

柳井市デジタルデバイド対策業務仕様書

1 業務の目的

柳井市デジタルデバイド対策業務（以下「本業務」という。）は、誰一人取り残されない社会の実現に向けて、スマホ教室等の内容に捉われずに市民ニーズへ幅広く対応するためのスマホ相談窓口（以下「相談窓口」という。）を設置し、デジタルデバイド解消に取り組むことを目的とする。

2 委託期間

契約締結の日から令和8年2月27日（金）まで

3 業務内容

（1）企画・運営

ア 柳井市内に相談窓口を設置し、操作支援に取り組む。

イ 設置場所は、平郡東公民館、平郡西公民館及びみどりが丘図書館とする。

ウ 各設置場所での設置に係る時期、回数、相談窓口開設時間等は別表1のとおりとする。

エ ブースレイアウトは、別表2を参考とすること。

オ 相談窓口の利用対象者は不問とする（年齢、居住地及び利用機種は問わない。）。

カ 対応可能な相談内容は、「スマートフォン操作に関すること全般」とする。なお、利用者の許可のもと代理操作することは可とするが、個人情報等の代理入力などは禁止とする。また、機器不良やデータ移行など技術的に対応困難な場合は対応不可とする。

キ 委託者から、委託者が提供するデジタルサービスの操作支援や周知に関する協力依頼（チラシ設置等）があった場合は対応すること。

ク 相談窓口では、教材等を用いることを前提とはしないが、必要に応じて、委託者と協議及び調整の上、教材等を用意することは差し支えない。

ケ 当日の相談窓口は1名以上のスタッフにより運営することとし、体調不良等で対応が困難になる場合などを考慮して複数名の運営体制を確保すること。

コ 相談窓口利用者アンケートを実施し、回答は紙媒体又は電子媒体にて収集すること。なお、アンケート項目については事前に委託者と協議の上決定すること。

サ 相談窓口は、事前申込制とし、先着順で受け付けるものとする。事前申込がない場合も相談窓口を開設し、当日受付にて対応すること。

（2）広報・申込受付

ア 広報紙への掲載、市ホームページへの掲載、チラシ作成については、委託者にて行うものとする。

イ 受託者は、相談窓口において、立て看板設置による案内表示等の広報に取り組むこと。

ウ 申込受付については、委託者にて行うものとする。

別表 1

設 置 場 所	平郡東公民館	平郡西公民館	みどりが丘図書館
設 置 時 期	令和7年12月1日から 令和8年1月30日までの間の平日	令和7年12月1日から 令和8年1月30日までの間の平日	令和7年12月1日から 令和8年2月27日までの間の平日
設 置 回 数	1回	1回	2回
開 設 時 間	10時10分から14時00分まで	10時50分から13時20分まで	10時00分から12時00分及び 13時00分から16時00分まで
開設ブースの数	1	1	2
1コマ当たりの 相 談 時 間	30分	30分	60分

別表2 ブースレイアウト（例）

