

令和 8 年度朝来市スマホ教室・スマホ相談会委託業務仕様書

1 業務名

令和 8 年度朝来市スマホ教室・スマホ相談会委託業務

2 目的

本市においては、行政手続きのオンライン化やLINEやSNSによる情報配信等「自治体DX」を推進している。しかし、スマートフォンの普及に伴いデジタル活用が定着しつつある一方で、操作に不安を感じる市民への支援が求められている。

こうした課題に対し、市内各地域において、市民が自身の習熟度や目的に合わせて受講できるレベル別(初級・基礎・応用等)のスマホ教室を開催するとともに、スマホに関する悩みや困りごとを何でも相談できる「スマホ相談会」を開催することで、市民のデジタルディバイド(情報格差)の解消を図り、市民生活の利便性向上および「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現に寄与することを目的として実施するものである。

3 業務期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 開催場所

本市が指定する場所

※市役所各庁舎・各生涯学習センター・ホールの公共施設、商業施設等を予定。

※会場使用料は本市が負担、または減免措置を行うものとする。

5 業務内容

(1) スマホ教室

講師による指導や体験を通して、参加者がスマートフォンの操作理解を深めることができるスマホ教室を開催する。

講座内容は、本市の指定する内容で講座(基本操作、LINE 活用、行政手続き等)を開催すること。なお、その講座内容の詳細については、予め本市と協議の上、受託者が決定すること。

1 つの講座は 1 時間程度とし、同日で 2 回程度開催する。

- ① 対象者 朝来市民(主に高齢者層を想定)
- ② 教室定員 10 名(定員超過の場合 12 名までの参加を可とすること)
- ③ 開催回数 月 4 日程度、年間合計 16 日程度を想定
- ④ 開催日時 開催日は受託者決定後別途調整し、時間は 9 時 30 分から 16 時までの間に開催する。休憩を含め一日 2 回程度とする。

⑤ 開催内容

- ・ 参加案内 募集チラシの作成、広報協力。災害等により中止にする場合の参加者への連絡。なお、高齢者の参加意欲を喚起する工夫を凝らした募集チラシのデザイン案を、企画提案時に提出すること。

※災害等によりやむを得ず中止にする場合には、事前に参加者に連絡すること

- ・ 出席管理 出席名簿の作成。欠席連絡の受付体制の整備。
- ・ 指導内容 スマートフォン等の操作に関する知識の提供及び実技指導。
- ・ アンケート 教室終了ごとに実施・集計し、検証および改善を行うこと。また、次年度以降に活かすための分析を行うこと。

ア 利用者に対して修了後にアンケートを行うこと。また、アンケート結果を委託者に委託期間終了日までに提出すること。

イ 教室終了ごとに検証を行い、必要に応じて見直しを行うこと。

⑥ ICT・電子機器等

- ・ インターネット環境(モバイルルーター等)は受託者が用意すること。
- ・ 参加者自身の端末を使用する場合、通信料負担について事前に説明し合意を得ること。
- ・ スマホを所有していない人でも参加できるよう、貸出用スマートフォンを必要数(5台以上目安)準備すること。
- ・ プロジェクター、スクリーン等は本市で準備できるが、不足する場合は受託者が用意すること。

⑦ 配布資料

講座内容に準じた資料(テキスト等)を用意すること。参加者が帰宅後に復習できるよう、持ち帰りを認めること。なお、本業務で想定するテキストの特徴(文字の大きさ、図解の工夫、高齢者への配慮等)が分かるサンプルを、企画提案時に提出すること。

⑧ 対応スタッフ 講師を含め、参加者3人につき1名(最大3名)で対応すること。

(2) スマホ相談会

参加者がスマートフォン利用における個別の問題や不明点を相談員に相談し、助言を受けることができる相談会を開催する。

参加者1人当たりの相談時間は概ね15分とし、計2時間程度開催する。

相談業務においては、専門性の高い知識を用い、可能な限り事実を確認の上回答をすること。またインターネット等を利用した事実確認を行う場合は、予め受託者が確認に必要な機器を準備した上で対応すること。

① 対象者 朝来市民(主に高齢者層を想定)

② 開催形式 参加者1人当たりの相談時間は概ね15分～30分程度とする。

③ 開催回数 月4日程度(年間16日程度開催する)。

④ 業務開催条件

- ・ スマートフォンのOSはAndroidおよびiOSの両方に対応すること。
- ・ 相談者が持参したスマートフォンの通信事業者を問わず対応すること(キャリア

フリー)。

- ・ スマホを所有していない相談者のために、貸出用スマートフォンを必要数(2台以上目安)準備すること。
- ・ 相談内容(件数、内容、解決状況)を記録し、報告書にまとめること。
- ・ 一般的なスマートフォンの操作相談に加え、以下の市が推進するアプリに関する相談(インストール、初期設定等)があった場合対応すること。

アプリ等	参考(内容)
朝来市公式 LINE アカウント	朝来市のイベント情報や緊急時の情報などを迅速に受け取れる公式LINE アカウントの友だち追加・設定方法。 https://www.city.asago.hyogo.jp/soshiki/2/2251.html
あさGO! 健幸アプリ	朝来市が提供するスマートフォン向け健康づくりアプリのインストール方法等。 ※アプリの機能：歩数や食事の記録、AIによる生活改善アドバイス、地域ポイントの付与・管理などの機能。 https://www.city.asago.hyogo.jp/soshiki/22/23401.html
PayPay の始め方	地域ポイントの交換方法の一つとしてPayPay 商品券を利用するために必要な「PayPay」のインストール方法

(3) 共通事項

上記(1)(2)の業務につき共通事項とする。

① 周知・広報

- ・ 受託者は、広報紙等への掲載に向けた写真提供等に協力すること。
- ・ 市や関係機関等の取材があった際は協力すること
- ・ 受託者は、募集チラシの原稿(デザインデータ)を作成し、本市に提供すること。
なお、チラシの印刷及び配布は本市が行う。

② 開催日

受託者決定後別途調整する。

③ 参加者事務

参加申込の受付、参加決定通知は受託者が行うものとする(本市と協議の上、市が窓口となる場合を除く)。

(4) 独自提案(付加価値の提案について)

本仕様書に記載されている事項は、本業務を実施する上での最低限の要求事項である。提案事業者は、これらの要件を十分に満たした上で、本業務の目的(デジタルディバイドの解消、市独自サービスの普及等)をより効果的に達成するため、自社のノウハウを活かした独自の提案(付加価値)を積極的に企画提案書に記載すること。

6 業務実施上の留意点

(1) 一般事項

従事者の服装は清潔感を保ち、業務にふさわしいものとする。

【重要】 営業活動の禁止

受託者は、本業務の実施にあたり、特定の通信事業者への契約変更、機種購入、有料サービスへの加入勧誘等の営利活動を行ってはならない。また、参加者の個人情報を自社の営業活動に利用してはならない。

(2) 危機管理・安全対策

- ① 実施に当たっては、安全確保に十分配慮すること。
- ② 気象警報の発令等により開催が困難と判断される場合は、市と協議の上、中止または延期を決定し、速やかに参加者へ連絡すること。なお、中止となった場合は、原則として別日程での振替開催を検討すること。ただし、会場の確保が困難な場合など、やむを得ない事情により振替開催ができない場合は、本市と協議の上、対応を決定すること。
- ③ 参加者に係る事故や急病人が発生した場合は、直ちに救急処置・救急要請を行い、本市担当課へ連絡すること。
- ④ 事故等発生後、速やかに事故報告書を提出すること。

7 提出書類及び報告書

(1) 契約後(業務開始前)

受託者は、契約締結後速やかに以下の書類を提出すること。

- ① 業務計画書(開催スケジュール、カリキュラム案等)
- ② 従事者名簿(講師・スタッフ体制)
- ③ 安全管理マニュアル(緊急時連絡網含む)

(2) 業務完了時

受託者は、業務完了後、以下の書類を提出すること。

- ① 業務完了報告書
- ② 開催記録(スマホ教室：参加者名簿、開催内容／スマホ相談会：相談内容・件数 等)
- ③ 研修テキスト
- ④ スマホ教室アンケート集計結果(満足度だけでなく、参加者がつまずきやすい操作ポイントの抽出、次年度に向けたカリキュラムや指導方法の改善提案を含む)
- ⑤ 開催風景写真

8 個人情報の保護

受託者は朝来市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年3月30日条例第2号)及び朝来市個人情報の保護に関する法律施行細則(令和5年3月30日規則第8号)に基づき、個人情報の保護に努めなければならない。また、事業に携わる者は、事業により知り得た個人情報等を漏らしてはならないものとする。事業終了後及びその職を退いた後も同様とする。

9 その他

(1) 実施状況

- ① 受託者は、本市の要求に応じ、随時進捗状況の報告を行うものとする。

- ② 本市が、業務履行状況を不相当と認めた場合は、その理由を明示し業務の改善や業務責任者等の変更を受託者に求めることができる。
- (2) 損害賠償 受託者は、この業務の履行に当たり、本市又は第三者に損害を及ぼした場合は、本市の責に起因する事由による場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。
- (3) その他
この仕様書に定めのない事項及び協議の生じた事項については、本市と受託者がその都度協議の上、決定するものとする。