場合は、継続して相談を受けることとする。

D) 相談員は、常時2人で運営することとする（休憩時間を除く）。ただし、1日28名以上の相談があった際は、翌日以降、常時3人で運営することとする（休憩時間を除く）。

(2) 相談対応

A) 相談者からのスマートフォンの操作全般に関する相談に対応すること。

B) 相談員が所有するスマホ、且つインストール済みのアプリ（主にLINE、横浜市が提供するアプリ）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を希

望した場合、可能な限り協力する。但し、アプリのインストールや登録に伴うアカウントの作成については、同意書に記載の上、相談者自身に入力させ、従事者はそのパスワードを知ることがないようにする。

C) タブレット端末の操作に関する相談についても、可能な限り対応すること。

D) 相談者に対しては親切、丁寧に対応し、必要に応じてメモを書いて相談者に渡す等、相談終了後も相談者がスマートフォン等の操作に支障をきたすことがないように工夫すること。

E) 横浜市LINE公式アカウントやTwitter「港南区役所」、地域密着型アプリピアッツァ等、本市が推奨するアプリを紹介するとともに、オンラインでの行政手続についても紹介すること。

F) スマートフォンをまだ持っていない方からの相談にも応じ、スマートフォンの特徴や利便性等の説明を行うこと。

G) デジタル・リテラシー向上の観点から、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。

H) 相談者からデジタル機器の相談を受け、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うえで、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) 相談内容等のレポート作成

対応終了後、対応時間、相談者人数、対応内容詳細等の集計を行うこと。

レポートの内容は、別途協議のうえ決定する。

(4) 感染症対策

A) 新型コロナウイルス等の感染症蔓延防止の観点から、本業務従事者は不織布マスクの着用を行うこと。

B) 相談者のデジタル機器に触れる場合は、直前に手指の消毒を行うこと。

C) 操作説明用のデモンストレーション機を相談者が使用した後は、機器の製造者が推奨する方法で除菌を行うこと。

6 納品物

本業務における納品物及び納期限を以下に示す。

(1) 納品物及び納期限

以下の納品物を作成し、各納期限までに、電子媒体を各1部納入すること（電子媒体の形式は別途協議のうえ決定する）。

No.	納品物	主な記載事項等	納期限
1	相談実績報告	1 回ごとの相談ごとに、対応時間、相談者人数、対応内容詳細等のレポートを報告する。	実施日から 3 営業日以内
2	日報	対応を行った日の日報として、相談者人数の合計、対応内容の概算等を報告する。	実施日から 3 営業日以内
3	業務完了報告者	業務を通じての相談者人数の合計や相談内容を分析し、本市の特徴や、対応した相談者からの意見等を報告する。	契約期間満了日まで

(2) 納品物の形式

1. 電子媒体に保存するファイルは、Microsoft Office2016 以降の形式で保存し、後日、本市が変更・修正ができるようにする。
2. 電子媒体は、納品前に必ずウイルスチェックを行う。

(3) 納品物の承認

納品物は、本市の検査に合格した時をもって引渡し完了したものとす。

(4) 納品物の帰属

納品物として指定する作成物及び委託作業に付随して発生する納品物は、特に定める場合を除き、すべて本市に帰属する。

7 特記事項

(1) 疑義等の決定

本業務の実施に当たり、本仕様書に明示なき事項及び疑義が生じた場合は、双方の協議の上、業務を実施する。

(2) 情報の管理及び秘密保持

本業務を実施するにあたり取り扱う個人情報その他相手方の秘密等を、相手方の事前の書面による承認を得ずに第三者に開示し、若しくは漏洩し、または他の目的に利用してはならない。横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年2月25日条例第6号）等に基づき、その取扱いに十分留意すること。なお、本事業が理由の如何に問わず終了した後も、秘密保持の債務を負うものとする。

(3) その他

- ・本業務の履行に必要な機器類及び消耗品等は、特別の定めがない限りすべて受託事業者の負担とし、本市の資産等を使う場合は、事前に協議すること。但し、テーブルや椅子については本市で用意する。
- ・スマートフォン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 機以上用意しておくこと。また、機種については、iPhone、

androidを用意すること。

- ・本業務の実施場所において必要な光熱水費は本市が負担する。
- ・受託事業者は、本業務の履行中において本市又は第三者に害を及ぼした場合、本市又は第三者に席がある場合を除き、その責を負うものとする。
- ・受託事業者は、相談対応時に本市の職員及び一般来庁者との判別ができるよう身分を明示すること。
- ・受託事業者は、本市の条例、規則及び関係法令を遵守しなければならない。
- ・その他契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、市と協議のうえ決定するものとする。

8 担当者

横浜市港南区役所総務課 工藤

電話 045-847-8314