

令和2年度高齢者団体等を対象としたICT活用研修事業委託仕様書

1 委託業務名

令和2年度高齢者団体等を対象としたICT活用研修事業委託

2 委託業務の目的・概要

集まらなくてもつながれるコミュニケーションツールを活用し、高齢者の社会的なつながりや高齢者の支援団体等の活動を維持・促進することで、高齢者の心身機能の低下を防ぐ。

そのために、高齢者団体や高齢者を支援する団体等の希望者に対し、パソコン・スマートフォン等を使ったコミュニケーションツール（Zoom、LINE、Facebook）の操作方法や活用方法を研修する。また本事業の専用電話を設置し、受付・調整・アフターフォローを行う。

3 履行期間

契約日から令和3年3月31日まで

4 委託内容

(1) 専用窓口設置・対応業務

ア 研修を開催するにあたり、本事業専用の電話を設置し、下記の業務に当たること。

- ・研修についての問い合わせ、申し込みの受付
- ・講師、団体との日程調整、連絡
- ・研修後の受講者からの操作方法や活用方法等に関する相談対応

イ 設置期間 令和2年11月20日（金）～令和3年3月31日（水）

ただし、令和2年12月29日（火）から令和3年1月6日（水）の期間を除く。

ウ 電話台数 1台

エ 対応時間 平日の9時から17時の間（12時から13時の間を除く）

オ その他

- ・契約後、本事業専用の電話番号を速やかに決定し、委託者に報告すること。
- ・フリーダイヤルでない一般固定電話とし、通話料金はかけた側の負担とする。
- ・受付マニュアルを岡山市と協議の上作成すること。
- ・受付後は研修講師等と日程調整し、必要に応じて受講希望者と連絡を取り合うこと。

(2) 研修の開催

ア 受講対象 高齢者団体、高齢者を支援する団体等

イ 受講人数 1回あたり10人程度

ウ 研修回数 80回

エ 研修時間 1回2時間程度

オ 研修会場 受講団体が指定した場所(岡山市内)

カ 研修期間 令和2年12月1日(火)～令和3年3月15日(月)

キ 研修内容

①主たる業務

パソコンまたはスマートフォンを用い、受講団体が希望する Zoom、LINE、Facebook のいずれかを説明し、操作方法や活用方法等を教える。また必要に応じて、アプリケーションのインストールや設定等を補助する。

②補助業務

- ・インターネットを使用するに当たっての基本的注意点、セキュリティー、利用上の安全性(Wi-Fi等インターネット環境の整備、有料サイト、詐欺メール等)を指導する。
- ・介護予防に関する情報(岡山ふれあい介護予防センターホームページ、国の介護予防アプリ等)や災害等の緊急時に役立つ情報入手方法(岡山市防災メール等)を紹介する。

ク 研修準備物

研修の開催に必要な物品一式は、すべて受託者が準備し、持参するものとする。なお、研修会場は、受講団体が岡山市内の会場を準備するものとする。

①必要機材一式

- ・基本的には受講者が個人のパソコン・スマートフォン等を持参することを想定しているが、受付時に保有状況を確認し、機器を持参できない受講者に対し、必要な機器を研修時に貸し出すこと。
- ・貸出の必要がある際は、最大でノートパソコン(Windows10、カメラ付き)を5台、スマートフォン(iPhone または Android とし、iPhone は iOS11以降、Android は8.0以降のもの)を5台準備すること。

②デモ用機材一式

- ・プロジェクター、スクリーン、パソコン、カメラ、スマートフォン、周辺機器等研修内容に応じて準備すること。
- ・Wi-Fi ルーター(インターネット回線に接続でき、10人程度の使用に耐えうるもの)を準備すること。

③研修用テキスト

参加人数分を準備すること。下記(4)参照。

④新型コロナウイルス等感染症対策用衛生用品(受講者・講師用)

以下の衛生用品を、参加人数分用意すること。

- ・マスク、除菌シート、アルコール消毒液、フェイスシールド、非接触式体温計(ただしフェイスシールドは講師用のみで可)

⑤アンケート

参加人数分を準備すること。下記(5)参照。

⑥研修受講者一覧表

下記(6)参照。

(3) 講師・補助員の派遣

- ・上記研修内容に基づいて2名(うち1名は講師)を派遣すること。
- ・講師は、本研修を実施するに当たり十分な知識・経験を有し、自治体や企業等で同様の研修経験を有する者とする。

(4) 研修用テキストの作成・印刷

- ・研修の実施に当たり、12月1日の研修開始までに岡山市と打ち合わせを行い、その検討内容に応じた柔軟かつ実践的な研修用テキストの作成を行うこと。
- ・研修用テキストは、初心者や高齢者が理解しやすい内容(構成、レイアウト、文字、図、写真など)とすること。
- ・岡山市本庁舎または保健福祉会館において、打ち合わせ(2時間程度)を3回程度行うこと。打ち合わせ終了後、会議の要旨をまとめた議事メモを速やかに作成すること。
- ・研修用テキストは、上記(2)キの研修内容を踏まえた内容で、A4版モノクロ両面10ページ程度とする。研修用テキストの印刷も本契約内で行うこと。
- ・研修終了後、電子データを市に提供すること。ファイルフォーマット等については、岡山市が別途指示する。

(5) アンケート及びアンケート結果報告書の作成

- ・今後の研修やセミナー等の参考となるよう、簡単なアンケート(質問項目3～5を想定)を作成すること。アンケート内容は設問案等様式を作成し、事前に市と協議すること。
- ・アンケートは、上記(2)キの研修内容を踏まえた内容で、A4版モノクロ片面1ページとすること。アンケートの印刷も本契約内で行うこと。
- ・研修の実施後にアンケートを行い、設問を集計しアンケート結果報告書を作成すること。

(6) 研修開催結果報告書・研修受講者一覧表の作成及び研修の様子がわかる写真データ

- ・研修開催結果報告書は、開催日・会場・内容・人数等を一覧にすること。
- ・研修受講者一覧表は、受講者全員の住所、氏名、電話番号を一覧にすること。
- ・研修の様子がわかる写真データは、岡山市がホームページや紙媒体等で広報する目的に使用するものである。写真撮影に当たっては、受講者に岡山市ホームページや紙媒体等で広報する用途に使用する旨を伝え、許可を得たうえで行うこと。また、最終的に10枚程度を選び、納品すること。

5 成果物等

以下に掲げる成果物を、以下の期限までに納品する。CD-R は一枚にまとめることは可能。

① 研修用テキスト・アンケート様式

令和3年3月31日までに電子媒体(CD-R)1部

② アンケート結果報告書

令和3年3月31日までに紙媒体1部及び電子媒体(CD-R)1部

③研修開催結果報告書(開催日・会場・内容・人数等を一覧にしたもの)、研修受講者一覧、研修の様子がわかる写真データ(10枚程度)

令和3年3月31日までに紙媒体2部及び電子媒体(CD-R)1部

④打ち合わせ議事録メモ

打ち合わせの終了後3開庁日以内に電子メールに添付

6 成果品の帰属・著作権等

- (1) 受託者は、本業務委託範囲内で製作した成果物が著作権法(昭和45年法律第48号)第2条第1項第1号に規定する著作物(以下「著作物」という。)に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権(著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいい、第27条、第28条に定める権利を含む。)を、本委託業務完了時に委託者に無償で譲渡するものとする。
- (2) 受託者は、本業務委託において製作した成果物が著作物に該当する場合において、委託者並びに委託者より正当に権利を取得した第三者及び当該第三者から権利を承継した者に対し著作者人格権(公表権、氏名表示権、同一性保持権)を行使しない。
- (3) 受託者は、本業務委託で製作する成果物(広報媒体等)に第三者が権利を保有する素材(タレント等の著名人、キャラクター、音楽等)を使用する場合には、受託者の負担により委託者と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講ずるものとする。
- (4) 受託者は、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。
- (5) 本業務委託において、第三者からの権利の主張、損害賠償請求等が生じたときは、受託者の責任と負担によりこれを処理解決するとともに、委託者に損害が生じた場合にはその損害を賠償しなければならない。
- (6) 委託者は、本業務で作成した成果物は期間の制限なく、インターネット、印刷物、講習等の媒体、手段・方法により、公表・使用することを想定している。受託者は成果品に第三者が権利を保有する素材を使用した場合、上記のとおり公表できるよう権利関係者の承認を得ておくこと。この承認を得る場合は、追加で費用が発生しないようにすること。
- (7) 納品された成果物の著作権はすべて岡山市に帰属し、受託者に許可を求めることなく利用・加工できるものとする。

7 新型コロナウイルス等感染症対策について

- ・参加者が主に高齢者であることに留意し、下記を参考に十分な対策を講じた上で開催すること。
- ・申込受付時に研修時のマスク持参、検温実施を呼びかけること。また、研修当日の対策が可能か、会場の様子を確認しておくこと。
- ・マスク、アルコール消毒液、除菌シート、非接触型検温計、フェイスシールド等必要な衛生用品を用意すること。

- ・開始前に全員の手指の消毒、検温を行うこと。また、マスクを忘れた参加者にマスクを渡すこと。
- ・研修関係者が新型コロナウイルス等に罹患した際には参加者への連絡が必要となるため、個人情報(氏名・住所・電話番号)を受付時に収集しておくこと。
- ・1時間に一度は窓を大きく開ける、または常時複数個所の窓を開ける等、部屋の換気に注意すること。
- ・各人の間隔を1メートル以上開けるよう配慮すること。
- ・新型コロナウイルスやインフルエンザ等感染症の流行状況によっては、岡山市の指示により、研修の開催を見合わせる場合がある。

7 法令・条例等の適用

受託者は、業務の実施にあたり、関係する法令・条例等はこれを遵守しなければならない。

- (1)岡山市契約規則
- (2)岡山市個人情報保護条例
- (3)その他の関係法令

8 秘密の保持

- ・受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を業務以外の目的に使用し、又は委託者の事前の承諾を得ることなく第三者に開示してはならない。
- ・受託者は、業務の遂行にあたっては、「岡山市個人情報保護条例」及び「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払うこと。
- ・受託者は受託情報を保護するため、岡山市と「岡山市個人情報保護条例」に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。
- ・情報セキュリティ保持のため、再委託は原則不可とするが、委託者の承認があれば、その限りではない。

9 作業経過の報告

本業務の実施期間中において、受託者は委託者と緊密な連絡に努め作業を遂行しなければならない。また、委託者は必要に応じて本業務の実施状況を調査し、又は報告を求めることができることとする。なお、打ち合わせで決定し、又は委託者が指示した事項等について、受託者は定期的に、その進捗を報告すること。

10 プロジェクト管理

受託者は、委託者の視点に立って、本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務の目的や委託者の要求するサービス水準を達成できるように、すべての工程におけるプロジェクト管理(各作業の進捗状況の把握、委託者が見落としがちな要件の指摘、品質レビューの実施、課題・問題点の早期発見と解決策の検討・実施、委託者への迅速な状況報告等)を徹底すること。

プロジェクト管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力を持つのみならず、適切な課題解決策、方法論等を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑・確実にプロジェクト推進できる能力を有すること。また、プ

プロジェクトの要員の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生じるなど課題・問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、委託者の承認を得た上で、これを実施すること。

11 その他

- ・岡山市セキュリティポリシー基本方針、対策基準に関する情報は開示する。
- ・契約額の見積には、講義料、資料作成費用、交通費、機器使用料、通信料等一切の経費を含む。
- ・団体への周知広報は岡山市が行う。
- ・受託者は、本業務中に事故があった場合は、所要の処置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに委託者に報告すること。
- ・受託者は、本業務が委託者からの委託を受けた業務であることを認識し、委託者の信頼を失墜させることのないよう本業務を実施すること。
- ・本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、その都度協議し誠意を持って対応すること。