

藤枝市移動型デジタル支援業務委託仕様書

1 概要

本業務は、デジタル活用に不安を抱える高齢者等を対象に、専用車両を活用した相談支援等を実施するものである。地域の公共施設等を巡回し、市民の身近な場所でデジタル活用に関する助言・相談対応を行うとともに、車両内においてデジタル活用に関する講座を実施することで、デジタルデバイドの解消を図ることを目的とする。

2 事業期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 デジタル相談対応窓口等の開設

(1) 開設場所 市内地区交流センター（10箇所）、岡部支所、生涯学習センター、藤枝市役所、道の駅ゆとりえせとや、福祉センター「きすみれ」、老人福祉センター「藤美園」ほか

(2) 開設期間 令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までの第1水・木曜日から第5水・木曜日まで（年末年始を除く）

(3) その他

- ・各月に第5水曜日又は第5木曜日がある場合は、当該日の開設場所はあらかじめ定めのないものとする。なお、当該日の開設日及び開設場所については、委託者及び受託者が協議の上決定するものとし、必要に応じて水曜日及び木曜日以外の日に実施することができるものとする。
- ・天災や悪天候等で本事業の実施が困難な状況の場合は、相談窓口等の開設を中止し、別日での実施を委託者と協議の上決定すること。
- ・開設場所が休館日で本事業が実施できない場合は、別日での実施を委託者と協議の上決定すること。

(4) 対応時間及び配置人数

午前：午前9時から正午まで（3時間）

午後：午後1時30分から午後4時30分まで（3時間）

※いずれも2名の支援員を配置し、対応すること。

【開設計画】

開設日	時間帯	施設名
第1水曜日	午前	瀬戸谷地区交流センター
	午後	道の駅ゆとりえせとや

第1木曜日	午前	岡部支所
	午後	福祉センター「きすみれ」
第2水曜日	午前	葉梨地区交流センター
	午後	広幡地区交流センター
第2木曜日	午前	西益津地区交流センター
	午後	藤枝市役所
第3水曜日	午前	大洲地区交流センター
	午後	高洲地区交流センター
第3木曜日	午前	青島南地区交流センター
	午後	青島北地区交流センター
第4水曜日	午前	稲葉地区交流センター
	午後	老人福祉センター「藤美園」
第4木曜日	午前	藤枝地区交流センター
	午後	生涯学習センター

※開設日数：第1～第4水曜日 48日、第1～第4木曜日 48日（計96日）
第5水曜日 4日、第5木曜日 3日（計7日）

4 業務内容

（1）デジタル相談業務

ア 実施方法

- ・本業務は、受託者が用意する専用車両内又は施設内における委託者が指定した場所で行うものとする。
- ・相談対応に必要なスマートフォン及び周辺機器（電源含む）、椅子、机等は、受託者が用意すること。

イ 実施内容

支援窓口の開設場所において、下記の相談対応を実施すること。

- ①「マイナポータル」によるマイナンバーカード利用事務手続の支援
 - ・健康保険証登録支援
 - ・公金受取口座登録支援 など
- ②特定検診等のオンラインによる予約申込の支援
- ③マイナンバーカードのオンラインによる交付申請手続の支援
- ④市役所オンライン申請手続の支援
- ⑤藤枝市公共施設予約システムの利用支援
- ⑥藤枝市関係アプリ（藤枝市 LINE 公式アカウント、ふじえだマイアシスト、藤枝市防災、HELPO等）、WEBサービスのダウンロード、操作支援
- ⑦その他、スマートフォンの基礎的な使い方などに関する相談対応

※相談・支援内容については、適宜追加、修正を行う

(2) デジタル活用講座業務

ア 開催回数等

デジタル相談業務を合わせて開催するものとし、1日当たり4回の開催を基本とする。1回当たりの講座時間や開催スケジュール等の詳細については、委託者と協議の上決定すること。

イ 定員

講座の定員は、1コマにつき最大3名とする。

ウ 実施方法

- ・講座は、受託者が用意する専用車両内において実施するものとし、講師がオンラインで指導を行い、参加者は車両内のモニターを通じて受講する方式とする。
- ・受講者がスマートフォンを持っていない場合には受託者がスマートフォンを用意し、貸し出すこと。
- ・受講者が講座内容を正確に聞き取れるよう、受託者はヘッドフォン等の設備を用意し、適宜受講者へ貸出すこと。

エ 実施車両

講座を受講するのに必要なモニターや固定式の椅子及び机等が設置されている車両であること。なお、車両内で最大3名の利用者が同時に着席した状態で受講が可能となるように設備を準備すること。

オ 講座内容

講座内容は、受託者が提示し、委託者と協議の上決定すること。

カ 受講予約

受講申込の受付は受託者が行い、管理すること。なお、申込方法など詳細については、委託者と協議の上決定すること。

5 安全対策

(1) 車両対策

- ・受託者の責務において、参加者、業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- ・運行にあたっては、道路交通法等の関連法規を遵守し、安全管理に努めること。
- ・車両運行にあたっては、苦情・事故その他業務実施に支障のある事案が発生した場合は速やかに委託者に報告し、その指示を受けること。

(2) 利用者対策

- ・利用者の専用車両への乗降については、介助等の安全に配慮すること。
- ・飛沫防止、除菌、検温の徹底等の感染拡大防止に十分配慮しながら事業を実施すること。

(3) 市及び第三者に対する損害賠償責任

- ・本事業において、事故が発生した場合は、直ちに警察及び市に報告するとともに、速やかに善後策を講ずること。
- ・自動車保険の対象となる対人、対物および車両については、その損害に対する賠償責任を受託者が負い、かつ、これに伴う一切の費用を負担すること。
- ・受注者が使用する車両は、対人賠償及び対物障害等、その他十分な賠償能力を持つ損害保険に加入していること。

6 各業務の共通要件

(1) 開設場所の運用及び安全管理

開設場所について、事前に委託者及び施設管理者と打合せを行い適切に運用すること。また、施設管理者の指示に従い、安全に配慮すること。なお、開設に係る会場使用料は発生しない。

(2) 周知・広報

- ・委託者が周知用チラシやホームページなどを作成するにあたり写真等の提供を求めた場合は協力すること。
- ・委託者や関係機関などの取材や見学などの要望があった際は、協力すること。
- ・受託者は、広報活動に使用するチラシ（PDF データ）及びのぼり旗を作成し、納品すること。なお、デザインやサイズ等の規格については、委託者と協議の上作成すること。
- ・作成した印刷物（作成にあたり生じた編集データを含む）の著作権はすべて本市に帰属するものとし、本市はこれを改変して使用することができるものとする。

7 成果品

成果品は下記のとおりとし、納入先は藤枝市企画創生部情報デジタル推進課（〒426-

8722 藤枝市岡出山1丁目11番1号 藤枝市役所東館4階)とする。業務完了後は、速やかに成果品を納入すること。

(1) 業務実施報告書 1部

(2) 業務月報 1部

※業務月報については、翌月5営業日までにデータにて納入すること。

※日にち、従事者、対応件数・人数、対応内容、特記事項等を記入すること。

(3) (1)・(2)のデータを記録した電子ファイル 1式

※Microsoft Office Word等で作成した文書ファイルで委託者が再利用できるもの及びPDFファイル

8 従事者の管理に関する事項

本業務は直接市民と接する業務であり、市職員に準じて市民に対応することになるため、業務にあたっては従事者と判断できるよう名札等を着用するとともに、服装等も含め接遇マナーに注意すること。

9 留意事項

- ・本業務の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。また、受託者は、本業務の遂行により知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。なお、本義務は契約期間の終了後においても同様とする。
- ・本市からの委託に基づき実施するものであるため、受託者は、本業務の遂行に関連して、自己又は第三者の利益を目的とした営業行為その他これに類する行為を行ってはならない。
- ・受託者は、業務実施に当たり、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者と協議の上、その指示に従うものとする。