

1 件名

目黒区スマートフォン相談会業務委託

2 目的

スマートフォンの操作に不慣れな区民に対し、操作方法や活用方法に関する不安の解消や学びを通じて、「目黒区DXビジョン」で定めた、「だれ一人取り残されない、みんなが暮らしやすい目黒区」の実現及び区民生活の向上を目指す。

3 契約期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

本区が指定する場所

5 契約種別

総価契約

6 支払い方法

完了後一括払い

7 委託内容**（1）概要**

スマートフォンの操作に不慣れな区民の不安や相談を解消できる場を提供するため、アドバイザーを配置し、相談会を行う。

ア 開催回数

8回。1回は一日（開催時間は原則9時から16時までとする。ただし、12時～13時は除く。）を単位とする。

各回の会場設営等開催準備に要する時間は、上記開催時間の前後30分ずつ（1回の開催あたり計1時間）とする。

イ 対象者

スマートフォンの操作に不慣れな高齢者をはじめとする区民。

ウ 参加予約受付

事前予約は不要（出入自由）とする。

エ 開催日時及び会場

1回あたり最大約6時間（休憩時間を除く）とする。具体的な開催日時及び会場は本区と協議の上、決定する。

オ 実施内容

- ・アドバイザーがスマートフォンの利活用に関する相談に対応し、助言や提案をする
- とともに、必要に応じてデモ操作を行うことで、区のデジタル行政サービスなどに

において、相談者のスマートフォン活用を後押しする。

- ・アドバイザーは、Android（らくらくフォンを含む）及びiOSの操作方法に精通しており、デジタルデバイス又はデジタルサービスの使用方法等について説明する業務に従事した経験を有すること。
- ・アドバイザーは、原則として一度に1組の相談に対応すること。また、会場では同時に3組の相談者に対応できること。1組の相談時間は概ね30分間とする。
- ・開催にあたっては、高齢者、障害者の方など幅広い相談者を想定し、利用しやすい環境づくりに配慮すること。
- ・区で行うスマートフォンを用いた施策について、区から情報提供する他部署の取り組み内容についても理解し、相談者からの質問があった場合に対応できること。

カ 資料の作成

- ①スマートフォンへの理解促進のため、本区と協議し、相談者向けに作成すること。また、配布資料として用意する部数のうち一定数は、視覚障害がある方へも配付できるよう、音声コード（Uni-Voice 対応）付きとすること。
- ②音声コードのデータは、1つのコードで1ページ分の内容を読み上げるようにすること。また、音声コードの文字制限により1つのコードに1ページ分の内容が収まらない場合は、該当箇所を区へ提示し、区と確認のうえ資料を修正すること。
- ③音声コード作成後、受託者は Uni-Voiceにより読み上げテストを行い、印刷前に必ず動作確認を行ったうえで、区に提出すること。また、区が内容を確認し、疑義がある場合は必要に応じて受託者が是正すること。
なお、動作確認が不十分であったなど、事業者の責に帰すべき事由がある場合は、事業者の責任において、適正に動作が確認できた資料を再度印刷するなど、区と協議のうえ対応すること。この場合の追加経費は事業者が負担すること。
- ④音声コード Uni-Voiceを印刷し、所定の位置に切り欠き加工をすること。なお、音声コードは活字読上げ装置及びUni-Voice等スマートフォン専用アプリで読み取るとテキスト表示と音声で内容が確認できるものとする。

キ 合理的配慮の提供

障害がある区民の方が事業に参加できるよう、東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成30年東京都条例第86号）に基づき、合理的配慮を提供すること。以下の事項のほか、必要な事項を想定し、区と協議の上、決定すること。合理的配慮を提供した場合には各回の開催報告とあわせて、適宜区へ報告すること。

- ・自分の意思を伝えることが難しい方に対しては、コミュニケーションの取り方を工夫したり、コミュニケーションを取る為の用品を事業者が準備し、活用すること。
- ・障害がある方に対応する場合は、対応に適したブースを用意すること。また、原則として障害者の方からの相談経験のあるアシスタントが対応できるようにすること。
- ・書類が読めない方が来られた場合は、文章を読み上げること。又は、読み上げ機能を利用できるスマートフォンを用意すること。その他具体的な対応策は適宜区と協議すること。

（参考）東京都福祉局「障害者差別解消に関する普及啓発」

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.html

(2) 資料の作成及び印刷

ア 上記で使用する資料の作成及び印刷は受託者が行うものとする。

イ 画面や操作性が著しく異なる場合は、Android版とiOS版として教材を分けて用意する。若しくは、画像や操作手順を別々に記載すること。また、障害のある方にはそれぞれ適切な対応方法を講じて教材に盛り込むこと。

ウ 内容等については適宜区と相談の上、必要に応じて修正、改良を行うこと。

(3) アンケートの集計・実施結果報告

ア 終了後は、都度、実施結果（実施日時、会場、内容、参加者数、アンケート結果等）に関する報告書をデータで区へ提出すること。なお、アンケート内容は今後の事業実施に活かせるような設問、デジタルデバインド是正の手法やデジタルサービスの要望等を探る設問とし、本区と十分に協議し、決定すること。

イ アンケート結果より、効果検証及び振り返りを行い、次回以降に活かすこと。

ウ 受託期間中に少なくとも2回は、事業の結果に加え、アンケート集計結果、結果に対しての考察等をまとめ、検証報告書として区へ報告のうえ、資料を提出すること。

8 業務遂行に関する要件

(1) プロジェクト管理

本業務を滞りなく推進するためにスケジュール管理を実施すること。

また、進捗状況は履行報告書を作成し、区に報告すること。

(2) 打ち合わせ、報告

本業務におけるコミュニケーションルールを明確に定めること。

また、必要により適宜区と打ち合わせの場を設け、スケジュールの遅れや重大な事象が発生した際には、速やかに区と協議すること。

(3) 提出物

本業務にかかる各種提出物は、下記の数量・形式で納品すること。

名称	数量	提出時期	備考
事業計画書	1 式	契約締結後	・電子データ、紙 ・契約期間中、内容に変更が生じた場合には、速やかに更新し、再度提出すること。
作業体制表	1 式	契約締結後	電子データ、紙
完了届	1 式	完了時	電子データ、紙
7 の委託内容に定める業務の履行報告書	1 式	随時	電子データ
検証報告書	1 式	完了時	電子データ、紙
プロジェクト管理に関する資料（スケジュール、議事録等）	1 式	作成した際 随時	電子データ
相談者に提供する資料	1 式	作成した際 随時	電子データ、紙
その他本委託業務により収集・作成した資料	1 式	作成した際 随時	電子データ、紙

※ 電子データは、CD・R 等の媒体で納品すること。形式としては、マイクロソフト社製 Office を基本とし、作成すること。これ以外の形式で提出する場合は、本区の了承を得て提出すること。

※ 紙はA 4 版ファイルにとじ込み製本したものとする。

9 実施体制

- (1) 本業務の受託者は、本業務の実施に当たって、〔事業統括責任者〕を配置すること。
会場に〔運営責任者〕を配置すること（運営責任者とアドバイザーの兼務は可とする）。
- (2) 運営責任者は、IT 関連相談会の管理経験が1年以上ある者を配置すること。また、障害のある方向けのスマートフォン講座や相談会の知見を有し、相談会の運営に必要な知見を有するものであること。
- (3) 事業統括責任者・運営責任者の職務内容は、以下のとおりとする。
 - ① 〔事業統括責任者〕
事業全体の総責任者として選任し、各号の業務に当たること。
 - ア) 業務従事者の人選及び適切な配置
 - イ) 業務従事者に対する指揮命令及び指導・教育
 - ウ) 労働基準法、労働安全衛生法及びその他関連法令（東京都条例を含む）の遵守
 - エ) 業務従事者及び参加者に対する安全管理
 - ② 〔運営責任者〕
会場運営における責任者として選任し、各号の業務に当たること。
 - ア) 区との連絡、打ち合わせ及び協議・報告
 - イ) 参加者の状況及び健康状態の把握
 - ウ) 障害のある方への対応については、関係諸法令を熟知したうえで、参加者への対応のほか、アドバイザーへの適切な業務指示を行うこと。
- (4) 本業務の受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した作業体制表を、本契約締結時に提出すること。
- (5) 原則として、契約期間を通じ、業務遂行における体制の変更は認めない。ただし、やむを得ない事情が生じた場合には、本区に申し出ること。
- (6) 本区との連絡対応の窓口を一本化し、即時に対応できる体制を確立すること。
- (7) 受託者は、従事者に対する教育・研修等を十分に行うこと。また、従事者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うこと。

10 注意事項

- (1) 本委託業務の過程で生じた軽微な変更については、本区担当者の指示を受けること。
- (2) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合及び本仕様書に記載のないものについては、本区担当者と協議し決定すること。
- (3) 受託者は本業務の遂行にあたり、関連する法令等を遵守し、業務を円滑に進めなければならない。
- (4) 本契約に際して生じた著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条を含む。）は全て区に帰属するものとする。また、著作権法第2章第3節第2款に規定する権利を有する場合においても、これを行使しないものとする。
- (5) 相談者からいかなる名目であっても料金を徴収しないこと。
- (6) 受託者が提供する商材その他サービス（有償又は無償を問わない。）の宣伝・営業とみなされる行為をしてはならない。また、公的な事業であることを鑑み、個別具体的な製品その他サービス等に対して、中立的な立場で取り扱うこと。

- (7) 事業でアプリケーション等を使用する場合には、セキュリティ上の安全性が確保されているもののみを利用すること。

1 1 完了

本業務は、受託者が完了届、成果物を提出し、本区が行う完了検査に合格することにより完了する。

なお、検査完了後に受託者の過失に起因する修正すべき箇所が発見された場合は、受託者の負担において修正・訂正その他必要な措置をとらなければならない。

1 2 再委託

本仕様書に記載の業務を行うにあたり、受託者が止むを得ず第三者に再委託を行う場合は、事前に再委託の内容・理由・再委託先等を書面に記載の上、本区に申請して承諾されなければ、これを行うことはできない。

ただし、本契約を一括して再委託すること及び再々委託は禁止する。また、再委託の受託者についても、契約書・本委託仕様書・質問回答書等の内容を遵守させ、最終的な責任は本契約の受託者である乙に帰属するものとする。

1 3 守秘義務

- (1) 受託者は本契約の履行にあたり、履行中に知りえた情報（個人情報を含む。）を正当な理由なく他に開示し、又は自らの利益のために利用してはならない。契約終了後又は契約解除後においても同様とする。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に必要な場合を除き、本区の承諾なく成果物（未完成の成果物及び業務を行う上で得られた記録等を含む）を他人に閲覧、貸与又は譲渡してはならない。

1 4 機密情報保護

区と受託者は、本契約にかかる機密情報の取扱いについては、別添の「機密情報の取扱いに関する標準特記仕様書」の定めに従うものとする。

1 5 環境対策

- (1) 受託者は、本業務の遂行に当たっては、省エネ・省資源などの環境配慮の視点を持ちながら環境負荷の低減に努めること。
- (2) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合には、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

1 6 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

受託者は、本契約の履行にあたり、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供について、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）及び「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」（平成30年7月東京

都条例第86号)を遵守し、区が定めた「目黒区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に準じた取扱いをすること。

※当該要領については、区公式ウェブサイトを参照すること。

17 人権条項

受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

18 担当 目黒区 企画経営部 DX戦略課 電話 03(5722)9245
以 上