

つながる ひろがる デジタルシニア育成事業業務委託 業務説明書

1 目的

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、自宅で過ごす高齢者が増加する中で、「生活不活発」「認知機能の悪化」による健康への影響が危惧されている。再度外出自粛の状況となった場合や、新型コロナウイルス感染症と共生する新しい生活の中で、社会とのつながりの一つとしてモバイルを活用した介護予防・認知症予防の方法を知ること、在宅高齢者の健康維持を図るとともに、生活の質や社会参加を促進する。

2 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

※ 契約締結は最終結果通知(令和5年2月6日を予定)後、速やかに行う。

※ 単年度契約とし、履行状況等が良好な場合は最大2回まで更新可能とする。

3 履行場所

豊島区役所本庁舎4階高齢者福祉課ほか区内施設等

4 予定上限価格

4,651,000円(税込)

※上記は予定上限価格であり、提案内容に合致した価格設定とすること。

5 対象者

区内在住の65歳以上の高齢者

6 業務委託内容

スマートフォンの利用環境を提供の上、スマートフォンの活用方法を習得できるように講座を実施する。また、スマートフォンの操作方法等の支援を行うコールセンターを設ける。実施スケジュールは別紙のとおりとする。

(1) スマートフォン端末の利用環境の提供

ア 回線

通信回線を、参加者へ安定して提供すること。

イ 数量

30台

委託者が参加者を募集する。参加者の数に関わらず、標記台数を用意すること。また、コールセンターが操作方法を説明する際に同機種 of 端末を必要とする場合は、参加者が利用する端末分とは別に委託者の負担とする。

ウ 期間

(3) 基礎講座の実施初日に、スマートフォンを持っていない参加者1人につきスマートフォン端末1台を貸与し、後述「ケ 返却受付」までの間、利用環境を提供する。

参加者が事業期間中に本事業の参加を取りやめ、スマートフォン端末を返却した場合においても、委託者は令和5年3月31日までの経費は支払うこととする。

エ 仕様

新品のものとする。

OSは android10 以上とすること。

内蔵メモリ (RAM/ROM) は 3GB/32GB 以上とすること。

ディスプレイは 5.0 インチ以上とすること。

カメラ、ビデオ機能を備えること。

遠隔操作が可能な機種とすること。

※1 端末には、必要な付属品（充電器等）を含むものとする。

※2 準備する端末は、同一のものとする。

オ 通話・通信等要件

通話基本料 (定額)	国内電話（携帯電話、スマートフォン、PHS及び固定電話等）への通話かけ放題とする。ただし、ナビダイヤル等の各種特番サービスは除く。
その他通話料等 (実費)	通話かけ放題対象外の通話料のうち、ナビダイヤル等の各種特番サービスの通話料は、委託者が実費を支払う。 海外通話のほか、番号案内、電報等サービス料が発生する通話は利用できない設定とすること。利用制御が技術上不可能な場合は、これらの通話をしないよう参加者に事前説明すること。これらの措置を講じたにも関わらず通話料等が発生した際は、以下のとおり対応すること。 ・海外通話の料金は委託者の負担とはしない。この場合に受託者は、委託者を通して参加者に請求することができる。前述の場合は、受託者は払込書等請求書類を作成すること。その払込書等請求書類を該当の利用者へ送付する作業のみ委託者が行う。 ・番号案内、電報等のサービス料は委託者が実費を支払う。
データ基本料 (定額)	1月あたり20GBを下限とする。本事業で準備する端末のデータ容量について、他の端末とのデータシェアは認めない。なお、上限を超えた場合は、通信速度の制限をかけるものとする。
ショートメール 通信料 (実費)	ショートメール通信料は、委託者が実費を支払う。
安定した通信	データ通信において、安定してサービスを提供すること。

カ 保守

端末の故障、紛失時に、端末の交換が可能なサービスを付加すること。(紛失の場合は、参加者1人に対し1回までの無償交換とし、USIM再発行手数料は受託者の負担とする。)保守対応(電話相談窓口)は、委託者又は事業参加者から受け付けるものとし、対応時間は月曜日から金曜日の10時から17時までとする。(国民の祝日に関する法律(昭和二十三年法律第七十八号)に規定する休日を除く)

キ 初期設定

スマートフォン端末には、区と協議の上、電話、メール、カメラ、その他標準搭載のアプリに加え、区が指定するアプリ(2つ程度を想定)をあらかじめインストールする。その他、消灯時間の設定など、初めてスマートフォンを使う人が使いやすいような設定を提案すること。

有料のアプリ、アプリ内の課金、有料サービス、キャッシュレス決済、通信販売代金等の通話、通信料以外で、スマートフォンの毎月の利用料金に合算可能な料金等について、参加者がクレジットカードにより支払うなど、毎月の利用料金に合算できないような設定とすること。毎月の利用料金への合算について制御ができない場合、これらのサービスを利用しないよう参加者に説明するとともに、料金等が発生した際にも委託者の負担とはしないこととする。この場合に受託者は、委託者を通して参加者に請求することができる。

ク MDM

アプリケーションのインストール等について一元管理ができるMDMツールを導入し、端末の盗難、紛失時に、遠隔操作で端末ロックが可能にすること。

また、報告書として提出する通話時間、データ使用量等のデータ作成に必要な端末の利用状況に関するデータ取得が可能なものとする。

ケ 返却受付及び端末取得、通信契約支援等業務

貸与を受けている利用者からの申し出等に応じて、スマートフォン端末返却を受け付けること。受付方法は必ずしも直接窓口を設置する必要はなく、提案による。ただし、直接窓口を設置する場合、その会場は豊島区内に受託者が確保すること。

また、利用者が端末の購入を希望する場合、その通信契約の支援をするとともに、貸与端末の情報の引き継ぎをすること。

なお、端末返却後は初期化をすること。

コ その他

貸与端末には、受託者の所有物品であることが識別できるように、指定する名称、番号、参加者の利用可能期間等を記載したテプララベルを貼り付けるとともに、受託者の業者名、コールセンターの連絡先を記載すること。

貸与にあたっては携帯電話不正利用防止法に準じた取扱いを行うこと。

(2) コールセンターの設置

(1) により、スマートフォン端末の利用環境を提供した者に対し、スマートフォンの操作方法等の支援を行うコールセンターを設けること。参加者からの問合せ内容は記録し、委託者に報告すること。

ア 期 間

(3) 基礎講座の実施初日から令和5年3月31日まで

イ 支援時間

少なくとも月曜日から金曜日の10時から17時は実施すること。

(国民の祝日に関する法律(昭和二十三年法律第七十八号)に規定する休日を除く)

ウ その他

コールセンターの連絡先は、貸与端末のかけ放題通話ができる番号とすること。

(3) 基礎講座の実施

スマホの基本的な操作を習得するための基礎講座を実施する。また、基礎講座の実施初日に、スマートフォンを持っていない参加者1人につきスマートフォン端末1台を貸与する。

ア 日 程 全2回×2部

第1部 第1回 令和5年3月6日 午前
第2回 令和5年3月13日 午前
第2部 第1回 令和5年3月6日 午後
第2回 令和5年3月13日 午後

※ 原則、上記の日程で開催すること。ただし、別日程で開催する場合は、別紙「企画提案書(様式3)」にその日程を記載すること。

イ 対 象 65歳以上の区民

ウ 定 員 1部あたり15名(合計30名)

エ 場 所 区指定場所。なお、委託者が確保した区有施設等で実施する。

オ 時 間 1回あたり2時間程度

※別途、スマートフォン貸与希望者には貸与に係る説明の時間を設ける。

カ 講 師

主となる講師のほか、補助者を適切に配置し、各受講者の操作状況を確認できる体制を構築すること（補助者は、参加者5名あたり1名いることが望ましい）。

キ 内容

電源の入れ方、電話のかけ方、LINEの使い方、写真の撮り方、2次元（QR）コードの読み取り、インターネット検索等の基本操作
スマホならではの楽しさを感じられ、自宅でも自主的に機能を使う動機づけを図れる内容とすること。

ク アンケート調査

2回目終了時に参加者へアンケート調査を実施し、集計結果を委託者へ報告すること。アンケートの内容については事前に委託者と協議すること。

ケ その他

感染症対策を十分に行ったうえで講座を実施すること。

7 業務実施体制

受託者は、本事業を実施する上で、以下のとおり業務従事者を配置すること。

(1) 業務従事者

業務に必要な人員配置とする

(2) 業務責任者の配置

本事業の実施について、相談者からの意見、苦情に対して受託者を代表し対応するほか、業務全体のマネジメント及び区との連絡調整等を行うための責任者を定め、相談支援事業開始前に書面により区に通知すること。業務責任者と業務従事者の兼務は可とする。なお、特別な対応が必要な場合、業務責任者は区と協議するものとする。業務責任者は、履行期間を通して変更が無いものとし、やむを得ず変更する場合には、区と協議すること。

8 関係書類の提出及び管理

受託者は、本事業の実施にあたり次の関係書類を作成し提出しなければならない。

(1) 実施計画書

①受託者は本業務の実実施計画書を作成し、契約締結後、履行開始日までに区に提出すること。

また、実施計画に変更が生じる場合には、事前に区に承認を得ること。

②実施計画書の記載内容

ア 業務実施体制

業務従事者および業務責任者の氏名、連絡体制（緊急時を含む）などを記載したもの

イ 実施スケジュール

(2) 業務終了後の報告

受託者は、履行期間満了にあたり、次に掲げる事項を記載した報告書を提出し、区の検査・承認を得なければいけない。

- ①業務完了報告書
- ②業務実施に要した経費（収支決算書など）
- ③相談業務従事者の日報等
- ④個別の相談支援状況、留意事項を記載した業務引継書
- ⑤その他、区が必要と認める事項

(3) その他の書類の作成・提出

上記の他、受託者は区の指示に基づき、適宜必要な書類を作成し、提出すること。

(4) 書類の管理・保存

本事業の実施において作成した書類は業務終了後5年間保管すること。

9 業務の適切な実施に関する事項

(1) 人材育成

受託者は、業務従事者に対し、必要な研修等を行い、資質の向上に努めること。

(2) 個人情報保護

受託者は、豊島区個人情報保護条例その他個人情報保護に関する諸法令を順守し、漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じること。

万が一、事故が生じた場合には速やかに区に報告すること。

(3) 守秘義務

受託者は業務の実施により知り得た秘密（個人情報含む）を契約期間中、終了後に関わらず、他に漏えいしてはならない。

(4) 金銭受理の禁止

受託者は事業の実施にあたり、対象者等から利用料等一切の金銭を徴収してはならない。

(6 業務委託内容(1)スマートフォン端末の利用環境の提供才通話・通信等要件に定める実費を除く)

10 委託料の請求及び支払

検査完了後、請求により30日以内に一括で支払う。

11 その他

(1) 受託者は、本事業の実施にあたり、労働関係諸法令、その他関係法令を順守すると共に、法令上の全ての責を負うものとする。

(2) 本業務により得られたデータ・成果品は区に帰属するものとし、区の許可なく使用・公開してはならない。

(3) 本業務については、受託者が行う他の事業と区分して経理すること。

つながる ひろがる デジタルシニア育成事業業務委託
令和4年度スケジュール(予定)

別紙

	令和4年度	
	令和5年2月	3月
スマホ講座(基礎)	(参加者募集) ※区が直接実施する	講座の実施(全2回×2部)
デバイス貸与	(参加者募集) ※区が直接実施する	貸与実施(最大30台)
デバイス返却		実施
コールセンター設置		実施