

「新しい生活様式」に係る高齢者のＩＣＴ利用促進事業 連携事業者に対する業務要求水準

1. 業務要求水準の位置づけ

この業務要求水準は、枚方市と連携・協力して「新しい生活様式」に係る高齢者のＩＣＴ利用促進事業（以下「本事業」という。）に取り組む通信事業者及び携帯電話販売代理店（以下「連携事業者」という。）を公募するにあたり、枚方市が連携事業者に求める業務内容の水準を示すものである。

2. 求める業務の概要

2-1. 業務の名称

本事業において連携事業者が行う業務の名称は、「高齢者スマホ利用等サポート業務」（以下「本業務」という。）とし、その区分は、次のとおりとする。

- (1) 高齢者スマホ利用等サポート教室〔3-2〕
- (2) 店舗におけるサポート〔3-3〕
- (3) その他の提案業務〔3-4〕

2-2. 業務の性格

本業務は、枚方市と連携・協力して実施する連携事業者自身の業務とする。

2-3. 業務の費用

本業務に要する費用は、原則として連携事業者の負担とする。ただし、連携事業者と枚方市の間で別途締結する連携協定または覚書（以下「連携協定等」という。）において特に定めがある場合は、この限りでない。

2-4. 業務の実施期間

本業務の実施期間は、連携協定等の効力発生日から令和4年（2022年）3月31日までとする。ただし、連携事業者と枚方市が協議の上、連携協定等に基づき実施期間を延長し、または短縮することができる。

2-5. 業務の実施にあたっての遵守事項

本業務の実施にあたって、連携事業者は、個人情報の保護を徹底するとともに、本業務の対象となる高齢者やその家族に対してスマートフォン等を強引に販売し、または契約の押しつけ等を行ってはならない。

3. 求める業務の構成及び内容に関する水準

3-1. 打ち合わせ・協議

連携事業者と枚方市は、本業務の着手時、実施中または終了後において、必要に応じ、随時打ち合わせ・協議を行う。

3-2. 高齢者スマホ利用等サポート教室

枚方市内在住の高齢者のスマートフォンの利用等を支援するために実施する教室を「高齢者スマホ利用等サポート教室」とし、その区分は、次のとおりとする。

- (1) 市主催教室〔3-2-1〕
- (2) 団体主催教室〔3-2-2〕
- (3) 店舗内教室〔3-2-3, 3-3-3〕

3-2-1. 市主催教室への協力

(1) 市主催教室の企画等

- ① 高齢者スマホ利用等サポート教室のうち、枚方市が主催するもの（以下「市主催教室」という。）の内容を企画し、枚方市に提案し、及び実施に向け協議する。
- ② 市主催教室は、次の内容を満たすものとする。
 - ア. スマートフォン等のＩＣＴ機器の必要性を感じない、または機器の操作や安全性に不安を抱える高齢者が、特定の通信事業者に限定されることなく、広くその有用性や楽しさ、操作方法の簡便さを理解できること。なお、運営上の必要性から、機器の持ち込みの有無や習熟度、テーマ等に応じ、市主催教室の内容を分けても差し支えない。
 - イ. スマートフォン等の実機を参加者に貸し出し、操作や活用の実体験ができること。なお、貸し出す機器については、連携事業者が調達できる機種のうち、適切な機能を有するものとする。
 - ウ. スマートフォン等をすでに使用している参加者に対し、枚方市が指定するアプリ※のダウンロードや情報登録等に関するサポートを行うこと。その後、店舗内教室を活用してサポートを行っても差し支えない。
 - ※ ＬＩＮＥアプリ及びひらかたポイントアプリを基本とし、さらに健康ウォーキングアプリ等を付加することも可能とする。
 - エ. 原則として終了時において、アンケート調査等の方法により、参加者の理解度や満足度等の効果測定を行うこと。
- ③ 市主催教室においては、連携事業者と枚方市が協議の上で確立した内容を提供する。ただし、状況に応じ、一部修正を加えても差し支えない。

(2) 市主催教室の実施

- ① 市主催教室の会場は、おおむね次の市立施設とする。
 - ア. 老人福祉センター（２カ所）
 - イ. 総合福祉会館
 - ウ. 市民会館
 - エ. 生涯学習市民センター（９カ所）
 - オ. 青少年センター
 - カ. 総合文化芸術センター分館
- ② 市主催教室は、おおむね令和３年（２０２１年）７月中旬から開始し、９月末日までの間において集中的に実施する（老人福祉センターを会場として計２０回程度を予定。その他の市立施設については未定）。また、その後も、連携協定等の有効期間内において、必要に応じ、随時実施する。
- ③ 市主催教室は、原則として昭和３１年（１９５６年）４月１日以前生まれの高齢者を対象とし、１回の参加者をおおむね２０人とする。ただし、会場の定員、参加者の要望等を考慮し、付き添い者を認めることができる。

- ④ 市主催教室の会場確保、告知、申し込み受付、事務用品の準備等については、枚方市（会場によっては枚方市の指定管理者。以下同じ。）が行う。
- ⑤ 連携事業者と枚方市は、協議・調整して各市主催教室の担当連携事業者（以下「担当事業者」という。）を決定し、担当事業者は、次の事項を遵守して当該教室の運営を行う。
 - ア．専門的技能を有し、高齢者にわかりやすく指導できる講師を含めて、必要な人員を無償で派遣すること。
 - イ．枚方市が準備する事務用品以外に、必要な機器その他の物品、配布物その他の資料等をみずからの負担で用意すること。ただし、配布物等の内容については、事前に枚方市の確認を得ること。
 - ウ．枚方市と協力し、新型コロナウイルス等の感染症対策を確実に実施すること。
 - エ．直接的な営業活動を行わないこと。
- (3) 市主催教室の効果測定
 - ① 担当事業者は、原則として各市主催教室の終了時において、参加者の理解度や満足度等の効果測定を行う。なお、必要に応じ、各市主催教室の終了後、別途の回収方法により、効果測定を行うことも差し支えない。
 - ② 効果測定の結果については、担当事業者がそれぞれ集約し、随時、枚方市に報告する。なお、当該結果については、双方が自由に活用できる。

3-2-2. 団体主催教室への協力

- (1) 協力対象となる団体

連携事業者は、高齢者スマホ利用等サポート教室のうち、次の団体が主催するもの（以下「団体主催教室」という。）に協力する。ただし、暴力団その他の反社会的勢力が主催し、または参加する場合、営利を目的とする場合、公序良俗に反する場合等は、協力してはならない。なお、参加者のすべてが高齢者でなくても、協力することは差し支えない。

 - ① 枚方市内の校区コミュニティ協議会及び同協議会を構成する地域住民によって組織された団体
 - ② 枚方市内において文化、スポーツ、レクリエーション等の活動を目的として結成された団体
 - ③ おもに枚方市民で構成され、連携事業者の定める基準によって協力対象と認められた団体
- (2) 団体主催教室の実施
 - ① 連携事業者は、連携協定等の有効期間内を実施日とする団体主催教室の申し込みの受付を行い、主催者と協議の上、実施の可否、実施の日時等を決定する。
 - ② 連携事業者は、団体主催教室の申し込み先の電話番号、メールアドレス等をみずから広報・周知するとともに、枚方市に報告する。なお、枚方市は、当該申し込み先の広報・周知に協力する。
 - ③ 団体主催教室の内容は、市主催教室に準じる。ただし、主催者や参加者の希望に応じ、修正を加えても差し支えない。
 - ④ 団体主催教室の会場確保、告知、申し込み受付、事務用品の準備等については、主催者が行う。
 - ⑤ 連携事業者は、次の事項を遵守して団体主催教室の運営を行う。

- ア．専門的技能を有し、高齢者にわかりやすく指導できる講師を含めて、必要な人員を無償で派遣すること。
- イ．主催者が準備する事務用品以外に、必要な機器その他の物品、配布物その他の資料等をみずからの負担で用意すること。ただし、配布物等の内容については、主催者に報告すること。
- ウ．主催者と協力し、新型コロナウイルス等の感染症対策を確実に実施すること。
- エ．直接的な営業活動を行わないこと。

(3) 団体主催教室の効果測定

- ① 連携事業者は、原則として各団体主催教室の終了時において、参加者の理解度や満足度等の効果測定を行う。なお、必要に応じ、各団体主催教室の終了後、別途の回収方法により、効果測定を行うことも差し支えない。
- ② 効果測定の結果については、各連携事業者が集約し、適宜、枚方市に報告する。なお、当該結果については、双方が自由に活用することができる。

3-2-3. 店舗内教室の実施

連携事業者は、枚方市内に所在する連携事業者の直営店舗または携帯電話販売代理店の店舗（以下「店舗」という。）において、個別または少人数での高齢者スマホ利用等サポート教室（以下「店舗内教室」という。）を実施する。なお、店舗内教室の実施内容等は、3-3-3で記載する。

3-3. 店舗におけるサポート

3-3-1. 業務の区分

枚方市内在住の高齢者のスマートフォンの利用等を支援するため、店舗において実施するサポート業務の区分は、次のとおりとする。

- (1) 店舗内教室 [3-3-3]
- (2) 販売時サポート（モニター制度に関するサポート）[3-3-4]
- (3) 問い合わせ対応 [3-3-5]

3-3-2. 業務の実施店舗

連携事業者は、3-3-1の業務区分の全部または一部を実施する店舗の名称、所在地、電話番号、電子メールアドレス、責任者氏名等を枚方市に報告する。

3-3-3. 店舗内教室

(1) 店舗内教室の実施

- ① 連携事業者は、連携協定等の有効期間内を実施日とする店舗内教室の申し込みの受付を行い、申し込み者と協議の上、実施の日時等を決定する。
- ② 連携事業者は、店舗内教室の申し込み先の電話番号、メールアドレス等をみずから広報・周知するとともに、枚方市に報告する。なお、枚方市は、当該申し込み先の広報・周知に協力する。
- ③ 店舗内教室の内容は、市主催教室に準じる。ただし、参加者の希望に応じ、修正を加えても差し支えない。
- ④ 店舗内教室の準備等については、すべて連携事業者が行う。
- ⑤ 連携事業者は、次の事項を遵守して店舗内教室の運営を行う。

ア．専門的技能を有する講師が高齢者にわかりやすく指導すること。

イ．新型コロナウイルス等の感染症対策を確実に実施すること。

(2) 店舗内教室の効果測定

① 連携事業者は、原則として各店舗内教室の終了時において、参加者の理解度や満足度等の効果測定を行う。なお、必要に応じ、各店舗内教室の終了後、別途の回収方法により、効果測定を行うことも差し支えない。

② 効果測定の結果については、各連携事業者が集約し、適宜、枚方市に報告する。なお、当該結果については、双方が自由に活用できる。

3-3-4. 販売時サポート（モニター制度に関するサポート）

連携事業者は、枚方市内在住の高齢者が使用するスマートフォンの販売時に、枚方市が実施する「高齢者スマホモニター制度」（以下「モニター制度」という。）に関するサポートを行う。

(1) モニター制度

① モニター制度の概要

枚方市内在住の高齢者は、スマートフォンの購入時、モニターとなれば、連携事業者の店舗において、i) LINEアプリのダウンロードと枚方市公式アカウントへの登録（友だち追加）、ii) ひらかたポイントアプリのダウンロードと情報登録（メールアドレス等）を無償で行うことができる。その際、インターネットアンケートに回答すれば、2,000ポイントのひらかたポイント*が付与され、また、モニター期間（2カ月）終了時のインターネットアンケートに回答すれば、さらに1,000ポイントが付与される。

※ ひらかたポイントは、枚方市独自の地域ポイント制度。1ポイントは1円相当。モニター制度におけるポイントの付与は、枚方市が行う。

② モニターの募集人数

5,000人

③ モニターの募集期間

おおむね令和3年（2021年）7月下旬から9月30日まで（予定）。

※ 募集人数に達した場合は、期間の途中で募集を終了する場合がある。

④ モニターの対象要件

次の要件をすべて満たす高齢者をモニターの対象とする。

ア．枚方市内在住であること。

イ．昭和31年（1956年）4月1日以前生まれであること。

ウ．モニターの募集期間中に締結するスマートフォンの販売契約において、これまでにスマートフォンを使用した履歴のない高齢者が新たにスマートフォンを使用すること。

※ 必ずしも高齢者自身が契約者になる必要はない点に注意すること。

（子が契約者、高齢の親が使用者となる場合などを想定）

エ．モニター制度でダウンロードするアプリが適切に作動する機種を使用すること。なお、当該機種については、各連携事業者がそれぞれ指定し、モニターへの応募者から問い合わせ等があれば、その理由について丁寧に説明すること。

(2) モニター制度に関するサポート

連携事業者は、モニター制度に関し、店舗内において次のサポートを行う。

① 広報・周知

- ア. モニター制度を周知するポスターを掲示するとともに、来店者にわかりやすい場所へモニター制度を周知するチラシを配置すること。なお、これらのポスター及びチラシは、枚方市の負担で作成する。
- イ. 各連携事業者の負担で別途ポスター及びチラシを作成するなど、独自にモニター制度の広報・周知を図ることは差し支えない。ただし、その内容については、事前に枚方市の確認を得ること。
- ウ. モニター制度に関する問い合わせについては、可能な限り丁寧に対応すること。なお、不明な点があれば、枚方市に確認すること。

② 応募受付・対象要件の確認

- ア. モニター制度の記事が掲載された枚方市の広報紙を持参するなど、何らかの方法でモニターへ応募する意思を示す高齢者を受け付け、あらためて制度の概要等を説明した上で応募の意思を確認すること。
- イ. スマートフォンの新規販売（契約）時、モニターへの応募者（以下「応募者」という。）に運転免許証、マイナンバーカード等の本人確認書類の提示を求め、モニターの対象要件をすべて満たすか確認すること。ただし、スマートフォンの使用履歴の確認については、可能な限りで差し支えない。

③ アプリのダウンロード・情報の登録

- ア. 枚方市から提供された資料を用いて、応募者がLINEアプリのダウンロードと枚方市公式アカウントへの登録（友だち追加）を行えるよう、無償でサポートすること。
- イ. 枚方市から提供された資料を用いて、応募者がひらかたポイントアプリのダウンロードと必要な情報登録（メールアドレス等）を行えるよう、無償でサポートすること。
- ウ. 上記アプリのダウンロード等に必要なアプリがあれば、応募者がそのダウンロード等を行えるよう、無償でサポートすること。
- エ. 上記のサポートをスマートフォンの本体引き渡し時に行うこと。ただし、応募者に了解を得て、販売時から1週間後をめぐりに店舗内教室を実施し、その機会を活用してサポートを行っても差し支えない。

④ アンケートへの回答

- ア. ひらかたポイントアプリのダウンロードと情報登録を行った後、枚方市から提供されたエントリー用QRコードを提示し、これを読み込ませ、応募者がひらかたポイントアプリのID等の必要な情報登録を行えるよう、無償でサポートすること。なお、モニターへの応募人数を管理するため、このQRコードは、モニターの対象要件をすべて満たした応募者以外に提示してはならない。
- イ. 上記の登録を行った後、枚方市から提供されたアンケート用QRコードを提示し、これを読み込ませ、応募者がインターネットのアンケートページにおいて回答を入力できるよう、無償でサポートすること。
- ウ. 上記QRコードの読み込み等に必要なアプリがあれば、応募者がそのダウンロード等を行えるよう、無償でサポートすること。
- エ. 上記アンケートの回答から2カ月後、ひらかたポイントアプリを通じ、2回目のアンケートの通知があり、回答すれば一定のひらかたポイントが付与されることなど、今後の予定を応募者に説明すること。
- オ. 上記のサポートをスマートフォンの本体引き渡し時に行うこと。ただ

し、応募者に了解を得て、販売時から1週間後をめどに店舗内教室を実施し、その機会を活用してサポートを行っても差し支えない。

3-3-5. 問い合わせ対応

各店舗に対し、枚方市内在住の高齢者から、スマートフォンの購入、使用等に関する相談や問い合わせがあった場合は、可能な限り丁寧な説明に努める。

3-4. その他の提案業務

連携事業者は、この業務要求水準に示すほか、高齢者のICT利用の促進を図るために効果的な業務があれば、枚方市に提案することができる。なお、業務内容の詳細については、当該提案をもとに連携事業者と枚方市が協議して定める。また、枚方市は、当該業務内容の広報・周知に協力する。

＜提案業務の例＞

- 応募者が希望すれば、一定の期間、スマートフォンやタブレット端末の本体を貸し出す。
- 枚方市内在住の高齢者向けに「スマホコールセンター」を設ける。
- 募集期間終了後もモニターの対象要件を満たす高齢者にアプリのダウンロード等のサポートを継続する。
- モニターの対象要件を満たす高齢者がタブレット端末を使用する際もアプリのダウンロード等のサポートを行う。
- 応募者が希望すれば、一定のSNSアプリのダウンロード、枚方市公式ツイッター・インスタグラムのフォロー等のサポートを行う。
- 応募者が希望すれば、関西医科大学健康科学センターが監修する健康管理アプリ「MFS PLUS」をダウンロードするとともに、一定のウォーキングアプリと連携させ、「ウォーキング with スマホでひらぽを貯めよう！」※という枚方市の取り組みをサポートする。

※ https://hirakata.mypl.net/article/hirapo_hirakata/43162を参照

4. その他

4-1. 事業への協力

連携事業者は、本事業及び本事業に付随する事業の広報・周知等について、可能な限り協力するものとする。

4-2. 事情の変更

この業務要求水準の内容については、事情の変更に伴い、連携事業者と枚方市が協議して変更することがある。

4-3. 疑義の解消等

この業務要求水準に定めのない事項、本業務の遂行にあたり疑義が生じた事項等については、連携事業者と枚方市が協議して定めるものとする。