

# 防府市デジタル活用支援業務仕様書

## 1 委託業務の名称

防府市デジタル活用支援業務

## 2 事業目的

近年のデジタル技術の進展で、行政サービスのデジタル化や、SNS等の活用による地域の活性化など、日常の様々な場面でスマートフォンなどのデジタル機器（以下、「スマホ」という。）の利用を必要とする機会が、今後さらに増えてくる。

このため、スマホ教室を開催し、スマホの利用を促進することで、世代間の情報格差やデジタル格差の解消を目指す。

併せて、高齢者向けスマホ教室には地域住民をアシスタントに起用し、スマホ操作の指導ノウハウを習得する場を設けることで、地域内の身近なスマホ相談の担い手の育成に努める。

また、自治会役員の負担や担い手不足などの課題を解決するために、自治会運営に役立つスマホ講座を実施することで、自治会におけるデジタル化の推進を図り、活動の負担軽減につなげることを目的とする。

## 3 実施の内容

### (1) 高齢者向けスマホ教室の開催

#### ア 対象者

概ね65歳以上の市民

#### イ 開催会場及び実施回数

開催会場：ルルサス文化センター（防府市栄町一丁目5番1号）

実施回数：15回以上（3コマ連続教室×5セット以上）

#### ウ 教室の内容

教室の内容については総合的に勘案し、本事業の効果が最大限発揮されるような内容を提案すること。

- ① 中級者向け（スマホの電源入切、画面のタップ・スワイプ・ピンチ操作、スマホ上での文字入力、デフォルトアプリでの写真撮影とファイル選択ができる程度のレベル）の内容で、3回の連続教室（1種類）にすること。
- ② スマホ教室の後に引き続き、同参加者に対して、市職員等による関連講座（防府市公式LINE、オンライン申請、市が導入するアプリ、マイナポータルの使い方等）を行うため、スマホ教室と内容をリンクさせること。（例：アプリのインストールを体験する際には、市職員等の関連講座で使用する予定のマイナポータルを選んでインストールするなど。）

なお、講座内容については協議・調整のうえ、決定する。

- ③ 操作説明をする際は、実践形式（実際に写真を撮り、撮った写真をアルバム

で見る、アプリを使用するなど)を取り入れること。

- ④ 市や国のデジタル活用推進やデジタルデバインド対策の取組につながる内容とする。
- ⑤ デジタルリテラシーやフィッシング詐欺への注意喚起など、スマホやインターネットを安全・安心に使うための方法を盛り込むこと。
- ⑥ 初心者と多少経験のある者が同時に参加することも予想されるが、同じ教室内でも、参加者のレベル差を考慮した体制をとるなど、事業目的の達成に向け柔軟に対応すること。

エ 教室の定員 10人程度

オ 開催時間

教室開催時間は休憩を含め概ね60分とすること。

なお、準備、教室の開催及び後片付けを含め、1回に要する時間として、午前9時から午後5時までの間4時間以内で実施すること。ただし、市職員等による関連講座がある場合は、後片付けは不要とする。

カ 実施イメージ

高齢者向けスマホ教室1セット例		
9月1日		
事業者によるスマホ教室① (60分)	休憩 (10分)	市職員によるスマホ講座 (最大20分)
9月8日		
事業者によるスマホ教室② (60分)	休憩 (10分)	市職員によるスマホ講座 (最大20分)
9月15日		
事業者によるスマホ教室③ (60分)	休憩 (10分)	市職員によるスマホ講座 (最大20分)

キ 教室の実施体制

- ① 受託者は、講師（スマホ教室の主たる進行者）及びアシスタント（会場内で参加者の習熟度に応じて参加者の操作を指導する補助者）で構成する複数人の指導者を各会場に配置する。  
指導者は、教室の参加者に操作方法や相談等のサポートを個別に行うことができる体制で実施すること。なお、指導者が個別にサポートする参加者数は、3人を超えないよう配置すること。
- ② 教室内で参加者に対し講義を行う際は、スクリーンにスライドを投影するなどわかりやすい媒体を活用すること。なお、必要な機材については受託者が用意すること。
- ③ 教室で使用する必要な教材やテキストを準備すること。使用する教材やテキストは、教室の開催前に本市の承認を得ること。なお、企画提案においてその一例を紹介すること。

- ④ スマホを持っていない参加者へ、操作用のスマホを用意すること。なお、開催内容により、市と協議の上、参加者がスマホを持っていること等を条件とすることは差し支えない。

ク 特記事項

本市では、地域でのデジタルデバイドを解消する一つ的手段として、身近な地域でスマホ操作を指導できる地域住民（以下「サポーター」という。）の育成に取り組んでいる。このため、受託者は、スマホの指導に興味のある住民を公募し、スマホ操作などの指導ノウハウを学ぶ機会を下記のとおり提供すること。

- ・ 指導ノウハウを学べるミニ講座を第1セット目のスマホ教室各回で開催前に30分程度実施すること。

【イメージ図】

<b>1セット目高齢者向けスマホ教室（参加必須）</b>	
9月1日	
サポーター養成講座① (30分)	スマホ教室①アシスタント体験 (60分)
9月8日	
サポーター養成講座② (30分)	スマホ教室②アシスタント体験 (60分)
9月15日	
サポーター養成講座③ (30分)	スマホ教室③アシスタント体験 (60分)
<b>2セット目以降希望回（アシスタント体験のみ）</b>	
養成講座なし	スマホ教室①～③アシスタント体験 (60分)

- ・ 各回のミニ講座受講後、サポーターをスマホ教室のアシスタントとして起用すること。なお、サポーターが、第2セット目以降もアシスタントとして参加を希望する場合は、柔軟に受け入れること。
- ・ ミニ講座の内容は、受講者が地域で教える際に、高齢者やスマホ初心者がつまづきやすいポイント等を盛り込むほか、各回のスマホ教室の内容に沿ったスマホの操作方法を盛り込むこと。
- ・ 当該サポーターは、(1)キの教室の実施体制で指定したアシスタント人数に含めないこと。
- ・ サポーターから出た質問及び回答内容は他のサポーターへの共有に努めること。

と。

## (2) 自治会スマホ活用教室の開催

### ア 対象

デジタルツール導入に意欲のある市内の3自治会

### イ 開催会場及び実施回数

開催会場：自治会と調整

実施回数：1自治会ごとに3回以上（最大3自治会、全9回以上）

### ウ 教室の内容

自治会が導入を希望するデジタルツールの操作方法の指南等を行い、導入支援につながる内容とすること。

なお、教室内容については自治会と協議・調整の上、決定する。

### エ 教室の定員

自治会と協議・調整の上、決定する。

### オ 開催時間

教室開催時間は休憩を含め概ね80分から100分とする。実施時間帯は自治会と調整の上、決定することとし、開催時刻についても夕刻（午後6時以降）からの開催にも柔軟に対応すること。

### カ 教室の実施体制

- ①受託者は、事業の実施にあたり、各会場に講師1人及びアシスタント2人以上を配置し、ワークショップの実施や参加者に操作等のサポートを適切に行うことができる体制とすること。
- ②教室の実施にあたり、スクリーンにスライドを投影するなどわかりやすい媒体を活用すること。なお、必要な機材については受託者が用意すること。
- ③教室で使用するテキストを準備すること。テキストの内容は、参加者が持ち帰って勉強できるよう工夫すること。使用するテキストについては、教室の開催前に本市の承認を得ること。
- ④教室の開催に向け、各自治会と教室内容及び開催場所、開催時間等の調整を行うこと。
- ⑤教室が終わった後も委託期間終了日まで相談窓口を設置する等、支援できる体制を整えること。

## (3) 開催に係る共通事項

- ①資料の字の大きさや、声の大きさなど、高齢者等に配慮すること。
- ②共通のユニフォームや名札等を着用するなど、参加者が安心して参加できるよう配慮すること。
- ③参加者自身のスマホでインターネットを使用する場合は、原則として、受託者においてWi-Fi環境を整備するなどインターネット環境を用意すること。ま

た、参加者に通信料等の負担が発生する場合は、あらかじめ参加者に説明して合意を得ること。

- ④高齢者スマホ教室内で使用又は紹介するアプリやツールは、無料で利用できるものとし、事前に本市と協議すること。
- ⑤開催会場となる施設の予約及び施設使用に係る経費は本事業に含めない。
- ⑥開催にあたり必要な物品等は、会場に備え付けの物品等を除き、受託者において準備すること。
- ⑦開催にあたり市や関係機関等の取材があった際は協力すること。
- ⑧自治会スマホ活用教室は、3自治会計9コマの受講を想定しているが、2自治会以下の受講にとどまった場合は、当該空きコマ数分を、(1)の高齢者向けスマホ教室等の増枠など、本市と協議するものとする。

#### (4) 参加者の募集

##### ア 周知・広報

- ①教室等の開催や地域スマホサポーターの募集等の周知に係るチラシを作成し、電子データで市に納品すること。なお、印刷及び配布は市が行う。
- ②本市の広報媒体(市広報、市ホームページ等)で周知するための原稿、写真及びイラスト等の提供に協力すること。
- ③募集は、本市の広報媒体等で周知を実施するが、参加申し込みの状況が芳しくない場合は、受託者においても広報媒体を活用して参加者数の拡大に協力すること。

##### イ 募集受付と応募情報の管理

- ①受託者において専用電話回線を設置し受付窓口を行うこと。
- ②取得及び収集する情報は必要最低限とし、市への業務完了報告後速やかに破棄すること。
- ③申込状況は適宜本市側に情報を提供すること。提供方法は本市と協議の上決定する。
- ④参加者に、教室等の開催日時、場所及び内容等を記載した案内を送付すること。送付に係る費用は受託者が負担すること。
- ⑥災害等、やむを得ず開催中止にする場合には、事前に参加者に連絡すること。

#### (5) アンケートの実施と集計

開催後、参加者へのアンケートを実施することとし、アンケート調査票の作成、アンケートの実施及び調査結果の集計、分析を行うこと。アンケートの実施は各回等の終了後とし、回収率100%を目指して行うものとする。

アンケートの内容は、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質問とし、本市と十分に協議の上、決定すること。

#### 4 独自提案及び追加提案

本仕様書に示すもののほか、参加者にとって利便性等の向上が見込まれ、将来的に本市にとって有益な提案がある場合は、積極的に提案すること。

#### 5 運営体制

- ①受託者は、事業の実施にあたり事業統括責任者を配置し、事業を円滑に実施するため適切な運営管理を行うことができる体制を整備すること。
- ②受託者は、事業の実施にあたり十分な人員及び設備等を確保すること。また、教室等の開催に携わる従事者に対する教育・研修等を十分に行うこと。
- ③受託者は、委託者の要求に応じ、随時進捗状況の報告を行うこと。
- ④本仕様書に明示されていない事項であっても、必要と認められる作業は、本市に報告の上、受託者の責任において実施すること。

#### 6 業務報告

受託者は、業務完了後、次に掲げる書類について委託期間終了日までに、委託者に提出すること。

ア 完了届兼収集した参加者等に関する情報を破棄した旨の誓約書

イ 実施報告書

- ・ 各回開催状況
- ・ 教室等で使用した教材やテキスト
- ・ 開催状況の写真等
- ・ 参加者リスト（高齢者向けスマホ教室及び自治会スマホ活用教室、地域スマホサポーター）
- ・ アンケート結果及び翌年度開催に向けた分析

#### 7 受託業務の内容

企画立案、資料作成、参加者募集、申込受付、開催準備、当日受付、教室等実施、アンケート実施・集計、業務完了報告など事業実施の全工程とする。

実施に当たっては、各工程において本市の担当者と協議しながら作業を進めること。

#### 8 想定スケジュール

時期	主な業務内容
契約締結後	実施内容企画・打ち合わせ
令和8年 9月～	各教室等参加者募集、申込受付、開催準備
令和8年10月～ 令和8年12月	各教室等開催
令和9年 1月～ 令和9年 2月	アンケート結果分析、業務完了報告

## 9 特記事項

教室等が適正かつ効果的に行われ、参加者が安心して参加できるようにするため、受託者が遵守すべきその他の項目を次に示す。

- (1) 業務の実施にあたり、いかなる名目であっても参加者から料金を徴収しないこと。
- (2) 業務の実施にあたり自社の営業活動とみなされる行為は禁止する。また、本事業で収集した参加者名簿を利用した営業活動は禁止する。
- (3) 業務の実施にあたり、労働基準法、労働安全衛生法及びその他関連法令を遵守すること。
- (4) 受託者は、常に実施会場を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めること。
- (5) 本契約の範囲内において、本市が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。

## 10 その他

- (1) 業務の履行にあたっては、個人情報保護及び機密保持に係る各規程に従い、本業務の処理上、知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用又は第三者に提供してはならない。

また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失の防止、その他適正化管理のために必要な措置を講じなければならない。業務完了後も同様とする。

- (2) 受託者は、予期せぬ事態が生じたときは、速やかに市へ報告し、指示を仰ぐこと。
- (3) 業務の履行にあたって発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）のために生じた経費については、受託者が負担すること。
- (4) 受託者は、本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、または、本仕様書に定めのない事項が生じた場合について、市と受託者双方協議の上決定する。