

企画提案書

1 基本理念（提案）

港区の町会・自治会のデジタルデバイド解消に向けた具体的な方策及び長期的なデジタルデバイド解消に向けた戦略、構想を提案してください。（独創性、将来性、発展性）

自治会・町会においては昨今加入率の減少にともない活動の担い手が減少し、いわゆる地域の近所付き合いに代表されるようなコミュニケーションが希薄化しています。

貴区においても、高齢化による人手不足、新たな担い手が得られないことによる人員の固定化、特定のメンバー負担が増加するなど適切な組織運営が難しい状況となりつつあります。

弊社は全国の自治体、高齢者コミュニティ、民間団体等へデジタルデバイド解消に向けた多数のスマホ教室やデジタル人材育成講座等の実績があり、これまで蓄積してきたノウハウを活用し、町会・自治会及びデジタルお助け隊の活動に資するものと致します。

まず町会・自治会への講習については、基本操作や基本知識などに集中し、デジタル化に対する忌避感を解消する内容と致します。

次に地域を支援するデジタルお助け隊には、応用的知識や質疑応答への対応も含めた内容とし、両講座が港区の行政目的を達成するための相互補完的な機能を発揮できるよう配慮致します。

■具体的な方策と長期戦略・構想

中長期的には第二フェーズ・第三フェーズ記載の内容を視野に入れつつ、その礎となるべく今回の事業では第一フェーズの完遂に注力致します。

<第一フェーズ>：地域におけるデジタルデバイド解消

タブレットやスマートフォンで「出来ることを知る」ではなく「出来るようになる」を重視した講座を実施致します。

- ・座学よりも受講者様に実機に触れて体験して頂くことを重視した講座
- ・アシスタントを一定間隔で配置することで講座中、常に受講者様をサポート出来る体制
- ・経験豊富な講師を派遣
- ・デジタルお助け隊への効果的なフォロー

<第二フェーズ>：地域活動のデジタル化

回覧板、定期発行物等、現在の地域活動のデジタル化を行い、コスト削減の実現いたします。同時に持続可能な地域活動の実現を目指し、デジタルに親和性の高い若年層の町会加入率向上を目指します。

- ・LINE や SNS を活用した若年層向けの情報発信
- ・区行政側と町会・自治会とのデジタルコミュニケーション（デジタル区役所）
- ・高齢者、障害者とも共通で使えるコミュニケーション基盤
- ・各種地域活動のデジタル化

<第三フェーズ>：次世代型の町会・自治会活動の実現

バーチャル空間上に新しい形の町会・自治会を形成し、リアルとバーチャルが融合した町会・自治会運営を可能とするプラットフォームを構築し区行政との緊密化を加速します。

- ・区内であれば地域、時間、国籍などを超えるコミュニケーションの場となる＝メタバース
- ・町会・自治会のデジタルライゼーションによりこれまで地域活動にあまり関心のなかった若年層、外国人、転入者等の参画を期待
- ・集合住宅向けに配布する冊子に QR コードなどを入れデジタルでの入会導線を強化。集合住宅単位ではなく個宅からの参加形態を増やし参加意識の向上、加入率の増加を図る
- ・地域イベントにおいてもリアルとバーチャルの組み合わせで実施
- ・高齢者、障害者や企業、大学、商店街など様々なコミュニティとの連携
- ・キャッシュレスはもちろん地域通貨なども活用

企画提案書

2 提案の実現性

(提案) 港区の町会・自治会の特色を踏まえたデジタル講座の提案及び効果について

(仕様書参照)

港区の町会・自治会の課題として、「役員等のメンバーの固定化や高齢化」「活動状況の差」「新しい住民、集合住宅住民等に対するの加入促進」「地域住民への情報発信の在り方や周知方法」等を認識しております。

今回、港区の町会・自治会向けに、過去類似案件実施ノウハウを含めた実践的な講座をご提案させていただくことで、既存業務の効率化（デジタル化）をはじめ、デジタル機器に慣れていただきます。さらに今後のデジタル化された地域活動の将来像も見据えながらサポートさせていただきます。

【情報発信講座の提案】

■町会・自治会の広報活動

- ・公式 LINE アカウントや Twitter、Facebook 等の概要及び基本操作の習得

- ⇒初期設定・情報発信練習・港区公式アカウント友だち追加

- ・電子掲示板等を活用した団体情報の発信方法

- ⇒操作・配布権限・閲覧方法等

- ・各 SNS を連携させた相乗効果の創出

- ⇒SNS 連動例・各 SNS に適した情報発信・ターゲット等

■役員同士の連絡

- ・LINE を使った役員間や会員との連絡手段の習得

- ⇒グループトーク・ファイルの添付・オープンチャット等

■情報リテラシー

- ・アカウント管理方法、個人情報保護や著作権等の情報リテラシー

- ⇒パスワードの管理・公開設定・投稿内容のリテラシー等

【会計事務講座の提案】

■会計事務

- ・タブレット上で表計算アプリ等を円滑に操作し、会計処理を行える

- ⇒表計算アプリの仕組み・操作方法・情報管理等

提案アプリ

Google が提供する「Google スプレッドシート」をご提案

アプリ概要：ブラウザ上で表計算シートの作成、編集を行うことができるアプリ。

作成したファイルを共有することはもちろん、複数のユーザーで同時編集も可能で、タブレットやスマホから閲覧可能。（無料）

※各講座中は、冒頭でタブレットの基本操作、タブレットの便利な機能体験を実施し、まずデジタル機器に慣れ親しんでいただくよう工夫致します。

■講座受講後の効果

- ・デジタル機器に不慣れな町会・自治会の役員等が、タブレットの基本操作や利用方法、タブレットの利用によって受けられるサービス等を習得する

- ⇒講座受講前後の習得知識・意識の変化や、受講後の実際の情報発信数をアンケート集計

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案書

3 提案の実現性

(提案) 「デジタルお助け隊」の講座の提案及びフォローアップ内容、その効果について
(仕様書参照)

区民ボランティアの方がデジタルお助け隊として町会・自治会運営をサポートいただけるよう、過去類似案件を受託・実施した講師により研修を実施いたします。

(例：区民の方向け講師育成研修・町会自治体向けスマホセミナー実施)

過去の研修やスマホセミナーで上がった課題や問い合わせ内容含め、講座は都度アップデートしておりますので、そのノウハウを含めた講座をご提供いたします。

【デジタルお助け隊講座の提案】

■町会・自治会運営サポート

- ・情報発信・会計の講座応用サポート

⇒町会・自治会向けに行っている情報発信講座・会計事務講座の内容理解・応用活用方法を習得する

- ・相談対応の意識

⇒相談対応の実施は勿論、相談者を励ましながらデジタル機器を継続利用していただく等、デジタル機器活用に慣れていない方へ接する上で大切な意識を習得する

■知識・スキル・接遇

- ・よくある相談事例

(グループLINEを回覧板代わりに使う方法・SNSで活動報告をする方法等)

- ・町会・自治会への伝え方ポイント
- ・対応マナー(身だしなみ・表情・挨拶等)
- ・ロールプレイング

■認定試験

- ・知識テスト(Googleフォーム)
- ・実技テスト(ロールプレイング)

■講座受講後の効果

- ・デジタルお助け隊として町会・自治会運営をサポートできるようになる

⇒情報発信・会計事務講座に関する質問に対して回答でき、
情報発信・会計事務に関して、基本的な活用方法は勿論、応用した方法も提案
・サポートできる

【フォローアップ内容・効果】

「デジタルお助け隊」の参加者様の研修都度のアンケートやお問い合わせ内容、そして別途実施させていただき「町会・自治会向けデジタル講座」の参加者様の研修状況も見させていただきながら、港区様に合わせた研修内容に随時アップデートいたします。

また問い合わせ用の窓口として港区様向けに専用メールアドレスを設け、適宜サポート内容に関するご相談・お問い合わせを受付けられる環境を提供予定です。

研修内でも、わからない問い合わせがあった場合にどのように対応するか、検索方法やお助け隊の方々の間での情報共有についてもお伝えし、デジタルお助け隊の方々安心して対応開始いただけるようサポートいたします。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

補足資料

1. 様式7

1) 当社のデジタルデバイドに対する取組み

弊社はデジタルデバイド（情報格差）解消への対応方針として「情報にアクセスできない人をゼロに」をスローガンに取り組みを進めています。ますます加速する情報化社会において新しいテクノロジーを活用する機会を提供することで、住んでいる地域や環境に関係なく自由にさまざまな情報へアクセスできる環境をつくることを目指します。





またデジタルデバイド（情報格差）を解消する取り組みを通じて、誰もが夢や目標に挑戦できる社会を目指します。

情報にアクセスできない人をゼロに

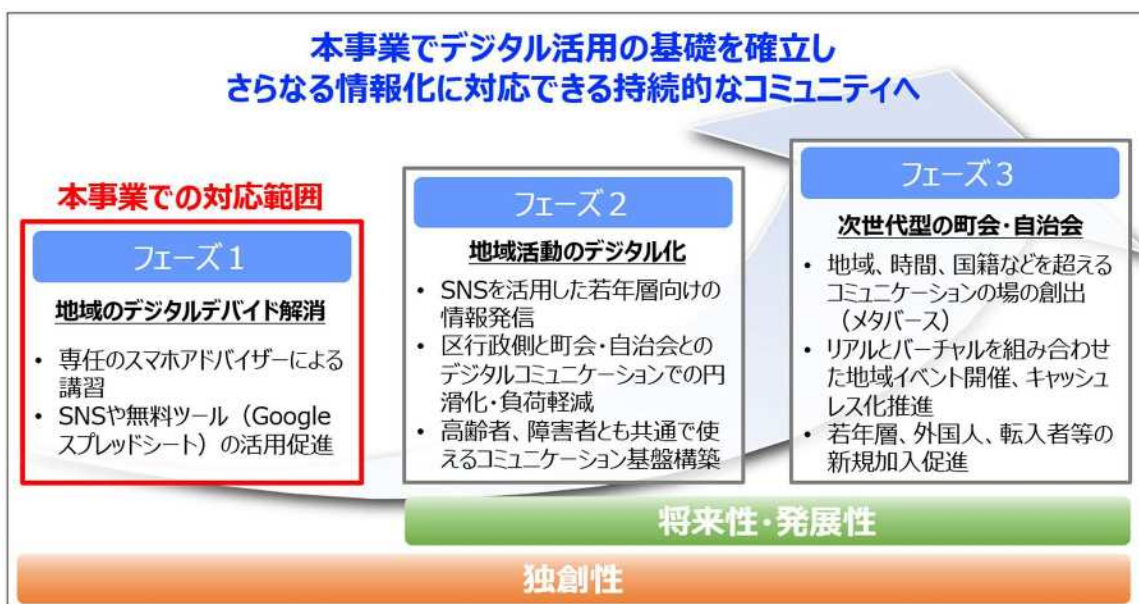
ますます加速する情報化社会。

新しいテクノロジーを活用する機会を提供することで、住んでいる地域や環境に関係なく、自由にさまざまな情報へアクセスできる環境をつくりたい。

デジタルデバイド（情報格差）を解消する取り組みを通じて、誰もが夢や目標に挑戦できる社会を目指します。

障がいのある子どもの学習と社会参加を支援	AIの活用で誰もが円滑に会話できる環境づくり	さまざまな年代の方へスマホの安心・快適なご提案	テクノロジーを活用し障がいのある若者のリーダー育成
			
携帯情報端末の活用事例研究	手話と音声による双方向コミュニケーションシステムを開発	スマホアドバイザーによるスマホ教室	進学・就労支援プログラム

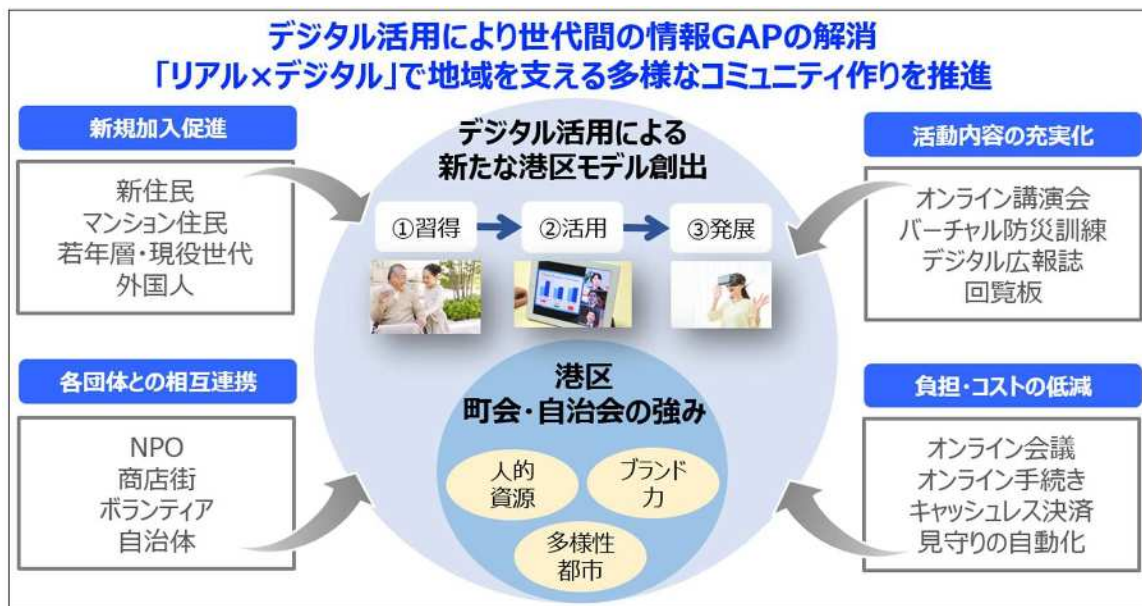
2) 長期的なデジタルデバイド解消に向けた戦略、構想イメージ



3) 港区町会・自治会向けデジタルデバインド解消に向けた取り組み全体像

デジタル化により地域の担い手を増やし、多様な世代が地域活動に参画できるような基盤構築の礎を形成します。

貴区の強みとして、人口が増加傾向で子育て世代も多い、人的資源が豊富、多様性都市、ブランド力の高さなどが上げられ、デジタル化の推進において他地域に比べ非常にアドバンテージのある部分となります。港区に所在する弊社としても一企業住民として長期的にサポートさせていただく所存です。



2. 様式8

想定講座内容：

情報発信講座			
研修ゴール	【研修ゴール】タブレットの基本を知りSNSで情報発信ができるようになる		
	講座内容		宿題
1回目	タブレットの基本	Googleマップ・カメラ・フォト・youtube	趣味等の写真を・10枚撮ろう
2回目	タブレットの基本	文字入力（メモ）・Googleアシスタント・アプリのダウンロード方法	好きな無料アプリを1つダウンロードしてみんなに共有しよう
3回目	LINE入門	SNSとは・運動例（facebook/Twitter/LINE）LINE初期設定・LINE体験（トーク・スタンプ・写真添付・宿題で撮った写真を送ってみよう）	朝起きたら何か一つ発信しよう（トーク・スタンプ・写真等）※お題を用意
4回目	LINE入門	情報発信ターゲット・情報発信練習してみよう（グループトーク・ファイル添付・オープンチャット・フォトスキャン）・港区公式アカウント等と友だちになろう	フォトスキャンで書類を撮って送ってみよう※お題を用意
5回目	facebook入門	facebook初期設定・情報発信ターゲット・情報発信練習してみよう・「港区議会」「みなとピククス」等を友達登録しよう	facebookで何か一つ発信しよう※お題を用意
6回目	Twitter入門	Twitter初期設定・情報発信ターゲット・情報発信練習してみよう・「港区区長室（広報・報道）」「災害・緊急対策関連情報」等のアカウントをフォローしよう・SNSのマナー・セキュリティ（パスワードの管理・公開設定・投稿内容のリテラシー等）	Twitterで何か一つ発信しよう※お題を用意
講座受講効果	・デジタル機器に不慣れな町会・自治会の役員等が、タブレットの基本操作や利用方法、タブレットの利用によって受けられるサービス等を習得する ⇒講座受講前後の習得知識・意識の変化や、受講後の実際の情報発信数をアンケート集計		

※各回で宿題を出題し、講座間も利用体験いただく（任意）
 ※各日程にアンケート取得・質疑応答の時間確保あり

会計事務講座			
研修ゴール	タブレットの基本を知りスプレッドシート管理ができるようになる		
	講座内容		宿題
1回目	タブレットの基本	Googleマップ・カメラ・フォト・youtube・文字入力（メモ）・Googleアシスタント・アプリのダウンロード方法	趣味等の写真を10枚撮ろう
2回目	スプレッドシート入門	スプレッドシートとは（表計算アプリの仕組み・操作方法・情報管理）・スプレッドシート体験（文字入力の方法）・スプレッドシートを作成しよう・セキュリティ	スプレッドで何か一つ発信しよう※お題を用意
講座受講効果	・デジタル機器に不慣れな町会・自治会の役員等が、タブレットの基本操作や利用方法、タブレットの利用によって受けられるサービス等を習得する ⇒講座受講前後の習得知識・意識の変化や、受講後の実際の情報発信数をアンケート集計		

※各回で宿題を出題し、講座間も利用体験いただく（任意）
 ※各日程にアンケート取得・質疑応答の時間確保あり

講師のスキル：

講師は全員「総務省 デジタル活用支援員」に認定されており、社内認定制度である「スマホアドバイザースキル認定制度」「代理店認定講師制度」を認定している監督者となります。

「デジタル活用支援員」：総務省が認定する、高齢者や障害者（高齢者等）が、Society5.0時代におけるデジタル活用の恩恵を受け、生き生きとより豊かな生活を送ることができるようにするため、高齢者等が、身近な場所で身近な人からICT機器・サービスの利用方法を学べる環境づくりを推進する制度

「スマホアドバイザースキル認定制度」：知識・業務対応数・ロールプレイング試験等を通して、スマホの教え方やスマホ教室の運営スキルを認定する制度

「代理店認定講師制度」：スマホの教え方やスマホ教室の運営スキルを持った人材を増やすため、社内向けのスキルを認定する制度

講座運営時の工夫：

- ・参加者の「よくある声」への事前対策

過去町会・自治会向けに実施した講座経験を参考に、参加者の「よくある声」に対して対応できるよう、講座内容を工夫して作成しています。（「デジタル機器である必要性がわからない」「画面操作が上手くいかない」「専門用語がわからない」等）

⇒デジタル機器を利用することへの納得感を持っていただいた上で、操作を難しいと感じず、楽しんでいただくことを重視した内容にすることで、継続利用いただけるようサポートします。

- ・講座内での「体験時間」の確保

講座内では実際の操作に慣れていただくため、「デモ機の操作体験時間」を多く確保した構成を予定しています。

⇒講座中もアシスタントがサポートし実際の操作体験をすることで、講座受講後に利用される際のイメージが掴めます。

- ・講座中の「サポート体制」

講座中も「ついていけない」ことを回避するため、一定間隔でアシスタントを配置し、常に参加者様に気を配りサポートをさせていただきます。

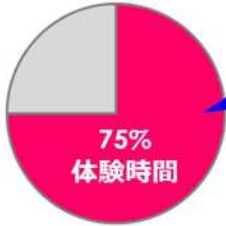
⇒すぐ質問がしやすい環境を提供することで、安心してご参加いただけます。

講座内の「体験時間」確保

講座時間の75%は“参加者が実際にデジタル機器を操作”

「体験型」の講座を提供

講座内時間配分



過去実施の町会・自治体での講座の様子

デモ機をお貸出講座中も常にアシスタントがフォロー

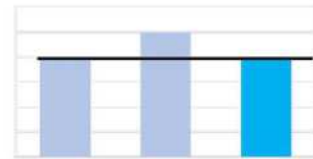


<効果例：キャッシュレスサービス利用率>

専任講師導入後、
60代以上ユーザーも30代以下と同等の利用率

QR決済利用率 (当社ユーザー)

※他社サービス含む



30代以下 40～50代 60代以上

出典：QR決済利用率（当社調べ15～49歳スマホユーザー、20年11月～21年1月）

講座イメージ

一定間隔でアシスタント配置



アシスタントも社内認定された講師が担当

全員が安心して参加できる体制



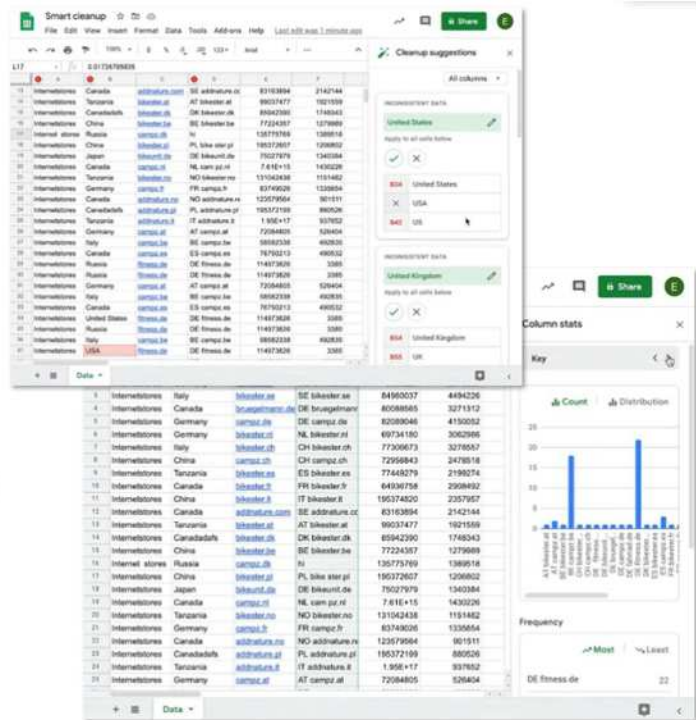
誰一人「ついていけない」ことを回避

タブレットを貸借期間終了後も継続利用いただくサポート：
貸借借期間終了前に、区の指定する会場等に出向き、タブレットの契約方法やプラン等
のご説明や、ご希望に応じて個人契約までのサポートをいたします。

会計事務の提案アプリ：
Googleが提供する「Googleスプレッドシート」をご提案いたします。

スムーズな共同作業と情報共有を可能にする資料作成ツール

共同編集を効率的に進めるためのツールが揃っており、効率的に作業を進める事ができます
また、AIを活用したグラフ作成やデータ整理などで作業をサポートします



3. 様式9

想定講座内容：

デジタルお助け隊研修			
研修ゴール	主に1対1で個別相談（質問に対して回答）ができるようになる		
	研修内容		宿題
1回目	基礎知識・対応スキル	<ul style="list-style-type: none"> よくある相談事例紹介 相談員として重要なポイント 通信業界基礎知識 シニア世代の特性・伝え方ポイント・端末知識（ガラケーとスマホ/iPhoneとAndroidの違い） 対応マナー（身だしなみ・表情・挨拶・長期的に使い続けてもらうサポート意識等） 	<ul style="list-style-type: none"> 研修内容の復習 ミニテストの復習
2回目	基礎知識・対応スキル	<ul style="list-style-type: none"> デジタル講座概要 インターネットのセキュリティ対策 ロールプレイング 	<ul style="list-style-type: none"> 研修内容の復習 ミニテストの復習
3回目	事例・ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> よくある相談事例と対応例 ロールプレイング 	<ul style="list-style-type: none"> 研修内容の復習 ミニテストの復習
4回目	事例・ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> よくある相談事例と対応例 ロールプレイング 	<ul style="list-style-type: none"> 研修内容の復習 ミニテストの復習
5回目	認定試験	<ul style="list-style-type: none"> 1回-4回までの研修内容復習 知識テスト（Googleフォーム） 実技テスト（ロールプレイング） 	-
研修受講効果	<ul style="list-style-type: none"> デジタルお助け隊として町会・自治会運営をサポートできるようになる ⇒情報発信・会計事務講座に関する質問に対して回答でき、情報発信・会計事務に関して、基本的な活用方法は勿論、応用した方法も提案・サポートできる 		

※各日程にアンケート取得・ミニテスト（研修内容から出題）・質疑応答の時間確保あり

研修運営時の工夫：

- ・参加者の「よくある声」への事前対策

過去区民向けに実施した研修経験を参考に、参加者の「よくある声」に対して対応できるよう、講座内容を工夫して作成しています。（「相談員としてどのようなポイントに気を付けて教えたらいいかかわからない」「一度に質問がたくさん来た場合や、回答がわからない場合の対応方法が知りたい」等）

⇒デジタルお助け隊としての意識してほしいポイントをお伝えした上で、実際の対応事例を交えてお伝えすることで、不安払しょく、より積極的な活動に繋がっていただけます。

- ・講座内での「ロールプレイング時間」の確保

講座内では相談対応に慣れていただくため、「実際にあった相談例を題材にロールプレイングする時間」を多く確保した構成を予定しています。

⇒研修内で実際の相談対応練習ができるため対応イメージが掴めますし、相談者側の立場も経験することで教えられる側の視点も認識することができます。

- ・お助け隊向けツール概要資料配布

お助け隊にて主に利用するツールに関する説明資料を別途ご用意し、お助け隊の方が利用にあたりお困りの際に確認、自己解決できるように務めます。

①Facebook

②LINE

③Twitter

④Googleスプレッドシート

万が一解決できない場合についても、起こりえる事象に基づきQ&Aを準備し、窓口等で対応できる体制を構築しておきます。

4. その他 講習用タブレット、スマートフォンの提供について

ア. タブレット端末の調達について

端末の機種（メーカー）：LenovoTAB5（Lenovo）

端末の特徴：

- ・最新のAndroid™9を採用。また生活防水や顔認証で安心して快適に使えます。
- ・10インチの大画面とステレオスピーカー、大容量のバッテリーでいつでも視聴を楽しめます。

通信料：

- ・タブレット1台あたり、最大20GB/月のご利用を頂けます。
- ・20GBを越えた場合は、速度制限（最大128kbps）となります。

※通信速度は112.5Mbps／37.5Mbps

付属品：

- ・充電器、保護ケースを納品させていただきます。

※保護ケース名はLenovoTab5三つ折り手帳型ケースとなります。

イ. 携帯端末の調達について

端末の種類（メーカー）：DIGNO BX（京セラ）

端末の特徴：

- ・耐衝撃・防水・防塵で壊れにくい、丈夫な端末仕様となっております。
- ・濡れても、手袋着用でもスムーズに利用が可能なグローブタッチ・ウェットタッチ機能搭載。
- ・赤外線通信がご利用可能です。

通信量：

- ・携帯端末1台あたり、最大5GB/月のご利用を頂けます。
- ・5GBを越えた場合は、速度制限（最大128kbps）となります。
※通信速度は下り最大112.5Mbps/上り最大46Mbps

通話：

- ・定額にて通話し放題プランのご提供
※全キャリアへの携帯、固定電話への定額通話
※ナビダイヤル、国際電話は除く

付属品：

- ・充電器を納品させていただきます。

ウ. 保守について（タブレット、携帯共通）

貸与するタブレット・携帯端末につきまして、利用者起因の場合でも、紛失・故障における端末の交換は無償で実施いたします。また、バッテリー時間の減少による電池パックの交換も無償で実施いたします。

ただし、紛失における端末の再手配につきましては、1台あたり6カ月に1回までといたします。

端末の紛失・故障申告の専用窓口の受付時間は24時間365日といたします。

端末の紛失・故障の申告を午前中に実施頂けましたら3営業日目安で納品をいたします。代替機の納品は初期設定実施のうえ、納品させていただきます。

エ. 初期設定について（タブレット、携帯共通）

事前に指定頂きましたアプリ（港区防災アプリ、港区ゴミ分別アプリ、LINE、Facebook、Twitter等）は事前に端末にインストールし、納品させていただきます。

初期設定の内容につきましては、納品前に余裕をもったスケジュール（5月上旬予定）で打ち合わせを実施し、柔軟に対応いたします。

また、賃貸借物品であることが識別できるように、ご指定頂く名称、番号、リース期間等を記載したテープラベルを貼り付けた状態で端末を納品いたします。

オ. MDMについて（タブレット、携帯共通）

MDM（Mobile Device Management）とは、複数台のスマートフォンおよびタブレット端末をリモートで一元管理・運用できるサービスです。

弊社がご提供するMDMの機能は下記となります。

(1) デバイス情報の一括管理

- ・ダッシュボード機能（端末の情報のサマリーを一覧で表示できます。）

確認できる項目：デバイス登録、ステータス、セキュリティーポリシー違反等

- ・代替機手配機能（紛失・故障などの交換時、管理画面から端末の手配申請が可能となります。）

- ・デバイス登録制御機能（特定の端末にのみMDMのデバイス登録が可能になります。）

- ・セキュリティーポリシー違反ログの確認機能

- ・アプリケーションの一括配信機能（特定のアプリケーションを指定した端末向けに管理画面から配信することができます。）

(2) 端末の遠隔操作

端末を紛失した場合、管理画面から端末の情報を遠隔消去/ロック、パスワードの一次解除が可能となります。

また、紛失した端末向けにメッセージの配信、折り返し連絡先の表示ができます。

端末の遠隔操作は管理画面からのみではなく、ヘルプデスクからお電話でもご依頼頂けます。

(3) アンチウイルス機能

弊社のMDMはトレンドマイクロアンチウイルスを基本サービスとして提供いたします。

基本サービスとは、デバイス側で不正Webサイトへのアクセスをブロック、管理者サイトでウイルス検知表示が可能となります。

カ. 返却受付業務について（タブレット、携帯共通）

端末の賃貸借期間終了時の手順は下記となります。

- (1) 賃貸借終了のご依頼（解約依頼）を頂きます。

- (2) ご指定頂いた住所宛てに、端末の返却用の箱を発送致します。

- (3) 返却用箱に端末を入れていただき、2週間以内に返却頂きます。

- (4) 弊社返却センターにて、端末のデータ消去、返却処理を致します。

- (5) 端末の撤去・データ消去の証明書を提出致します。

