

## 1 件名

令和5年度「YOKOHAMA Hack!」運営業務委託

## 2 事業の目的

横浜市が運営する創発・共創のプラットフォーム『YOKOHAMA Hack!』は、横浜市と民間企業等が、横浜市において多様化・複雑化する行政や地域の課題（以下、「ニーズ」という。）を、民間企業等の持つデジタル技術、ソリューション、製品及びサービス等（以下、「シーズ」という。）を積極的に活用しながら解決し、公共サービスにおける市民・事業者の利便性の向上、行政運営の効率化などのデジタルガバメントの推進及び新たな価値の創出を目的とする。

## 3 事業の概要

### (1) 事業実施期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで。

令和5年度の委託契約は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までとし、以後、令和6年度及び令和7年度の委託契約は、前年度の履行状況等を審議した上で決定する。

### (2) 概算予算

令和5年度の委託契約は、26,000,000円（税込）を上限とする。

（令和6年度以降は同規模予算程度での上限を想定。）

### (3) 業務実施期間の委託契約について

ア 本事業は複数年度にわたる継続的な実施を予定しているが、委託契約は原則単年度ごとの締結とする。

イ 令和6年度及び令和7年度の委託契約については、それぞれの前年度の履行状況等を適正に審議した上で、契約を決定する。委託契約年度において、事業予算の減額又は削減があった場合は、当該事業を縮小又は中止する場合がある。

ウ 令和6年度又は令和7年度の契約の相手方として決定されなかった場合は、その理由を付して通知するが、その理由のいかんにかかわらず、契約の相手方として決定されなかったことに関連する受託者からの損害賠償その他一切の請求は認めないものとする。

## 4 事業の背景

『YOKOHAMA Hack!』は令和4年度9月に横浜市が策定した「横浜DX戦略」の重点方針「創発・共創とオープンイノベーションの仕組みづくり」の中心となる取組である。

横浜市における多様化・複雑化する行政・地域課題に対応するには、日々進化するデジタル技術を活用するとともに、利用者目線での新たな行政サービスの創出が必要であり、そのためには行政のリソースだけではなく、企業や大学、団体を含めた幅広い視点が不可欠である。横浜市は、大都市としての強みを持っており、また、全国最大の人口を抱える基礎自治体であり、多くの地域の担い手の活発な活動と地域拠点が相互に連携し機能する地域コミュニティの基盤がある。加えて、大都市として

の発信力、新たなデジタル・ソリューションの実証や実装の場としての魅力があり、横浜のDXを後押しするパートナーとなる民間企業などを呼び込むポテンシャルがある。

こうした土壌を活かし、行政や地域の課題を、デジタル技術を持つ民間企業等と連携し解決する仕組みとして、課題と民間企業等のデジタル技術をマッチングし、実証実験等を通してデジタルガバメントの推進に寄与する創発・共創を創造するプラットフォーム『YOKOHAMA Hack!』を立ち上げたものである。

## 5 これまでの事業経過

令和4年度は、『YOKOHAMA Hack!』の機能の検討及び制度整備等を実施し、本格的な運営開始に向けた準備を実施してきた。準備と並行し、機能のひとつである『Y-Hack! Gate ※1』案件対応を先行実施し、7月に実施したキックオフイベントで防災に関する2件の課題を提示し、その後、ワーキングを経て11月から実証実験を開始している。また、10月には、新たに都市に関する2件の課題を提示して、ワーキングを実施している。

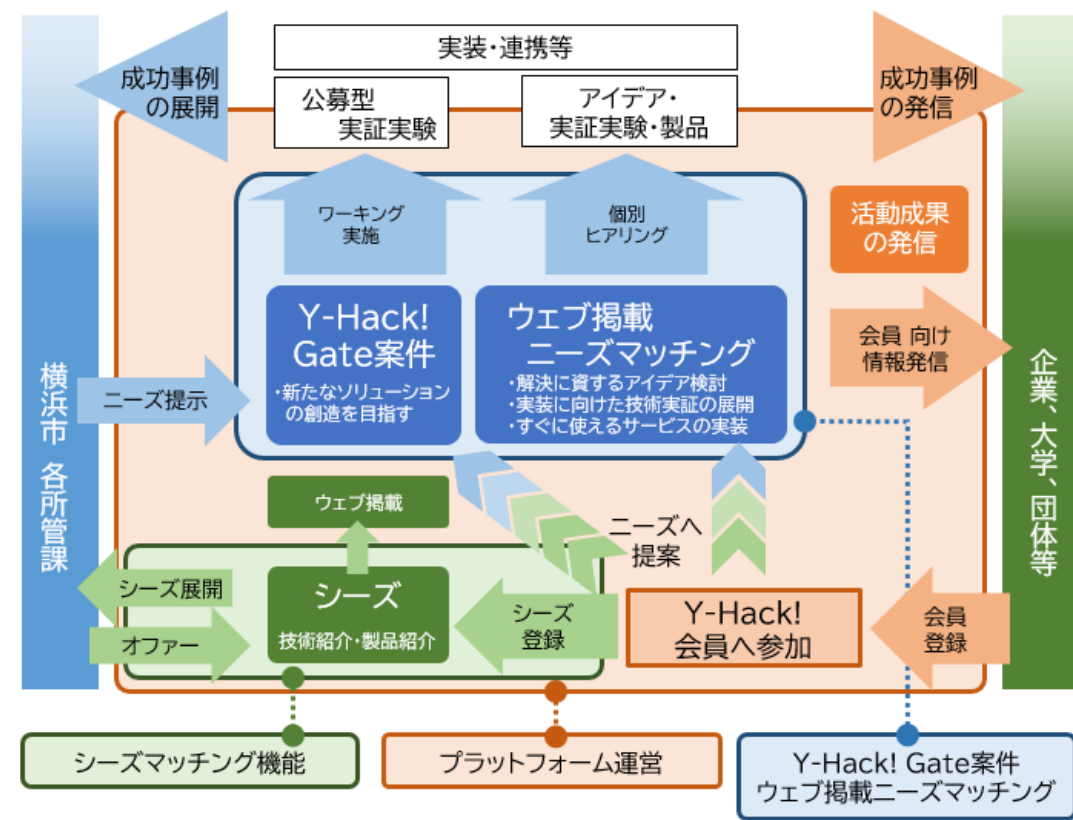
11月にはウェブサイトを大幅リニューアルにより、会員登録の開始及び会員登録者限定サービスを開始し、『ウェブ掲載ニーズマッチング※2機能』、『シーズマッチング※3機能』を追加し、それぞれの案件の取り扱いを開始した。

<参考> 令和4年度『Y-Hack! Gate』案件テーマ

- ・高齢者施設等の利用者の安全を守る避難確保計画の取組強化
- ・災害時における迅速・円滑な状況把握と効果的な情報発信に向けた映像等の活用
- ・河川等の土砂堆積量の把握と分析
- ・みなとみらい21地区等イベント終了時の人流の分散による回遊性向上

令和4年度中は、前述の4件の『Y-Hack! Gate』案件対応に加え、『ウェブ掲載ニーズマッチング』案件への対応を行っている。なお、令和4年度の取組の具体的な内容は、『YOKOHAMA Hack!』公式ウェブサイト (<https://hack.city.yokohama.lg.jp/>) に掲載しているニュース&トピックス記事等を参照すること。

(参考) 図：『YOKOHAMA Hack!』機能の全体像



- ※1 Y-Hack! Gate：企業等とテーマとなる課題の整理及び解決策の検討等を行うワーキングを実施し、その後の実証実験を通じて新たなソリューションの創造を目指す取組。デジタル関連の技術知見を有する人材（以下、DXディレクターという。）を含む事務局が重点的に関与し支援する。
- ※2 ニーズマッチング：ウェブサイト上でニーズを提示し、会員からの「アイデア」「実証実験の提案」「製品紹介」の提案を受ける取組。（課題の観点や解決方法が具体化されているものや、課題解決に向けた情報収集を目的とする課題が対象。）
- ※3 シーズマッチング：会員が持つデジタル技術、製品・サービスの情報を収集し、横浜市職員に広く情報提供することで、各所管課が課題解決手法の糸口となる情報を得たり、製品試行等を通じて解決手法を発見したりすることを目指す取組。

## 6 令和5年度の事業について

令和5年度は、引き続き、『Y-Hack! Gate』案件と『ウェブ掲載ニーズマッチング』機能及び『シーズマッチング』機能等により、プラットフォームとして安定的な運営を行い、横浜のDX推進の役割を果たしていくことを目指す。

具体的には、①マッチングによる実証実験等の実績を着実に重ね、横浜市の各所管課の課題を解決する。加えて、②その成果の情報提供を通じて活動の認知度を市内外ともに高めながら『YOKOHAMA Hack!』に参加する意義や価値を伝え、企業等に対して、会員登録者数、提案への参加、シーズ登録を拡大していく。

一方、③令和4年11月に本格開始した各機能について運営を行いながら、より効率的かつ効果的な業務フロー等などの手法を確立していく必要がある。

## 7 事業の将来の展望

将来的には、行政と民間企業等の間だけでなく、参加する民間企業等同士のコミュニケーションを深め、創発・共創を創造する交流の場としての機能を備えていくことも見据えている。そのための公民コミュニケーション促進を目的とした取組や仕掛けづくりも検討していきたい。

## 8 用語定義等

『YOKOHAMA Hack!』の機能と各業務の記載にあたり、用語を次の通り定義する。また、関係者の役割等の概要を下の図に示す。

(1) 受託者

本委託の受託者

(2) DD室

『YOKOHAMA Hack!』事業及び本委託を所管するデジタル統括本部デジタル・デザイン室  
また『YOKOHAMA Hack!』運営に携わるデジタル・デザイン室の職員を指す場合もある。

(3) 事務局

受託者が主となり『YOKOHAMA Hack!』運営事務を行う機能（一部はDD室が行う。）

(4) 企業等

『YOKOHAMA Hack!』に関わる民間企業、大学、団体等  
(会員だけでなく今後会員になる可能性があるものを含む。)

(5) 所管課

『Y-Hack!Gate』案件及び『ウェブ掲載ニーズマッチング』で提示する課題の業務を所管する課

(6) ニーズ

横浜市における行政や地域の課題

また、『Y-Hack!Gate』案件及び『ウェブ掲載ニーズマッチング』で提示した課題を差す場合もある。

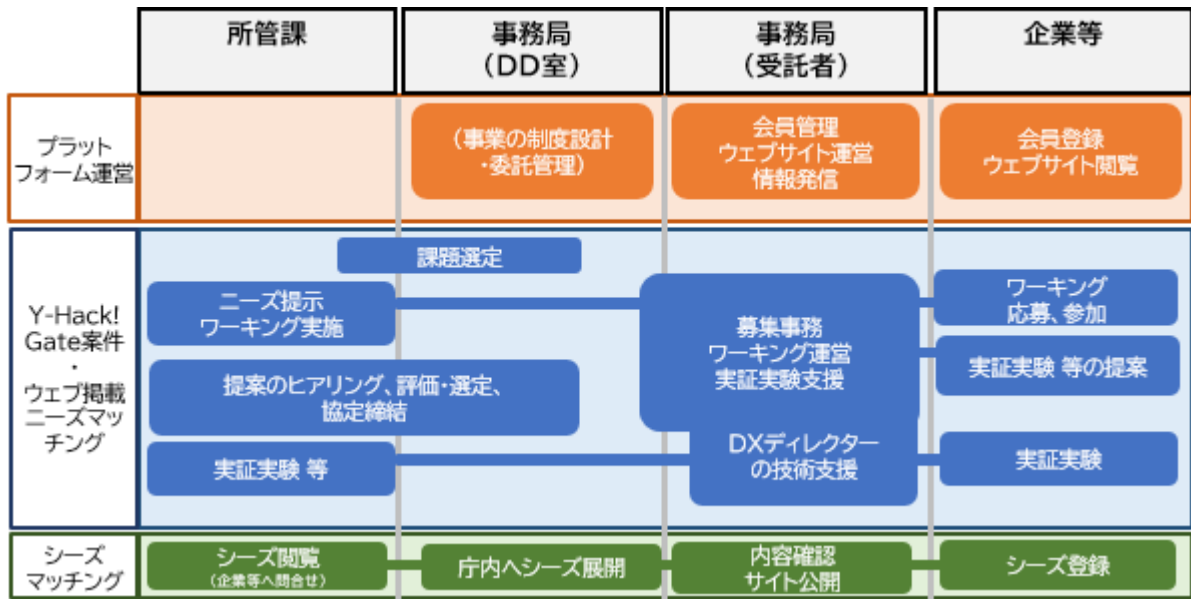
(7) シーズ

ウェブサイトのシーズ登録フォームから会員が登録した製品・技術の紹介情報

(8) マッチング

ニーズ解決に結びつく実証実験等を実施する会員の提案やシーズを見つけること

(参考) 図：関係者の役割等の概要



## 9 『YOKOHAMA Hack!』機能及び業務内容

### (1) プラットフォーム運営

プラットフォーム運営の基本機能として、会員管理、ウェブサイトの運営、情報発信等を実施し、事務局として各機能の対応において関係者との連絡調整等の事務を行う。また、本事業の取組に、より多くの企業等が参画し事業価値を高める取組等について実施すること。

#### a 会員管理

ウェブサイトを通じて登録された企業等の会員情報の変更、退会に係る事務の実施、入会や退会状況の把握及び会員対応に必要な問合せ対応を実施する。

会員登録は、企業等がウェブサイトの登録フォームから登録することで完了し、事務局での作業は原則、発生しないが、会員情報の更新、退会にかかる事務実施は、問合せフォームから受付しウェブサイト管理画面上で作業、メール等での連絡対応を行う。

その他、退会時の処理や不適切な会員登録への対応、会員情報の更新がない会員への対応等を適宜行うことが必要になる。

#### b ウェブサイトの運営

『YOKOHAMA Hack!』公式ウェブサイト (<https://hack.city.yokohama.lg.jp/>) の運営にあたっては、システム環境の運用管理、掲載コンテンツ管理を併せて実施し、必要に応じて機能改善を行う。なお、システム環境の運営管理対象には事務局が用いるメールサーバーも含まれる。実施にあたって求められる事項の詳細は、「業務委託仕様書(案)」の「5(1)b ウェブサイトの運営」を併せて参照すること。

##### ア システム環境の運用管理

システム環境の維持管理に必要な機器及びシステム構成、アプリケーション仕様等を維持管理し、適切なサイト運営を行うため、次の事項等を実施する必要がある。

- ・ ウェブサーバ・メールサーバの維持管理
- ・ 情報セキュリティの確保
- ・ システム改修等の際、必要に応じた開発及び検証環境の準備
- ・ 稼働トラブル時の復旧対応
- ・ 不具合やセキュリティ脆弱性に対する対応
- ・ システム環境及びシステム仕様等の資料管理及び課題管理

※ システム環境の引継ぎについて

令和5年度の受託者は、令和4年度の受託者から、運用中のシステム環境を稼働させながら引き継ぎ、現行ウェブサイトを経営して運営する。サーバ等の外部サービス利用に係る契約は受託者が本業務の中で実施する。（外部サービス利用に係る支払い対象額は、為替等で変動するが最大で月額5万円程度。本業務の委託費に含まれる。）その契約やアカウントの引継ぎに必要な事項や現行の機器構成に関する事項について、概要はプロポーザル参加者に別途提示し、詳細は受託者に提示する。なお、適切な運営に必要であれば、現行ウェブサイトのシステム環境を令和5年度以降の改善や変更することは妨げないため、その必要に応じて、委託者が受託者に協議することとする。

※ サイト稼働時間品質について

ウェブサイトは『YOKOHAMA Hack!』において重要な役割を果たしているため、稼働継続や安定的な運営が求められ、特に提案の募集期間等、会員への影響が大きいタイミングでの予期しないシステム停止は避ける必要がある。ただし、24時間365日の稼働が求められるものではないため、予定された一定のメンテナンス停止は許容される。運営にあたり必要となる体制や対応時間等は、委託者と受託者が協議の上、決定する。

イ ウェブサイトのコンテンツ等運営

ウェブサイトに掲載する記事の文章、画像等の制作、掲載作業及び管理を行い、ウェブサイトの掲載内容を適切に維持ため、次の事項等を実施する必要がある。

- ・ コンテンツ等運営の手順書、マニュアル管理
- ・ 管理ユーザの管理
- ・ ウェブサイトにかかるデータ管理
- ・ ウェブアクセシビリティ（JIS X 8341-3:2016のレベルAAに準拠）の確保

ウ ウェブサイトの機能改善

ウェブサイトは令和4年度11月にシステム環境を一新し、運用開始からの期間が少ないため、改善対応及び新たな機能追加の発生が想定される。そのため、システム環境及びウェブアプリケーション機能の改修、その他CMSで変更が困難なテキストやデザインの変更について、予め定めた工数の範囲内で実施することとし、令和5年度上半期を目途に実施する。

c ウェブサイト等での情報発信

『YOKOHAMA Hack!』の取組や成果報告について、ウェブサイトや会員向けメール配信によって、会員及び未会員に向けた情報発信を実施する。その際には、会員に対しては会員のメリットを伝え活動の活性化を促し、非会員に対しては会員登録につながるよう工夫する必要がある。

掲載する文面やアイキャッチ画像等のコンテンツなどの掲載内容は受託者が案を作成し、DD室が確認のうえ、ウェブサイトについては管理画面のCMS機能を使用し、会員向けメール配信については事務局用メールサーバー又は横浜市の既存メーリングリストシステムを使用する。

ア ウェブサイトでの記事掲載

ア 『Y-Hack! Gate』案件の課題の掲載、ワーキング募集、実証実験提案募集、実証実験開始・終了、成果報告等

イ 『ウェブ掲載ニーズマッチング機能』のニーズの掲載、実証実験開始・終了、成果報告等

ウ 『シーズマッチング機能』のシーズ紹介

エ その他、『YOKOHAMA Hack!』に関連する情報発信

イ 会員向けメール配信

上記 ア ウェブサイトでの記事掲載に関連する事項のメール配信

d 運営体制の整備及び状況把握、課題把握

ア 運営体制の整備

ア 事務局の体制

プラットフォーム運営のために、事務対応を主に行う事務局の人員のほか、DXディレクターを配置する。

イ 連絡手法や対応時間

・企業等との連絡手法は、原則、ウェブサイトの問合せフォームとし、受付後は、電話及びメール対応とする。

・DD室や所管課との連絡手法は、電話対応及びメール対応を可能とするが、その他、受託者と関係者とのコミュニケーションツールの活用等の情報共有の仕組み等は委託者と受託者が協議の上、決定する。

・企業等から問い合わせ等があった際には、適切にレスポンスできる体制を整えること。

ウ ウェブサイトの運営体制

プラットフォーム運営のためのシステム環境の運用管理、トラブル対応のほか、ウェブサイトのコンテンツ等の運営やウェブサイトの機能改善に必要な人員を配置する。運営にあたり必要となる体制や対応時間等は、委託者と受託者が協議の上、決定する。

エ DXディレクターの役割

DXディレクターは、『Y-Hack! Gate』案件や『ウェブ掲載ニーズマッチング機能』案件の取組において、デジタル技術のノウハウが少ない所管課と企業等との情報の橋渡しのほか、ニーズや実証実験に関するデジタル技術の情報整理を行い、デジタル技術を活用した課題解決の検討を推進する。DXディレクターの関わりにより、デジタル技術の知見や実証実験のノウハウが少ない所管課が、企業等からの専門性の高い情報を正確に理解し、的確な判断を行うことができることを期待する。

以降、DXディレクターでの実施又は関与が必要な事項には、記号：◆を記載する。DXディレクターの関与の度合いは、各業務の項目ごとに異なるため、その詳細は委託者と受託者が協議の上、決定する。

#### イ 状況把握

『Y-Hack! Gate』案件、及びニーズマッチング、シーズマッチング等における掲載案件数、ワーキング参加者数、提案数などの活動状況を集計し記録する。

#### ウ 課題把握

プラットフォーム機能や運営について全体管理を行い、運営上の課題等を把握し、定期的に委託者に報告し、課題の改善に必要な対策について委託者と協議する。

なお、12月末にはプラットフォーム運営全体を振り返り、課題があった場合、課題とその改善案について委託者に提案し、年度末にかけて委託者と協議する。

## (2) 『Y-Hack! Gate』案件対応

### a 対象とする課題（ニーズ）

横浜市における様々な課題を抱えている所管課が、デジタル技術を活用して課題解決を目指している。これらの課題のうち、課題の観点や解決方法が整理できていなかったり、すぐに実装できる既存の製品サービスがないものを対象とする。『Y-Hack! Gate』は、これらの課題をニーズとして提示し、企業等とのワーキング、実証実験を通じて新たなソリューションの創造を目指す取組である。

### b 対応の流れ

ウェブサイト等でニーズを広く公表し、課題解決に資する可能性があるデジタル技術等を持つ企業等を募り、課題整理のワーキングを開催する。ワーキングでは、所管課が課題の詳しい説明を行い、参加企業等と課題の整理を行い、そこで収集、整理された情報を基に、DXディレクターを中心とした事務局と所管課が実証実験に向けた要件を整理する。

その後、あらためて企業等へ実証実験へ向けた提案を募集し、庁内での評価選定を経て、実証実験を行う。実証実験の終了の段階においては、実験結果に基づいた評価を実施する。

『Y-Hack! Gate』案件対応の業務フロー図は、別紙に示す。

### c 事務局の役割◆

『Y-Hack! Gate』案件対応の業務フローの各場面において、事務局はワーキング募集及び実証実験提案募集対応事務（ウェブサイトへの資料掲載や提案受領等）、ワーキング実施に係る運営（会場手配、日程調整、参加者への連絡調整、当日設営と運営、必要に応じた資料作成等）、実証実験の実施支援、関係する企業等への的確な情報提供・連絡調整等を所管課及び関係する企業等の視点に立ち適切に実施する。

また、事務局は所管課のニーズに対する、観点の整理及び公表の表現方法、解決手法などの整理・検討においては、DXディレクターを中心に外部の幅広い視点やデジタル技術に関する知見を用いて整理・情報提供し、ニーズに相応しいデジタル技術やサービスを持つ企業等には、ニーズをより効果的に伝え、参加や提案を促す。その他、マッチング成功率を高める工夫を必要とする。



### (3) ウェブ掲載ニーズマッチング対応

#### a 対象とする課題（ニーズ）

『ウェブ掲載ニーズマッチング機能』では、前述の『Y-Hack! Gate』案件と比較して課題の観点や解決方法がより具体化されているものや、課題解決に向けた情報収集を目的とする課題を対象とする。

ウェブサイトにニーズを提示し、ウェブサイト上で会員からの「アイデア」「実証実験の提案」「製品紹介」の提案を受け、解決に資する提案とのマッチングを目指す。（『Y-Hack! Gate』案件対応と異なり、ワーキングを開催せず、ニーズの提示や提案の受付はウェブサイトでのみ実施する。）

##### ア 「アイデア」募集

「アイデア」募集は、会員が持つデジタル技術の情報収集や、解決手法の検討の足掛かりとなる情報の収集を目指すもので、所管課において実証実験や実装の具体的な検討がまだ進んでいない課題を対象とする。

##### イ 「実証実験の提案」募集

「実証実験の提案」募集は、課題に対する解決手法がある程度整理されており、実証実験によりその有用性の確認等を目指す課題を対象とする。

##### ウ 「製品紹介」募集

「製品紹介」募集は、解決手法が最も具体的に整理されているものが対象となり、必要とするサービスの機能が明確であったり、すでに類似製品を把握している場合で、すぐに使えるサービスの実装を目指す課題を対象とする。

#### b 対応の流れ

ウェブサイトにニーズを掲載し、「アイデア」「実証実験の提案」「製品紹介」のいずれか、または複数の募集を行い、会員はウェブサイトの提案フォームから提案を行う。（なお、ウェブサイトでは、非会員はニーズの概要のみ閲覧ができ、会員はニーズの詳細の閲覧、提案応募が可能となる。）

会員からの提案を受けた所管課は、各提案について個別にヒアリング等を実施し、課題解決に資するかどうかの検討を行う。その後、マッチングした提案があった場合、「アイデア」に対しては事業方針検討に役立て、「実証実験の提案」に対しては実証実験を実施し、「製品紹介」に対しては試用等を経て調達を行う。

ウェブ掲載ニーズマッチング対応の業務フロー図は、別紙に示す。

#### c 事務局の役割◆

『ウェブ掲載ニーズマッチング機能』業務の各場面において、事務局はウェブサイトへの資料掲載、提案受領に係る対応事務、実証実験の実施時における実施支援、関係する企業等への的確な情報提供・連絡調整等を所管課及び関係する企業等の視点に立ち適切に実施する。

また、事務局は所管課のニーズに対する、観点の整理及び公表の表現方法、解決手法などの整理・検討においては、DXディレクターなどの外部の幅広い視点やデジタル技術に関する知見から情報提供及び資料の作成支援を行い、ニーズに相応しいデジタル技術やサービスを持つ企業等には、ニ

ーズをより効果的に伝え、参加や提案を促す。その他、マッチング成功率を高める工夫を必要とする。

#### (4) シーズマッチング対応

##### a 目的

課題を持つ所管課によっては、デジタル技術や製品等の情報収集がスムーズにできず、検討を進められない場合や、デジタル技術により解決できることに気づいていない場合がある。

そこで、会員が持つデジタル技術、製品・サービスの情報を収集し、横浜市職員に広く情報提供することで、各所管課が課題解決手法の糸口となる情報を得たり、製品試行等を通じて解決手法を発見したりすることを目指すものである。

##### b 対応の流れ

会員は、横浜市に潜在する課題解決に資すると考える自らが持つデジタル技術、製品・サービスの情報を、ウェブサイトからシーズ登録フォームで登録する。

事務局は登録されたシーズを受領後、資料を確認し、その概要をウェブサイトに掲載し、詳細情報を横浜市職員に向け提供する。横浜市職員は各自で情報を閲覧し、興味を持った課題に対して個別に会員へ問合せを行う。

シーズマッチング対応の業務フロー図は、別紙に示す。

##### c 事務局の役割

『シーズマッチング機能』業務においては、シーズ受領時の会員への連絡調整、ウェブ掲載作業を的確に実施し、市職員向けの情報提供のための情報整理、分類等を適切に行う。

質のよい多くのシーズの収集によってその効果が高まることから、事務局は適切なシーズ登録を促進する取組を行う。

#### (5) その他

事務対応については、次の事項は、DD室や所管課が実施するため受託者での実施は不要とする。

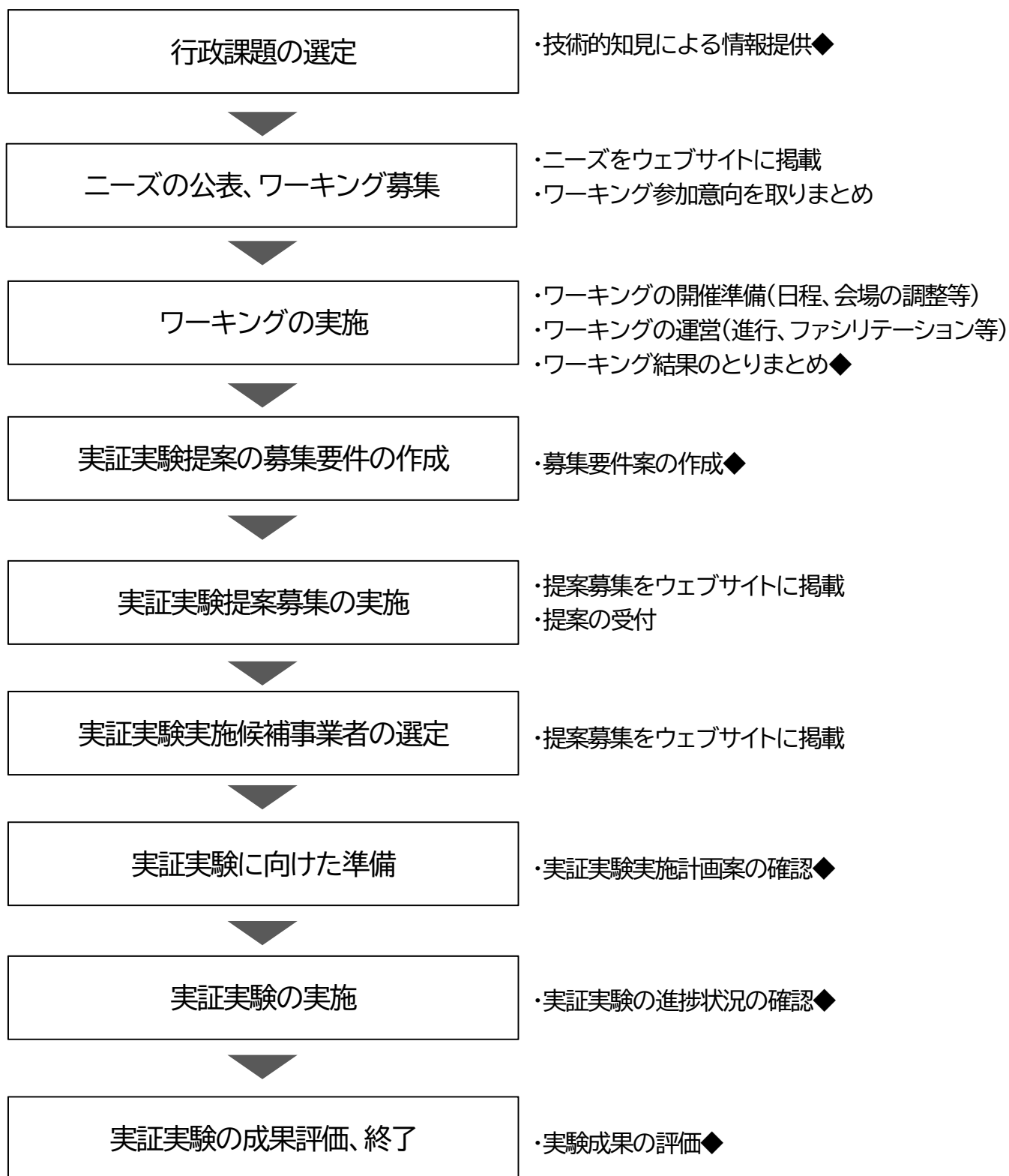
<DD室や所管課が実施する事務対応>

- ・公表するニーズ候補の収集
- ・公表するニーズの資料の内容の決定
- ・実証実験提案募集要項の事務手続き
- ・民間企業等からの提案の評価決定（意思決定）
- ・実証実験の契約締結に関する事務
- ・実証実験の負担金の精算に関する事務
- ・実証実験の実施に直接かかわる事務
- ・情報発信内容の承認
- ・所管課との連絡調整（会員からの提案に関する連絡は除く）

#### 10 令和5年度の委託対象業務

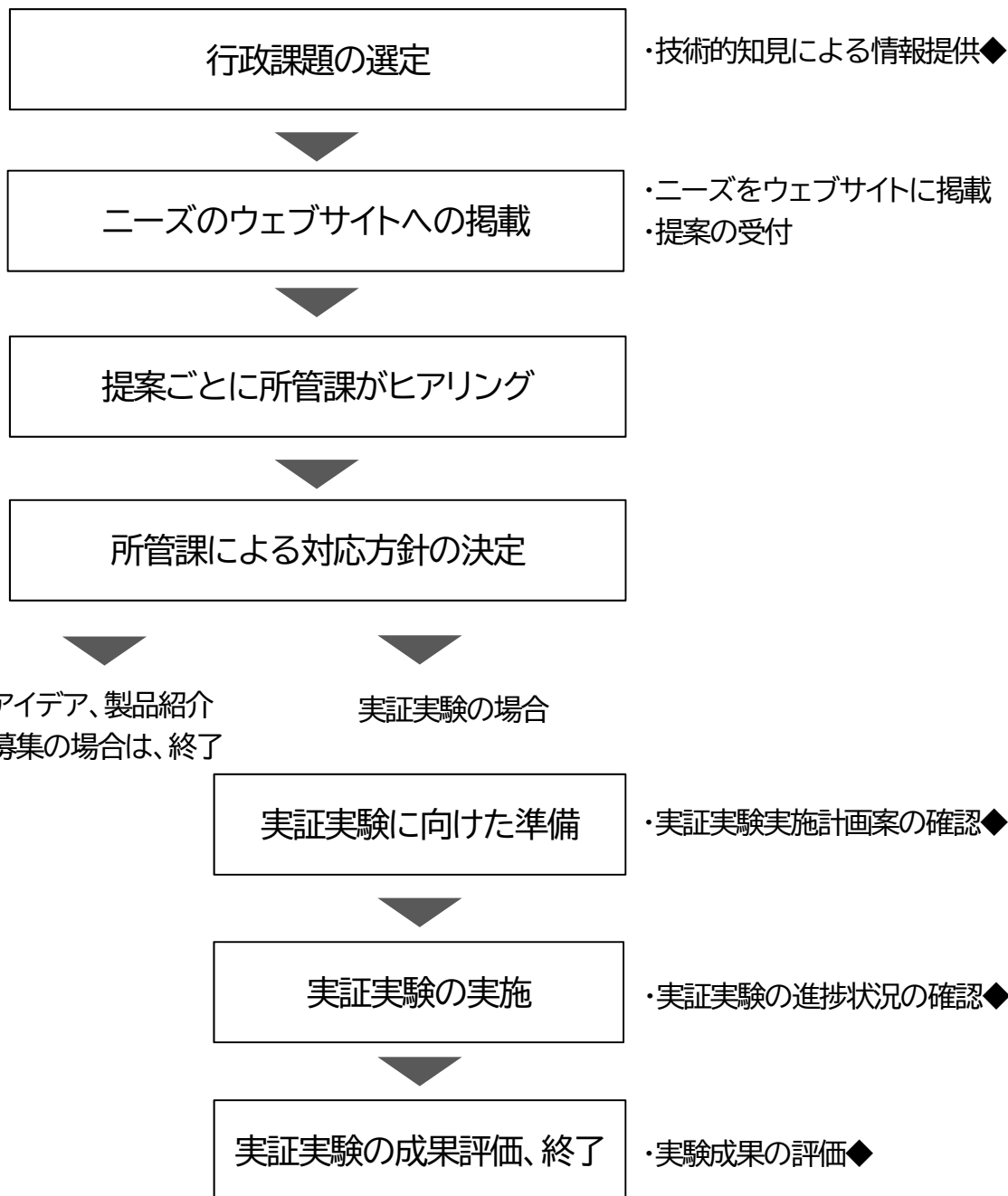
別紙「業務委託仕様書（案）」のとおり

<事務局の業務>



◆ 主に DX ディレクターが担当

<事務局の業務>



◆ 主に DX ディレクターが担当

別紙：シーズマッチング対応の業務フロー図

