

企画提案書概要版

① 受託業務に対する考え方・提案内容の全体像

本事業は、デジタル技術を活用した利便性の高い行政サービスを、デジタルデバインド(情報格差)のある区民(高齢者、障害者、外国人、子ども等)にも行き渡らせることを目的としています。

私たちの取り組み姿勢としては、

- ・ 区民一人ひとりの QOL(生活の質)向上に努めます。
- ・ ICT 機器への不安や苦手意識を払拭します。
- ・ 日常生活に役立つ ICT スキルを引き上げることを目指します。
- ・ 社会参加を促し、相乗効果やフレイル予防にも貢献します。

相談はマンツーマンで行い、丁寧でわかりやすい対応を徹底します。相談員は ICT 機器に精通し、ホスピタリティと寄り添いの心を持った人材を選定します。運営面では、管理責任者による全体統括と相談員のサポート体制を整えます。

② 提案によって期待される効果

- ・ デジタル格差の縮小、区民全体の ICT リテラシー向上
- ・ 高齢者や障害者の社会参加促進、孤立防止、健康寿命延伸
- ・ 区民サービスの利便性向上による行政全体の効率化
- ・ 関係機関との迅速な連携によるトラブル対応力の向上
- ・ 相談内容や成果の継続的な分析・改善による事業の進化

③ 相談対応に関する手順

- ・ 予約:専用コールセンターで電話または対面で受付します。
(氏名、相談内容、配慮事項の事前に確認)
 - ・ 当日:予約時の相談内容の確認と事前注意事項を説明します。
当日予約、受け入れも可能です。
- 相談員は業務後、日報を作成します。振り返り、情報共有を行います。

④ 相談者の状況に応じた相談対応について

- ・ 高齢者には、ゆっくり・簡潔な説明、文字・図形で視覚補助、タッチペンなど貸出します。
- ・ 障害の方には、手話・筆談・支援アプリの活用、ブースの工夫、遠隔手話システム対応します。
- ・ 外国籍の方には、翻訳アプリ・ポケトーク活用、関係機関と連携し、対応します。

⑤ 工夫・独自性

- ・認知症サポーターやデジタル推進員を活用した専門的な支援をします。
- ・区のお他施策と連携し、枠にとらわれない広い視点で課題解決を提案
- ・周知活動(チラシ、ポスター、ポスティング)を強化し、多様な区民の参加を促進
- ・セキュリティ対策を徹底(相談記録のクラウド管理、従事者の継続的研修)

受託業務に対する考え方（取組姿勢）・提案内容の全体像

受託業務に対する考え方（取組姿勢）

貴区が掲げられている「デジタルファースト」「ワンスオンリー」「コネクテッド・ワンストップ」「人生100年時代」を実現していくためには、区民の方のリテラシーを高める（デジタルデバイド解消）ことが重要であると考えます。弊社のスマホ相談会では「誰一人取り残さないこと」をコンセプトとし、高齢者だけでなく障がいをお持ちの方や、外国籍の方までデジタルデバイド解消に取り組んでまいります。貴区の目指すべき姿の実現の一翼を担わせていただきます。

誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化



講師の実績と質

キャリアショップ店長を始め、スマホ相談会登壇数が300回を超える人員を選定します。

安心なセキュリティ

ICT企業として極めて重要な責任と位置づけしており、自治体様、区民の方に安心な相談会を提供いたします。

柔軟な対応

一方的な提案だけでなく、杉並区様と一緒にデジタルデバイド解消に向け取り組みます。

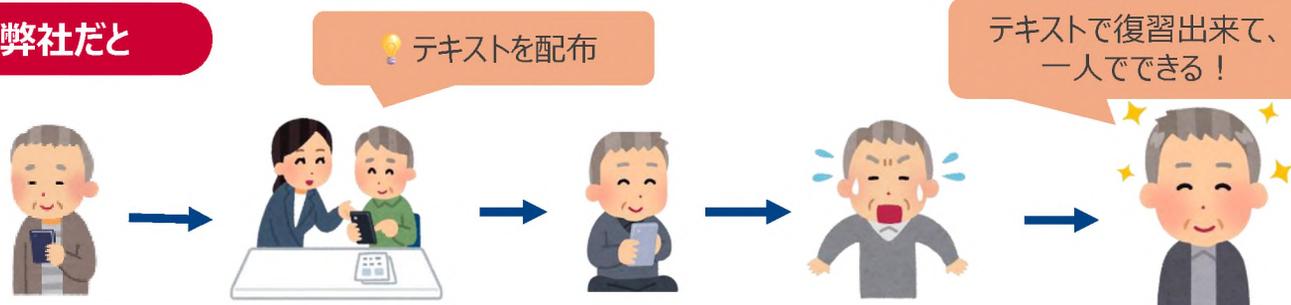
提案の全体像

ご相談いただいた後、時間が経つと一人でできなくなってしまうことが多いのが実情だと思います。そのため、弊社では簡易テキストを配布するという、受け身でなく、こちらから働きかける相談会をご提供します。「相談会に行かなくとも、一人で解決できる！」つまり、自立化を目指したサポートをいたします。

従来だと・・・



弊社だと



提案によって期待される効果・工夫/独自性など

提案によって期待される効果

根本的なデジタルデバイドの解消への一歩

デジタルデバイドを根本的に解消するためには、長期的なサポート（スマホ相談会やスマホ教室など）を区民へ提供するだけでなく、「**情報弱者と呼ばれる方々の自立化**」が必須です。つまり、誰かに相談しなくとも、**一人でデジタルに関する悩みを解決**できるようになる未来を実現しなければならないと考えます。弊社ではテキスト配布という、相談会では珍しいアフターフォローを実施し、「**情報弱者と呼ばれる方々の自立化**」及び、デジタルデバイドの**根本的解決**に貢献いたします。

工夫・独自性など

相談会対応に対する手順

■ 予約方法 ■

① 対面予約

開催中の相談窓口にて原則として現場管理者が対応

② 電話予約

受電率を高く保つために**5台同時受電可能**な問い合わせ窓口にて対応

③ WEB予約

QRコードを読み取り
スマホからGoogleカレンダー予約

予約情報の取り扱い

管理者権限者以外アクセス不可のセキュリティの担保されたクラウドで管理

■ 当日受付方法 ■

現地には**現場管理者と相談員2名**の計3名を派遣。

① 予約確認

事前に取得された予約は現場管理者が管理
予約相談者が来訪した際は、予約情報と突合し
相談員へ引き継ぎ

② 受付

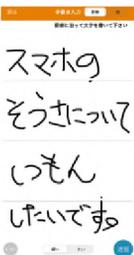
引き継がれた相談者様を予約枠で案内
相談が仕様の30分を超える場合や、予約無の
来訪も予約状況に応じて柔軟に対応いたします

③ フィードバック

現場管理者が相談員に対し、改善が必要と判断した
対応の直後と日次でフィードバックをすることで、
対応の質を担保します。

相談者の状況に応じた相談対応について（高齢者・障がいのある方、外国人）

1. 高齢の方には丁寧に寄り添い**傾聴の姿勢**を心掛けます
2. **多言語対応・筆談対応可能**な旨を記載したポスターを窓口に掲示します
3. UDトーク・Google翻訳を活用し**障がいのある方や外国の方**にも積極的にデジタルに触れて頂きます
4. talk backやvoice overといったアクセシビリティ機能を活用した案内を実施



工夫・独自性

<支援・認知>

行政手続きの案内・サポート/貴区公式SNS（LINE）利用推奨

※参加者の相談対応にプラスαして、区としてのデジタル化推進に貢献いたします。

<告知>

多言語対応したチラシ・ポスターの配布やいきいきクラブへの訪問周知を実施

<定着化・調査>

簡易テキストの作成（参加者へのアフターフォロー）、行政の手続きオンライン化の認知度調査

企画提案書概要版

受託業務に対する考え方・提案内容の全体像

本業務は、年齢や国籍、障害の有無にかかわらず、すべての杉並区民が行政のデジタル化の恩恵を等しく受けられるよう支援することを目的としています。当社は「ICT操作支援」ととどまらず、相談者一人ひとりの不安や悩みに寄り添い、“わからない”を安心して伝えられる相談環境を整えることで、行政のオンラインサービスを日常の中で「自分ごと」として受け入れていただけるよう伴走型のサポートを実施します。

提案の主な構成

- 相談対応の基本姿勢
↳ 「できない前提」で丁寧に接する／対話によるサポート／繰り返し支援の仕組み
- 相談手順と個別対応
↳ 事前予約・受付から相談・記録・フォローまで一連の運用体制を整備。個々の理解度や属性（高齢者、障害者、外国人等）に合わせた柔軟な対応を実施
- オンラインサービス活用促進支援
↳ 杉並区様と協議の上で対象サービスを選定し、操作ガイドやチラシ等を整備。現場での説明や資料配布を通じて利用率向上を図る
- 緊急時の連携フロー構築
↳ 詐欺・個人情報漏洩などの事案にも備え、関係機関との連携体制を整備
- 継続的な改善活動
↳ アンケート結果や現場の声を可視化し、杉並区様と共有・改善提案を実施

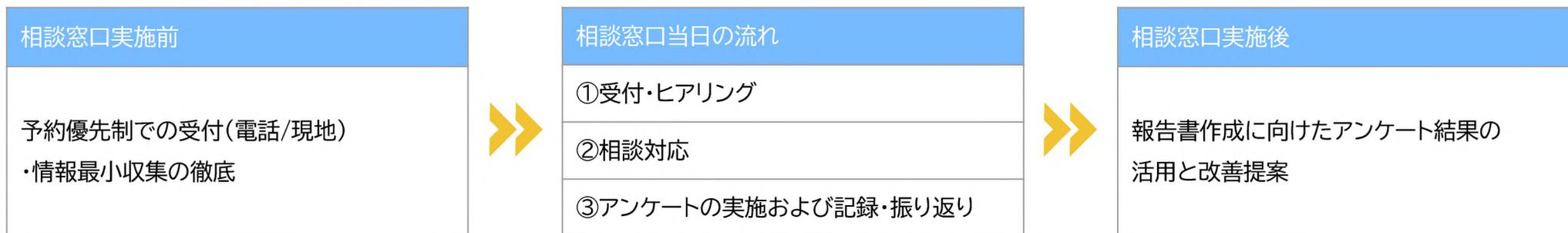
提案によって期待される効果

本提案を通じて、ICT操作支援にとどまらない、区民一人ひとりの“理解・実践・定着”を促す相談体制を構築することで、杉並区のデジタル化施策を実効性ある形で現場から支えてまいります。提案によって期待される効果としては、以下に挙げるような具体的な効果が期待されます。

- 行政サービスの利活用促進
LINEやマイナポータルなど、区のオンラインサービスの利用ハードルを下げ、理解と実践を両立
- 住民の不安解消と自立支援
視覚的なガイドややさしい日本語による対応により、特に高齢者や外国人の心理的障壁を軽減
- 誰も取り残さない支援体制の実現
障がい者講師によるレクチャー機会の提供など、当事者視点を活かした多様性に配慮した運営
- 柔軟かつ信頼性の高い運営
緊急時のマニュアル整備と連携ルールにより、あらゆる状況に備えた運営体制を構築

相談対応に関する手順

相談窓口の実施手順は以下の通りです。



相談者の状況に応じた対応

① 高齢者への配慮: ゆっくり・はっきり・繰り返し

高齢者の方には、「焦らせない」「専門用語を使わない」「一度で理解されなかった場合も笑顔で繰り返す」ことを基本姿勢としています。加えて、視力や聴力に不安がある方にも配慮し、画面の拡大表示・音量調整・文字が大きい紙資料の活用などを組み合わせて対応いたします。

② 障害のある方・子どもへの配慮: 個別性と安心感を重視

障害のある方や子どもには、できる限りシンプルで視覚的な説明を心がけます。視覚障害をお持ちの方には、VoiceOverを用いたスマホの操作方法をお伝えします。事前にご予約いただいた際には、障害を持つ当事者の方を講師として起用することが可能です。

③ 外国人への配慮: 言語の壁を乗り越える工夫

外国籍の方への対応では、やさしい日本語・翻訳アプリ・多言語パンフレットなどを柔軟に使い分け、コミュニケーションの壁を取り払います。また、Google翻訳やVoiceTraなどの音声翻訳ツールも相談現場で積極的に活用いたします。

工夫・独自性

- 画像・動画つき操作ガイドの作成
↳ スマホやタブレットでの閲覧を想定した、「見ればすぐ分かる」操作ガイドを整備します。
- 繰り返し見返せるチラシ・資料の提供
↳ LINE登録の再確認や案内チラシの再配布など、反復支援を行います。
- 障害当事者によるスマホ相談企画の開催
↳ 視覚障害をお持ちの当事者の方を講師としてお招きし、音声読み上げ機能やアクセシビリティ設定の活用法などリアルなレクチャーを実施します。
- やさしい日本語×指差しボード／操作ステップカードによる補助
↳ やさしい日本語・翻訳アプリ・多言語パンフレットなどを柔軟に使い分け、コミュニケーションの壁を取り払います。
- 現場の声の可視化と施策へのフィードバック
↳ 相談対応を通じて得られる「つまずきやすい操作」や「伝わりづらい表現」などの情報を整理し、定期的に杉並区様へご報告・共有いたします。

杉並区役所 御中

デジタルデバイド常設相談窓口運営業務
企画提案書
概要版

2025年5月30日

株式会社セレブリックス

本業務に関する基本的な考え方について

受託業務に対する考え方と全体像

インターネットの普及とともに社会全体のデジタル化が進む一方で、高齢者を中心とした情報格差が全国的な課題となっております。

本事業において、高齢者や障害者、子どもや外国人等を含めた幅広い層の区民のデジタルリテラシーを向上させ、デジタルデバイドを解消することを目的として、次の3つのポイントを元に相談窓口の積極的活用を推進し、全杉並区民のQOL向上を図ります。

区民への寄り添い、立場に立てる身近な存在

悩みを解決できる類似業務から得た専門的知識

区民のストレスフリーな事務局運営

他自治体様における受託実績から積み上げたノウハウを、本受託事業の参加者増加に向けた取り組みへと反映します。

また、実際に決済体験を行ったり、マニュアルを基にご自身で取り組みが出来る環境を提供することで、相談会終了後は、進んでデジタルに触れたいと思っただけのよう、区民の皆様がデジタルを楽しんでいただけるような対応を心がけます。

「安心感のある相談窓口」であることを大切に本事業に取り組みます。

杉並区様との連携

貴庁との密なコミュニケーションを通じて課題を共有し、透明性のある運営で成果をしっかりと見える化し、改善につなげることで、持続的な効果をお届けします。貴庁と二人三脚で、今後の相談会に役立てるだけでなく、貴庁のデジタル化推進や他事業への展開へと繋げる活動を行います。

期待される効果

課題

杉並区には高齢者やデジタル初心者が多く、デジタルサービスへのアクセスや利用に困難を抱える層が存在しており、デジタル技術の普及を目指しているが、住民間の情報格差(デジタルデバイド)が顕著だと考えています。

課題① デジタルデバイドによる情報格差と利用困難

課題② キャッシュレス決済利用への抵抗感や不安

課題③ 利用促進と情報提供の不足

対応・効果

デジタル技術への理解を深め、社会的な格差を縮小し、参加者がデジタル社会での利便性を享受できるようになるよう推進してまいります。

課題①に対する対応と効果
本事業を他自治体での豊富な類似事業実績にて培ったノウハウを活用し、誰もが公平にサービスを受けられる環境を実現します。

課題②に対する対応と効果
相談窓口にてキャッシュレス決済体験を通して、利便性と安全性の理解を促進します。

課題③に対する対応と効果
お渡し用の区のデジタルサービスの利用マニュアルを作成、振り返りが出来る環境を作り、「忘れた」「面倒」を排除します。

情報収集

分析立案

施策実行

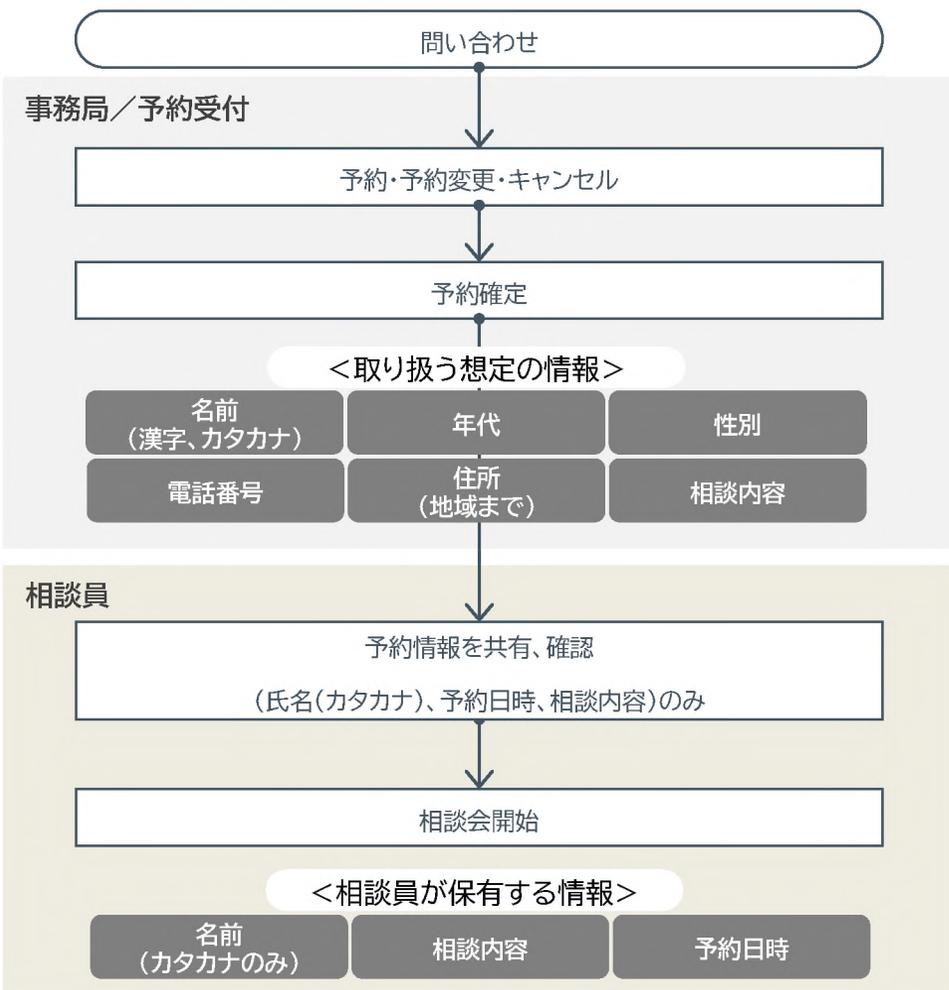
杉並区様

弊社

相談対応に関する手順

個人情報に留意した対応手順

個人情報の取り扱いは事務局と予約受付のみで行います。取り扱いを限定することで事故のリスクを低減し、万が一事故が発生した際に原因の追及等の対応が速やかに行えるように運営します。相談員は相談会を実施する上で必要最小限の情報のみを保有します。



相談者の状況に応じた相談対応について

相談者属性に応じた配慮

相談者の属性に応じた配慮は、相談者が自分の状況を十分に伝えられる環境を作るために欠かせません。また、適切な配慮によって、相談者が安心感を持ち、信頼できる対応を受けていると感じることができます。相談対応においては、相談者の背景やニーズを理解し、それに応じた柔軟な対応を心がけることが何よりも重要です。

高齢者に対する配慮

- ✓ 難しい言葉や専門用語を避け簡潔な表現を用いる
- ✓ 話すスピードと声のトーンを工夫
- ✓ 文字の大きさや視覚的な工夫

障害者に対する配慮

- ✓ 筆談や代筆が必要な場合に備えて、紙やペンを用意
- ✓ 短い言葉でゆっくり説明、難しい概念は具体例を用いる
- ✓ 急かしたり、プレッシャーを与えない

外国人に対する配慮

- ✓ 多言語への対応: 翻訳機能等の活用
- ✓ 難しい言葉や専門用語を避け簡潔な表現を用いる
- ✓ ジェスチャーや図解等を活用し、視覚的理解を促進

工夫・独自性について

デジタル技術の利活用を積極的に行うための独自提案

区民の皆様が自身で進んでデジタル社会に参加をしていただくために、単なる課題解決にとどまらず、「体験」と「事後サポート」を提供します。

①スマホ決済体験

実際にスマホ決済(QRコード決済)ができる環境を用意。スマホ決済を体験いただくことで、その利便さをリアルに感じ、デジタルに対する抵抗を減らす。

②オンライン申請の利用促進

相談窓口での利用サポートに加え、後から見返せる画面遷移を記載したマニュアルを配布。「相談会ではできたけど、帰ったらやり方が分からなくなってしまった。」を解消。

基本方針・期待効果・全体像について

💡 受託業務に対する考え方

Well-beingの実感

区民・事業者等がWell-beingを実感できる地域社会の実現

手続きのオンライン化

誰一人取り残さない住みたい町へ

共創社会の実現

自走する持続可能な地域づくり

⚙️ 効果を最大化する3つの運営手法

実施方法

- ・潜在層へのリーチ
- ・対象者層の拡充
- ・セミナープログラムの開催
- ・デジタルとアナログ両軸の広報戦略

実施体制

- ・豊富な支援実績を有したスタッフ
- ・専門家によるサポート
- ・地域事業者との連携

持続可能性

- ・対象者別の環境整備
- ・探究心醸成セミナープログラムの開発
- ・杉並区デジタルサポーターの育成

📈 提案によって期待される効果

KGI (最重要目標達成指標) 5年後の目標

1 行政手続きオンライン申請率

90%以上

初年度目標 (令和7年度) **65%以上**

2 デジタルデバイド解消率

※相談者や講習参加者の解消率

98%以上

初年度目標 (令和7年度) **97%以上**

3 地域サポーター育成

500人以上

初年度目標 (令和7年度) **100人以上**

KPI (重要業績評価指標) 今年度の目標

1 個別相談窓口の利用者・セミナー参加者数

年間相談件数：**3,000件以上**

月間平均500名×6ヶ月間

セミナー参加者数：**1200名以上**

テーマ別プログラム、サポーター養成

2 ユーザー満足度・探究心の醸成

ユーザー満足度：**96%以上**

個別相談利用者や各種セミナー参加者

セミナーの実施回数：**120回以上**

毎月20回開催

3 地域全体への普及

SNSや口コミによる参加者率：**60%以上**

事業者（店舗、医療、福祉、教育等）の参加者数：**300人以上**

具体的な手順・対応方法・工夫および独自性

1/2 相談対応の流れ

1 予約受付（電話・オンライン・対面）

2 来場受付・簡単問診表でヒアリング

3 専門用語を避けた分かりやすい相談対応

4 区のDX施策紹介・次回予約案内

5 公式LINE活用・アフターフォロー

対象者別のきめ細かな対応

🕒 高齢者向け
ゆっくりペース・繰り返し学習

👤 障がい者向け
筆談・音声ガイド・触覚操作

🌐 外国人向け
やさしい日本語・オンライン通訳オペレーター

👨‍👩‍👧 子育て世代
機能説明・ネットリテラシー

💡 当社独自の工夫点

🎓 テーマ特化セミナープログラム
基礎から応用まで幅広い対象者に向けた20種類以上のセミナーを提供
（スマホ体験、LINE活用・あんしん安全対策等）

👥 杉並区デジタルサポーター育成
5年で500名以上を育成 ボランティア→当社での雇用により地域循環型雇用モデルを構築

📍 多様な実施場所での柔軟な対応
4 地域区民センター常設+商業施設・図書館等での出張相談窓口に対応

ご提案概要①

ICT化が進む中、一方では触れる機会、相談場所、心理的障壁等、様々な課題が残る
気軽に相談できる場所として区民の方に親しまれる会場作りを目指します

何度でも相談に行きたくなる場所へ

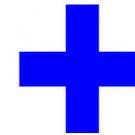
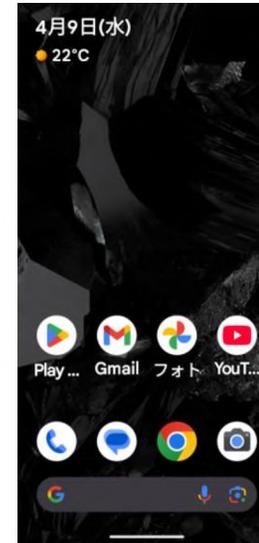


楽しく体験!

スタンプを集めてスマホマスターへ

スキルだけでなく、皆様に寄り添った対応ができるよう
専門の研修を受け、多くの現場経験を積んでいます

相談内容にもう一つの体験を



繰り返しのご説明と体験により解決へと繋げて
寄り添った提案（簡単な操作）を心がけています

相談対応手順



相談者の状況に応じた対応

過去2万件以上の相談会で蓄積したノウハウをもとに、
高齢者の方・視覚障害・聴覚障害をお持ちの方・外国籍・未成年の方からの質問傾向と
ツール、アプリ等を使用し、適切な寄り添った対応をおこないます。

2

工夫・独自性

目指すべきは、いかに楽しんでいただき、また行ってみたいと思っただけでなく、
誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化の実現を推進いたします。

デジタルデバインド常設相談窓口運営業務 企画提案書概要版

特定非営利活動法人 竹箒の会

①受託業務に対する考え方（取組姿勢）・提案内容の全体像

当会の活動は設立当初より今後大きく展開して行くであろうIT社会への、特にデジタルデバインドになる可能性の高い高齢者向けの施策が必要と考え、一貫して取り組んでまいりました。杉並区とのご縁も高齢者向け携帯電話教室のご提案（2003年）から始まりました。

その活動の中で、想像以上にデジタル支援が必要な方が多い現実直面しており、今後のIT社会の中で、QOLを確保するために様々な社会的支援が必要な方こそデジタル初心者から脱しなければと実感しているところです。当会のインストラクターは、「自分が初心者だった時のことを忘れてはいけない」ことを常に確認し合い、そのうえで最新の情報を学び続けることを命題としています。デジタル初心者に寄り添ったスタンスを維持して活動を継続しております。

今回の企画にもその経験を活かしてデジタル初心者の方々が「聞いてみよう」と思っただけの相談窓口を目指したいと考えており、今までの経験をもとに対応させていただけるものと考えております。

②提案によって期待される効果

デジタルデバインド解消に向け、経験豊かでそれもコミュニケーション能力の高い気軽に相談ができるインストラクターが対応することで、安心してデジタル機器を利用してみよう、分らなければ身近な区施設で相談できる、使っていけばQOLが高まると感じていただける効果があると思います。

③企画提案書に記載する以下の項目

・4 相談対応に関する手順

チラシ、区報掲載等での予約は、専用電話（スマホの予定）、QRコード、による受付とし、会場にての直接申し込みも受け付けます。申し込みにあたっては住所、氏名、年齢、大まかな質問内容を聞き取り、すべてを統括して一元管理します。区のご担当には開催日程の前（3日前を想定）に共有。以後の申し込みは都度連絡共有します。当日受付分は、報告段階で共有させていただく予定です

・5 相談者の状況に応じた相談対応について

当会はもともと高齢者対応を主としており、その対応につきましても十二分な経験があります。

高齢者対応から申し上げますと、ご相談内容を的確にお話しただけ無い場合もあ

り、丁寧に聞き取りを行って、その方の疑問をまず的確に理解することからはじめます。その際、専門用語は使わず、わかりやすい言葉に翻訳してご説明しております。特にカタカナ言葉は高齢者には正確に伝えられないケースが多いです。それと前にも申し上げた通り、インストラクターが初心者だった時のことを忘れず、目の前の相談者に寄り添うことを第一に考えて対応いたします。

障害をお持ちの方の場合、どんな障害かにもよりますが、まずコミュニケーションを最重視、心を開いていただくことを第一義に始めたいと考えます。その後は高齢者の方々と同じ対応です。

外国人の場合、まずは言語の問題があるかと思いますが、日本語が全く分からない方は可能性としては非常に低いと考えています。やはりコミュニケーション重視はその方々にも共通です。外国語の場合はスマホの翻訳機能を駆使して対応させていただく所存です。なお、当会に外国語が非情に堪能なものはありません。

当会のインストラクターは「まず知識よりコミュニケーション力」をモットーとしており、十分な対応をさせていただけると考えます。

万が一、知識の部分で対応を十分できない場合は、必ず「後で調べてご回答いたします」とのスタンスで対応し、結果につなげます。

・11 工夫・独自性

当会はここ数年年間400～500クラスのスマホ・タブレット・パソコン講座、個人相談会を実施してまいりました。その経験で、今回のようなロビーでの個人相談会（個室ではない）だけではなかなか集客が難しいのではとないか考えております。

当会が杉の樹大学スマホ教室を展開していく中で、痛切に感じていることは「講座+個人相談会」のセットが特に初心者には効果があるということです。いきなり個人相談は少し敷居が高く感じられる場合もありますが、講座を受けた後ですと、心理的距離が近くなるようで、肩の力を抜いて参加くださっている感じがします。

以上の経験からして本事業も講座をセットしてはどうかと考えます。

一般的な講座というより、杉並区HPの紹介、行政施策利用の申し込み、登録方法、様々なイベントの申し込み方法、など杉並区行政サービス活用をメインとした講座を各会場で月1回程度行い、そこでよくわからなかった、もっと聞きたいという場合、個人相談会ご案内という内容はどうかと考えます。

この事業は意欲的な試みの事業ですので、ぜひ多くの区民の方が活用していただきQOLを高めるきっかけとして広く活用していただける事業になるよう進めてまいります。

但し新事業であることを鑑み、都度、担当部署との十分な意思疎通を図りながら取り組みたいと考えております。