

令和 6 年度別府市デジタル利活用研修 委託業務仕様書

1 委託業務名

令和 6 年度別府市デジタル利活用研修委託業務

2 目的

本業務委託は、市民を対象とした本市および国等が提供するデジタルサービスの利用方法等に関する研修会等を開催することで、本市のデジタルサービスの周知および利用促進を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

4 業務概要

本業務は、以下の 2 つの事業にて構成される。事業全体構想を別紙 1 に示す。

- (1) 公民館等でのデジタル利活用研修
- (2) 市役所等でのデジタル利活用相談窓口

5 業務内容

(1) 公民館等でのデジタル利活用研修

市内在住の方を対象として、本市のデジタルサービスの利用方法等に関する研修会を開催する。

① 開催期間

- ・ 契約締結日から令和 7 年 3 月末日までの間で開催するものとし、詳細なスケジュールは委託者と協議の上で決定する。
- ・ 研修の実施期間は 5 カ月間を想定する。それ以上でも可能とする。

【稼働スケジュール (例)】

項	作業項目等	R6.6月	R6.7月	R6.8月	R6.9月	R6.10月	R6.11月	R6.12月	R7.1月
1	協議(準備・スケジュール決定等)		▶						
2	受付・問い合わせ対応				▶				
3	デジタル活用研修				▶				
4	デジタル活用相談				▶				

②開催場所

- ・ 本市の地区公民館などで開催する。開催場所の手配は委託者が行い、会場使用に係る費用については委託者が負担する。

③対象者

- ・市内在住の人を対象とする。

④研修会の予約受付・受講者管理・問い合わせ対応

- ・申込方法は、電話及び申込フォーム等電子的方法を想定する。電話番号及び電話受付の場所については、受託者が確保すること。受付期間は土日を含む5日間を想定しているが、委託者と協議の上、決定する。
- ・申込者が定員を超えた場合は、受託者が抽選等を行い参加者を決定するものとする。
- ・問い合わせ対応は電話を用いて行うものとし、問い合わせ用の電話番号は受託者で用意すること。

⑤広報・周知

- ・研修会の参加者募集にあたっては、当市ホームページ、市報、公式 SNS（公式 LINE 等）を活用して周知を行う。ポスターやチラシ等はデータ納品を予定しており、印刷は予定していない。
- ・受託者において、広報・周知活動を行うにあたり効果的な方策がある場合は別途提案すること。
- ・広報・周知活動は、委託者と連携して行うこと。

⑥研修会の運営

- ・配置人員は、1 講座につき講師 1 名及びアシスタント 1 名以上とする。
- ・研修会は原則 9 時 30 分から 17 時の間で開催するものとし協議の上で決定する。ただし、土日祝日や夜間開催が受講者の要望として多くある場合は開催する場合もありえる。
- ・研修会は 1 回 2 時間以上とする。原則、1 日に午前・午後の 2 回実施する。
- ・1 回あたりの定員の上限は 10 名とする。ただし、十分な研修ができる体制や受講者のレベル等が前提であるが、希望者が多い場合は定員を増やすことがありえる。
- ・期間内に全体で 40 日間以上の研修の開催を行うこと。
- ・研修の内容や時間配分は、契約後、委託者と協議の上で決定することとする。
- ・研修内容は、初心者用としてスマートフォンの使い方、中級者用としてデジタルサービスの利用方法など、複数のプログラムを準備すること。
- ・中級者用の研修の内容については、当市で提供しているデジタルサービスの利用方法やマイナンバーカードで利用できるサービスなど、市民生活に密着したデジタルサービスの説明を行うこと。
- ・研修会はスクール形式を基本とし、研修の途中で受講者に操作方法等のサポートを個別に行える体制で実施すること。
- ・受講者数に応じて、講師の他に受講者の操作等を補助するアシスタントを配置し、サポートが適切に行き渡る体制で実施すること。
- ・当市では、本研修のほかに、ひとまもり・まちまもり協議会がスマホ研修を行っており、

必要に応じて紹介を行うこと。

- ・中級者用の研修を受講した人を対象として「別府市デジタルサポーター制度」の紹介と登録の案内を行うこと。
- ・さらに高度な内容の研修を行いたい人を対象として当市が後援している「日本リスクリングコンソーシアム」の紹介を行うこと。

⑦テキストの作成および印刷

- ・研修で使用するテキストの作成および印刷は受託者が行うものとする。テキストは読みやすく、理解しやすい内容及び紙質であること。
- ・テキストについては著作権に留意し作成すること。
- ・研修会実施より前に、講座内容及びテキスト内容確認を目的とした委託者向けのデモを実施すること。デモの実施場所は、当市庁舎内とする。
- ・講座の種類は初級向け2、中級向け2、その他専門講座1の合計5パターンを想定している。なお、下記6タイトルのテキストについてはテキスト案が存在しているが、少なくとも新規に1タイトルの作成を想定していること。また、下記タイトルについても改編の可能性があること。

「別府市の公式 LINE の紹介」、「別府市公式 LINE の便利な機能を習得しよう!」、「別府市のデジタルサービスのアプリ<サトモリ>をインストールしよう!」、「防災アプリ<サトモリ>の便利な機能を習得しよう!」、「別府市の電子申請を体験しよう!」、「マイナンバーカードを使った便利な機能を学ぼう!」

⑧研修環境

- ・使用する機器（スマートフォン）については、参加者自身の所有するスマートフォンを使用することを想定しているため、貸出機の準備は不要とする。
- ・研修開催場所は Wi-Fi の通信環境が整備されており研修で利用することができる。
- ・研修内で研修開催場所の Wi-Fi 接続操作については、受託者が適切に指導すること。
- ・研修開催場所で準備できる機器は利用してもよいが、研修開催場所で異なる。

⑨アンケートの実施・集計分析

- ・研修参加者に対し、受講後のアンケートを実施すること。
- ・アンケートフォームは受託者側で準備すること。
- ・回答は集計分析し月末締めで委託者にデータで提出すること。

(2) 市役所等でのデジタル利活用相談窓口

当市のデジタルサービスの利用方法等を相談できる窓口を開設し、相談対応等を通じた支援を行う。

① 開設期間

- ・契約締結日から令和7年3月末日までの間で開催するものとし、詳細なスケジュールは委託者と協議の上で決定する。

②開設場所

- ・相談窓口は市役所庁舎内の会議室やオープンスペース等または、当市の地区公民館に開設するものとし、委託者と協議の上で決定する。開催場所の手配は委託者が行い受託者の費用負担は発生しない。ただし、当市庁舎で開催する場合は、相談者が利用可能な Wi-Fi 環境を用意すること。

③開設時間

- ・相談窓口は平日 9 時から 17 時の間で開設するものとし協議の上で決定する。
- ・少なくとも「(1) 公民館等でのデジタル利活用研修」の実施期間は、月に 6 時間以上(休憩時間を除く)開設すること。ただし、市役所の閉庁日、祝祭日および年末年始(12月29日~1月3日)は除く。

(例)

- ・研修会を午前及び午後実施した後、同会場において 1 時間 30 分の相談窓口を開設する場合：月に 4 回以上開設
- ・研修会とは異なる日に、当市庁舎等で 6 時間の相談窓口を開設する場合：月に 1 回以上開設

④広報・周知

- ・相談窓口の実施にあたっては、当市ホームページ、市報、公式 SNS (公式 LINE 等) を活用して周知を行う。ポスターやチラシ等はデータ納品を予定しており、印刷は予定していない。
- ・受託者において、広報・周知活動を行うにあたり効果的な方策がある場合は別途提案すること。
- ・広報・周知活動は、委託者と連携して行うこと。

⑤相談窓口の運営

- ・配置人員は相談員 1 名以上とする。
- ・業務時間前の準備事務(端末および周辺機器の起動等)および窓口終了後の事務(端末および周辺機器の終了、不用文書廃棄等)についても業務範囲に含むものとする。
- ・休憩等のため離席する場合は、窓口を閉鎖していることがわかるように掲示すること。
- ・1 回の相談で対応する相談者は原則 1 名とするが、家族や知人等の付き添いがある場合は複数名でも対応すること。
- ・相談は対面で受け付けるものとする。
- ・相談は、予約制、非予約制、いずれも受け付けるものとする。
- ・相談内容は当市のデジタルサービスの利用方法を基本とするが、それに付随するスマートフォンの操作についても相談に応じること。
- ・トラブル防止のため、契約や各種申込など個人情報を取り扱う内容や、金銭のやり取りが発生する内容は対応しないこと。
- ・相談窓口は、パーテーション等を使用し覗き見防止対策を講じること。

⑥相談対応の記録

- ・相談対応の概要（日時、相談者の情報、相談内容、回答内容等）を記録し、月末締めで委託者に提出すること。

(3) 共通事項

①業務の報告

- ・上記（1）、（2）の業務について、実施結果を、委託者に報告すること。なお、実施報告は実施日の翌日午前中までに、あらかじめ協議し決定する様式および方式にて報告すること。

②定例会議

- ・本業務の委託期間において原則、毎月初めに定例会議を実施する。
- ・業務責任者は定例会議に参加すること。
- ・定例会議においては、前月の業務の実施方法を確認するとともに、前月の業務の実施結果を基に今後の実施内容などを協議する。
- ・受託者は受講者数の目標値を達成していない場合は改善策を検討し提示すること。

③その他

- ・上記（1）、（2）の業務実施にあたっては、事前に委託者と十分な協議および確認等を行うこと。
- ・また、疑義が生じた場合は遅滞なく委託者へ確認すること。
- ・プロジェクト管理ツールとして、委託者が契約している「backlog」を利用すること。
- ・感染症の予防、感染拡大防止のための対策を行うこと。なお、対策内容は委託者の決定に準じること。

6 業務の履行

業務の履行にあたっては、良質なサービスを継続して提供しなければならないことを十分に認識し本項の記載事項を遵守すること。

(1) プロジェクト計画書

- ・受託者は、本業務の開始に当たりプロジェクト計画書を作成しキックオフ会議を開催すること。
- ・プロジェクト計画書は、委託者に説明し了承を得ること。
- ・プロジェクト計画書においては、実施体制、実施場所などを記載すること。
- ・プロジェクト計画書の記載内容について変更が生じる場合は、事前に委託者に連絡し承認を得ること。

(2) 実施体制

①業務責任者

- ・業務全体の責任者として、委託者との連絡・調整・報告の業務を担い、現地管理者および業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。
- ・委託者、実施施設および業務に従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。
- ・業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当するものであり、委託者に対して作業進捗の定期的な報告を行う。

②業務従事者

- ・本事業の実施に必要な能力を有する者を配置すること。できるだけ当市内の居住者を採用するよう努めること。
- ・業務責任者の指示を受け担当業務を適正に実施すること。
- ・基礎的なビジネスマナーを身につけていること。
- ・スマートフォンやデジタル技術、当市が提供するデジタルサービスやマイナンバーカードを利用したデジタルサービス等の研修内容に関する知識を有すること。
- ・服装は来場者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札を着用すること。

(3) 研修

- ・受託者は、従事者に対し、受託者の責任負担において本業務の遂行に必要な知識の習得、待遇等の研修をすること。
- ・受託者の社員等に変更が生じる場合は、受託者の費用により、あらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得、待遇等の研修を済ませること。
- ・受託者は、適切な個人情報の取扱いができる体制構築のため、個人情報保護に関する研修を従事者に対し、必ず実施すること。

(4) 配置人員

- ・受託者は業務遂行できる適切な人員数を配置すること。

7 危機管理等

(1) 事故対策

- ・受託者は、自らの責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じなければならない。
- ・受託者は、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障を来たすことがないように委託者と連携して十分な対応を図るものとする。また、受託者は、事前に緊急時の体制を整備するものとする。

(2) 非常時における対応

- ・受託者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途

委託者と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。

(3) トラブル等の対応

- ・本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。
- ・苦情等については、遅滞なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。具体的には、苦情等発生後、業務責任者又は現地管理者から速やかに委託者に報告のうえ、その後、原因と再発防止策の報告および提示、業務従事者への周知徹底による再発防止を図ること。
- ・災害発生時には、委託者と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。

8 業務完了報告書の作成

業務完了報告書は、次の内容を含むものとする。なお、以下に記載のないものであっても、委託者が必要とする場合は協議により応じること。また、業務完了報告書の提出期限は契約書記載のとおりとし、提出部数は、正本1部および電子媒体（SSD、USBメモリ等）とする。

(1) デジタル利活用研修

- ①研修実施報告
- ②研修資料
- ③教室の写真等研修内容が把握できる資料
- ④受講者リスト
- ⑤アンケート結果
- ⑥広報業務に使用した資料および配布等の実績
- ⑦本業務実施会場における市民からの問合せ対応を行った件数および主な内容
- ⑧本業務を実施した中で得られた市民の反応や意見

(2) デジタル利活用相談窓口

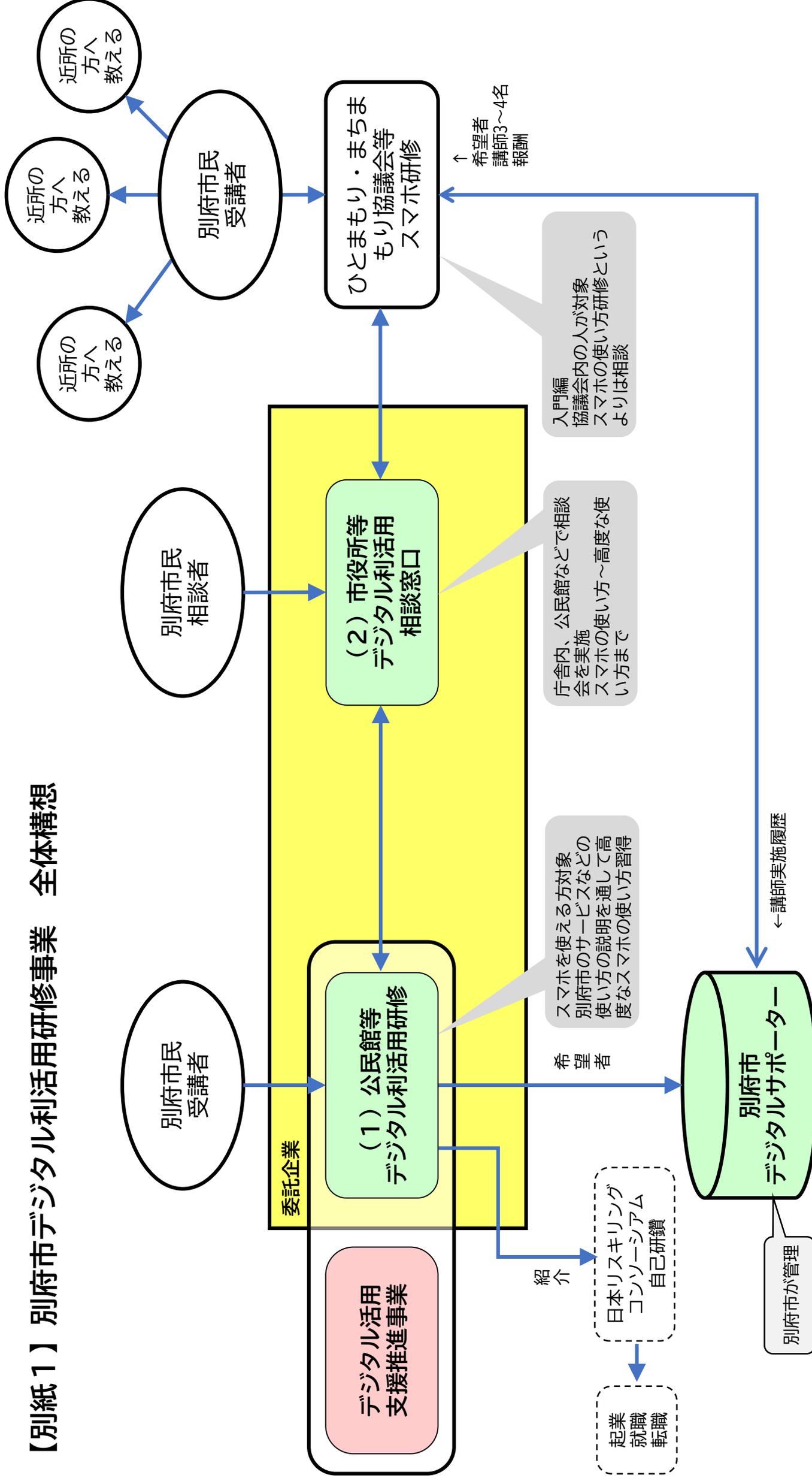
- ①相談窓口の設置実績および相談対応を行った件数
- ②相談対応の記録
- ③本業務を実施した中で得られた市民の反応や意見

9 その他

- (1) この仕様書に記載のない事項又はこの仕様書に関して疑義が生じた場合は、委託者および受託者の双方が協議の上、決定する。
- (2) 本業務の進捗状況や成果については、当市ホームページ等にて公表する場合がある。

- (3) 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における委託者の問合せ等に応じること。
- (4) 本業務の履行の結果、受託者の責に帰すべき理由により委託者に対し損害を与えた場合は、その賠償の責めを負うものとする。
- (5) 本業務従事者は、業務の履行により知り得た事項を第三者に漏らし、又は事故のために利用してはならない。また、この契約が終了した後においても同様とする。
- (6) 個人情報の保護に関する法律、別府市契約事務規則をはじめとする、関係法令、規則等を遵守すること。

【別紙1】別府市デジタル活用研修事業 全体構想



※大分県地域デジタル活用支援員データベース制度あり