

## 「テレワークサポートセンター設置運營業務」仕様書（企画提案募集用）

### 1 目的

テレワークは、感染症などのBCP対策だけでなく、企業の持続的発展と労働者のワーク・ライフ・バランスの推進につながることから、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。

一方で、愛知県（以下、「県」という）内の中小企業における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「あいちテレワークサポートセンター（以下、「センター」という）」を設置し、各種事業を実施することにより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

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### 4 委託業務の内容

#### （1）センターの設置運営

テレワークの導入に必要な支援を行う拠点を設置し、テレワーク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こと。

#### ア 名称

あいちテレワークサポートセンター

#### イ 設置期間

令和6年4月下旬から令和7年3月31日まで

※開所日は4月下旬とするが、最終的には、準備状況等を考慮し、県と協議の上、決定すること。

#### ウ 設置場所

あいち労働総合支援フロア\*内（別紙図面参照）

（名古屋市中村区名駅4丁目4-38 愛知県産業労働センター17階）

※労働・就業に関するサービスの拠点として、平成22年に県が設置したもので、労働・就業に関する幅広い最新情報の提供や様々な相談に対応しているもの。

#### エ 備品類の調達・整備

- ・円滑な業務運営に必要な備品類は受託者で準備すること。ただし、消耗品を除く3万円以上の物品（ソフトウェア含む。）の調達はリースとすること。なお、備品類の調達にあたっては、あらかじめ県と調整すること。
- ・なお、別添1「県有貸付物品リスト」に記載されている備品類については、県から受託者に対して無償で貸し付けるものとする。

- ・本業務の実施のために取得した備品類及び県から貸与された備品類については、委託期間中、受託者において適正に管理すること。また、業務運営上取得した備品類や情報等は、契約満了時に県に帰属するものとし、確実に引き継ぐこと。
- ・センター固有の電話番号（052-581-0510）を確保し、2回線以上用意すること。
- ・常時インターネットを使用できるような環境を整備し、電子メールアドレスは、「aichi-telework」を含めた専用アドレスを使用すること。

## オ 運営

### （ア）運営時間

月曜日から金曜日 午前9時30分から午後6時まで

土曜日 午前10時から午後5時まで

（日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）はフロアの閉館日。）

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

### （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（1名）

委託元である県との連絡調整を図るとともに、センター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（2名以上）

テレワークの導入支援について、必要な能力や経験、知識等を有する者

## カ 設置・運営にあたっての留意事項

- ・利用者の利便性向上やセンター運営に必要な措置（館内表示、案内看板等）を行うこと。その他、県及びアイラック愛知株式会社（以下「指定管理者」という。）が指定する措置を行うこと。
- ・電話及びインターネット回線の工事が必要な際には、愛知県産業労働センターのMDF（主配線盤）に繋げる必要があるため、指定管理者と調整の上、実施すること。
- ・事務室内の清掃及び事業ごみの排出については、指定管理者が指定する事業者と契約を締結すること。
- ・行政財産使用にあたり、不動産賃借料、共益費及び光熱水費は免除とするが、受託者の責めに帰すべき事由により修繕が必要となった場合は、受託者の責任において修繕費用を負担すること。なお、通常使用に伴う消耗又は破損により小修繕を行う場合は、本委託費により修繕費用を支出して差し支えないこと。
- ・消防法に基づき、防火安全性を確保すること。

### （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、ワンストップでテレワークの導入・定着に関する相談に対応できる体制を構築すること。

- ・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。
- ・企業の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最大限活用すること。
- ・必要に応じて、県内企業を直接訪問し、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。

### (3) 機器操作体験・テレワーク体験スペース等の提供

センター内において、利用者がテレワーク関連機器の操作体験やテレワーク体験等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。

#### ア 機器操作体験スペース

パソコン2台、タブレット1台、モニター1台以上を設置し、テレワーク関連機器（ツール）の紹介及び操作体験ができるように展示すること。

- ・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は行わず、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ものとする。

#### イ 在宅勤務モデル展示スペース

在宅勤務等のテレワーク環境改善のモデルとして、実際のデスクをイメージしてテレワークに有用な各種備品を展示すること。

- ・各種備品の実演を行うなど、来場者に分かりやすく伝えるよう工夫すること。
- ・展示スペースの備品を下記のワークスペースにおいて利用することも可能とする。

#### ウ テレワーク体験スペース（3席以上）

センターをサテライトオフィスとみなして、実際にテレワーク体験ができるよう、パーティション等で仕切られている個別席を1席、簡易な仕切りのあるフリーアドレス席を2席以上用意すること。

- ・利用対象者は、県内在住又は在勤で、県内中小企業等で働く方（個人事業主を含む）とすること。
- ・オンライン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。
- ・利用者のための共有設備として、無料の貸しロッカー及びWi-Fiを用意すること。
- ・予約管理にあたっては、必要に応じて予約管理システム等を活用すること。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。
- ・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（アンケートの項目は県と調整すること）。

#### エ 相談スペース

テレワーク導入や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を用意すること。

#### オ 情報提供スペース

テレワーク関連の資料やサテライトオフィスの情報、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を用意すること。

### (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：10,000枚以上（作成及び発送）

- ・ポスター：200 枚以上（作成及び発送）

## （５）ポータルサイトの運営

県内企業向けにテレワーク導入のための広報・啓発を図るため、別添 2「あいちテレワークサポートセンター専用 Web サイト構築・運用保守業務仕様書」のとおり、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を開設し、適切に運用すること。

また、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。

## （６）アドバイザーの派遣

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

- ・120 回程度（40 社程度、1 社あたり 3 回程度）

原則として企業を訪問して、1 回あたり 2 時間程度実施すること。ただし、企業の希望や状況を考慮し、オンライン会議ツールを活用した支援も可能とする。

### 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。

### エ テレワーク関連機器の貸出し

実際の職務環境においてテレワークの試行を希望する企業に対して、テレワーク関連機器の貸出しを行い、必要に応じて、アドバイザーによる社内研修や試行を踏まえた助言を実施すること。

- ・機器の貸出期間は 1 社あたり 1 か月程度を目安とし、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は、支援対象企業の見込み数や貸出期間等を考慮した上で、必要数を確保すること。
- ・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、オンライン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。なお、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。
- ・支援対象企業から希望がある場合には、その従業員向けに、システム運用の理解を深めるための社内研修等を行うこと。

### オ 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）。

### 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（様式 1）を作成し、県へ提出すること。
- ・派遣先企業ごとにアドバイザー活動記録（様式 2）を作成し、派遣された月の翌月 10 日までに（3 月分については、月末までに）県へ報告すること。
- ・派遣支援の実施後、アドバイザーへの謝金及び旅費の支払を行うこと。

## （7）テレワーク関連セミナーの開催

中小企業等の経営者や実務担当者向けに、テレワークの導入段階に応じた各種セミナーを開催すること。また、労働者や求職者向けに、テレワークを実践するため実際にテレワークツールの体験ができるセミナーを開催すること。

### ア 対象

- ・企業向け：県内中小企業等の経営者、管理職、人事労務担当者等
- ・就業者向け：県内中小企業等の労働者及び求職者等

### イ 内容

- ・企業向け：

下記のテーマを例に、テレワーク未導入から導入期、定着期までの各導入段階に応じたテーマを設定したセミナーを複数回開催すること。

＜設定するテーマの例＞

#### ○業種別導入企業事例紹介セミナー【未導入】

製造業や建設業など現場業務が多い業種で、実際に導入している企業の事例を紹介するセミナー

#### ○従業員種別導入企業事例紹介セミナー【導入期】

育児や介護、障害等の理由から制約がある従業員が、実際にテレワークで活躍している企業の事例を紹介するセミナー

#### ○テレワーク実践セミナー【定着期】

更なるテレワークの実践のため、労務管理など実際の課題の解消や、サテライトオフィスの活用を提案するセミナー

- ・就業者向け：

受講者が講座を聞きながら、実際に最新のテレワークツールを体験できる体験型のセミナーを開催すること。

### ウ 回数及び定員

- ・企業向け：6 回、各回 40 名（会場 20 名、オンライン 20 名）
- ・就業者向け：2 回、各回 40 名（会場 20 名、オンライン 20 名）

### エ 講師の選定

セミナーの講師は、テレワーク全般に関する知識があり、受講者に効果的に伝えることができる知見、能力、経験を有する人物を選定すること。

### オ 実施方法

会場開催及びオンライン開催のハイブリッドで実施すること。オンライン参加者のため、操作に関するサポート等を行うこと。

## 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（作成及び発送）

## キ 運営等

- ・講師依頼、配布資料の作成、受付、進行管理等、開催・運営に必要な事務の全てを行うこと。
- ・会場、運営に必要な機材、消耗品等の手配及びそれに伴う支払を行うこと。
- ・講師への謝金及び旅費の支払、当日の送迎等の対応を行うこと。
- ・参加申込者からの申込状況を取りまとめ、県の求めに応じ、適宜報告すること。
- ・開催前に進行台本を作成し、配布資料とともに県に提出し確認を得ること。
- ・当日の運営にあたっては、講師の他に司会者や記録係、参加者のサポート、オンライン開催の補佐を務めるスタッフを配置する等、必要な人員を配置すること。
- ・参加者に対して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）。

### (8) 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 目標

- ・センターの利用件数：2,500 件以上
- ※利用件数には、相談件数、訪問件数、体験スペースの利用件数、アドバイザーの派遣件数、セミナーの参加者数を含む。
- ※特に、国の交付金計画上の KPI において、「デジタル技術を仕事に活用している者の数（＝セミナーの参加者数）」を 130 人と設定していることから、セミナーの参加者数については 130 人以上の人数を確保できるよう広報等に努めること。

## 6 事業全体の運営・管理等

### (1) 事業進捗管理

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。

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) 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。

## 7 成果物等の提出

### (1) 成果物等

次の成果物等をそれぞれ紙媒体で1部、その電子データを保存したCD-R等を1枚提出すること。

- ・事業実施結果報告書
- ・センターの相談記録
- ・アドバイザー活動記録（様式2）
- ・広報資料（各種事業のチラシ含む）
- ・各種事業のアンケート集計結果

### (2) 提出先

愛知県労働局労働福祉課

### (3) その他

成果物等は、全て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。

## 8 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の区分は、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費及び一般管理費とする。

### (1) 人件費

- ・委託業務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

### (2) 事業費

- ・委託業務に従事する者の旅費、アドバイザー派遣に係る謝金及び旅費、セミナー講師謝金及び旅費、会場使用料、資料作成費、チラシの印刷代、ポータルサイトの運営費等事業の実施に直接必要な経費
- ・備品リース費用、通信運搬費、消耗品費等センターの設置運営に係る経費

### (3) 一般管理費

- ・事業に必要な経費で、当該事業に要した額の特定、抽出が困難なものとして「(1) 人件費」及び「(2) 事業費」の合計額の10%以内の率を用いて算出した経費

## 9 情報管理

(1) 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。

(2) パソコン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し、別にバックアップデータを作成すること。

(3) 外付けハードディスク、バックアップデータ、帳票類等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。

## 10 その他

- (1) 県事業の受託であることを理解し、法令を遵守し適正に業務を執行するとともに、愛知県産業労働センター及びあいち労働総合支援フロアが定める諸規程を遵守すること。
- (2) あいち労働総合支援フロアの利用者に対し、労働・就業に関する様々なサービスを総合的に提供するため、あいち労働総合支援フロアに入居する各機関と連携・協力し、事業を実施すること。
- (3) 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。
- (4) 本事業における制作物等の著作権は県に帰属するものとする。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。
- (5) 本事業が完了した時には、業務完了届のほか、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。
- (6) 本事業に係る契約の終了後、翌年度の受託者が変更となり、後任者に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、県と協議の上、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継ぎに努めること。
- (7) 本事業は、国の交付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。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。
- (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くこと。
- (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。



(別添1)

## 県有貸付物品リスト

品名	品質・形状	数量
カウンター	幅 1800 mm×奥行 798 mm×高さ 960 mm	1
デスク (在宅勤務モデル展示用)	幅 1000 mm×奥行 600 mm×高さ 900 mm	1
オフィスチェア (在宅勤務モデル展示用)	キャスター付き	1
デスク (職員用)	幅 800 mm×奥行 600 mm×高さ 720 mm	4
デスク (テレワーク体験用)	幅 800 mm×奥行 600 mm×高さ 720 mm	2
ロッカー	幅 900 mm×奥行 450 mm×高さ 1170 mm、6 人用、鍵付き	1
吸音パネル付きソファブース	幅 1300 mm×奥行 1300 mm×高さ 1400 mm	1
ワークブースキューノン	卓上吸音テレワークブース	2
電話機	デジタルコードレス (子機 1 台付き)、パナソニック	2
加湿空気清浄機	幅 395mm×奥行 265mm×高さ 650mm、シャープ	1
カタログスタンド	幅 1275(=517+758)mm×奥行 350 mm×高さ 1525 mm	1
パーティション	幅 900 mm×奥行 320 mm×高さ 1600 mm	6
植栽	人口植物ボダイジュ	2
各種在宅勤務グッズ	PC スタンド、マウス、キーボード、WEB カメラ、WEB ライト、PC リュック等	各 1

## あいちテレワークサポートセンター専用 Web サイト構築・運用保守業務仕様書

## 1 サーバ構築・運用保守業務期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

## 2 専用 Web サイトの構築・運用保守

次のとおり専用 Web サイトを構築し、常に適切かつ良好な状態に保てるよう運用保守を行うこと。

## (1) コンテンツの内容

ポータルサイトに掲載中の下記の項目について、県からの指示により内容の追加・修正を行うこと。「導入支援施策」及び「サテライトオフィス」については、随時、最新情報を収集し、更新すること。

また、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	専門家のアドバイザー派遣
導入支援施策	補助金、テレワーク導入ガイド
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

## (2) システム環境

ア 専用のドメイン「aichi-telework.pref.aichi.jp」を使用すること。

イ Web サイト用のサーバを用意すること（レンタルサーバ可。ただし、用途を本 Web サイトのみに専用、限定すること）。

ウ Web アクセシビリティの観点から、総務省が提供する「みんなのアクセシビリティ評価ツール：miChecker」の最低基準を満たすこと。

エ 更新者が容易に統一された品質のコンテンツ作成・更新ができるコンテンツマネジメントシステムであること。画像データや PDF データをアップロードできる仕様とすること。

オ 24 時間 365 日運用が可能で、停電等が発生した場合でも、システム停止が生じないようなシステム構成とすること。なお、計画停止等のやむを得ない理由により、稼働を停止する場合は事前に県と協議すること。

カ IPA（情報処理推進機構）作成の「安全な Web サイトの作り方」に準拠すること。

キ WAF を導入するなど、情報資産の機密性、完全性、可用性を確保し、情報の保護を的確に行うこと。

ク Web アプリケーションを利用するときは、Web アプリケーションの脆弱性（XSS、インジェクションの欠陥等）対策を適切に講じること。

ケ コンピュータウイルスの侵入・感染の防止のため、ウイルス対策ソフトの導入な

ど十分な対策を施すこと。

- コ TLS 対応により暗号化された通信を行うこと。
- サ 閲覧者が使用する Web ブラウザ (Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome、Safari、iOS、Android のサポートされている最新版のブラウザ) で、レイアウトが崩れることのないよう動作保障に努めること。スマートフォンやタブレット端末等において最適に表示 (レスポンスデザイン) できるよう作成すること。
- シ システムログやアクセスログを取得できるようにすること。
- ス Google Analytics などによりアクセス解析の仕組みを導入すること。

### (3) 運用保守の内容

- ア ヘルプデスクとして、利用者からの電話又はメールによる問合せに対応すること
- イ ファイアウォールによる通信制御とマルウェアへの対策を講じた上で、データ容量やアクセス許容量に余裕を持ったサーバの運用保守を適切に行うこと。また、アクセス数が増加した場合の対応について対策すること。
- ウ サーバへのアクセスログを常時取得して、1 か月間保管し、必要に応じて分析することにより、異常の有無を調査すること。
- エ 時刻設定をできる限り正確に保つよう措置すること。
- オ コンテンツマネジメントシステムは適宜、最新のものに更新すること。
- カ サーバ内のデータに関しては常にバックアップを取ること。
- キ 専用 Web サイトのリソースの使用状況を常に監視し、正常な運用に努めること。
- ク 業務に必要なないプロトコルは利用できないよう措置すること。
- ケ 更新プログラムの摘要可否を判断すること。システム構築に使用したソフトウェアの更新プログラムのうち、必要と判断したプログラムを提供すること。
- コ メンテナンスを実施する場合は、その内容を記録すること。
- サ 県がセキュリティ診断を実施する場合には協力し、発見したセキュリティホールは、その緊急度及び影響の重大性に応じて修正プログラムの適応等を行うこと。
- シ 重大なシステム障害に備えた訓練を定期的実施すること。
- ス 障害やバグが発生した場合は速やかに対応し、軽微なものを除きその内容を分析し、分析結果を記録・保存するとともに、再発防止の措置を講じること。
- セ ウイルス定義ファイルを常に最新に保つこと。

### (4) 管理状況報告

アクセス状況、コンテンツの修正内容、障害等への対応結果等の管理状況について、必要に応じて県に報告すること。

## 3 業務にあたっての留意事項

- (1) 専用 Web サイトの構築・運用保守に係るサーバの費用等は、全体の契約金額に含むものとする (外部委託も可とする)。
- (2) 受託者は、翌年度の受託者が変更となる場合に備えて、専用 Web サイトの運営等を翌年度の委託契約開始日から後任者が引き継いで利用できる体制を整えること。
- (3) 本業務を履行するために必要であり、やむを得ない場合は、県と受託者で協議の上、本仕様書の内容を変更することができる。
- (4) その他、契約書及び本仕様書に定めのない事項等については、県と協議すること。

アドバイザー派遣 アドバイザー名簿

氏名	所属	資格・専門分野	テレワーク推進の関わり

## アドバイザー派遣 アドバイザー活動記録

活動日	年 月 日	<input type="checkbox"/> 回目 <input type="checkbox"/> フォローアップ( <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール )	
企業名		担当者名	
所在地	( 電話 )		
業 種		労働者数	名
主な活動 内容			
特記事項			

アドバイザー (氏名)