

八戸市スマホサポーター制度促進事業業務仕様書

1 委託業務の目的

当市ではこれまで、公民館を拠点としたスマホ教室を体系的に実施してきた。本業務は、この環境を基盤とし、スマートフォンの活用に不安を抱える市民(特に高齢者)が、身近な地域の中で安心して相談・学習できる体制である「八戸市スマホサポーター制度(八戸市モデル)」を構築することを目的とする。

具体的には、以下の実現を目指す。

A. デジタルデバイドの解消とROIの最大化:

身近な町内会や地域包括支援センター等へサポーターを派遣し、伴走型サポートを展開する。開発された行政アプリやオンライン申請等の利用方法を徹底周知し、行政DXの成果が全市民に利用される状態を作ることによって、デジタル投資の費用対効果(ROI)を最大化する。

B. シニア層の新たな雇用(就労モデル)の創出:

これまでボランティア中心であったサポーター活動を「有償インストラクター制度」へと高度化する。デジタルスキルを持つシニア層が、地域のデジタル化を支える担い手として対価を得られる新たな雇用モデルを確立し、高齢化社会における経済の担い手へと転換させる。

C. 事業の自走化:

育成したサポーター組織を将来的にNPO法人等として独立させ、行政からの委託だけでなく民間需要を開拓し、補助金に依存しない自律的な収益モデルの構築を目指す。

2 委託業務の概要

(1) 八戸市スマホサポーターの育成・確保

- サポーター育成講座(基礎・実地研修・ステップアップ講座等)の企画・運営。
- 以下の3区分のサポーターの育成・認定支援および名簿管理。
 - 講師サポーター: スマホ教室や相談会のメイン講師(有償)
 - 一般サポーター: 教室や相談会の補助スタッフ(有償)
 - エリアサポーター: 自身の所属団体や地区を拠点に日常的な相談を受ける(原則無償)
- サポーターが継続的に活動するためのモチベーション維持やフォローアップ体制の構築。

(2) スマホ教室・相談会の運営及び地域展開

- 公民館でのスマホ教室の企画・運営(サポーターの派遣・管理含む)。

- 町内会、老人クラブ、地域包括支援センター等からの要請に応じた出張教室・相談会の展開支援。
 - 地域主体の「自走型スマホサポート会」開催に向けたエリアサポーターとの連携・伴走支援。
 - 行政手続き（オンライン申請、市公式 LINE 等）の利用促進に繋がるカリキュラムの提供。
- (3) 事業の自走化（NPO 法人等への独立）に向けた基盤構築
- 将来的なサポーター組織の法人化（NPO 法人等）を見据えた、組織体制の構築支援。
 - 民間需要の開拓に向けたビジネスモデルの検討・支援。
 - 本市の KPI（認定サポーター数、オンライン利用率の向上等）達成に向けた施策の実行と効果検証。
- (4) 本業務の実施に伴う経費の負担等
- スマホ教室、相談会、育成講座等の開催に係る会場借上料、運営費、教材作成費、広告宣伝費、各種サポーターへの謝金（報酬）等については、本委託料に含むものとする。

3 技能的要件

本業務を円滑かつ効果的に遂行するため、受託者（共同提案の場合は構成事業者のいずれか）は以下の技能及び実績を有すること。

- (1) シニア層を対象としたスマートフォン教室や ICT 支援事業の企画・運営実績を有すること。
- (2) 国や地方公共団体におけるデジタルデバイド解消や行政 DX 推進に関する支援実績を有すること。
- (3) 地域住民や多様なステークホルダー（町内会、NPO 等）を巻き込んだコミュニティ形成や人材育成・マネジメントの実績を有すること。

4 仕様説明書の変更の内容

委託者は、業務の目的を達成するため必要と認める場合は、受託者と協議の上、本仕様説明書の一部を追加、変更することができる。

5 成果品及び納入場所等

- (1) 成果品 業務実施結果報告書 書面 1 部又は電子データ
- (2) 納入場所 八戸市総務部情報政策課
- (3) 摘要

ア 業務実施結果報告書の様式は任意とし、実施した業務の内容やその他業

務に関連して実施した事項を記載するものとする。

- ・八戸市スマホサポーター認定・登録名簿
 - ・育成講座、スマホ教室、相談会等の実施記録、アンケート集計結果及び配付資料（マニュアル・カリキュラム等）
 - ・サポーター活動の自走化（法人化等）に向けたロードマップ・提案書
- イ 成果品については、委託者の判断で公開できるものとする。

6 知的財産権等の帰属

本業務を通じて作成された資料、マニュアル、カリキュラム等の成果物に関する知的財産権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）は、原則として八戸市に帰属するものとする。また、市が他自治体への展開等を目的として当該成果物をオープンソース化するにあたり、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。

7 秘密保守及び個人情報管理

- (1) 本業務の履行にあたっては、八戸市個人情報保護条例等の規定を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に扱うこと。
- (2) 受託者及び本業務に従事するすべての者は、この業務の実施において知り得た秘密・個人情報（サポーターや教室参加者の情報等）について、いかなる理由によっても、他に漏洩及び他の目的への使用をしてはならず、本業務終了後においても同様の義務を負うものとする。

8 留意事項

受託者は、本委託業務の実施に当たり、次の事項に留意するものとする。

- (1) 受託者は、本委託業務が円滑に遂行されるよう留意すること。
- (2) 受託者は、本業務の進捗状況や成果については、本市担当者に適宜報告すること（原則として月 1 回程度の定例会議を実施し、進捗状況の共有と協議を行うこと）。
- (3) 受託者は、事故又は大幅な遅延等の本委託業務の遂行に支障が生じた場合、若しくは生じるおそれがあると認める場合は、速やかに委託者に報告し、指示を受けること。
- (4) 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本市の問い合わせ等に応じること。
- (5) 本仕様説明書に定めのない事項及び本仕様説明書に疑義が生じた場合には、委託者と受託者が協議の上、委託者の指示に従って業務を行うこと。