

「テレワークサポートセンター設置運營業務」仕様書

1 目的

テレワークは、コロナ禍の感染症対策にとどまらず、ワーク・ライフ・バランスの実現、企業の発展や事業継続に関する重要な働き方であるため、企業がテレワークを導入し、継続することができるよう支援していくことが重要である。

愛知県では、2021年3月に策定した、「あいちテレワーク推進アクションプラン」に基づき、2023年度までの3か年で、中小企業等に対するテレワークの導入支援を集中的に行うこととしているが、県内中小企業のテレワーク導入率は、全国に比べて低い状況が続いている。

そこで、県内中小企業等へのテレワークの導入促進と定着を図るため、テレワークの導入に関する相談対応、機器操作体験、情報発信等をワンストップで実施する拠点「テレワークサポートセンター（以下、「センター」という）」を設置するとともに、テレワーク体験が可能な「テレワーク・モデルオフィス（以下、「モデルオフィス」という）」を併設し、企業に寄り添った支援を行う。

2 委託業務名

テレワークサポートセンター設置運營業務

3 委託期間

2022年4月1日から2023年3月31日まで

4 委託業務の内容

以下の（1）から（11）の業務を一体的に行うこと。なお、業務内容の詳細は、事業者からの提案によるものとし、愛知県と協議の上、決定すること。

（1）センターの設置運営

ア 設置時期

2022年4月1日から2023年3月31日まで

※開所日は原則4月1日とするが、最終的には、準備状況等を考慮し、愛知県と協議の上、決定すること。

イ 設置場所

ツドイコ名駅東カンファレンスセンター内

（名古屋市中村区名駅3丁目21-7 名古屋三交ビル2階）

※面積は60㎡程度とし、（10）のモデルオフィスと一体的に運営することができる配置とすること。

※消防法に基づき、防火安全性を確保すること。

ウ 名称

あいちテレワークサポートセンター

（ア）必要な設備の整備

- ・県が提供する案内看板等で、センターの名称を入り口に表示するとともに、利用者の利便性向上を図ること。
- ・執務のために必要なスペース及び必要な設備を設置すること。
- ・センター固有の電話番号を確保し、3回線以上用意すること。

（イ）備品類の調達

- ・必要な物品・設備等は受託事業者で準備すること。ただし、物品（消耗品を除く、3万円以上のもの）の調達はリースとすること。

※ソフトウェアも含めてリースによる利用とすること。

※自動車のリースについては、公共交通機関利用では円滑な事業運営ができないと認められる場合にのみ、利用を認めるが、必要最低限の車種及び台数での利用とすること。

・備品類の調達にあたっては、あらかじめ愛知県と調整すること。

エ 運営

(ア) 運営時間

午前9時～午後5時（土日祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く）

※イベント実施や緊急時等には、業務日の時間外、土曜日、日曜日、祝日、年末年始に対応を要する場合がある。

※その他、施設の休館等、運営時間に変更が生じる場合は、あらかじめ愛知県と協議すること。

(イ) 職員体制

常時3名以上の職員を配置することとし、下記の者を必ず配置すること。

○責任者

委託元である愛知県との連絡調整を図るとともに、センター及びモデルオフィス全体の業務進捗管理を行い、事業を円滑かつ効果的に遂行できる者

○相談員

テレワークの導入について、必要な能力や経験、知識等を有する者2人以上

(2) テレワーク導入に関する相談対応（対面、電話、メール等）

各企業の状況に合わせ、適切なテレワーク手法や必要な手続き等についてコンサルティングを行い、テレワークの導入・定着を支援すること。ITコーディネータ等による技術的な支援と社会保険労務士等による労務管理的な支援を両面から実施し、相談にワンストップで対応できる体制を構築すること。

・機器の実演を行うなど、来場者に分かりやすく伝えるよう工夫すること。

※特定事業者の商品に特化した提案等を行わず、各機器等のメリットやデメリットを踏まえた偏りのない提案とすること。

※パソコン4台、タブレット1台、モニター1台以上設置し、機器操作体験ができるようにすること。

・相談記録を残すとともに、企業の状況を把握し、導入に向けての課題やニーズを把握し、分析すること。

・相談後のフォローアップを実施し、導入状況を把握すること。

・実情に合わせた適切な手法の提案を行うこと。

・国や県が実施する支援制度を活用すること。

[事業目標] 延べ相談件数 1,400件以上

(3) テレワーク導入支援

企業を訪問し、センターの利用促進を図り、テレワークの導入を推進すること。

県が実施する他事業と連携するなど、テレワーク導入に課題を抱える中小企業の情報を収集し、効率的な企業訪問に努めること。

[事業目標] 訪問企業数 154社以上

なお、訪問等の実施履歴等については、記録に残すこと。

(4) 周知・広報

チラシ、ポスター、WEB広告などにより効果的にセンター事業をPRすること。

・チラシ：30,000枚以上（作成及び郵送）

・ポスター：300枚以上（作成及び郵送）

・WEB広告を活用し、センターの周知・広報を効果的に実施すること：2回以上

- ・その他、センターの周知に効果的な方法があれば提案すること。

(5) ポータルサイトの運営

ア 実施内容

センター事業の広報、テレワークの導入に関する情報などを一元的に提供するポータルサイトに掲載中の以下の項目について、発注者の指示により内容の追加・修正を行うとともに、「導入支援施策」については、随時、最新情報を収集し、更新すること。

なお、セミナー情報等の新着情報をトップページにポップアップで表示できるようにすること。

項目	内容
あいちテレワークサポートセンターとは	あいちテレワークサポートセンターでできること、センターレイアウト
導入企業の事例紹介	導入事例動画
アドバイザー派遣	主な支援内容、アドバイザー派遣の流れ
導入支援施策	補助金、テレワーク導入ガイド
あいちテレワーク・モデルオフィス	あいちテレワーク・モデルオフィスとは、予約・利用について、Q&A
サテライトオフィス	サテライトオフィスとは、サテライトオフィス紹介、企業例紹介
テレワークセミナー	セミナー案内

イ 機能

別紙1「委託事業作成ページの注意点」を参照し、適切に運用すること。

ウ 留意事項

- ・SNSを活用した情報発信を行うなど、閲覧者層を広げる工夫をすること。
- ・Webサイト用のサーバを用意すること。ただし、共有サーバをレンタルして用意することも可とする。
- ・サーバ移転に必要なデータ一式及びWebサイトで使用する動画コンテンツ（YouTube）のアカウント情報は発注者から提供する。
- ・障害時に速やかに対応できる体制を整えるとともに、障害が生じた場合には、直ちに県に報告すること。
- ・本事業により作成する一切の成果物の権利は全て県に帰属するものとする。
なお、開発者が著作権を保有しパッケージ化されているソフトウェア等については、開発者が著作権を保有するものとし、その権利の取扱については受託事業者により適切に処理を行うものとする。
- ・事業の実施に当たって、個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取り扱いに万全の対策を講じること。
- ・その他、本仕様書に定めのない事項は、県と協議のうえ決定するものとする。

(6) テレワーク導入企業事例紹介

テレワークを導入している企業を取材し、テレワークを行っている社員と企業の取組等、他の企業の参考となる事例の情報を紹介する動画を作成すること。

- ・10社以上の事例を紹介する動画を作成すること。
- ・取材する企業は、企業規模、業種、職種等を考慮し、選定すること。なお、県と協議のうえ決定するものとする。
- ・他の企業が参考にしやすいよう具体的な事例を紹介すること。
- ・動画は1社ずつ作成の上、(5)のポータルサイトで公開すること。
- ・動画は、1社当たり5分程度とすること。

(7) アドバイザー派遣

県内の中小企業等にテレワークに関する専門家をアドバイザーとして派遣し、テレワークに適した業務の選定や情報セキュリティ、システム導入等、企業の課題を洗い出し、助言・指導を行い、導入を支援すること。

ア アドバイザー

必要な知見・能力・経験を有する者を確保すること。

イ 派遣回数

105回以上(35社程度(1社あたり3回程度)派遣すること。)

原則として企業を訪問して実施することとし、1回あたり2時間程度実施すること。

ただし、企業等の状況を考慮し、Web会議システムを活用するなど、事前に県と協議の上、適切な支援につながるよう実施すること。

ウ 支援内容

企業の課題を洗い出し、テレワークに適した業務の選定、情報セキュリティ、システム導入等に関する助言・指導を行い、導入を支援すること。

- ・テレワーク可能な業務の洗い出し
- ・テレワーク実施の全体方針・社内ルール等の策定
- ・テレワークのICT環境(導入機器・ツール等)、セキュリティ対策
- ・テレワーク運用後のコミュニケーション
- ・テレワーク導入後の評価・改善等

エ フォローアップ

メールや電話等によりフォローアップを行い、テレワークの導入状況について把握すること。また、派遣終了後はアンケート調査を実施し、集計の上、県に報告すること(アンケートの項目は県と調整すること)。

オ 周知・広報

チラシ、Web、SNS等により、効果的な広報を行い、集客に努めること。

- ・チラシ:5,000枚以上(作成及び郵送)

カ その他

- ・受託者は委託契約締結後速やかにアドバイザー名簿(別紙2(様式第1号))を作成し、県に協議すること。
- ・派遣先企業ごとにアドバイザー活動記録(別紙4(様式第3号))を作成し、派遣された月の翌月10日までに県へ報告すること(ただし、3月分については、翌月5日までに県へ報告すること)。

(8) テレワーク試行支援

実際の職務環境においてテレワークの試行を希望する県内の中小企業等に対して、テレワーク関連機器の貸出を行い、必要に応じて、テレワークに関する専門家（アドバイザー）による社員への啓発セミナーや試行を踏まえた助言を実施すること。

ア アドバイザー

必要な知見・能力・経験を有する者を確保すること。

※（7）の事業と同一の者でも可とするが、両事業の規模を考慮し、適切な人数を確保すること。

イ 派遣回数

30回（10社程度（1社あたり3回程度）派遣すること。）

ウ 試行期間

1社あたり1か月程度とし、支援対象企業との調整により決定すること。

エ テレワークツールの提供

- ・業務管理（ファイル共有、メール等）、リモートデスクトップ、勤怠管理、WEB会議等を行うことができるテレワークツールを選定し、支援対象企業へ提供すること。
- ・ツールの選定にあたっては、特定事業者の商品に特化した提案にならないようにし、必要な経費を負担すること。また、事前に県と協議の上、決定すること。
- ・ツールをインストールするためのパソコン等の端末機器について、支援企業数や試行期間等を考慮したうえで、必要数を確保すること（目安：10台）。

オ フォローアップ

- ・試行期間中は、アドバイザーを派遣するほか、サポートセンターにて、メールや電話等により随時フォローアップできる体制を整えること。
- ・試行終了時には、支援対象企業から希望がある場合に、その従業員向けに、システム運用の理解を深めるために啓発セミナーを行うこと。
- ・試行終了後はアンケート調査を実施し、集計の上、県に報告すること（アンケートの項目は県と調整すること）。

カ 周知・広報

チラシ、Web、SNS等により、効果的な広報を行い、集客に努めること。

- ・チラシ：5,000枚以上（作成及び郵送）

キ その他

- ・受託者は委託契約締結後速やかにアドバイザー名簿（別紙3（様式第2号））を作成し、県に協議すること。
- ・派遣先企業ごとにアドバイザー活動記録（別紙5（様式第4号））を作成し、派遣された月の翌月10日までに県へ報告すること（ただし、3月分については、翌月5日までに県へ報告すること）。

(9) サテライトオフィス見学・体験会

サテライトオフィスの普及啓発を図るため、中小企業経営者等を対象に、県内のサテライトオフィスにおいて、座学と見学を組み合わせたセミナーを開催すること。

ア 対象

県内中小企業の経営者等

イ 内容

- ・2021年度に調査したサテライトオフィスを活用している企業を招いて事例紹介を行うなど、サテライトオフィスを活用したテレワークの導入について興味をわく内容とすること。
- ・参加者に対するアンケートを実施し、集計の上、県に報告すること（アンケートの項目は県と調整すること）。

ウ 回数及び定員

回数：2回（名古屋1回・三河地域1回） 定員：各20人

エ 周知・広報

チラシ、Web、SNS等により、効果的な広報を行い、集客に努めること。

- ・チラシ：5,000枚以上（作成及び郵送）

オ その他

県内のサテライトオフィスなどテレワークができる施設について、常に最新の情報をポータルサイトで紹介し、普及啓発を図ること。

(10) モデルオフィスの設置運営

センターに併設するモデルオフィスにおいて、テレワークの体験や見学、テレワーク環境に関する相談対応を行うこと。

ア 設置時期

2022年4月1日から2023年3月31日まで

※開所日は原則4月1日とするが、最終的には、準備状況等を考慮し、愛知県と協議の上、決定すること。

イ 設置場所

ツドイコ名駅東カンファレンスセンター内

（名古屋市中村区名駅3丁目21-7 名古屋三交ビル2階）

※面積は60～80㎡程度とする。

※消防法に基づき、防火安全性を確保すること。

(ア) 必要な設備の整備

- ・県が提供する案内看板等で、モデルオフィスの名称を入り口に表示するとともに、利用者の利便性向上を図ること。
- ・利用者がテレワーク体験やテレワーク環境の見学・相談を行うことができるレイアウトとし、下記のスペースや設備を備えること。

○ワークスペース（8席以上）

オープンスペース（簡易的な仕切りのあるフリーアドレス席）

パーソナルワークスペース（パーティション等で仕切られている個別席）

※導入するテレワーク関連設備の一つには、別紙6「愛知県木材製品 事例集（抜粋）」に掲載されている「Join」を使用すること。

※WEB会議を行う利用者を想定し、音漏れ等の対策を講じること。

○展示スペース

在宅勤務等のテレワーク環境改善のモデルを展示するスペース

※展示スペースの備品をワークスペースとして提供することも可とする。

○相談スペース

テレワーク環境の改善に関する相談に対応するスペース

○受付スペース

利用者の受付等に対応するために相談員等が常駐するスペース

○情報提供スペース

サテライトオフィス情報や在宅勤務に役立つツール等、テレワークに関する最新情報を提供するスペース

○共有設備

ロッカー、複写機、Wi-Fi 及びセキュリティシステム等

- ・レイアウトを作成する際は、飛沫防止パネル等を使用するなど、「愛知県新型コロナウイルス感染拡大予防対策指針」に基づく感染症対策を考慮すること。なお、感染症対策の備品は、可能な限り別紙 6 の製品を使用すること。
- ・モデルオフィス固有の電話番号を確保し、1 回線以上用意すること。

(イ) 備品類の調達

- ・必要な物品・設備等は受託事業者で準備すること。ただし、物品（消耗品を除く、3 万円以上のもの）の調達は原則リースとすること。
※ソフトウェアも含めてリースによる利用とすること。
- ・備品類の調達にあたっては、あらかじめ愛知県と調整すること。

ウ 運営

(ア) 運営時間

午前 9 時～午後 6 時（土日祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く）

※イベント実施や緊急時等には、業務日の時間外、土曜日、日曜日、祝日、年末年始に対応を要する場合がある。

※その他、施設の休館等、運営時間に変更が生じる場合は、あらかじめ愛知県と協議すること。

(イ) 職員体制

常時 2 名以上の職員を配置することとし、下記の者を必ず配置すること。

○相談員

利用者からのテレワーク環境等に関する相談について適切に対応するとともに、モデルオフィスの運営を行うことが可能な能力や経験、知識等を有する者

○運営スタッフ

利用者の接遇や予約管理等を行うとともに、相談員の補助が可能な能力や経験、知識等を有する者 1 人以上

(ウ) 利用対象

県内在住又は在勤で、県内中小企業で働く方（個人事業主を含む）や中小企業等

(エ) 利用料

施設（ロッカー、複写機、Wi-Fi 含む）の利用は無料とすること。

(オ) アンケート

利用者に対するアンケートを実施し、集計の上、県に報告すること。なお、実施にあたっては、アンケート項目を県と調整すること。

[事業目標] 延べ利用者数 1,800 人以上

エ 周知・広報

チラシ、ポスター、WEB 広告などにより効果的にモデルオフィスを PR すること。

- ・チラシ：30,000 枚以上（作成及び郵送）
- ・ポスター：300 枚以上（作成及び郵送）
- ・WEB 広告を活用し、モデルオフィスの周知・広報を効果的に実施すること：2 回以上

- ・その他、モデルオフィスの周知に効果的な方法があれば提案すること。

オ 予約管理

- ・既存の予約管理システムを活用して予約管理を行うこと。
 - ※システムの選定にあたっては、セキュリティレベルや利用者数などを考慮し、適切なシステムを提案すること。また、事前に県と協議の上、決定すること。
 - ※(5)で作成するポータルサイトに予約管理システムのリンクをはること。
 - ※利用者の利便性を考慮し、操作マニュアルを作成すること。
- ・システムの障害時に速やかに対応できる体制を整えるとともに、障害が生じた場合には、直ちに県に報告すること。
- ・利用状況に応じて、予約管理方法の見直しを行うなど、県と調整すること。
- ・事業の実施に当たって、個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取り扱いに万全の対策を講じること。
- ・その他、本仕様書に定めのない事項は、県と協議のうえ決定するものとする。

(11) その他付加提案

上記の項目以外で本事業の趣旨に合う付加提案事業があれば、提案に盛り込むことを妨げないものとする。ただし、内容等については、県との協議により決定すること。

5 事業全体の運営・管理等

(1) 事業進捗管理

ア この事業の進捗状況について管理・分析するとともに、最新の動向や利用者ニーズの把握に努め、目標達成に向けた方策を講ずること。

また、センター利用者のテレワークの導入状況について、フォローアップを行うこと。

イ 事業の実施にあたっては、県との打合せを月 1 回程度行うなど、適宜情報共有を行い、事前に県と十分協議すること。

月報は月末締めで翌月 10 日までに、年報は事業終了後の実績報告書と合わせて報告すること。また、県がその他実績等に関する報告を求めた場合は、その都度報告すること。

(2) 感染症への対策

「愛知県新型コロナウイルス感染拡大予防対策指針」に基づく感染症対策を行うとともに、チラシ等において事前に周知すること。

(3) 関係機関との連携

センター事業と関連の深い事業（テレワークの導入支援、働き方改革、ワーク・ライフ・バランスの推進等）を所管する県や国の機関、県内市町村、商工会議所、その他関係機関と適切な連携を図ること。

6 成果物等の提出

(1) 成果物等

- ・事業実施結果報告書<紙媒体 2 部、データ CD-R>
- ・センターの相談記録<紙媒体 2 部、データ CD-R>
- ・アドバイザー活動記録及び個別相談記録<紙媒体 2 部、データ CD-R>

- ・ 広報資料（チラシ含む）＜紙媒体 2 部、データ CD-R＞
- ・ アンケート及びアンケート集計結果＜紙媒体 2 部、データ CD-R＞

(2) 提出先

愛知県労働局労働福祉課

(3) その他

成果物等は、すべて愛知県に帰属するものとし、県は当該成果物等の内容を受託者の承諾なく自由に使用、公表することができる。

7 事業の対象経費

委託事業の経理処理にあたっては、委託費の対象となる経費を明確に区別して処理すること。

委託費に計上する対象経費は、センター運営に携わる者の人件費、事業実施に必要な事業実施費とする。

おって、以下の条件を遵守すること。

(1) 人件費

- ・ センターの運営・事業に従事する者の給料、報酬、諸手当等(通勤手当、超過勤務手当)及び社会保険料の事業主負担分
- ・ セミナー等講師謝金
- ・ 職員旅費

(2) 事業経費

- ・ ポータルサイトの運営にかかる経費、会場使用料・資料、ポスター・チラシ等の印刷代等事業の実施に直接必要な経費
- ・ センター設置等に係る経費
(不動産賃借料、共益費、備品リース費用、通信運搬費、消耗品費等)

8 秘密保持及び個人情報の保護

(1) 秘密の保持

ア 提出された企画提案書等は、委託業務における契約予定者の選定以外の目的で使用しない。

イ 受託事業者は委託業務に関し、愛知県から受領又は閲覧した資料等は、愛知県の了解なく公表又は使用してはならない。

ウ 受託事業者は、委託業務で知り得た業務上の秘密を他に漏らしてはならない。

(2) 個人情報の保護

ア 受託事業者は、委託業務を履行する上で個人情報取り扱う場合は、愛知県個人情報保護条例(平成 16 年 12 月 21 日愛知県条例第 66 号)を遵守しなければならない。

イ 受託事業者は、委託業務を実施する上で取り扱う個人情報については、漏洩、滅失又は毀損防止、その他の個人情報管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(3) 情報管理

ア 個人情報管理のため、必要な措置(不正アクセス対策、コンピュータウイルス対策等の適切な情報セキュリティ対策)を講じること。

イ PC 本体にはデータを保存せず、外付けのハードディスクで管理すること。

ウ 個人情報等の書類の保管は施錠可能なキャビネット等に格納するなど十分留意すること。

9 その他

- (1) 本事業の実施に起因する事故・トラブル等については、受託者は誠意をもって対応し、解決すること。
- (2) 本事業の実施に関する詳細は県と調整すること。
- (3) 本事業における制作物等の著作権は県に帰属する。また、第三者の著作権等の権利を侵害していないことを保証すること。
- (4) 本事業が完了した時には、事業完了届のほか、本事業の実施内容を記した実績報告書を作成の上、提出すること。また、県が求める資料を併せて提出すること。
- (5) 本事業は、国の補助金を活用した事業のため、会計検査院の实地検査等の対象となる。
- (6) 本事業に係る会計实地検査等が行われる場合は協力すること。
- (7) 委託事業の経理処理にあたっては、委託費の対象となる経費を明確に区別して処理すること。
- (8) 受託者は、事業完了後5年間、本委託事業に係る会計帳簿及び証拠書類を、県の求めに応じていつでも閲覧に供することができるよう保存しておかなければならない。
- (9) 本事業の実施に関しては、提案された企画内容をベースに県と受託者が別途協議して決定する。
- (10) この仕様書に定めのない事項については県と受託者が協議し、真摯に対応すること。