

# **茨木市デジタル・サポートサービス 業務委託仕様書**

**企画財政部デジタル戦略課**

1 業務名

茨木市デジタル・サポートサービス業務

2 業務の背景・目的

本市では、令和2年10月に行った「茨木市DX推進に関する宣言」において、情報格差への配慮として、DX推進にあたっては、ICTを使いこなすことが困難な方に配慮した施策についても併せて取組んでいくこととしている。また、新型コロナ禍を踏まえ、新しい生活様式として、デジタル機器の活用も求められ、デジタル技術がより身近なものとして、くらしに浸透してきている。

この業務は、デジタル機器の活用について気軽に相談できる窓口を設置し、市民がICTの活用支援を受けやすい環境を整備することにより、デジタル行政サービスの利用促進を図ることを目的として実施するものである。

3 委託期間

契約日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

本市が指定する場所

5 業務内容

本業務は、以下の業務内容を行うものとする。

(1) 広告物の作成

- A) 相談窓口について周知するチラシ（A4判、縦刷り、カラー印刷、片面印刷）を5,000部作成すること。契約締結後4週間以内に、市に納品すること。なお、納品前に、チラシの電子データの内容を市に確認し、適宜校正を受けること。納品方法等については、別途協議を行うものとする。
- B) 相談窓口について周知するポスター（B2判、縦刷り、カラー印刷、片面印刷）を30部作成すること。契約締結後4週間以内に、市に納品すること。デザインはチラシと同じものとする。
- C) 出張相談について周知するチラシ（A4判、縦刷り、カラー印刷、片面印刷）を1回開催につき100部作成すること。納品日及び方法については別途協議を行うものとする。
- D) 上記の電子データは、市が管理する発行物、ホームページ、SNS、茨木市公式総合アプリ「いばライフ」（以下、「本市アプリ」という。）に掲載することができるものとする。なお、作成した広告物の著作権は市に帰属するものとする。

(2) 相談者の予約受付

- A) 相談は、1人当たり30分の枠で予約制とし、同一の相談者による事前予約に

については、1日当たり2枠を上限とする。予約受付時に聞き取る内容については市と協議して決める。事前予約ができるのは1か月先までとする。

- B) 電話での予約受け付けに対応すること。なお、電話での受け付けについて、発信者に料金負担が生じない窓口を設置すること。
- C) 電話による予約受付業務は令和7年7月中旬ごろから令和8年3月30日まで行うこと。業務開始時期は協議の上、決定する。
- D) 電話による予約受付時間は、茨木市の休日を定める条例（平成2年6月25日茨木市条例第15号）第2条第1項に掲げる日（以下「休日等」という。）を除く日の午前9時から午後5時までとする。対応時間外については、自動音声等を用いて発信者へ受付時間を案内すること。
- E) 相談者の予約状況については、市の担当者が即時に確認できるようにすること。
- F) 予約受付の管理者は、管理者機能を使用する際は、IDとパスワードで個人認証による運用を行うこと。
- G) 情報の盗聴、不正コピー、破壊等への対策及びD o S、DD o S、クロスサイトスクリプティング、スパムメールの不正中継アクセス等、他のネットワークへの攻撃の踏み台とされないための対策を講じること。
- H) 障害の検知、発生した際に即時対応できる体制であること。
- I) データバックアップできる機器を用意し、データバックアップを最低1日1回は実施し、システム障害が発生した場合でも迅速な復旧ができること。

### (3) 相談窓口の運営

- A) 令和7年8月から令和8年3月まで、月3回以上とし、茨木市役所南館1階東玄関のフロアで相談窓口を開設すること。また、同実施期間中に3回以上出張相談窓口を開設すること。出張相談窓口の場所及び日時詳細については別途協議により決定する。
- B) 茨木市役所南館1階での相談窓口の開設は午前9時から午後5時まで開設すること。出張相談窓口は午前10時から午後4時まで開設すること。
- C) 相談窓口の実施場所は、茨木市役所南館1階東玄関のフロアの一部とし、備え付けのテーブル1台を用いて、相談窓口を2ブース（午前11時30分から午後1時30分までの間は1ブース）設けることとする。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。窓口開設時には、幟を2本設置すること。設置する幟は受託後に作成しても、市で用意したものを使用しても良い。新規で作成する場合は市と協議の上、デザインを決定する。出張相談窓口の実施場所等については、別途協議により決定する。

なお、提案額は、実施場所の確保に係る費用を含めず算出すること。

- D) 相談時間は、1人当たり30分の枠で想定しているが、1日の運営時間の中で適切な時間枠設定の提案も可能とする。事前予約を原則とするが、当日空いて

いる時間帯があれば、事前予約なしでも相談を受け付けることとする。また、相談が長引き、30 分を超えて相談の希望があった場合、次の予約枠が空いている場合は、継続して相談を受けることとする。相談時間が余る場合は、本市の推奨するアプリの紹介を行う等、有効に活用すること。

E) 相談者が次回の相談の予約を希望した場合は、窓口で予約を受け付けること。

#### (4) 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。本市及び国・府等の動向を注視し、想定される相談需要に適宜対応すること。

(例：万博、給付金申請等)

B) アプリの取得や登録に伴うアカウント作成等、パスワード設定を行う操作については、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こと。また、金融機関の口座情報やクレジットカードの情報、個人番号等、極めてプライバシー性の高い情報についても同様とする。

C) スマートフォン以外のデジタル機器（タブレット端末やパソコン等）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) スマートフォンを持っていない方からの相談にも応じること。

E) 必要に応じて、デジタル・リテラシー向上に寄与する説明を行うこと。

F) 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。

G) 相談対応を行う上で、OS やアプリ等の更新が必要な場合は、相談者の回線契約条件等に関わらずその場で更新ができるよう、無線 LAN アクセスポイントを設置すること。通信傍受による不正アクセスや情報漏洩防止の観点から、パスワードを設定のうえ、相談対応を行うにあたり、必要に応じて相談者にパスワードを伝え、接続させること。

H) 無線 LAN アクセスポイントについて、機械故障に備えてバックアップ用の機器を用意すること。バックアップ用の機器が故障した際は代替機器を用意すること

I) 相談者には、親切かつ丁寧に対応すること。また、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスや各種機会の提供を拒否又は制限したり、障害者でない者に対しては付さない条件を付けたりする等、障害者の権利利益を侵害することは絶対に行わないこと。なお、必要に応じて合理的配慮（筆談、読み上げ、分かりやすい表現を使って説明をする等）を行うこと。

J) 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（iOS、AndroidOS が搭載された端末をそれぞれ用意すること。受託者が仕様書の内容に加えて、他の OS の搭載されたデモンストレーション機を相談対応に活用す

る際は、協議の上決定する。

(5) アンケートの実施

対応終了後、相談者にアンケートへの回答を依頼し、集計を行うこと。アンケートの設問は、別途協議のうえ決定する。アンケートの設問及び回答方法は、別途協議のうえ決定する。

(6) 感染症対策

- A) 新型コロナウイルス等の感染症対策について、本業務従事者は重症化リスクが高い方と接する機会が多いことが予想されるため、不織布マスクの着用を推奨する。
- B) 相談ブースに、アクリルパネルを設置する等、必要に応じて飛沫防止対策を講ずること。
- C) 相談時における不織布マスクの着用や、アクリルパネルの設置については、感染状況等を踏まえ、適宜市が指示を行う。
- D) 1回の相談が終了するごとに、アルコール等で相談ブースを消毒すること。
- E) 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い、相談者のデジタル機器に触れる手には手袋し、画面操作の際はタッチペンを用いること。
- F) 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、各1部（広告物を除く）納入すること。

No.	納品物	主な記載事項等	納期限
1	実施計画書	・本事業の目的や実施内容、スケジュール、事業を行う上で想定される課題やターゲット層、数値目標など。	契約締結日から 1週間以内
2	業務手順書	・各業務の名称や目的、必要な準備物、業務内容の解説、注意事項など。 ・相談窓口業務を円滑に進めるために必要となる前提情報の定義、対応方法やイレギュラーな事態への対処法などの業務フロー、予想される質問と回答など。	
3	スマホ相談予約受付業務従事者マニュアル	・スマホ相談予約受付業務を円滑に進めるために必要となる前提情報の定義、対応方法やイレギュラーな事態への対処法などの業務フロー、予想される質問と回答など。	
4	広告物	・本業務の概要や実施場所、予約	5-(1)に記載の

		受付方法などを明記し、わかりやすいデザインにすること。	とおり
5	相談実績報告	・1回の相談ごとに、対応時間、相談者人数、対応内容詳細等を報告する。 ・アンケート回答内容は、実施日の回答を集計し、報告する。	当該実施日から3開庁日以内
6	アンケート集計結果	・相談者に対して行ったアンケートを集計し、報告する。	各月の最終実施日から3開庁日以内
7	業務完了報告書	・業務を通じての相談者人数や相談内容等を分析し、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. 上記のうち、No. 4を除き、電子データでの納品とする。
2. 電子データのファイル形式について、No. 1、2、3及び7はPDF、No. 5～6はMicrosoft Excelとし、電子メールの方法（提出先アドレス：digitalsenryaku@city.ibaraki.lg.jp）により提出すること。
3. 電子データは、納品前に必ずウイルスチェックを行うこと。

## (3) 納品物の承認

納品物のうち、No. 1～4及び7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る。

## (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) 情報セキュリティ

別紙「情報セキュリティに関する特記仕様書」を順守すること。

## (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、又は他の目的に利用してはならない。個人情報の保護に関する法律及び委託者が定める個人情報の安全管理に関する規程等に基づき、その取扱いに十分留意すること。

なお、本業務が理由の如何を問わず終了した後も、秘密保持の責務を負うものとする。

## (3) 受託者は、相談者及びその他の第三者に損害を与えた場合のために、損害賠償保険等の必要な損害保険に加入すること。

## (4) 原則として1か月ごとに、前月の実施した相談内容について共有し、本事業の運営

手法等の定期的な見直しや改善その他双方の意見交換を行うこととする。実施日は双方協議のうえ決定する。

(5) その他

- ・ 本業務の履行に必要な機器類及び消耗品等は、特別の定めのない限り全て受託者の負担とする。ただし、相談窓口の業務に直接必要となる長机、パイプ椅子は本市が用意する。
- ・ 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。
- ・ 受託者は、本業務の履行中において本市又は第三者（相談者を含む）に損害を及ぼした場合、本市又は第三者に責がある場合を除き、その責を負うものとする。
- ・ 受託者は、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疑義が生じた場合、細部の業務内容については、双方協議のうえ決定し、業務を実施するものとする。

# 情報セキュリティに関する特記仕様書

## 1 情報セキュリティの順守

受託者は、以下のものを順守しなければならない

- (1) 個人情報の保護に関する法律
- (2) 関係法令
- (3) 本市の条例、規則
- (4) 茨木市個人情報の適正な取扱いに関する基本方針及び取扱指針

## 2 セキュリティインシデント等の緊急事態の対応

- (1) 受託者は、本委託業務に関し、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を報告し、委託者の指示に従わなければならない。
- (2) 受託者は、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合に備え、委託者及びその他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧並びに再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するための体制を整備しなければならない。
- (3) 委託者は、本委託業務に関しセキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

## 3 提供資料の保全等

契約書第〇条について、受託者は、次の措置を講じなければならない。

- (1) 資料等の利用者、作業場所及び保管場所の限定並びにその状況の台帳等への記録
- (2) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室での資料等の保管
- (3) 業務従事者以外の者が本業務で取扱う電子データにアクセスできない環境の構築
- (4) 資料等を移送する場合の、移送時の体制の明確化
- (5) 資料等を電子データで保管する場合の、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況に係る確認及び点検
- (6) 次のセキュリティ対策を施したパソコンの利用
  - i パスワード等の認証の仕組み



ii 周辺機器のアクセス制限等のデータ持ち出し制限

- (7) 私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物での作業の禁止
- (8) 機密情報を含む電子データへの暗号化処理
- (9) 海外のデータセンター等、日本の法令が及ばない場所に電子データを保管することの禁止（委託者が特に認める場合を除く）
- (10) OS やセキュリティ対策ソフトウェアの最新状態を保持すること等による、外部からの不正アクセス防止・情報漏えい防止策の実行
- (11) その他、委託の内容に応じて、提供資料の保全のために必要な措置
- (12) 上記項目の従事者への周知

4 ウイルス対策

受託者は、ウイルス対策として、受託者が調達し業務処理に用いる全てのサーバ及びクライアント端末（営業担当者が用いる端末等、事務処理に用いるものを含む。）に以下の措置を講じなければならない。

- (1) ウイルスの検知、リアルタイム保護、検疫機能などの機能を有するウイルス対策ソフトウェアを導入すること。
- (2) ウイルス対策ソフトウェアを常駐させること。
- (3) パターンファイルの更新については、パターンファイルが公開された時点で迅速に適用できる仕組みを用意すること。
- (4) ウイルス検出時には、利用者や情報セキュリティ担当者に迅速に通知する機能を持つと同時に、駆除・削除ができること。
- (5) 毎日、曜日指定、毎週、毎月等のスケジュールを作成し、定期的にウイルスチェックを行うこと。