

地域コミュニケーション DX 担い手育成業務委託 要求水準書

1 業務の名称

地域コミュニケーション DX 担い手育成業務委託

2 業務の目的

地域における持続可能なデジタルサポート体制の構築に向け、具体的には、実際にデジタルサポートを実施するための組織や仕組みを整備し、それを維持するための人材の育成と、運営体制の構築及び運用を行い、持続可能な体制にしていくために必要となる事項を整理する。これにあわせて、町内会等の団体に導入を推奨するコミュニケーションツールについて、他の市町村との連携及び積極的に利用呼びかけ（利用勧奨）を行う。また、市が今年度実施する事業において利用するコミュニケーションツールを町内会等の団体が利用するために必要なサポートを行うものとする。

3 業務の期間

契約締結日から令和9年3月25日まで

4 業務内容

(1) 基本的な考え方

・市の考え方

デジタル定着に向けた「きめ細かな人的アプローチ」の実現と、事業終了後も自律的に機能する支援コミュニティ運営を行い、住民が気軽に頼れる専用のデジタルサポート体制を構築・運営することを目指す。

・業務の考え方

① 実践を通じた担い手育成（OJT）と伴走型支援

福島県認定デジタルサポーターをはじめとする地域の人材(以下「地域デジタルサポーター」という。)について、地域のデジタルサポートの担い手として育成し、業務内で活用すること。また、市が指定する町内会等の団体や、市が実施するリビングラボにて、アプリの説明や操作サポート、手順書作成、問合せ対応等を実施することで伴走型支援を実現すること。 ※令和7年度に市で実施したリビングラボの様子は、下記サイトの「2回目 リビングラボ体験会」を参照。

<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2024021400043/#sakunen>

② 利用者負担を回避するデジタルサポート体制の構築と運用

コミュニケーションツール導入に伴う操作等の問い合わせ対応のため、住民が気軽に頼れる専用のデジタルサポート体制を構築・運営について提案し、実施すること。

③ 地域の自走化の推進

事業終了後も地域が自走できる持続可能な管理体制のノウハウを整理すること。デジタル定着に向けた「きめ細かな人的アプローチ」の実現と、事業終了後も自律的に機能する支援

コミュニティ運営について具体的な手法を提案し、実施すること。

④ 広域展開

構築したサポート体制や運用ノウハウを活用し、他自治体に対するコミュニケーションツールの共同利用の呼びかけや提案活動を積極的に実施し、広域展開を促進すること。

(2) 内容及び企画提案に係る要求水準

① 地域デジタルサポーターの育成

受注者は、地域デジタルサポーターをアシスタントとして活用し、その活用にあたり必要な事前説明や人材育成のための研修、諸経費の支払いを行う。また、事前説明や研修の日程、場所、内容、回数等については、受注者が任意に決定することができる。さらに、活用する地域デジタルサポーターとしての人材の選定についても受注者へ一任する。

② 地域デジタルサポーターコミュニティとデジタルサポート体制の構築・運営

地域デジタルサポーター同士の最新情報提供等のコミュニケーションの場の構築・運営について、持続可能な方法を分析し、実施すること。コミュニケーションの場として使用するツールについては、発注者と協議し決定すること。地域デジタルサポーターを活用した相談体制の構築や運営も行うこと。

③ 市が実施する事業でのスマートフォンなどの操作に関するサポート

今年度市が実施予定の事業において、町内会等の団体に利用を求めるコミュニケーションツールについて、操作手順書の整備や、利用者からの問合せ対応などの必要なサポートを実施する。実施に当たり得た知見や課題を定期的に整理し、発注者及び発注者の指定する者と共有すること。

<想定されるコミュニケーションツール>

- ・「あいべあ」及び「ペコミン」
- ・LINE（公式LINE及びLINE WORKSを含む）
- ・福島県が提供する広報連絡サービス
- ・その他、同様の役割を果たすことができるものと想定されるサービス

④ スマートフォン操作説明会の開催

(a) 内容

市が指定する町内会等の団体（3団体程度想定）がコミュニケーションツールを実際に利用する機会に参加するにあたり、参加者が所有するスマートフォンや体験用スマートフォンを使って、必要なスマートフォンの操作方法・ツールの使用方法を学ぶセミナーを実施する。

(b) 対象者

検証に協力する団体に属する市民（スマートフォン所有者・未所有者どちらも対象）

(c) 定員

1回 15人程度を想定するが、受注者が任意に決定できるものとする。

(d) 時間・回数

1回2時間（会場準備等の時間を除く）程度、1団体2回を想定するが、時間・回数は受注者が任意に決定できるものとする。

(e) 開催場所

市が指定する町内会等の団体が確保した会場

(f) 必要な準備等について

事前準備として、下記を行うこと。

- ・参加者が使用する体験用のスマートフォンを用意すること。
- ・セミナーで使用するテキストを用意すること。

※使用するテキスト等については、本業務におけるセミナー開催のために提供を受けるものとし、所有権は受注者に属するものとする。ただし、受注者のノウハウが含まれない一般的な事項など、テキストの内容を公開可能な範囲に限定したものの電子データを市に提供し、市が HP 等で公開すること及び市民が団体等の地域の集会の中で複製して利用することを認める（当該市民が参加者から対価を得る場合は除く）ものとする。

- ・セミナーに必要なアプリケーション、各種設定等については、体験用スマートフォン機器へ予め必要な措置を講じること。
- ・講師及びアシスタントが利用するスマートフォン等の情報機器を用意すること。
- ・インターネット環境は、(e) の会場にて提供される Wi-Fi を利用するが、Wi-Fi が利用できない場合などに備えて、モバイル Wi-Fi ルータを準備するなど運営に支障がないようにすること。
- ・市が指定する町内会等の団体とセミナーの日程調整等を行うこと。

(g) セミナー当日の業務

会場の準備・撤去、講師及びアシスタントの派遣、その他セミナー運営にかかる補助的な人的作業を含むものとする。

(h) 体験用スマートフォンについて

- ・セミナーで使う体験用スマートフォンは、iPhone または Android 端末のうち、一方を用意すること。

(i) 地域デジタルサポーターへの支払いについて

- ・地域デジタルサポーターへの諸経費の支払いについては「会津コイン」を利用すること。ただし、「会津コイン」の加盟店登録が認められなかった場合は、この限りではない。

⑤ 市が実施するリビングラボのサポート

市が実施する「あいべあ」及び「ペコミン」のリビングラボについて、市と連携しながらリビングラボ実施（2時間、2回予定）において必要となるスマートフォンの操作方法についてサポートを実施すること。

⑥ 他自治体に対するコミュニケーションツールの共同利用への参加呼びかけ等のサポート

町内会等の団体への導入を推進するコミュニケーションツールの共同利用への参加呼びかけ等の実施に当たり、必要な資料の作成等、サポートを行う。また他自治体に対する参加呼びかけについても積極的に協力を行うこと。

⑦ 持続可能なデジタルサポート体制と人材育成・運営体制の提案

上記①～⑥の実施を通して、地域の人材を活用した持続可能なデジタルサポート体制と、そ

れを維持するための人材育成・運営体制について実現可能な仕組みを検討し、地域にすでに存在しているものと今後整備が必要なもの等を整理し、提案を行うこと。

- ⑧ 上記①～⑥を実施するにあたり、国の「デジタル推進委員」の任命を受けている者が、事業に中心的に取り組む体制が提案された場合は、これを優位に評価する。

5 業務の実施条件

(1) 打合せ及び記録等

受注者が関与した本業務に関する打合せ、協議等については、速やかに議事要旨を作成し、検討結果や資料等を添えて発注者に提示するとともに、検討経緯が明確となるように整理した上で管理すること。また、発注者の庁内外の会議等における必要な資料作成、説明補助等の支援を行い、当該事業の達成に向けたサポートを行うこと。

(2) 本業務の遂行

本業務の遂行にあたっては、受注者が発注者との打合せ後、発注者に実施計画の承認を得てから実施すること。

(3) 情報の取扱いについて

受注者は、本業務の遂行にあたり発注者の保有する情報資産の保護について万全を期すものとし、その機密性、安全性、可用性を維持するために必要な対策を講ずるとともに、本業務において知り得た情報を正当な理由無く第三者に知らせるほか、本業務の目的外に使用することの無いよう関係者全員に徹底させること。また、個人情報についても、会津若松市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第25号）及び関係法令等を遵守し、適切に取り扱うこと。

(4) 業務報告

受注者は、本業務期間中に毎月、業務進捗状況その他指定内容について、取りまとめて報告すること。

(5) 再委託の制限

本業務の受注者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ発注者の承認を受けること。

6 完成品

- (1) 本業務に基づく成果報告書を作成し、印刷物2部、電子データ一式を提出すること。当該資料の電子データは編集可能なものを提出すること。

- (2) 成果品の提出は、業務の期間内に行うこと。

- (3) 提出場所は、会津若松市役所企画政策部情報戦略課スマートシティ推進グループとする。

〒965-8601 福島県会津若松市東栄町3番46号

電話：0242-23-4186（直通） F A X：0242-39-1412

メールアドレス：smart@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp

- (4) 成果品の著作権は発注者に帰属することとし、受注者は権利処理の一切を行うこと。

7 その他

- (1) 受注者は、発注者の担当と連絡を密にして業務にあたること。
- (2) 受注者は、業務上知りえた事項については、他に漏らしてはならない。また、本業務により得られた成果品、資料、情報等は、発注者の許可なく他に公表、貸与、使用してはならない。
- (3) 業務完了後に受注者の責に帰すべき事由により成果品に不良箇所があった場合は、受注者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる経費は受注者の負担とする。
- (4) 受注者は、本業務の契約締結後、仕様書等に疑義が生じたとき、仕様書により難い事由が生じたとき、又は仕様書の細目的事項については、発注者と速やかに協議しその決定に従うこと。
- (5) 会津若松市発注工事等からの暴力団等排除措置要綱を遵守すること。