

令和4年度一般会計歳出 第2款3項5目 第12節

受付 番号	種 目 番 号	連 絡 先	委 託 担 当 区政推進課企画調整係 担当者名 江成 涼子 TEL750-2331
----------	------------------	-------------	---

設 計 書

- 1 委 託 名 デジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供に関する調査業務委託
- 2 履 行 場 所 磯子区役所区政推進課
- 3 履 行 期 間
又 は 期 限 期間 平成 年 月 日 から 平成 年 月 日 まで
 期限 令和5年3月27日 まで
- 4 契 約 区 分 確定契約 概算契約
- 5 か し 担 保 設計関係図書又は仕様書記載のとおり 不要
- 6 その他特約事項 _____

- 7 現 場 説 明 不要
 要 (月 日 時 分 場 所) _____
- 8 委 託 概 要 別紙仕様書のとおり

金額抜き

9 部 分 払

する (回以内)

しない

部分払の基準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量 (概算数量)	単 位	単 価	金 額

委託代金額

内 訳 業 務 価 格

.....
消費税及び地方消費税相当額
.....

委託内訳書

名 称	品質・形状・寸法	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	備 考
1 ニーズ調査						
(1)郵送による調査						
ア 調査票の作成・内容調整及び印刷		630	部			
イ 送付用及び返信用封筒の作成		630	枚			
ウ 調査票の発送(発送費用含む)		600	通			
エ 回収作業(郵送料(受取人払)含む)		(360)	通			回収率概算60%
オ お礼兼督促はがきの作成・発送		600	通			
(2)インタビューによる調査						
ア インタビュー調査の実施		5	カ所			
(3)集計・分析						
ア 郵送による調査		1	式			
イ インタビューによる調査		1	式			
2 報告書作成(電子媒体)		1	式			
3 諸経費		1	式			
合計						
消費税相当額						
総計						

デジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供に関する調査 業務委託 仕様書

1 委託業務名

デジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供に関する調査業務委託

2 履行期間

契約日から令和5年3月27日（月）まで

3 履行場所

磯子区役所区政推進課

4 目的

横浜市では、DXの推進に向け「デジタルの恩恵をすべての市民、地域にいきわたらせ、魅力あふれる都市をつくる」ことを目的として、令和4年9月30日に「横浜DX戦略」を策定した。

【参考：「横浜DX戦略」について】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/shigoto/digitalgov/dx-strategy.html>

現在「横浜DX戦略」に基づき、利用者のいる場所が手続の場所となるよう、市民一人ひとりの多様なライフスタイルに寄り添ったサービスの提供に向けた行政手続きのオンライン化を進めており、今後、区役所へ来庁するための移動時間や窓口での待ち時間等行政手続に要する時間の大幅な短縮が期待できる。

一方で、国が掲げた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、デジタル化が推進する中で年齢、性別、障害の有無、国籍、経済的な理由等によりデジタルの恩恵を十分に享受できない「デジタルデバイド（情報格差）」を生じさせないようにする取組の重要性が打ち出されている。

中でも、日本人の4人に1人以上が高齢者という超高齢社会を背景に、年齢の相違による情報格差は、特に問題視されている。

総務省が令和3年に実施した「通信利用動向調査」では、年齢階層別のモバイル端末保有率は、20～69歳の各年齢階層で90%を超えているものの、70歳代では76.0%さらに80歳代になると45.2%と低くなっている。また、インターネットの利用状況は、13～59歳の各年齢階層で95%、60～69歳でも80%を超えているが、70歳代では59.4%、80歳以上では、わずか27.6%にとどまっている。

このように、他の年齢階層と比較し、70歳以上の高齢者によるインターネットの利用率は低く、情報通信機器の利用状況は世代間格差が見られる。

このような状況から、70歳以上の高齢者をはじめ、インターネットを利用しない方でもデジタルの恩恵を十分に享受できるようなデジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供に関する調査を実施する。本調査は、高齢者へのニーズ調査を行うことにより、誰にとっても利用しやすく効果的なデジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供について検討するための基礎資料とする。

5 委託内容

本調査では、横浜市のモデル地区として磯子区内におけるデジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供について検討することとし、主に磯子区内の高齢者を対象にデジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供に関するニーズ調査を行う。

(1) 調査概要

ア 郵送による調査

(7) 対象者：磯子区内在住 70 歳以上の男女 600 人（回収率 60%を想定）

（参考：磯子区 70 歳以上人口：37,067 人）

(4) 抽出方法：住民基本台帳から無作為抽出（委託者にて抽出）

(9) 調査方法：郵送による配布、返信用封筒による回収、お礼兼督促はがき 1 回

(e) 回答方式：無記名、選択式（一部記入式）

イ インタビューによる調査

(7) 対象者：磯子区内施設利用者の 70 歳以上の高齢者男女 100 人

(4) 抽出方法：施設利用者の 70 歳以上の高齢者から無作為に選択

(9) 調査方法：インタビュー形式（区役所 1 カ所、地区センター 2 カ所、地域ケアプラザ 2 カ所の利用者へインタビュー）

ウ 主な調査項目（郵送及びインタビュー共通）

- ・年代、家族構成、居住地区
- ・スマートフォン、タブレット、パソコンの保有状況
- ・インターネットの利用状況
- ・デジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスに関するニーズ（区庁舎への来庁頻度・来庁目的、ニーズの有無、導入場所、導入機能、希望する手続、サービスの利用に対する不安等）

エ 調査期間：令和 5 年 2 月中（郵送及びインタビュー共通）

オ 調査項目：20 問～25 問程度（郵送及びインタビュー共通）

(2) 業務内容

ア 郵送による調査

(7) 調査票の内容調整及び印刷

委託者が作成する調査票について、受託者はその内容や形式、実施方法等について、適宜アドバイスを行う。また、完成した調査票を印刷する。

【仕様】

- ・数量：630 部
- ・枚数：A4・2 枚
- ・規格：一色刷り（黒）、上質再生紙 70kg 以上

(4) 封筒の作成

【送付用封筒】

- ・数量：630 枚
- ・規格：長形 3 号封筒、片面一色刷り（黒）、テープ加工
- ・色：パステルピンク

- ・デザイン：中貼又はスミ貼

【返信用封筒】

- ・数量：630 枚
- ・規格：長形3号封筒（クラフト）、片面一色刷り（黒）、テープ加工
- ・色：茶色
- ・デザイン：中貼又はスミ貼

※「料金受取人払」など指定の黒色の表示を刷り込むこと。

※返送料金は受取人払とし、費用は受託者が負担するとともに、日本郵便株式会社への申請は受託者が行う。差出有効期間は、投函期限日から14日程度までとする。

(ウ) 調査票の発送

受託者は、作成した送付用封筒に、調査票、返信用封筒の封入、宛名ラベルの貼付を行い、調査対象者へ送付する。宛名ラベルについては、委託者より提供する。

調査票の発送時期は令和5年2月上旬を予定とする。詳細日程については、別途打合せの上決定する。発送費用は、受託者の負担とする。

(エ) 返送された調査票の回収

委託者宛に返送された調査票入り返送用封筒は、受託者が磯子区役所まで受け取りに来るものとする。なお、回収頻度は受託者によるものとする。

(オ) お礼兼督促はがきの印刷・発送

受託者は、お礼兼督促はがきについて、委託者と打ち合わせの上、印刷・発送する。発送時期は、令和5年2月中旬を予定しているが、詳細日程については、別途打合せの上、決定する。

イ インタビューによる調査

(ア) 委託者との連絡、調整

以下の業務の履行にあたっては、業務内容を十分に履行できるよう、事前に委託者と綿密に連絡調整を行う。

(イ) 調査方法

区役所及び委託者の指定する地区センター（2カ所）、地域ケアプラザ（2カ所）の利用者（70歳以上の男女）に対し、郵送による調査で使用する調査票と同様の調査内容でインタビュー（1カ所20人）を実施する。なお、インタビューの実施に際しては、施設利用者に対し、調査の概要に関する説明及び依頼を行う。

(ウ) 調査期間

令和5年2月中

※各施設の希望する日、1施設あたり2日間とする。

※各施設の希望する日及びインタビューを実施する場所については、委託者が各施設と調整し、受託者に伝える。

※なお、やむを得ず上記対象期間内で調査を終えることができなかった場合は、委託者と協議の上、対象期間外に調査すること。

(エ) 調査時間

午前9時から午後4時までとする。

- (オ) 調査場所
各施設の出入口付近など、委託者が指定する箇所において実施する。
- (カ) 調査員への指導
施設利用者に対しては丁寧な応対を心がけ、アンケートの強要や、粗暴な言葉づかい・態度で臨まないよう、十分に留意すること。
また、調査員によって施設利用者への聞き取り方に差異が出ないように、受託者は調査員への事前指導を徹底すること。

ウ 集計・分析業務

- (ア) 郵送による調査で回収した調査票及びインタビューによる回答内容について、それぞれ単純集計及びクロス集計を行い、全ての単純集計データ及びクロス集計データを、Excel形式で委託者に提出する。クロス集計を行う項目については、受託者が適切なものを選定するとともに、委託者と調整すること。また、自由回答についても、Excel形式で委託者に提出する。なお、データ入力後の調査票等については、成果品の納品とともに委託者に返却する。
- (イ) 単純集計・クロス集計結果については、グラフ化し、各設問に対する分析コメントをつけるとともに、分析においては、年代別・性別・地区別、家族構成別の分析を加える。

エ 報告書

上記、集計・分析結果について報告書にまとめること。

6 業務スケジュール

・デジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供に関するニーズ調査に係る設問の検討、調査票の作成、封筒の作成等	令和5年1月中
・デジタル技術を活用した身近な場所における行政サービスの提供に関するニーズ調査の実施	令和5年2月中
・調査結果の分析 ・成果物の作成 ・成果物提出	令和5年3月27日(月)まで

7 成果物

- (1) 報告書データ
MS Word(for Windows)で作成し、CD等の媒体にて提出すること。
- (2) 入力・集計データ
 - ア 個票入力データ
MS Excel(for Windows)で作成し、CD等の媒体にて提出すること。
 - イ 単純集計・クロス集計・自由回答データ
MS Excel(for Windows)で作成し、CD等の媒体にて提出すること。
※納入期限は令和5年3月27日(月)とする。
※成果品に関するすべての権利は委託者に帰属する。

8 本業務における留意事項

- (1) 業務実施にあたっては、「委託契約約款」、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守し、委託者の指示に従い、責任をもって業務の遂行に努めなければならない。
- (2) 本業務を通じて知り得た情報は秘密情報として扱い、目的外への利用、公表前の発表をしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (3) 仕様書に明示されていない事項でも、本委託業務遂行上に当然必要な事項については、適宜、委託者の指示を受けるとともに、すべて受託者の負担により行わなければならない。
- (4) 業務遂行上、仕様書に記載された事項の軽微な変更が生じた場合には、経費の変更は行わない。
- (5) 業務の進捗状況については、委託者に適宜連絡し、必要に応じて関係者による打合せを行い、報告すること。
- (6) この仕様書に定めのない事項及び不明な点は、委託者と受託者とが協議して定める。