

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DX推進チーム

1 業務名

茨木市デジタル・サポートサービス業務委託

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、新型コロナ禍では新しい生活様式として、デジタル機器の活用も求められている。

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、新型コロナ対策としても効果的な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

契約締結日から令和6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、概ね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版、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) 窓口開設時には、幟（横600mm×縦1,800mm以内）を2本設置すること。幟のデザイン等については、契約締結後、電子データの内容を市に確認し、適宜校正を受け、初回相談日の3開庁日前には納品すること。
- C) 上記A及びBにおける電子データは、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」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ついては、1日当たり1枠を上限とする。
- B) 予約方法は原則として電話での受け付けとする。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時間は、令和5年12月29日から令和6年1月3日を除

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。

- D) 相談者の予約状況については、市の担当者が適宜確認できるようにすること。
- E) 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。
- F) 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。
- G) 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。
- H) 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5年8月から令和6年3月までの毎週月曜日（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項第2号及び第3号に掲げる日は除く。）、令和5年9月19日（火）、令和5年10月10日（火）、令和6年1月9日（火）及び令和6年2月13日（火）の午前9時から午後5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、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。
- C) 1人当たり30分の枠で相談を受け付けること。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。
- D) 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。
- E) 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) 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) 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。

(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。

(6) 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) 相談ブースには、アクリルパネルを設置する等、飛沫の防止策を講ずること。
- C) 相談終了時には、アルコール等で相談ブースを消毒すること。
- D) 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。
- E) 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	広告物	・本事業の概要や実施場所、予約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。	チラシは契約締結後4週間以内。 幟は初回相談日の3開庁日前
2	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、アンケート回答内容等を報告する。	実施日から3開庁日以内
3	日報	・対応を行った日の日報として、相談者人数の合計、対応内容の概要等を報告する。	実施日から3開庁日以内
4	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
5	業務完了報告書	・業務を通じての相談者人数の合計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. 電子媒体に保存するファイルは、Microsoft Office 2016 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) 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) 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、双方協議の上、業務を実施する。

(3) 情報の管理及び秘密保持

本事業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、本事業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。

(4) 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。
- ・ 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）を用意しておくこと。
- ・ 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、本市又は第三者に責がある場合を除き、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。

【別紙】

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

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（ISMAP クラウドサービスリスト掲載されているサービスを利用する場合又は委託者が特に認める場合を除く）
- (10) 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
- (11) 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。