

# 藤枝市デジタル支援員配置業務委託仕様書

## 1 概要

国を挙げてのデジタル化推進により、キャッシュレスの浸透、オンラインでのサービス利用への転換などが急速に進行している中で、デジタル活用に不安のある高齢者層への助言や相談対応強化によるデジタルデバインド（情報格差）の解消を図るとともに、市役所窓口の混雑緩和を図ることを目的に、各地区交流センターなど公共施設4箇所「デジタル支援員」を配置する。

## 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 デジタル支援窓口の開設

(1) 開設場所 市内地区交流センター（2箇所）、岡部支所、生涯学習センター

(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  
毎週火曜日から金曜日（開設場所の休館日を除く）

(3) 対応時間及び設置人数

午前9時から午後1時まで（4時間）

下記施設に、施設あたり1名の支援員を配置。

### 【曜日ごとの配置施設】

施設名	火	水	木	金
生涯学習センター		●49		
青島北地区交流センター			●50	
高洲地区交流センター				●51
岡部支所	●46			

※表中の数字は（2）に定める期間中の合計開設回数を表す。

※開設日数：火曜46日、水曜49日、木曜50日、金曜51日（計196回）

## 4 業務内容

### (1) デジタル支援員業務

支援窓口の開設場所において、下記の業務を実施する。

適切な運営がなされるよう常時管理者を配置すること。

なお、支援員と管理者の兼務を認めるが、円滑な対応が可能な人員を配置すること。

#### 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 特定検診等のスマートフォン・パソコンでの予約申込

#### ③ マイナンバーカードのスマートフォン・パソコンからの交付申請手続

#### ④ 市役所オンライン申請手続

#### ⑤ 公共施設予約システムの利用サポート

#### 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、操作サポート

#### 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・問合せの内容については、適宜追加、修正を行う

### (2) 人員統括業務

#### ①各施設に配置する支援員の管理及び統括

#### ②藤枝市及び関連機関との相談体制の構築と連絡調整

### (3) その他業務

利用者の習熟度等調査、成果報告

## 5 会場使用料・機材等

### (1) 会場使用料等

デジタル支援員の配置に係る会場使用料は発生しない。なお、その他の使用料は別途措置しないため、必要な場合は見積金額に含めること。

### (2) 機材等

机・椅子等必要な資機材は委託者が用意するが、相談対応用のスマートフォン(android)及び周辺機器は受託者が用意する。

## 6 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

## 7 従事者の管理に関する事項

(1) 当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。

(2) 前月までに勤務当番表を作成し、配置の管理を行うこと。

## 8 留意事項

(1) 業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。受託者は、業務上知り得た機密を他に漏らしてはならず、契約終了後も同様とする。

(2) 受託者は、業務実施にあたり、本仕様書に明示なき事項、又は疑義が生じたときは、委託者とその都度協議し指示を受けるものとする。