

# デジタル・ディバイド対策事業業務委託 要求水準書

## 第1章 総則

### 1 目的

社会全体がデジタル化の流れにあり、本市が実施する様々な事業も同様にデジタル化が進みつつある中で、高齢者のスマートフォンの所持率や利用率は、現役世代と比較すると低くなっており、高齢者のデジタル・ディバイド対策が喫緊の課題となっていることから、高齢者にとって気軽に相談できる場所や機会を設け、スマートフォンを身近に感じることができるような環境づくりを行い、デジタル・ディバイドの解消を図るもの。また、本事業に参加した高齢者の中から、他の高齢者に教えることができる者を養成できるような取り組みを行うことで、さらなるデジタル・ディバイドを解消する機会の拡大を目指すもの。

### 2 業務名

デジタル・ディバイド対策事業業務委託（以下、「本業務」という。）

### 3 履行場所

姫路市役所及び本市が指定する場所

### 4 業務期間

#### (1) 導入準備

契約日から令和6年8月31日まで

#### (2) デジタル・ディバイド対策事業

令和6年9月1日から令和7年3月31日まで（予定）

※ 次年度以降、令和8年度まで、毎年度随意契約を締結する予定である。その際、毎年度の契約の可否について評価を行う。

### 5 業務内容

- (1) スマホサロンの企画・運営
- (2) スマホ教室の運営
- (3) スマホよろず相談の運営
- (4) コールセンターの運営
- (5) その他、デジタル・ディバイド対策に効果的な業務

### 6 業務スケジュール（予定）

令和6年	8月	キックオフ、各業務実施準備
	9月	各業務運営開始

## 7 仕様等

### (1) スマホサロンの企画・運営

以下の①～⑤に挙げる各項目に留意し、予約不要の相談会場を運営する。

#### ① 実施日時

原則、月曜日から金曜日の間で、曜日及び時間は固定とする。

週2、3回程度。

(例) 毎週月曜・水曜・金曜 13時から16時

#### ② 実施場所

市が指定する市立施設又は事業者が提案する場所。

実施場所は2、3か所程度を想定している。なお、実施場所の使用料については、原則として受託者が負担するものとする。ただし、市が指定する市立施設の使用料については、受託者に費用負担は生じないものとする。

市が指定する市立施設の例) すこやかセンター、夢前福祉センター(ぱるむ)等

#### ③ 対象年齢

原則65歳以上。ただし、使用する施設により60歳以上の場合がある。

#### ④ 実施内容

ア 高齢者が安心して気軽に参加できる環境づくりに努めること。

イ 高齢者同士が悩みや不安を共有でき、その悩みや不安を解消できるような場とすること。

ウ スマートフォンの操作説明を円滑に行うことができる者を配置すること。

エ 予約は不要とすること。

オ スマホサロンの実施に耐えられる通信速度や容量を備えたWi-Fiを準備すること。なお、施設にWi-Fiがある場合は、別途準備する必要はない。

カ 椅子や机、案内板等を準備し、会場の設営作業を実施すること。

キ 高齢者のマイナンバーカード利活用について支援すること。(例:健康保険証利用)

ク 姫路市LINE公式アカウント等について、登録や設定等の支援を行うこと。

ケ 本業務の委託期間中に本市がプレミアム付き商品券を発行する場合、申込みや利用について、高齢者から問い合わせがあった場合は対応すること。

コ 毎回、参加者にアンケートを実施し、集計を行うこと。アンケート項目については、参加者の属性(年齢等)、スマホの操作方法の理解度、スマホに関する悩みの解消度、スマホサロンの満足度等については必須とし、その他項目については本市と協議の上、決定するものとする。

サ 実施内容や参加者数、アンケートの集計結果等の月報を作成し、原則各月末締め、翌月10日までに本市へ報告すること。

#### ⑤ 想定開催回数及び参加者数

令和6年度の想定開催回数及び参加者数については、以下のとおりである。各月の開催回数については、あくまで目安とし、開催回数全体で調整できるものとする。

	実施回数	参加者(延べ)
--	------	---------

9月	8回	160名
10月	16回	320名
11月	12回	240名
12月	12回	240名
1月	12回	240名
2月	12回	240名
3月	12回	240名
合計	84回	1,680名

## (2) スマホ教室の運営

以下の①～⑤に挙げる各項目に留意し、利用者からの求めに応じて利用者が希望する場所で教室を開催する。

### ① 実施日時

利用者が希望する日時。

1回あたり1～1.5時間程度

### ② 実施場所

利用者が準備する。

### ③ 対象年齢

65歳以上

### ④ 実施内容

ア 高齢者が安心して参加できる環境づくりに努めること。

イ 高齢者の「分からない」の解決に向けた教室とすること。

ウ 高齢者のスマートフォンに関する不安を解消できる教室とすること。

エ スマートフォンの操作説明を円滑に行うことができる者を配置すること。

オ 予約制とし、予約受付については、後述のコールセンターで実施するものとする。

カ スマホ教室の実施に耐えられる通信速度や容量を備えたWi-Fiを準備すること。なお、施設にWi-Fiがある場合は、別途準備する必要はない。

キ マイナンバーカードの利活用について支援すること。(例：健康保険証利用)

ク 姫路市LINE公式アカウント等について、登録や設定等の支援を行うこと。

ケ 本業務の委託期間中に本市がプレミアム付き商品券を発行する場合について、高齢者から申込みや利用に関する問い合わせがあった際は対応すること。

コ 毎回、参加者にアンケートを実施し、集計を行うこと。アンケート項目については、参加者の属性(年齢等)、スマホの操作方法の理解度、スマホに関する悩みの解消度、スマホ教室の満足度等については必須とし、その他項目については本市と協議の上、決定するものとする。

サ 実施内容や参加者数、アンケートの集計結果等の月報を作成し、原則各月末締め、翌月10日までに本市へ報告すること。

### ⑤ 想定開催回数及び参加者数

令和6年度の想定開催回数及び参加者数については、以下のとおりである。各月の開催回数については、あくまで目安とし、開催回数全体で調整できるものとする。

	実施回数	参加者（延べ）
9月	10回	100名
10月	20回	200名
11月	20回	200名
12月	20回	200名
1月	20回	200名
2月	20回	200名
3月	20回	200名
合計	130回	1,300名

(3) スマホよろず相談の運営

以下の①～④に挙げる各項目に留意し、個別対応の相談場所を開催する。

① 実施日時

本市の休日（姫路市の休日を定める条例（平成2年姫路市条例第15号）第2条第1項各号に掲げる本市の休日をいう。以下同じ。）を除く日の午前9時から午後5時まで

② 実施場所

姫路市役所又は事業者が提案する場所

※ オープンスペース等にブースを1つ設置する想定である。ブースについては、2メートル四方程度とし、待合スペースとしてブース付近に椅子を数脚設置するものとする。

③ 対象年齢

65歳以上

④ 実施内容

ア 原則、ブースを設置した対面式の個別対応ができるようにすること。

イ 高齢者が安心して参加できる環境づくりに努めること。

ウ 高齢者のスマートフォンに関する不安を解消できるよう努めること。

エ スマートフォンの操作説明を円滑に行うことができる者を配置すること。

オ スマホよろず相談の実施に耐えられる通信速度や容量を備えた Wi-Fi を準備すること。

なお、施設に Wi-Fi がある場合は、別途準備する必要はない。

カ マイナンバーカードの利活用について支援すること。（例：健康保険証利用）

キ 姫路市 LINE 公式アカウント等について、登録や設定等の支援を行うこと。

ク 本業務の委託期間中に本市がプレミアム付き商品券を発行する場合、申込みや利用について、高齢者から問い合わせがあった場合は対応すること。

ケ 椅子や机、パーテーション、案内板等を準備し、会場の設営作業を実施すること。

コ 毎回、参加者にアンケートを実施し、集計を行うこと。アンケート項目については、参加者の属性（年齢等）、スマホの操作方法の理解度、スマホに関する悩みの解消度、スマホよろず相談の満足度等については必須とし、その他項目については本市と協議の上、

決定するものとする。

サ 対応内容や対応件数、アンケートの集計結果等の月報を作成し、原則各月末に締め、翌月10日までに本市へ報告すること。

(4) コールセンターの運営

以下の①～④に挙げる各項目に留意し、電話による相談及びスマホ教室の予約受付を実施する。

① 実施日時

本市の休日を除く日の午前9時から午後5時まで

② 実施場所

姫路市役所内で本市が指定する場所

※ 電話機、電話回線及び通話料金については本市の負担とするが、コールセンター業務に係るブース設置、ブース内の設備（机、椅子）、事務用品等その他コールセンター業務実施にかかる一切の経費は受託者の負担とする。

③ 対象年齢

65歳以上

④ 実施内容

ア 高齢者からの電話によるスマートフォン等の問い合わせに対応すること。

イ 高齢者のスマートフォンに関する不安を解消できるよう努めること。

ウ デジタル・ディバイド対策以外の高齢者福祉関連事業の問い合わせについて、平易なものについてコールセンターにおいて回答し、コールセンターで回答できないものについては本市の職員に引き継ぐ等、本市と連携して対応すること。

エ マイナンバーカードの利活用について支援すること。（例：健康保険証利用）

オ 姫路市LINE公式アカウント等について、登録や設定等の支援を行うこと。

カ 本業務の委託期間中に本市がプレミアム付き商品券を発行する場合、申込みや利用について、高齢者から問い合わせがあった場合は対応すること。

キ スマホ教室の予約受付を実施すること。

ク 問い合わせ対応を記録するための連絡表を作成し、記録すること。

ケ 対応内容や対応件数等の月報を作成し、原則各月末に締め、翌月10日までに本市へ報告すること。

(5) その他、デジタル・ディバイド対策に効果的な業務

前各号以外で、高齢者がデジタルに安心して・楽しく・気軽に・興味を持って取り組めるような、デジタル・ディバイド対策に効果的である業務を提案すること。

なお、今年度、本市において、フレイル予防アプリを別途調達により導入するほか、高齢者を対象としたスマートフォンの購入助成を予定しているため、それらの事業との連携や本業務の中で対応できる内容をあわせて提案すること。

また、兵庫県が実施するスマートひょうごサポーターや総務省が実施するデジタル活用推進事業を活用することも可能とするが、その場合それらの事業を活用することを示すこと。

## 8 実施に当たっての留意事項

(1) 法令・規則等の順守

本業務の実施にあたっては、本仕様書のほか関係法令、規則等を順守すること。

(2) 本業務の進めかた

ア 受託者は、本市と業務に関する打ち合わせを行った際、議事要旨の作成を行うこと。

イ 本市が実施する各事業との連携を図ること。連携の方法等については本市との協議によるものとする。

(3) 損害のために生じた経費の負担

ア 受託者は、業務を行うにつき第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担する。

イ 受託者は、前項の規定にかかわらず、同項の規定する賠償額のうち、本市の指示、その他本市の責めに帰すべき事由により生じたものについては、本市がその賠償額を負担する。ただし、受託者が、本市の指示等本市の責めに帰すべき事由があることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

ウ 受託者は、上記ア又はイの場合その他業務を行うにつき第三者との間に紛争を生じた場合においては、本市と受託者とが協力してその処理解決に当たるものとする。

## 第2章 一般事項

### 1 適用範囲

この要求水準書は、デジタル・ディバイド対策事業業務委託に適用する。

本業務の受託者は、この要求水準書に定めのない事項のうち、本業務の遂行に当たり必要と思われるものについては、本市へ提案し、本市と受託者が協議の上、これを決定し、行うものとする。

### 2 業務項目

業務に係る項目は、この要求水準書及び本市の契約約款によるものとする。

### 3 業務管理

(1) 受託者は、本業務に着手したときは、遅滞なく、委託業務着手届を本市に提出するものとする。

(2) 受託者は、業務期間内に業務を完了するよう全項目の業務計画を立て、それを工程表として、上記(1)に併せて本市に提出し、本市の承諾を得るものとする。

(3) 受託者は、業務遂行に際し、本市と協議の上、進めること。

(4) 受託者は、必要に応じ適宜姫路市役所において本市に進捗状況を報告し、打合せを行うものとする。

(5) 受託者は、関係する官公署との協議を必要とし、関係する官公署から協議を求められた場合は誠意をもってこれに当たるものとする。また、受託者は、その協議内容を遅滞なく本市に報告するものとする。

#### 4 実施体制

受託者は、本業務を遂行するに当たり、統括責任者、業務担当者、業務従事者（以下「従事者等」という。）を事務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるようにすること。

##### (1) 統括責任者

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務担当者及び業務従事者の調整、配置及び指揮監督、業務全体の進捗管理、各業務手順マニュアル等の作成・更新等の業務に当たらせること。

統括責任者は業務全体の責任者として幅広い知見が必要であるため、同様の業務に半年以上携わった経験のあるものとする。

##### (2) 業務担当者

常駐の責任者として、統括責任者の職務を代理できるとともに、担当業務の進捗管理及び労務管理のほか、この要求水準書及び契約書仕様書に基づき業務にあたらせること。

##### (3) 業務従事者

次に該当する業務従事者を配置し各業務に従事させなければならない。

ア 本業務に必要な知識及び技術を有するとともに、本業務の趣旨を十分に理解し、円滑に本業務を行える者

イ 各業務を行うに当たり、十分な経験を有する者

(4) 業務担当者及び業務従事者は、本市の承認を得た場合に限り、主とする業務以外に他の業務を兼務することができる。

(5) 受託者は、各業務量に応じた人員配置を図るとともに、人員配置計画表を提出すること。

(6) 従事者等の出勤時間や退勤時間の管理については、受託者が管理し、本業務に支障が出ないよう対応すること。

(7) 従事者等で本業務に対し不適格と認められる者があるとき、その他必要があると認めるときは、本市は受託者に対しその理由を明示し、交代を求めることができる。

#### 5 業務対応

(1) 配置する従事者等は、本業務の遂行に当たり、職務の重要性を自覚し、守秘義務等個人情報保護の対応は本市職員に準じるものとする。

(2) 受託者は、配置する従事者等に業務の趣旨等を周知し、電話対応及び窓口対応に当たっては親切、丁寧に対応できるよう指導すること。

(3) 受託者は、トラブル等が生じた際は従事者等でのフォロー体制、本市への連絡体制を構築し、速やかに対策を講ずること。

(4) 各業務の詳細及び事務手順については、本市との協議により決定するものとし、本仕様書及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、業務の詳細な内容を把握した上で業務遂行時の具体的な作業手順等の業務設計を適切に行うこと。また、各業務に必要な業務手順マニュアル、業務上使用する受付チェックシートなどの各帳票及びFAQを作成し本市の承認を得ること。作成したマニュアルや各帳票及びFAQについては、必要に応じて随時、内容の変更を行うものとし、業務開始時の初版と変更時の改訂版を本市へ提出すること。

## 6 従事者等の研修

受託者は、本業務を円滑に行うため、従事者等に対し次の事項について随時研修を行うこと。

- (1) 本業務に必要な知識及び技術を習得させること。
- (2) 守秘義務について理解させること。
- (3) 機器操作方法について習得させること。
- (4) 事務処理手順を理解させること。

## 7 提出書類

受託者は、次のとおり提出書類を納入すること。

- (1) 導入準備の着手時に納入するもの
  - ア 委託業務着手届、工程表、人員配置計画表
  - イ 上記アの資料は、PDF、Word、Excel、PowerPoint 等の電子データで納入すること。なお、電子データの納入方法は本市と協議の上、決定するものとする。
  - ウ 上記アの資料は、本業務に着手したときに、遅滞なく納入すること。
- (2) デジタル・ディバイド対策事業の開始までに納入するもの
  - ア 各業務に必要な業務手順マニュアル、業務上使用する受付チェックシートなどの各帳票及びFAQ
  - イ 上記アの資料は、PDF、Word、Excel、PowerPoint 等の電子データで納入すること。なお、電子データの納入方法は本市と協議の上、決定するものとする。
  - ウ 上記アの資料は、令和6年8月30日（金）までに納入すること。
- (3) 業務の過程で納入するもの
  - ア 各業務に関する月報、業務完了報告書
  - イ 工程表、人員配置計画表、各業務に必要な業務手順マニュアル、業務上使用する受付チェックシートなどの各帳票及びFAQ（それぞれ変更があった場合のみ）
  - ウ 上記ア及びイの資料は、PDF、Word、Excel、PowerPoint 等の電子データで納入すること。なお、電子データの納入方法は本市と協議の上、決定するものとする。
  - エ 上記アの資料は、毎月の業務完了後、上記イの資料は、変更があった際、遅滞なく納入すること。
- (4) 業務完了時に納入するもの
  - ア 業務報告書（前三号に掲げる資料の確定版を含む。）を納入すること。
  - イ 上記アの業務報告書は、PDF、Word、Excel、PowerPoint 等の電子データで納入するものとする。なお、電子データの納入方法は本市と協議の上、決定するものとする。
- (5) 納入場所  
〒670-8501 兵庫県姫路市安田四丁目1番地  
姫路市健康福祉局長寿社会支援部高齢者支援課

## 8 資料の貸与

本業務に必要なとなる資料の収集又は調査等は原則として受託者が行うものとするが、本市が



現在所有しているものについては、本市から受託者に貸与するものとする。この場合において、受託者は、貸与を受けた資料に関するリストを作成の上、本市に提出するものとし、業務完了後、貸与された資料の全てを速やかに本市へ返却するものとする。

## 9 著作権

- (1) 本業務に当たっては第三者の権利を侵害しないように十分留意すること。第三者が有する著作権の映像、意匠、ソフトなどを使用するときは、あらかじめ本市と協議の上、受託者が当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行うものとする。また、利用期間、方法等については本市と協議の上、決定する。
- (2) 著作物の引渡し及び譲渡、公表に関しては、本市と協議の上、決定する。

## 10 情報セキュリティ

- (1) 受託者は、本業務の実施上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務完了後も同様とする。
- (2) 受託者は、本事業の遂行に当たり「個人情報取扱特記事項」「姫路市個人情報の保護に関する法律施行条例」「姫路市情報セキュリティポリシー」「姫路市電子計算機処理データ保護管理規程」を遵守すること。
- (3) 前2号について、受託者は、本事業に従事する者に対し、この義務を遵守させるための措置を講ずること。

## 11 別途業務

本業務の途中において、本業務に関連した、本業務以外の業務を行う必要が生じた場合には、その段階で業務内容を定め、別途実施するものとする。

## 12 その他

- (1) 受託者は、従事者の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすとともに、適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。
- (2) 受託者は、本業務の遂行上知り得た情報、秘密は漏らしてはならないことはもちろんのこと、本件の目的以外に使用してはならない。また、業務を退いたあとも同様とする。
- (3) 受託者は、業務を遂行するに当たっては、その業務の信用を傷つけ、又は本市の不名誉となるような行為をしてはならない。
- (4) 受託者は、従事者等に対し、受託者の従業員であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にし、業務の迅速かつ適切な遂行を行うこと。
- (5) 契約期間内において、受託者の従事者等に変更が生じる場合は、受託者の費用により、あらかじめ当該業務に必要な専門用語等の知識習得・接遇等の研修を行い、引継ぎに足る期間を設けたうえで変更するものとする。
- (6) 従事者等に係る経費（健康管理に係る経費等一切を含む。）は、受託者の負担とする。
- (7) 委託料は、成果物及び委託業務完了届の提出後に支払うものとする。
- (8) 本件契約に関する契約保証金については、姫路市契約規則（昭和62年姫路市規則第29

号) 第29条の規定を適用する。

- (9) 本仕様書における各業務のブース数、配置人数等については、当初の契約締結後に、想定件数に大幅な増減が見込まれる場合において、本市及び受託者が協議の上、実情に応じた見直しを行い、変更契約を締結できるものとする。

この場合の見直し後の委託料については、増減する業務量に応じた計算方法によるものとする。

- (10) 本業務の実施に当たって、各種法令や各種ガイドラインを遵守すること。
- (11) 新型コロナウイルス感染症等の感染拡大や台風、豪雨その他天災等により、業務継続が困難と本市が判断した場合、業務を縮小又は中止する場合がある。キャンセル料金等の要した費用負担は、本市と受託者が協議して決定するものとする。
- (12) 受託者は、契約期間の終了若しくは契約の解除により、本業務が終了する場合は、本業務終了前までに、本市及び次期受託者に対し、本業務を実施する上で必要な情報・データ等を提供するとともに、業務引継書を作成し、次期業務が適正に遂行できるように引継ぎを行うこと。本引継ぎにかかる費用は受託者の負担とする。
- (13) その他詳細に関して協議を実施する場合は、本市の指示に従うこと。