

**利用者向けデジタル活用支援員推進事業
デジタル活用支援実施ガイドライン**

第 1.1 版

令和3年6月

改訂履歴

版数	日付	内容
第 1.0 版	令和 3 年 6 月	・ 初版を作成。
第 1.1 版	令和 3 年 6 月	・ 「4-2. 講習会等の実施要件 (1) 全国展開型(類型 A) ⑥情報提供」にて、受講者向けアンケートの QR コード・URL を削除。 ・ 「4-7. 感染症対策の実施」にて、支援員・アシスタントへの対応を追記。 ・ 第 5 章の一部において、支援員等に記載を変更。 ・ 「実例からのヒント: 様々な属性の方に支援員としての協力を呼びかけ」にて、学生への対応を追記。

－ 目 次 －

第1章	はじめに.....	4
第2章	デジタル活用支援の経緯等.....	5
第3章	ガイドラインの使い方.....	6
第4章	講習会等の実施にあたってのルール.....	7
4-1.	講座で取り扱うことのできる範囲.....	7
4-2.	講習会等の実施要件.....	8
4-3.	無料実施の原則.....	22
4-4.	営業行為の禁止.....	22
4-5.	個人情報の取り扱い.....	24
4-6.	備品の取り扱い.....	24
4-7.	感染症対策の実施.....	28
4-8.	相談窓口・苦情受付.....	28
第5章	講習会等の実施運営方法.....	29
5-1.	講習会等の実施フロー.....	29
5-2.	相談会の実施フロー.....	35
5-3.	オンライン形式の講習会の実施フロー.....	36
5-4.	講師派遣の実施フロー.....	38
第6章	教材の使い方.....	39
6-1.	講座の指定.....	39
6-2.	受講者向け教材の使い方.....	45
6-3.	支援員向け教材の使い方.....	47
第7章	よくある質問.....	52
第8章	問い合わせ先.....	54

第1章 はじめに

このガイドラインでは、「利用者向けデジタル活用支援事業」（以下「本事業」という。）において、デジタル活用支援の講習会等の実施団体（以下「事業実施団体」という。）の方に、講習会等を行うにあたって守っていただくべきルールや、円滑かつ効果的な講習会等実施のためのノウハウを示すことを目的としています。

事業実施団体は、本ガイドラインに規定する事項に沿って、本事業の趣旨や守るべきルール等を適切に理解し、円滑かつ効果的に講習会等を実施するための工夫を行った上で、本事業の実施に臨んでください。

第2章 デジタル活用支援の経緯等

総務省では、厚生労働省と共に、ICT を利活用し、年齢、性別、障がいの有無、国籍等に関わりなく、誰もが多様な価値観やライフスタイルを持ちつつ豊かな人生を享受できる共生社会の実現推進に向けた方策等について検討を行うため「デジタル活用共生社会実現会議」を開催し、平成31年4月に報告書を公表しています。本報告書では、高齢者等がICT機器・サービスの利用方法に関し、身近な場所で身近な人に気軽に相談できる「デジタル活用支援員」について提言がなされています。

本提言を受け、総務省では、令和2年度に全国11箇所（12件）で「デジタル活用支援員」を全国各地で継続的に活動していく上で必要な体制を検証する実証事業「デジタル活用支援員推進事業」を実施しました¹。

令和3年度以降、当該実証事業の成果を受け、本事業において、デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けてデジタル活用支援を広く全国に展開するため、オンラインによる行政手続や公共性の高い民間サービスの利用方法等に関する講習会等に対して助成を行い、デジタル活用支援を推進していくこととされています。

また、政府では、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）において、デジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げており、これにより「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとしており、社会全体のデジタル化が進められる中、デジタル格差の解消に資するデジタル活用支援の重要性がますます高まっています。さらに、「デジタルガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）の別添として取りまとめられた国・地方のデジタル化指針である「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて」（マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ策定）においても、デジタル格差の是正を図るため、また、国民の満足度を最大化するデジタル政府・デジタル社会の実現に当たって、今後、デジタル活用支援に係る施策の本格的な実施を行うこととされています。

事業実施団体においては、これらのデジタル活用支援を巡る経緯や施策の意義を適切に踏まえた上で、本事業の実施に臨んでください。

¹ 情報バリアフリー環境の整備「デジタル活用支援員の推進」
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/b_free03b.html

第3章 ガイドラインの使い方

ガイドラインは、以下の目的で使用されることを想定しております。

- 講習会等を実施するにあたって、必ず守るべきルールを確認する
- 講習会等を実施するにあたって、(一財)日本データ通信協会(以下「執行団体」という。)から提供される教材や備品等の入手方法・活用方法を確認する
- 講習会等を円滑かつ効果的に実施するためのノウハウを知る

ガイドラインには、本事業を実施するにあたって把握しておくべきルール等が記載されています。事業を行う前はもちろんのこと、事業実施中にも、適宜内容を確認するように努めてください。

なお、「第4章 講習会等の実施にあたってのルール」に記載の内容については必ず遵守又は対応していただく必要があり、「第5章 講習会等の実施運営方法」に記載の内容については、必須で対応していただく必要はありませんが、効果的な講習会等を実施するためのヒントが盛り込まれてありますので、必要に応じてご参照ください。

第4章 講習会等の実施にあたってのルール

講習会等を実施するにあたり、守っていただきたいルールを記載しています。実施前に、よく目を通すようにしてください。

なお、ガイドラインで規定するルールに関する違反が確認された場合には、事業実施団体としての改善を求め、場合によっては活動の停止を求めることがあります。また、ガイドラインで規定するルールに関する違反等の不適切な行為を行ったデジタル活用支援員（以下「支援員」という。）又は不適切な行為が行われた講習会等の実施拠点は、本事業によるデジタル活用支援業務に従事できなくなる又は本事業によるデジタル活用支援に係る講習会等を開催できなくなる可能性があります。特に、「4-3. 無料実施の原則」、「4-4. 営業行為の禁止」及び「4-5. 個人情報の取扱い」については、これらのルールが適切に遵守されなかった例が一つでもあった場合に、本事業全体に対する信頼が大きく損なわれるおそれがありますので、その趣旨についてご理解いただき、厳に遵守いただくようお願いいたします。

個別のケースについて疑問がある場合は、自己判断せず、必ず執行団体に問い合わせる判断を仰いでください。

4-1. 講座で取り扱うことのできる範囲

本事業の講習会等で扱うことができるのは、スマートフォン等の使い方やスマートフォン等を用いた行政手続・サービスの利用方法についてです。講座の内容に係る政策の趣旨・今後の展開予測に関する事項や地方公共団体職員、税理士・弁護士等の判断が必要とされる事項について、講習会等の中で説明や対応を行うことは避けてください。受講者には、講座で取り扱うことのできる範囲について事前に周知するとともに、受講者から質問を受けた場合は、適切な問い合わせ先を案内してください。なお、一部問い合わせ先につきましては、「6-3. 支援員向け教材の使い方（4）講座実施に関する注意事項」及び「第8章 問い合わせ先」にてご紹介しておりますので、適宜参照ください。

また、デジタル活用支援の範囲を超えて行政手続のサポートを行うことも、講座の範囲には入りません。マイナンバーカードの受け取りのように、講座の中では完結せず、受講者自身で行わなければならないことがある場合には、講座の中でその旨、伝えるようにしてください。

講座で扱うことのできる範囲を逸脱している例

- ・ マイナンバー制度等の政策的な意義を、教材に記載されている範囲を超えて詳細に説明する。
- ・ マイナンバーカードに関して講じられる将来的な措置について、信憑性の定かではない報道の情報に基づき、教材に記載されている範囲を超えて説明する。
- ・ 受講者個人の収入や医療費等の実態を聞き出し、個別のケースにおいて確定申告のどの費目にどの金額が該当するかを説明したり、節税対策についてアドバイスしたりする。
- ・ 個人情報を入力した申請フォームに記載の内容に誤りがないかを支援員が確認する、又は、支援員が代理で記入する。
- ・ 講座の中で申請したマイナンバーカードについて、受講者の代理で役所に赴き、マイナンバ

一カードを受け取る。

4-2. 講習会等の実施要件

講習会等は、全国に配置されている実施拠点で講習会等を実施する全国展開型、地方公共団体等と連携して公民館等の公共的な場所で講習会等を実施する地域連携型の2類型があります。これらの類型で実施要件の内容が異なりますので、令和2年度補正予算「利用者向けデジタル活用支援推進事業（全国展開型・地域連携型）」公募要領²（以下「公募要領」という。）に記載の条件をよく確認するようにしてください。

なお、下記の条件については、感染症の拡大など不測の事態が発生した場合には、その適用を見直す可能性があります。

(1) 全国展開型(類型 A)

① 実施拠点及び講師の確保

50以上の実施拠点及び30以上の異なる基礎自治体で講習会等を実施する必要があります。そのため、講習会等を定期的に行うことのできる拠点及び講師を確保してください。

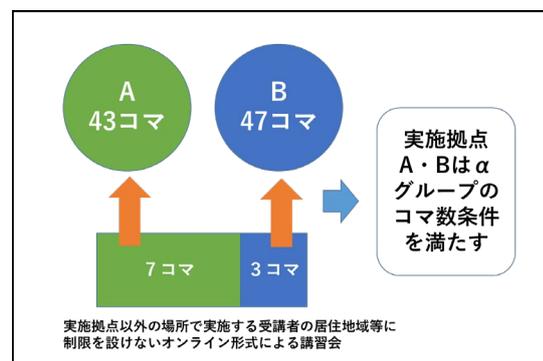
② 講習会等の実施回数、コマ数

第1に、事業実施期間中、すべての実施拠点を通じて対面又はオンライン形式による講習会等を合計5,000コマ以上実施することが必要です。

第2に、事業実施期間中、 α グループとして予算計上する実施拠点については計50コマ以上、 β グループとして予算計上する実施拠点については計100コマ以上、講習会等を実施することが必要です。

ただし、実施拠点以外の場所で実施する受講者の居住地域等に制限を設けないオンライン形式による講習会等について、 α グループとして予算計上する実施拠点について最大で10コマ分、 β グループとして予算計上する実施拠点については最大で20コマ分振り替えて計上することができます。

なお、振り替えて計上する講習会等のコマは、複数の実施拠点で重複して計上してはいけません。



③ 講座の実施に係る条件

執行団体が指定する「応用講座」（「6-1. 講座の指定（1）応用講座」を参照。）のうち、4講座以上の講座について講習会（相談会は含めない。＜1コマとして計上可能な講習会等について＞を参照。）を行う必要があります。また、実施する講座に応用講座「①マイナンバーカードの申請方法」を必ず含めなくてはなりません。

④ 講師

² 公募要領（日本データ通信協会ホームページ）

<https://www.dekyo.or.jp/dgt/BlogPostAssets/pdf/01koubover10tokekomiv21.pdf>

講習会等の講師は、執行団体が主催する研修を受講し、修了している者でなければなりません。受講が必要となる研修やその受講方法等の研修の詳細については、執行団体が定める「研修実施要領」³をご確認ください。

なお、全国展開型の事業実施団体に対しては、公募要領において「高齢者等に対してデジタル機器・サービスの利用方法等を適切に教えるスキルを有する講師を養成・管理する体制が適切に整備されており、また、本事業における講習会等の講師に対してこれらの養成・管理を行うこと」⁴をその事業実施条件として規定しています。したがって、事業実施団体においては、本計画に基づき講習会等の講師に対する養成を行ったうえで、執行団体が主催する研修を受講させるとともに、各講師の養成や研修の受講に関する状況について適切に管理を行う必要があります。

⑤ 地方公共団体から求めに応じた講師派遣

地方公共団体から地方公共団体が主催する講習会等への講師派遣の求めがあった場合には、可能な限り近隣の地域の実施拠点から講師として支援員を派遣して、当該講習会等の実施に協力するようお願いします。

当該求めに応じて実施する講師派遣についても、本事業により実施した1コマの講習会等として計上することが可能です。どのような場合にコマ数計上が可能かについては、後述の<1コマとして計上可能な講習会等について>のd)をご確認ください。

なお、地方公共団体が主催する講習会等への講師派遣に係る費用については、本事業において経費計上することはできませんので、その支払いについては、依頼元の地方公共団体とご調整をお願いします。ただし、依頼元の地方公共団体から謝金の提供を受ける場合には、各府省が適用する謝金の標準支払基準額⁵から大きく逸脱しない範囲で設定いただくとともに、交通費やその他の費用の提供を受ける場合には実費での精算を原則とします。

<地方公共団体における講師派遣の依頼方法>

- ・地方公共団体における講師派遣については、依頼元となる地方公共団体が、近隣地域でデジタル活用支援を実施している事業実施団体に直接依頼することを基本としています。
- ・近隣地域でデジタル活用支援を実施している事業実施団体の検索・選定や、講師派遣に係る依頼の調整等について、地方公共団体が管轄の総合通信局に相談できるよう、総合通信局に相談窓口を設置しています。（このため、総合通信局から相談があることも想定されます。）
- ・上記の依頼方法については、執行団体が運営する本事業に関するポータルサイトの地方公共団体向けページにて周知いたします。

⑥ 情報提供

執行団体から求めがあった場合には、実施計画（5-2. 応用事項(1)を参照。）の実施に関する情報提供を行ってください。

³ 研修実施要領（日本データ通信協会ホームページ）

https://www.dekyo.or.jp/dgt/BlogPostAssets/pdf/04ken_ver10.pdf

⁴ 公募要領 3.A.2)事業実施条件の⑨

⁵ 「謝金の標準支払基準」（各府省等申合せ）の講演等謝金支払基準【別表2】で定める時間単価

(i) 講習会等の開催に係る情報提供

講習会等の開催に係る情報については、執行団体が集約してポータルサイトに掲載するため、下記の要領で定期的に情報提供をお願いします。

なお、情報提供に当たっては、情報の正確性の確保について事業実施団体が責任をもって行ってください。また、ポータルサイト上での情報提供については、更新頻度が月に一度となるため、各事業実施団体のホームページ上でも講習会等の開催情報を掲載し、当該ホームページ上において最新の開催情報が閲覧できるようタイムリーに更新を行うことを推奨します(この場合、事業実施団体のホームページにおける URL 等を提供するようお願いいたします。)

<講習会等の開催情報の提供について>

- ・ 執行団体が指定する様式に開催予定情報を入力し、「毎月、月末3営業日前」までに下記の提出先に提出してください(例：2021年6月の場合は25日まで)。
- ・ 開催予定情報は、「提出月の翌月分と翌々月分」(例：6月末の提出分については、7月分及び8月分)を様式に記載して、提出ください。
- ・ 様式には「開催拠点名、住所、電話番号」を必ず入力してください。また、「日付、開始時刻、終了時刻、実施講座、形式(対面・オンライン)、予約方法、Web予約用URL、受講可能人数、受講条件(対応機種、持参物等)」については、可能な範囲で入力してください。
- ・ 開催予定情報については、ポータルサイトに掲載することにより、地方公共団体が発行する広報誌等への転記が可能となります。特に、開催日時が確定していない場合でも、開催する拠点や仮日程が明らかになれば、広報による集客の機会が増えますので、可能な限りの記載をお願いします。
- ・ 提出した講習会等の開催情報に変更があった場合、そのつど様式の提出は不要ですので、次回提出の際に、変更後の正しい開催情報をご提出いただければ、その前に提供された該当月分は破棄し、新たに提供された内容にて更新を行います。(例：6月末に提出した8月分の開催情報に変更があった場合、7月末の提出タイミングで、8月分の全ての正しい開催情報を改めてご提出ください。)
- ・ 提出様式については、ポータルサイトの事業実施団体向けページ⁶に最新版を掲載します。また、記入上の留意点も併せて掲載しますので必ずご確認ください。

(開催情報の提出先)

事業実施団体との専用メールアドレスを設定します。

(開催情報の提出様式イメージ)

拠点名	住所	電話番号	県名	市区町村名	日付	開始	終了	事業実施団体	実施講座	形式	予約方法	web予約URL	受講可能人数	受講条件(対応機種、持参物等)
〇〇ショップ □□店	東京都新宿区□□町 1-1 △△ビル1階	0120-xxx-xxx 03-xxxx-xxxx	東京都	新宿区	5/19	10:00	11:00	(株)〇〇	マイナンバー カードの申請 方法	対面	web 電話	https:// 〇〇	20	なし
〇〇ショップ □□店	東京都新宿区□□町 1-1 △△ビル1階	0120-xxx-xxx 03-xxxx-xxxx	東京都	新宿区	5/20	10:00	11:00	(株)〇〇	マイナンバー カードの申請 方法	オンライン	web 電話	https:// 〇〇	20	なし

⁶ デジタル活用支援ポータルサイト(事業実施団体向けページ)

<https://www.deji-katsu.jp/group/>

(ii) 講習会等の実績に係る情報提供

本事業の実施状況の評価や、当該評価に基づく本事業の改善等に役立てるため、定期的に執行団体に向けて講習会等の実績に係る情報提供を行ってください。

具体的には、講習会等の実績に係る情報として、講習会等の実施月、実施拠点又は実施地域及び講習会等の実施形態（＜1 コマとして計上可能な講習会等について＞の a)対面形式の講習会～d)地方公共団体からの求めに応じて実施する講師派遣）ごとに1)講習会等の実施件数、2)講習会等への参加人数、3)講座ごとの実施時間数等について情報提供をお願いします。

また、あわせて受講者に対して講習会等の実施に関するアンケート調査を実施してください。アンケート調査については、執行団体のホームページにおいて受講者アンケート用のアカウントを設定いたしますので、講習会等の終了後に受講者に対して回答を促してください。なお、事業実施団体において、アンケート調査を実施するシステムを有している場合、当該システムを利用してアンケート調査を行っていただいても構いません。

＜講習会等の実績に係る情報提供＞

- ・ 講習会等の実績に係る情報及び独自のアンケート調査システムでアンケートを実施する場合の結果については、事業開始月以降 2022 年 3 月までの期間において、「毎月、月末 3 営業日前」までに前月分の実績等を執行団体に情報提供してください。（例：2021 年 6 月分の実績報告は 7 月 27 日までに実施）。
- ・ 講習会等の実績に係る情報については、執行団体が指定する様式に必要な事項を記載して提出ください。また、独自のアンケート調査システムでアンケートを実施する場合には、アンケート調査の項目には執行団体が実施するアンケート調査の項目を必ず含めていただくとともに、執行団体にて回答の集計が可能な形式で調査結果を提供ください。
- ・ 情報提供いただいた内容に誤りや不備があった場合には、当該事実が判明した後速やかに執行団体に訂正の報告をお願いします。
- ・ 情報提供の様式については、ポータルサイトの事業実施団体向けページに最新版を掲載します。

(開催情報の提出様式イメージ)

別紙 1：全国展開型

事業実施団体名 【拠点数】	実施方法	年間計画 コマ総数	前月まで コマ総数	〇月実施 コマ総数	〇月に実施した講座別のコマ数					〇月の 受講者数	前月までの 受講者数
					マイナンバー	マイナポータル	マイナポイント	e-tax	オンライン診療		
	a)講習会										
	b)相談会										
	c)オンライン										
	d)講師派遣										
【	合計										

a) 実施拠点で実施する講習会・実施拠点以外の会場で実施する出張講習会
b) 実施拠点で実施する相談会・実施拠点以外の会場で実施する出張相談会
c) オンライン形式の講習会
d) 地方公共団体からの求めに応じて実施する講師派遣

別紙 2 : 地域連携型

事業実施団体名 【地域連携型】	実施方法 ※1	開催日時	開催場所	対象者 ※2	参加人数	基本講座		応用講座		支援員数	アシスタント 数
						講座内容	コマ数	講座内容	コマ数		
	a)講習会										
	b)相談会										
	c)オンライン										
	d)講師派遣										
【	合計										
※1 a)会場で実施する講習会、b)会場で実施する相談会、c)オンライン形式の講習会、d)地方公共団体からの求めに応じて実施する講師派遣											
※対象者を障害者として開催した場合、その旨記載する。											

(情報提供の連絡先)

事業実施団体との専用メールアドレスを設定します。

受講者アンケートページ ((一財) 日本データ通信協会ホームページ内)

受講者用アンケートの URL は、(一財) 日本データ通信協会より各事業実施団体に配布します。

⑦ JPQR を利用できる環境の構築

キャッシュレス決済に関する事項を含む講座について体験型の講習会を実施する場合又はキャッシュレス決済に関する相談も受け付ける相談会を実施する場合には、JPQR (一般社団法人キャッシュレス推進協議会が策定した決済用統一 QR コード) を利用できる環境を構築してください。

例えば、講座において講師が QR コード決済の方法を説明し、受講者が実際に JPQR で飲物・菓子類等の決済を行うことができるようにする、また、相談会において受講者が相談員の補助を受けながら飲物・菓子類等を JPQR で決済を行うことができるようにする等の活用が想定されます。

(i) 概要

JPQR は、一般社団法人キャッシュレス推進協議会が策定した規格に基づき QR コード決済の規格を統一し、1枚のステッカーで複数の QR コード決済に対応できる決済手段です。

<統一 QR 「JPQR」 の特徴>



- ✔ 店頭にはこれ 1 枚設置でOK
- ✔ 使える決済サービスのロゴを見てお客様ご自身がスマホのアプリを起動。QRを読み取って会計
- ✔ 国内大手QRコード決済サービスはじめ、約20社の支払いに対応



*1 福徳銀行のみ対象 *2 楽天ペイ（アプリ決済）



- ✔ 手数料の相場は0～3%台
※クレジットカードは3～6%が一般的
- ✔ 最短翌銀行営業日に入金
※遅くとも月に1～2回程度の入金



- ✔ カードリーダー不要のため導入費・維持費用 0 円
- ✔ 初期設定後ステッカー設置で簡単にサービス利用開始が可能に

詳細については、店舗向け JPQR 説明資料

(https://jpqr-start.jp/assets/pdf/business_overview.pdf) をご覧ください。

また、各決済サービスの手数料等は、こちら

(https://jpqr-start.jp/assets/pdf/payment_operators.pdf) から確認できます。

(ii) 申込方法

申込は、下記「JPQR Web 受付システム」からオンラインで受け付けます。最大 20 ほどの決済サービスに申込みることが可能ですが、多様な決済サービスの利用ニーズに応える観点から、最低 5 以上の決済サービスを選択して申込をお願いします。

また、申込から利用開始まで 1 ヶ月～2 ヶ月程度かかりますので、早めの申込をお願いします。

- JPQR Web 受付システムはこちらから

<https://jpqr-start.jp/apply/>

- JPQR Web 受付システム 操作ガイド

https://jpqr-start.jp/assets/pdf/jpqr_guide.pdf

(iii) 申込時の留意点

申込の際には、申込法人の本社住所や屋号等の情報を記入する必要があります。その際、基本的には下表の記入要領に沿って、本業の内容を記入してください。ただし、「代表店舗屋号入力 (法人)」のうち「取扱商品」については、本業の内容に加えて「デジタル活用支援 (飲物、菓子等)」と記入してください。本業の内容の記載がない場合には、決済事業者による審査が適切に行われず、JPQR をご利用できない可能性があります。

<JPQR Web 受付システム内ページ表記と記入要領>

ページタイトル	記入要領
申込に関する同意・確認事項	<ul style="list-style-type: none"> • 本業の内容を念頭に同意・選択
法人情報入力	<ul style="list-style-type: none"> • 法人本社情報、屋号情報ともに全て本業の内容で記入
代表者・ご担当者入力 (法人)	<ul style="list-style-type: none"> • 代表者情報、担当者情報ともに本業の内容で記入
代表店舗屋号情報入力 (法人)	<ul style="list-style-type: none"> • 取扱商品以外は、本業の内容で記入 • 取扱商品は、<u>本業の内容+「デジタル活用支援 (飲物、菓子類等)」</u> (文言固定) で記入
証憑提出	<ul style="list-style-type: none"> • 証憑提出 (許認可写し) は、本業及びデジタル活用支援事業で許認可を要する場合は (※)、その写しを提出 • 証憑提出 (登記簿謄本) は、本業の法人としてのものを提出 • 証憑提出 (事業内容の分かる資料) は、本業の内容で提出 • 証憑提出 (店舗内観・外観の写真) は、本業の店舗や事業所の写真を提出

- JPQR で決済するための飲物、菓子類等について、既製品ではなく、その場で調理したものを提供する場合 (コーヒーを作って提供する等) には、食品営業関連の許認可等が必要なことがあります。各地の保健所にお問い合わせください。

(iv) 申込後の流れ

a. 審査対応

申込後、各決済事業者においてそれぞれ審査が行われます (所要 3~4 週間程度)。もし申請内容に不備があれば、JPQR Web 受付システムよりメールで連絡がありますので、指示に従い修正をお願いします。

b. スタートキットの郵送

決済事業者の審査が一社でも通過すると、JPQR 普及事業事務局より JPQR スタートキットが届きます。QR コード本体 (6 枚) や台紙、各決済事業者のロゴシール、JPQR 利用マニュアル等が封入されています。

c. 初期設定対応

審査が完了すると、各決済事業者から審査完了と初期設定の案内メール (または郵送) が届きます。指示に従い、初期設定をお済ませください。

d. ステッカーの設置

QR コード本体を台紙に貼り付けます。また、審査完了通知があった決済事業者のロゴシールを貼り付けます。これで JPQR がご利用できる状態となります。

e. 飲物、菓子類の準備

講座の際に受講者が JPQR で決済する、飲物、菓子類を用意してください。なお、JPQR による決済は、実際に受講者から実施主体に資金の移動が発生する実決済です。飲物等の金額は常識の範囲内で任意に定めていただくようお願いします。

その他 JPQR の一般的なご不明点、お申し込み方法については、JPQR 普及事業コールセンター (0120-206-100 平日のみ 9:00-18:00) までお問い合わせください。

<1コマとして計上可能な講習会等について>

1 コマとして計上可能な講習会等の形態については、以下のように、a)から d)までの4つの形態があります。基本的な実施形態は a)のうち「**実施拠点で実施する講習会**」の形態であり、**当該講習会が全体のコマ数の過半数を超える割合で実施する必要があります。**c)と d)に関しては、経費計上が認められない場合がありますので、注意してください。

なお、各形態の講習会等の実施運営方法については、「第5章 講習会等の実施運営方法」も参照ください。

a) 対面形式の講習会 ⇒経費計上可

受講者に対し、実施会場において支援員が講師となつていずれかの応用講座に関する講習を行う形態の講習会です。なお、講習会の実施場所としては、実施計画に記載した実施拠点で実施する場合と、実施拠点の近隣の高齢者等が訪問しやすい会場に当該実施拠点における講師等が出張して実施する場合のいずれについても認められます。

① 支援員の人数

1 コマを通じて支援員が実施拠点又は実施拠点以外の会場に必ず1名以上いる必要があります。

② 運営体制

講習会の途中で受講者に対してスマートフォンの操作方法等のサポートを個別に行うことができる体制で講習会を実施してください。具体的には、受講者数に応じて支援員の他に受講者の操作等を補助するアシスタントを適宜配置し、サポートが適切に行き渡る体制で実施する必要があります。特に、実施拠点以外の会場で実施する出張講習会における体制については、地域連携型の<1コマとして計上可能な講習会等について>の a)②の条件に準じたサポート体制をとってください。

③ 実施時間

1 コマあたり、質疑応答への対応を含めて1時間以上実施する必要があります。

1回の連続した講習会で複数の講座を取り扱う場合には、取り扱う講座数に応じて複数コマと計上することも可能です。

ただし、2コマと計上する場合には2時間以上、3コマと計上する場合には3時間以上の講習会の実施時間が必要となります(休憩時間は除きます)。

④ 取扱講座等

講習会で取り扱うことのできる講座は、執行団体が指定する応用講座(「6-1. 講座の指定(1) 応用講座」を参照。)となります。

b) 対面形式の相談会 ⇒経費計上可

日時・場所を事前に周知した上で、参加者に実施会場を開放し、講座を特定せずに参加者の求めに応じてデジタル活用全般の助言・相談を行うよろず相談会です。なお、講習会の実施場所としては、実施計画に記載した実施拠点で実施する場合と、実施拠点の近隣の高齢者等が訪

問しやすい会場に当該実施拠点における講師等が出張して実施する場合のいずれについても認められます。

① 支援員の人数

相談会を通じて支援員が実施拠点又は実施拠点以外の会場に必ず1名以上いる必要があります。支援員は参加者に対して助言・相談を行います。

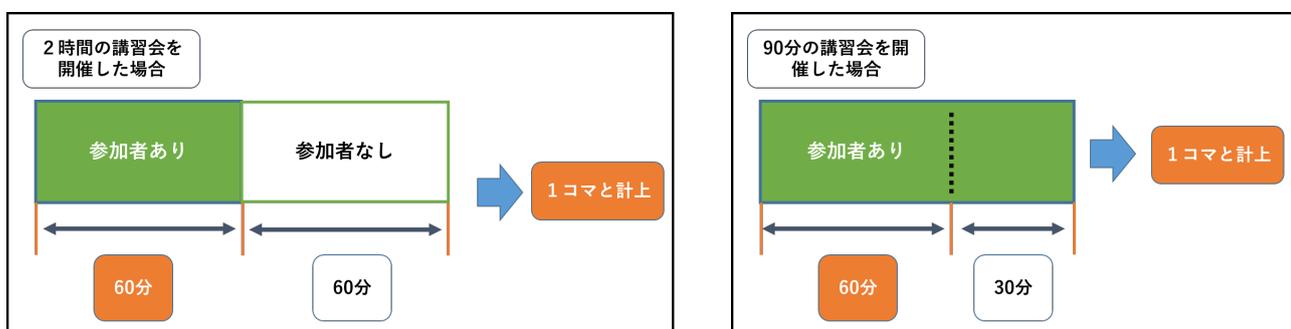
② 運営体制

参加者数の想定に応じて、支援員の他に、簡易な相談に対応するアシスタントも適宜配置し、助言・相談の対応が適切に行き渡る体制で実施する必要があります。

③ 実施時間

連続した1時間以上の時間で相談会を行う場合には、参加者が1名以上参加している相談会の1時間毎に1コマと計上することも可能です。

ただし、分以下は切り捨てて算出します。



④ 取扱講座等

相談会で取り扱うことのできる助言・相談の内容は、執行団体が指定する**応用講座**（「6-1. 講座の指定（1）応用講座」を参照。）、**基本講座**（「6-1. 講座の指定（2）基本講座」を参照。）及びこれらに準じた**デジタル活用に係る内容の一部又は全部**とします。これら以外の事項（例えば、通信機器の料金プランに関する相談や、サービス・機器の選択に関する相談等）に対する助言・相談は、本事業における相談会の対象にはなりませんのでご注意ください。

相談会の開催に当たっては、事前の周知の際に、どのような内容に関する助言・相談を受け付けるのかを明確にする必要があります。

⑤ 事前周知

相談会の開催に当たっては、本事業の一環として実施する相談会であることを明確にした上で、事前に相談会の実施会場、開催日時、助言・相談に応じる事項・対象者（支援員・アシスタント）等を広く周知して参加者を募る必要があります（事前周知を行わずに、実施会場に訪れた者に対して助言・相談を行った場合は、本事業における相談会とは見なされません。）。

c) オンライン形式の講習会

実施拠点において近隣にお住まいの方を対象に実施する場合 ⇒経費計上可
実施拠点以外で実施する場合であって、コマ数をいずれかの実施拠点に振り替えて計上する場合 ⇒経費計上可

実施拠点以外で実施する場合であって、コマ数の振替計上をしない場合
⇒経費計上不可

オンライン会議システムを経由して参加する受講者に対し、支援員が講師となっていずれかの応用講座に関する講習をオンライン形式で行う形態の講習会です。なお、支援員が実施拠点にいる場合といない場合のいずれの場合についてもコマ数計上の対象となりますが、経費計上の取り扱いが異なりますのでご注意ください。また、オンライン形式で実施する場合であっても、支援員が実施拠点において近隣にお住まいの方を対象として実施する場合には、講習会の実施後に受講者が当該支援員に対して関連するデジタル活用に関する相談や問い合わせを気軽にに行いやすいために、当該形態による実施方法が推奨されます。

① 支援員の人数

1 コマを通じてオンライン会議システム上に支援員が必ず1名以上いる必要があります。

② 運営体制

講習会の途中で受講者に対してスマートフォンの操作方法等のサポートを個別に行うことができる体制で講習会を実施してください。

③ 実施時間

1 コマあたり、質疑応答への対応を含めて1時間以上実施する必要があります。複数コマの取り扱いについては、a)対面形式の講習会における③実施時間に記載してある取り扱いと同様です。

④ 取扱講座等

講習会で取り扱うことのできる講座は、執行団体が指定する応用講座（「6-1. 講座の指定（1）応用講座」を参照。）となります。

⑤ 快適な通信環境の確保

講習会の実施に支障の来たすような通信の途絶・遅延や画像・音声品質等の劣化が発生しないように快適な通信環境を確保する必要があります。

⑥ オンライン会議システムの利用に係るサポート

講習会を円滑に実施するため、講習会の実施前に参加登録者の通信環境やオンライン会議システムの利用方法等について問題がないかを確認し、講習会の実施中も必要に応じて適宜サポートできる体制をとる必要があります。

d) 地方公共団体からの求めに応じて実施する講師派遣 ⇒経費計上不可

地方公共団体からの求めに応じて、地方公共団体等が主催する講習会等に対して事業実施団体の実施拠点から支援員を講師として派遣して**応用講座又は基本講座**に関する講習等を実施する形態です。この場合、地方公共団体等による講習会等の開催となるため、講習会等の実施に係る本ガイドライン等による適用は原則として受けない一方、講師派遣に係る費用について本事業による経費を用いることはできません（講師派遣の実績報告があれば、講師を派遣した実施拠点のコマ数として計上することが可能です。）。

(2)地域連携型(類型B)

① 講習会等の実施回数、コマ数

一つの市区町村及び当該市区町村の近隣の地域内で、25 コマ以上の講習会等を実施するこ

とが必要です。

② 講座の実施に係る条件

執行団体が指定する「応用講座」（「6-1. 講座の指定（1）応用講座」を参照。）及び「基本講座」（「6-1. 講座の指定（2）基本講座」を参照。）4講座以上の講座について講習会（相談会は含めない。＜1コマとして計上可能な講習会等について＞を参照。）を行う必要があります。また、実施する講座に応用講座「①マイナンバーカードの申請」を必ず含めなくてはなりません。

③ 講師

講習会等の講師は、執行団体が主催する研修を受講し、終了している者でなければなりません。受講が必要となる研修やその受講方法等の研修の詳細については、執行団体が定める「研修実施要領」⁷をご確認ください。

④ 地方公共団体との連携

事業実施団体においては、講習会等の実施に関して地方公共団体と適切に連携を図って事業を行っていただくようお願いします。

地方公共団体との連携の例

- ・講習会等の開催情報の周知広報として、地方公共団体と連携して、自治体広報を活用する、市役所・公民館等にポスターの掲示・チラシの配布を行う、市役所のホームページ上に講習会等の開催情報のリンクを掲載する等
- ・地方公共団体が管理する公民館等の公共的な施設を利用して講習会等を実施する
- ・地方公共団体からスタッフを派遣していただき、講習会の実施・運営をサポートいただく
- ・地方公共団体で提供している地域限定のオンライン行政手続・サービスの講座を取り扱う
- ・地方公共団体における政策・施策に関連した講座内容を充実させる 等

⑤ 地方公共団体からの求めに応じた講師派遣（※(1)⑤と同様）

地方公共団体から地方公共団体が主催する講習会等への講師派遣の求めがあった場合には、可能な限り近隣の地域の実施拠点から講師として支援員を派遣して、当該講習会等の実施に協力するようお願いします。

当該講師派遣に係るコマ数計上及び経費計上の取扱いについては、「（1）全国展開型（類型A）⑤地方公共団体からの求めに応じた講師派遣」に記載した内容と同様です。

⑥ 情報提供（※(1)⑥と同様）

執行団体から求めがあった場合には、実施計画（5-2. 応用事項(1)を参照。）の実施に関する情報提供を行ってください。

⁷ 研修実施要領（日本データ通信協会ホームページ）

(i) 講習会等の開催に係る情報提供

講習会等の開催に係る情報については、受講者に向けて事業実施団体が Web ページを通じて情報提供を図るとともに、当該情報提供の内容を執行団体が集約するために執行団体に対しても情報提供を行ってください。

開催情報の提供に係る詳細については、「(1) 全国展開型 (類型 A) ⑥情報提供 (i) 講習会等の開催に係る情報提供」に記載した内容と同様です。

(ii) 講習会等の実績に係る情報提供

本事業の実施状況の評価や、当該評価に基づく本事業の改善等に役立てるため、定期的に執行団体に向けて講習会等の実績に係る情報提供を行ってください。

実績情報の提供に係る詳細については「(1) 全国展開型 (類型 A) ⑥情報提供 (ii) 講習会等の実績に係る情報提供」に記載した内容と同様です。

⑦ JPQR を利用できる環境の構築(※(1)⑦と同様)

キャッシュレス決済に関する事項を含む講座について体験型の講習会を実施する場合又はキャッシュレス決済に関する相談も受け付ける相談会を実施する場合には、JPQR (一般社団法人キャッシュレス推進協議会が策定した決済用統一 QR コード) を利用できる環境を構築してください。

当該環境の構築に向けた手続等については、「(1) 全国展開型 (類型 A) ⑦JPQR を利用できる環境の構築」に記載した内容と同様です。

<1 コマとして計上可能な講習会等について>

1 コマとして計上可能な講習会等の形態については、以下のように、a)から d)までの4つの形態があります。基本的な実施形態は a)のうち「会場で実施する講習会」の形態であり、当該講習会が全体のコマ数の過半数を超える割合で実施する必要があります。d)に関しては、経費計上は認められませんので、注意してください。

a) 対面形式の講習会 ⇒経費計上可

受講者に対し、実施会場において支援員が講師となっていずれかの応用講座に関する講習を行う形態の講習会です。

① 支援員の人数

1 コマを通じて支援員が実施拠点又は実施拠点以外の会場に必ず1名以上いる必要があります。

② 運営体制

講習会の途中で受講者にスマートフォンの操作方法等のサポートを個別に行うことができる体制で講習会を実施してください。具体的には、受講者数に応じて支援員の他に受講者の操作等を補助するアシスタントを適宜配置し、サポートが適切に行き渡る体制で実施する必要があります。特に、地域連携型においては、きめ細やかなサポートが行きわたるよう、支

援員又はアシスタント1名が対応する受講者が4名（※障害者の方を対象として講習会を実施する場合には2名）を超えないような体制をとる必要があります。

例)

受講者数	支援員又はアシスタントの人数の条件
受講者4名	支援員1名以上
受講者7名	支援員1名以上、アシスタント1名以上
受講者20名	支援員1名以上、アシスタント4名以上
障害者の受講者5名	支援員1名以上、アシスタント2名以上

③ 実施時間

1コマあたり、質疑応答への対応を含めて1時間以上実施する必要があります。

1回の連続した講習会で複数の講座を取り扱う場合には、取り扱う講座数に応じて複数コマと計上することも可能です。

ただし、2コマと計上する場合には2時間以上、3コマと計上する場合には3時間以上の講習会の実施時間が必要となります（休憩時間は除きます。）。

講習会の受講者が20名以上の場合には、1時間で2コマと計上することが可能です。障害のある方を対象とした講習会については、1時間で2コマと計上することが可能です。さらに、障害のある受講者が8名以上の場合は1時間で3コマと計上することが可能です。

④ 取扱講座等

講習会で取り扱うことのできる講座は、執行団体が指定する応用講座（「6-1. 講座の指定（1）応用講座」を参照。）又は基本講座（「6-1. 講座の指定（2）基本講座」を参照。）となります。

b) 対面形式の相談会 ⇒経費計上可

日時・場所を事前に周知した上で、参加者に実施会場を開放し、講座を特定せずに参加者の求めに応じてデジタル活用全般の助言・相談を行うよろず相談会です。

① 支援員の人数

相談会を通じて支援員が実施拠点又は実施拠点以外の会場に必ず1名以上いる必要があります。支援員は参加者に対して助言・相談を行います。

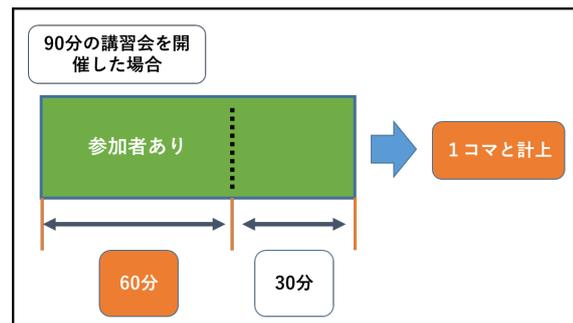
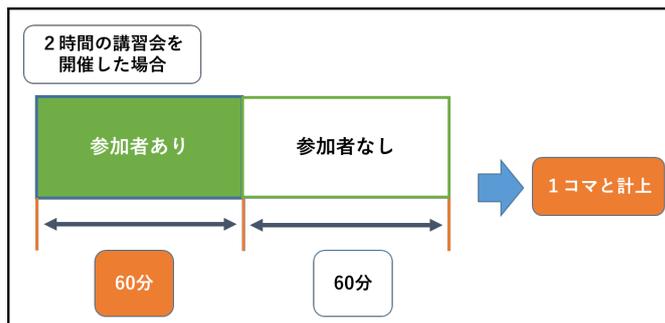
② 運営体制

参加者数の想定に応じて、支援員の他に、簡易な相談に対応するアシスタントも適宜配置し、助言・相談の対応が適切に行き渡る体制で実施する必要があります。

③ 実施時間

連続した1時間以上の時間で相談会を行う場合には、参加者が1名以上参加している相談会の1時間毎に1コマと計上することも可能です。

ただし、分以下は切り捨てて算出します。



④ 取扱講座等

相談会で取り扱うことのできる助言・相談の内容は、執行団体が指定する**応用講座**（「6－1．講座の指定（1）応用講座」を参照。）、**基本講座**（「6－1．講座の指定（2）基本講座」を参照。）及びこれらに準じたデジタル活用に係る内容の一部又は全部とします。これら以外の事項（例えば、通信機器の料金プランに関する相談や、サービス・機器の選択に関する相談等）に対する助言・相談は、本事業における相談会の実績にはなりませんのでご注意ください。

相談会の開催に当たっては、事前の周知の際に、どのような内容に関する助言・相談を受け付けるのかを明確にする必要があります。

⑤ 事前周知

相談会の開催に当たっては、本事業の一環として実施する相談会であることを明確にした上で、事前に相談会の実施会場、開催日時、助言・相談に応じる事項・対象者（支援員・アシスタント）等を広く周知して参加者を募る必要があります（事前周知を行わずに、実施会場に來訪した者に対して助言・相談を行った場合は、本事業における相談会とは見なされません。）。

c) オンライン形式の講習会 ⇒経費計上可

オンライン会議システムを経由して参加する受講者に対し、執行団体が指定したいいずれかの応用講座に関して実施するオンライン形式の講習会です。

① 支援員の人数

1コマを通じてオンライン会議システム上に支援員が必ず1名以上いる必要があります。

② 運営体制

講習会の途中で受講者に対してスマートフォンの操作方法等のサポートを個別に行うことができる体制で講習会を実施してください。

③ 実施時間

1コマあたり、質疑応答への対応を含めて1時間以上実施する必要があります。複数コマの取り扱いについては、a)対面形式の講習会における③実施時間に記載してある取り扱いと同様です。

④ 取扱講座等

講習会で取り扱うことのできる講座は、執行団体が指定する**応用講座**（「6－1．講座の指定（1）応用講座」を参照。）又は**基本講座**（「6－1．講座の指定（2）基本講座」を参照。）となります。

⑤ 受講者

事業実施団体が本事業を行う基礎自治体（市区町村）及び当該基礎自治体の近隣の地域内にお住まいの方のみを受講者として実施してください。

⑥ 快適な通信環境の確保

講習会の実施に支障の来たすような通信の途絶・遅延や画像・音声品質等の劣化が発生しないように快適な通信環境を確保する必要があります。

⑦ オンライン会議システムの利用に係るサポート

講習会を円滑に実施するため、講習会の実施前に参加登録者の通信環境やオンライン会議システムの利用方法等について問題がないかを確認し、講習会の実施中にも必要に応じて適宜サポートできる体制をとる必要があります。

d) 地方公共団体からの求めに応じて実施する講師派遣 ⇒経費計上不可

地方公共団体からの求めに応じて、地方公共団体等が主催する講習会等に対して事業実施団体に所属する支援員を講師として派遣して**応用講座又は基本講座**に関する講習等を実施する形態です。この場合、地方公共団体等による講習会等の開催となるため、講習会等の実施に係る本ガイドライン等による適用は原則として受けない一方、講師派遣に係る費用について本事業による経費を用いることはできません（講師派遣の実績報告があれば、講師を派遣した実施拠点のコマ数として計上することが可能です。）。

4-3. 無料実施の原則

本事業においてコマ数計上をする講習会等その他の本事業の一環として実施する講習会等については、参加者からは受講料、その他いかなる名目であっても、料金を徴収することはできません。

4-4. 営業行為の禁止

本事業の一環として実施する講習会等においては、**事業実施団体の営業活動とみなされる行為は禁止**いたします。「営業活動とみなされる行為」とは、講習会等の実施にあたって、事業実施団体若しくは事業実施団体の関連企業・団体が提供する製品・アプリケーション等の購入・入手やサービスの利用・加入について強制若しくは勧奨を行うこと又はこれに類する行為を行うことです。当該行為については、講習会等の実施中はもちろん、講習会等の実施前後であっても受講者に対して本事業と関連付けた形で営業行為を行うことも禁じます。支援員として受講者等への対応を行う場合には、個別具体的な製品・サービス等に対して必ず中立的な立場をとるようにしてください。本事業の枠外で、本事業と無関係に行う行為については本ガイドラインの適用対象外となりますが、この場合でも当該行為が本事業の枠外で無関係に行われているということを外形的にも明確にさせていただく必要があります。例えば、講習会等の実施後であっても、ゼッケンを引き続き着用した支援員が説明を行うと、説明を受ける者は本事業によるデジタル活用支援の一環として製品等の説明を受けていると誤認するおそれがあります。このため、ゼッケンを脱ぎ、本事業によるデジタル活用支援としての説明ではないことを案内した上で説明を行うなど配慮することが必要です。

講座の性質上、講習会等の実施中に、やむを得ず具体的な製品、アプリケーション又はサービス等（以下「製品等」という。）を利用して説明を行わざるを得ない場合には、必ず類似の製品等があることに言及するとともに、受講者が他の製品等を利用することを妨げることをないように

してください。あわせて、受講者に対して個別の製品等の利用を実質的に強制したり、個別の製品等の有用性や他の製品等と比較した場合の優位性について必要以上に強調したりすることのないようお願いします。

以下に「営業活動とみなされる行為」等の例を掲載します。以下の例に該当しない場合であっても、個別の製品等の強制又は強い勧奨としてみなされうる可能性のある行為を実施しようとする場合には、事前に執行団体に問い合わせて判断を仰いでください。

「営業活動とみなされる行為」の例

- ・ 自社又は子会社が提供するサービスへの加入を講習会等への参加するための必須要件とする。
- ・ 講習会等の途中で自社アプリケーションのインストールをしなければ、先に進めない設計とする。(⇒他方で、例えば、個別のアプリケーションを使って説明を行わなければならない場面において、自社アプリケーションを使って説明することの必要性・有用性が認められる場合で、説明において公平性を保ちつつ自社アプリケーションをあくまでも一例として説明する(特に、受講者が他のアプリケーションを利用することを妨げない)ことは営業活動とはみなされない。)
- ・ 類似のアプリケーションに比べて、自社のアプリケーションがいかに優れているかを必要以上に強調し、宣伝する。
- ・ 講習会等の参加者に対し、参加の特典として、自社製品購入にあたっての割引やその他の優遇条件を提示する。(⇒他方で、例えば、講習会等で実施した講座に関連して、追加で受講すれば受講者のデジタル活用の理解やスキルが向上すると見込まれる無料のスマホ教室の案内を行うことは営業活動とはみなされない。)
- ・ 講習会等の実施後に、支援員がゼッケンを着用したままで、受講者その他の講習会等の実施会場に居合わせた者が本事業における講習会等の一環で実施しているものと容易に誤解を与えうる状況で自社製品等を宣伝する。
- ・ 講習会の途中で受講者から安価な料金プランについて質問を受けたので、その場でお薦めの料金プランについて回答した。(⇒他方で、例えば、講習会終了後に、支援員のゼッケンを脱ぎ、講習会とは別の案内であることを説明した上で、本事業の枠外で本事業と無関係(本事業の支援員と別の立場で)おすすめの料金プランについて紹介することは、本ガイドラインの適用対象外となる。)

また、講習会等の周知・広報は、事業実施団体において積極的に行うことが重要ですが、自社の製品等に対する営業と紐づけた周知・広報は行わないでください。

自社の営業と紐づけた周知・広報の例

- ・ 本事業の事業実施団体であることを過度に強調し、本事業と無関係である事業実施団体が独自に行うスマホ・PC教室があたかも本事業の一環として実施するスマホ・PC教室であるかのように誤認させるような宣伝を行う。

- ・ マイナポイントの講習会で取得したマイナポイントの利用先として、自社の通信販売サービスを強く推奨する。
- ・ 本事業で連絡先を取得した受講者に対し、本事業とは全く関係のない自社サービス等の案内を行う。

4-5. 個人情報の取り扱い

本事業においては、可能な限り不要な個人情報を取得しないように努めてください。講習会等の中で、受講者が個人情報を入力する際には、特に気を付けるようにしてください。例えば、受講者が住所や年収、パスワード等の個人情報を入力しているときに、内容を聞き出したり、入力画面をのぞき込んだりすることは控えてください。また、受講者がパスワードを決める際に相談に乗ったり、受講者に代わって支援員又はアシスタントが個人情報を代理入力したりするような行為も慎んでください。

講習会等の予約時など必要により個人情報を取得する際には、「個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）」及び自社の定める個人情報保護方針（プライバシーポリシー）に従って、適切な取り扱いを行ってください。運営主体が地方公共団体から委託を受けた事業者となる場合は当該地域の個人情報保護条例に従ってください。また、本事業で取得した個人情報については、絶対に他の用途で用いることのないようお願いいたします。

参考：個人情報保護に関する参考資料

個人情報保護委員会「地方公共団体の個人情報保護条例」

<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/local/>

個人情報保護委員会「会員名簿を作るときの注意事項」

https://www.ppc.go.jp/files/pdf/meibo_sakusei.pdf

4-6. 備品の取り扱い

本事業では、事業を象徴的に表すものとして、ロゴマークが設定されています。ロゴマークを使用する際には、以下の「ロゴマークの使用に当たっての注意事項」を遵守してください。ロゴマークの使用に当たってご不明点等がありましたら、執行団体にお問い合わせください。

デジタル活用支援のロゴマーク



コンセプト：やさしく支える支援の手

デジタル初心者にも、やさしく教えてくれるのがデジタル活用支援員です。その手でスマートフォンを支える様子を象徴的にデザインしました。

<ロゴマークの使用にあたっての注意事項>

- (1) ロゴマークは本事業の紹介や周知広報を目的とした場合に限り使用を認めます。
- (2) ロゴマークを使用する場合は執行団体が配布する電子データを用いてください。また、配布した電子データは変形、加工、改変等を加えずに使用してください。
- (3) ロゴマークを誤認又は混乱を生じさせる方法で使用しないでください。特に、本事業と無関係の講習会、サービス、団体等が本事業と関係がある、又は国がその品質を認めているように誤解を招きやすい方法で使用しないでください。
- (4) ロゴマークを本事業の信用を失墜し、又はその評判を貶めるような方法で使用しないでください。
- (5) ロゴマークのイメージを損なうおそれがある方法で使用しないでください。
- (6) その他、ロゴマークを執行団体が不適当と判断する方法で使用しないでください。

また、本事業においては、国の事業として行われているデジタル活用支援であることを外形的に示すために、ロゴマークを付した各種備品を用意しています。これにより、本事業による講習会等に参加される高齢者の方等に対する安心感を醸成するとともに、多くの国民に対して「デジタル活用支援」の認知度を向上させることが目的です。

講習会等を実施する際には、備品を適切に扱うように心がけてください。

各種備品は、事業実施団体に配布されます。備品等の不足や破損・紛失等があった場合には、執行団体に連絡をお願いします。備品等は事業実施団体・実施拠点単位で配布しますので、事業

実施団体・実施拠点内で効率的に分配し、使用していただくようお願いいたします（備品等については数に限りがあることから、すべての支援員・アシスタントに配布するものではありません）。配布した備品等については、事業実施団体にて適切に保管・維持又は使用していただくようお願いいたします。

備品	イメージ	使い方
ゼッケン		<p>講習会等の講師となる支援員は開始時から終了時までゼッケンを身に着けなければなりません。</p> <p>ゼッケンの着用時は本事業の支援員として対応を行うようにしてください（「4-4 営業行為の禁止」も参照。）。</p>
ワッペン		<p>講習会等のアシスタントは開始時から終了時までワッペンを身に着けなければなりません。</p> <p>ワッペンの着用時は本事業のアシスタントとして対応を行うようにしてください（「4-4 営業行為の禁止」も参照。）。</p>
ポスター		<p>講習会等の周知のためのポスターです。高齢者等の目につきやすい場所に掲示し、事業の周知を図ってください。</p> <p>執行団体からは最小限の部数のポスターを配布します。電子データも配布しますので、必要に応じて増刷ください（印刷に要した費用は経費計上が可能です。）。</p>

備品	イメージ	使い方
チラシ		<p>講習会等の周知のためのチラシです。高齢者等が受け取りやすい場所で配布し、事業の周知を図ってください。</p> <p>執行団体からは最小限の部数のチラシを配布します。電子データも配布しますので、必要に応じて増刷ください（印刷に要した費用は経費計上が可能です。）。また、講習会等の開催場所や開催日時を追記するなど、電子データを編集し、アレンジして配布することも推奨されます。（アレンジに要した費用も経費計上が可能です。）</p>
のぼり		<p>講習会等を実施する会場の目立つ場所に立ててください。サイズは小（台座あり）と大（台座なし、旗のみ）の2種類を用意しています。大きなサイズの旗については、台座を有している場合で配布希望があれば配布します（数に限りがありますので、ご希望に添えない場合があることをあらかじめご了承ください。）。</p>

チラシのアレンジの例

- ・ 講習会等の実施拠点毎に、実施会場の住所及びマップ並びに連絡先（電話番号等）を追記
- ・ 講習会等の実施拠点毎に、当該実施拠点で取り扱う講座のメニューや当該実施拠点における開催情報を掲載したホームページのアドレス及びQRコードを追記
- ・ 講習会等の実施拠点毎に、チラシの裏に、上記の内容に加えて、当該月又は当該月の翌月の講習会等の開催情報として、開催日時や実施講座、予約方法等の一覧を追記
- ・ 注意点：事業としての一体感・統一感を出すため、レイアウトの大幅な変更は行わない方がよいでしょう。

チラシ、ポスター、ホームページ等において周知広報を行う際の注意点

- ・ 本事業の信用を失墜し、又はその評判を貶めるような方法で周知広報を行わないでください。
- ・ 本事業と無関係の講習会、サービス、団体等が本事業と関係がある、又は国がその品質を認めているように誤解を招きやすい方法で周知広報を行わないでください。

- ・ 本事業に関連づけて店舗・スタッフ、サービス等を紹介する場合には、正しい表現を用いて紹介してください。（例えば、国が店舗や支援員に対して認定を与えているかのように誤解を与えるような表現は使用せず、国事業の講習会等を実施する店舗や支援員といったような正しい表現を使用してください。）
- ・ チラシ、ポスター、ホームページ等において本事業に関する記載を行う場合には、当該記載が「4-4 営業行為の禁止」の規定に反していないかを確認しましょう。

4-7. 感染症対策の実施

講習会等を実施するにあたって、受講者や支援員・アシスタントの健康を守るため、感染症への対策を行うようにしましょう。感染症まん延の状況に応じて、例えば、受講者間の離隔距離を十分にとる、受講者数をあらかじめ制限する、受講者に熱がある場合・体調が優れない場合等には来場しないよう指示する、受講者・支援員・アシスタントに対して検温する、マスクの着用を義務付ける、講習会等の開始前にアルコールで手の除菌をする等の対策を適切に講じてください。講習会等を開催する地域の地方公共団体の定める感染症対策のガイドライン等を事前によく確認し、内容に従うようにしてください。

なお、感染症対策の観点からは、オンライン形式の講習会等の実施も有効です（「4-2. 講習会等の実施要件（1）全国展開型（類型A）及び（2）地域連携型（類型B）＜1コマとして計上可能な講習会等について＞ c. オンライン形式の講習会」及び「5-3. オンライン形式の講習会の実施フロー」も参照。）。

4-8. 相談窓口・苦情受付

各事業実施団体が本事業において実施する講習会等に関する問い合わせや苦情を受けられるよう、各事業実施団体において、相談窓口を設置し、その存在を周知する必要があります。誰もが問い合わせができるよう、電話番号やメールアドレスなどは周知・広報を行うwebページやチラシ等を通じて必ず公表しましょう。なお、相談窓口・苦情受付については、問い合わせや苦情を適切に受け付け、応答できる体制となっていれば、必ずしも新規に連絡先を開設する必要はありません（例えば、既存の相談窓口・苦情受付と同じ連絡先を用いていただいても構いません。）。

なお、本事業の全般に係る相談等については、執行団体においても相談窓口を設け、ポータルサイトに掲載しますので、もし全般的な相談等があった場合には、当該相談窓口をご案内いただいても構いません。ただし、原則として、事業実施団体が本事業において実施する講習会等に関する個別の問い合わせや苦情については、当該講習会等を実施する事業実施団体にて責任をもって対応いただきますようお願いいたします。

また、相談や苦情の受付状況については、毎月に取りまとめ、翌月末までに執行団体に報告をしてください（当該報告を受け、本ガイドラインの改定による実施運営の改善を図る予定です。）。

第5章 講習会等の実施運営方法

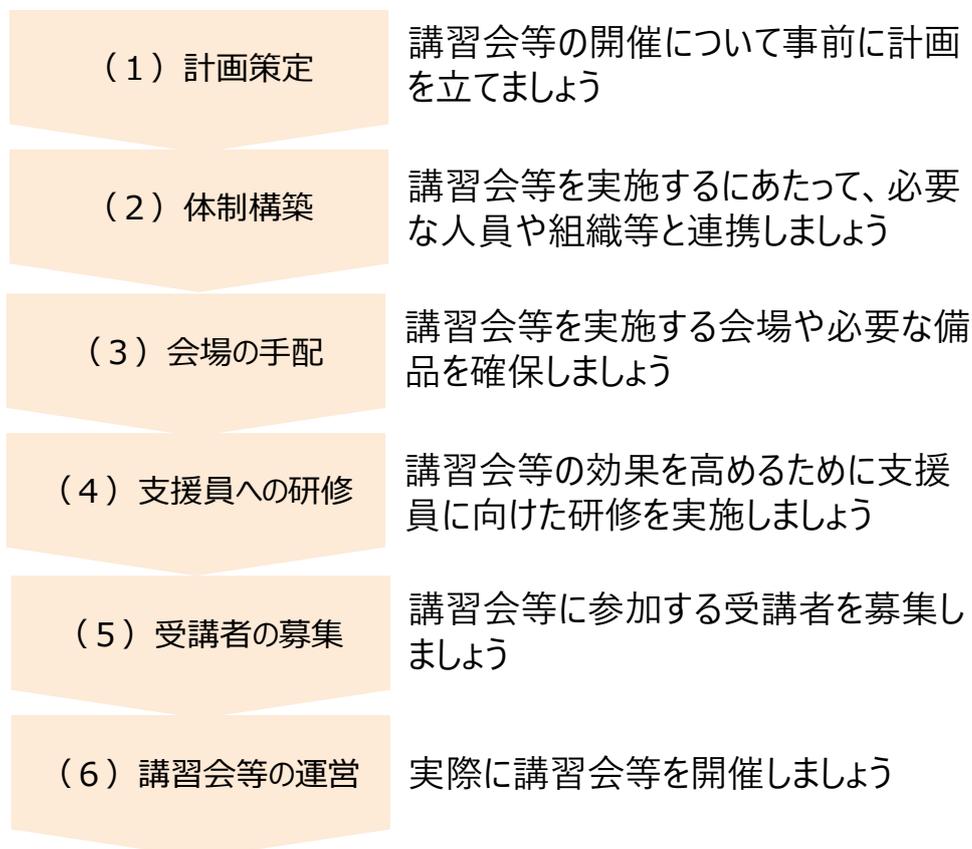
講習会等の運営にあたって必ず守るべき事項については、「第4章 講習会等の実施にあたってのルール」に記載した通りです。本章では、より効果的な講習会等を円滑に開催するための実施フロー等の推奨事項や実施フローの各項目における実施・運営に関してのノウハウ等を記載しています。

5-1. 講習会等の実施フロー

講習会等の実施フローとしては以下の流れで実施に向けた準備及び講習会等の運営を行うことで円滑かつ効果的に講習会を開催することができます。

本項では、以下の実施フローの項目ごとに解説していますので、講習会等の実施・運営に係るレベルアップを図る場合だけでなく、初めて講習会等を実施する場合にも目を通すと良いでしょう。昨年度の実証事業において効果的な講習会等を実施した団体による実例も紹介していますので、併せて参考にしてください。

なお、本実施フローについては、標準的な準備の段取りや参考となる事例を紹介するものであり、事業実施団体によっては（特に、全国展開型の事業実施団体によっては）、既存の取組のフローの中で実施した方が効率的に講習会等を実施できるケースもありますので、必要に応じて必要な項目を参照するようにしてください。



(1) 計画策定

いつ、どのような講習会等を実施するのか、事前に計画を立てましょう。計画の策定にあたっては、講習会等の対象者やゴールを具体的に設定するとよいでしょう。

広報や講習会等の準備に想定よりも時間がかかる可能性も考え、余裕のあるスケジュールとしてください。

実例からのヒント：内容や対象を明確に計画することでスムーズに事業を進行

あいまいな計画を策定してしまうと、受講者の募集や講習会等の運営をスムーズに実施できない場合があります。スムーズに事業を進行している団体では、計画策定の段階で各講習会等におけるゴールや対象者のレベルを明確にしています。

実例からのヒント：曜日と時間を固定して習い事感覚での講座を実施

講習会等は、ニーズに応じて日にちや時間を設定しても良いですが、「○曜日の○時」のように曜日と時間を固定し、「○曜日の○時はスマートフォンの勉強をする時間」と習い事のようにしてしまうことも一案です。受講者にとっては、単発での学習に終わってしまうのではなく、継続した学習に取り組みやすくなります。ただ、その曜日のその時間帯が来られない人はずっと来られなくなってしまいますので、その点は配慮が必要です。

(2) 体制構築（※「地域連携型」の事業実施団体向け。）

地域連携型の事業実施団体において、体制構築にあたっては、地方公共団体（都道府県・市区町村）と連携できる体制をとってください。また、複数の者で連携して事業を実施する場合には、団体間で認識の違いが生じることを防ぐため、体制構築を行う際に事業参画にあたっての問題意識を共有することも重要となります。

支援員・アシスタント（以下この章において「支援員等」と表記します。）を募集する場合には、応募する方に対して、活動の内容や頻度、報酬の有無等について事前に情報を提供してください。特に報酬の有無については、支援員等の勤務先の副業規制に抵触する可能性があるため、十分に注意しましょう。支援員等の募集は、自治体広報誌への記事の掲載や、公共施設でのチラシの設置、SNSでの発信等が有効です。時間や費用の関係で広報を行うことが難しい場合は、事業に関心がある方に直接声をかけることも効果的です。支援員等の採用にあたって選考を行う場合は、スマートフォンに関する基礎的な知識だけでなく、熱意や相手に対する接し方、教え方のスキル等も見極めることが望ましいでしょう。

実例からのヒント：バランスの良い体制を構築して適切な役割分担を実現

体制構築にあたり、どのような団体と連携すべきか迷ったという声も多いです。団体間の連携がうまくいっている団体では、高齢者と直接の接点がある社会福祉協議会や地域包括支援センター、独自にスマートフォン教室を展開している民間事業者等と連携し、各団体の強みを活かした

役割分担をしています。役割分担を行う際には、一部の組織に仕事量が偏りすぎないように配慮することも重要です。

実例からのヒント：様々な属性の方に支援員等としての協力を呼びかけ

支援員等を募集する際、特定の属性に固執すると十分な人数の支援員等を確保できないことも考えられます。支援員等として、中高年の方以外に、学生（※）や子育て中の主婦の方が活躍している事例もあります。様々な世代と交流できることにより、支援員相互のモチベーション向上につながったとの報告もあります。

様々な属性の方に協力を呼び掛ける場合は、周知を行う媒体を工夫することも有効です。例えば、子育て世帯にアプローチするため、教育委員会経由で幼稚園や学校にチラシを配布することによって、多くの協力者が集まった事例があります。

※大学生や高校生、専門学校生等に協力を呼びかける際には、事業実施団体において、その役割と責任をあらかじめ明確に示すとともに、必要以上に事務的な負担や経済的な負担（交通費や保険料等）がかからないことを明らかにすることが必要です。また、学長や校長の判断により、学校外での活動を単位として認定することができる仕組みもあるため、大学や教育委員会等と連携して運用していくことにより、参加へのインセンティブとすることも考えられます。

実例からのヒント：支援員等の申し込み方法を工夫してデジタルリテラシーのスクリーニングを実施

支援員等の選考に時間がかかり、スケジュールの遅れが発生する場合があります。支援員の採用をスムーズに行っている団体では、支援員の募集を行う際に、QRコードを読み込んでオンラインフォームから申し込みを行ってもらうことで、支援員への応募者の最低限のデジタルスキルを担保するといった工夫をしています。

（3） 会場の手配（※「地域連携型」の事業実施団体向け。）

地域連携型の事業実施団体においては、講習会等を開催する会場を設定し、手配する必要があります。会場を設定する際には、公民館等の公共的な施設など、高齢者等が安心して訪問しやすいような会場を選びましょう。また、特に障害者の方を対象として講習会等を開催する場合には、参加者に応じたバリアフリー環境が適切に整えられているかも確認してください。

会場の手配にあたっては、Wi-Fiや近隣の駐車場など、講習会等の運営に必要な環境が整っているか確認してください。悪天候等の理由で開催できない可能性がある場合は、予備日を設定し会場を確保することも検討しましょう。また、感染症対策のため、座席の間隔を十分に空けられる会場が望ましいでしょう。

（4） 支援員への研修

講習会等で講師となる支援員については、執行団体が策定した「研修実施要領」に従い、研修を受講してください。研修を修了しないと、支援員としての活動を行うことができませんので、十分な日程的な余裕をもって研修を受講していただくようご注意ください。

総務省が指定する執行団体主催の研修に加え、所定の研修だけでなく、追加で実施団体独自の研修会を行うことも効果的です。スマートフォンに関する知識だけでなく、受講者に対する適切な接し方（専門用語を使わずにオノマトペや日常的な用語を使ってかみ砕いて説明する、個人情報を入力する受講者の画面を覗き込まない 等）についても指導する良いでしょう。特に、受講者が何に困っているのか、その上でその人はどういう状態になりたいのかを考え、理解するという心構えは重要です。自分の知識を伝えるだけでなく、丁寧に話を聞いて、課題を引き出した上で、それに対応できると良いでしょう。

また、講習会等が実施される際の流れについて確認することも効果的でしょう。

実例からのヒント：事前学習により効率的でスムーズな研修会を実施

実施団体独自の研修会を行う場合、支援員等のデジタルリテラシーにばらつきがあると、研修会をスムーズに進行できないことがあります。研修会を円滑に行っている団体では、研修会前に資料等を配布して事前学習を促すことにより、支援員等のデジタルリテラシーをある程度揃える工夫をしています。さらに、事前学習を行うことで、研修会をコンパクトにまとめることができるというメリットがあります。支援員等の集中力を切らさないため、研修会の実施時間を長時間に設定しない、適宜途中で休憩をはさむなどの工夫をするとよいでしょう。

実例からのヒント：支援員等のモチベーションを高めるために独自の修了証を交付

本事業を効果的に実施するためには、支援員等に快く協力してもらうことが必要不可欠です。支援員等のモチベーションを上手に高めている団体では、地元の名産である織物を活かして、名刺サイズの織物でできた修了証書を配布しました。一般には手に入らないものであるため、支援員等の満足度が非常に高く、大変喜んでもらえたそうです。

（５）受講者の募集

講習会等の開催には、事業実施団体が積極的に周知広報を行うことが重要となります。受講者の募集にあたっては、ホームページ上での広報に加えて、自治体広報誌への記事の掲載や公共施設等でのチラシの配布など、**高齢者の目に触れやすい媒体を通じて周知広報**を行いましょ。加えて、高齢者と接点がある場合は、支援員から直接声をかけて講習会等の案内を行うことも非常に有効です。

それぞれの関心やデジタルリテラシーに合った講習会等に参加していただくため、広報の際には講習会等の内容や難易度に関する情報を適切に案内することを心がけてください。

受講申し込み数が講習会等の定員を上回る場合には、公平性を担保するため、抽選又は先着順で受講者を決定することが望ましいです。抽選に外れて又は予約が遅れて受講ができなかった方には、次回以降の講習会等を優先的に案内することも検討しましょう。

また、受講者の募集に関しては、執行団体が運営するポータルサイト上での開催情報の掲載や、執行団体が提供するチラシに詳細な開催情報を追記して配布するなど、ポータルサイトや各種の備品等も活用してください。

実例からのヒント：高齢者の心理的ハードルを下げる広報

新しい技術に接することについて不安を感じる高齢者は大勢います。広報においては「わからなくて当たり前」という触れ込みを記したり、同じ世代の受講者の体験談があったりすると、押しつにならずに心理的ハードルが下がります。例えば、既に実施されたケースでは、「このような声が受講者から上がっていました」という内容を顔写真入りで説明すると安心感を醸成できるでしょう。

また、知人同士で参加できるよう高齢者の既存グループや高齢者が多く参加している地域の団体に対して周知広報を行うことも効果的です。

市政だよりなど高齢者が馴染みのある自治体広報誌を通じて周知広報を行うことも高齢者の心理的不安を下げるのに効果的です。自治体広報誌は地方公共団体が発行していますので、当該広報誌を発行している部署に掲載を依頼してみましょう。なお、自治体広報誌の原稿の締切りは1ヶ月以上前になることが一般的なので、早めに翌々月の開催情報を提出し、掲載を依頼してみましょう。

実例からのヒント：申し込みを受付ける際に確認を行うことでミスマッチを防止

自治体広報誌等に記事を掲載する場合、字数制限により講習会等の詳細な説明を記載できず、「自分のレベルに対して内容が簡単すぎる/難しすぎる」と講習会等に参加した受講者が不満に感じることがあります。各受講者に適切な講習会等を案内している団体では、ミスマッチを防ぐために、申し込みを受け付ける際にスマートフォンの所有の有無や受講希望者のスキルについて確認を行うといった工夫をしています。

実例からのヒント：特定のターゲットを対象として広報

参加者がなかなか集まらないことも考えられます。もし、明確にターゲットが定まっているのであれば、ターゲットに特化した広報を行うことも効果的です。高齢者福祉施設の利用者を主なターゲットと定めた団体では、主に高齢者福祉施設にプログラムを事前に掲示したり、窓口の方に支援員になってもらい、対象者に直接声がけを行ってもらったりしていました。結果的に、参加者の8割は高齢者福祉施設の利用者だったそうです。

実例からのヒント：デジタルの日における一斉講習会の実施

高齢者の方が、最初に講習会に参加するきっかけをつくることも大事です。きっかけという点では、社会全体でデジタルを思い出す・感じる定期的な機会として「デジタルの日」（令和3年度は10月10日、10月11日）が創設されています。令和3年度の「デジタルの日」は、「デジタル元年」、「デジタルデビュー」をテーマとして、官民で連携して、日本全国でデジタル関連の技術・サービスを利用した様々なイベントが実施される予定です。そこで、「デジタルの日」に一斉に講習会を開催し、高齢者の方が最初に講習会に参加するきっかけづくりをしてみたいかでしょうか。

(6) 講習会等の運営

①事前準備について

当日にスムーズな運営を行うため、講習会等開催前に受講者が所有するスマートフォンの OS 等の必要な情報を確認しましょう。確認が必要となる情報は講座の内容によりますので、当日講習会等で取り扱う講座の内容を確認しましょう（例えば、応用講座③「マイナポイントの利用方法」において、講習会等でマイナポイントの申し込みに向けて決済サービスを登録するところまで取り扱う場合には、受講者が当日登録する決済サービスを事前に確認しておくことが望ましいです。）。

開催前日には、講習会等に関するリマインドと持ち物確認（例えば、マイナンバーの通知カード等）のための連絡を行うことを推奨します。また、支援員やアシスタントその他の講習会等の運営に関わるスタッフに対して、当日使用する教材やタイムスケジュール、役割分担表を事前に共有しておくことが望ましいです。

②当日の運営について

講習会等を円滑に運営するためには、受講者のデジタルリテラシーのレベルを揃えることが重要であるため、難易度ごとに講習会等を分けることを推奨します。講習会等の内容に対する理解を深めるため、質疑応答や個別相談の時間を設けることが望ましいです。受講者から受けた質問を FAQ としてまとめると、その後に同様の質問を受けた支援員が対応しやすくなります。

会場では、十分に注意して感染症対策を行ってください。具体的な対応については、講習会等開催地域の担当する地方公共団体の定める感染症対策のガイドライン等に従いましょう。

実例からのヒント：楽しみながら学べる内容とすることによる受講者のモチベーション向上

座学のみの場合は、受講者の集中力が切れやすく、内容が浸透しにくいことが多いです。多くの団体では、実際にスマートフォンを操作する時間を設けるなど、体験型の講習会等を実施することで、受講者が楽しみながら操作方法を学べる工夫を行っています。また、実際の生活の中でスマートフォンを活用できる場面を説明すると、スキル習得に対する受講者のモチベーションを高める効果があります。

実例からのヒント：ポジティブな声かけによるコミュニケーション

スマートフォンの扱いに不慣れな高齢者は、講座の内容をうまく理解できなかつたり、思うように操作できなかつたりすることもあります。上手なコミュニケーションを取っている団体では、高齢者が初めてのスマートフォン利用に困惑している際にも、できている部分を見つける度に褒め言葉を投げかけることで、成功体験を積み重ねてポジティブなイメージを持ってもらっています。

実例からのヒント：取り扱う内容の検討

高齢者にとって文字入力一つのハードルとなります。インストールされたアプリを利用するだけであれば文字入力は不要ですが、自身が使いたいアプリやサービスを自由に利用するためには文字入力が必要です。文字入力を教えた場合、多くの高齢者が支援員の補助下でアプリのインストールや検索に成功していたという報告があります。

一方で、予測変換機能の使い方や検索アイコンの場所については少し難しい点があります。また、アプリ取得のための検索時に、適切なキーワード入力や句読点・記号・数字の入力は難しいと感じるようです。

③講習会等終了後の流れについて

講習会等終了後には、受講者に対してアンケート等の手法によって満足度を確認することで、その後の講習会等の運営の参考とすることができます。アンケート調査については、執行団体が作成した様式を使って実施していただきますが、当該様式以外にも、事業実施団体が自らの講習会等の改善を図るために調査項目を独自に追加していただくこともできます。

また、受講者の興味関心に合わせて、本事業で行われる別の講座を案内すると良いでしょう。同じ講座であっても繰り返し受講して知識やスキルが定着することもあるので、繰り返しの受講や、後日、追加の質問・相談をしやすいような場づくりを行うようにしてください。

5-2. 相談会の実施フロー

相談会の実施フローについて、(1)～(4)については、「5-1. 講習会等の実施フロー」と同様のフローになります。(5) 受講者の募集及び(6) 相談会の運営について、相談会の実施形態に応じた実施運営方法として、以下を参考にしてください。

(5) 受講者の募集

相談会で扱うことの出来る助言・相談の内容は応用講座及び基本講座の一部又は全部の内容を含むデジタル活用となります。そのため、相談会を実施するに当たっては、助言・相談の対象となる範囲を事前に明確に周知するようにしましょう。この場合、相談会で受け付ける対象のカテゴリーが分かりやすいものであれば、受講者は参加しやすいでしょう(例えば、「マイナンバーカードの申請から活用まで」、「一から学ぶスマートフォンの操作の悩み」など。また、「ワクチン接種のオンライン予約に関する相談受付」など、あえてピンポイントで対象を設定するのも効果的かもしれません。)

実例からのヒント：参加率向上のコツ

各相談会の日程が離れており、参加率が伸び悩むことが懸念されましたが、前回の参加者一人一人に毎回電話で参加確認をおこなうことで、参加率を高めることができました。

(6) 相談会の運営

相談会は、様々な疑問に対応できよう助言・相談の対象設定に応じて多様な支援員等を配置するようにしましょう。

また、相談会として、和気あいあいとした雰囲気の下、支援員とのやり取りや受講者同士の交流を通じてスマホの操作等ができるようになる場にできると、さらなるスキルアップにつながり、次回の参加者数の増加や参加率の向上が期待できます。このため、相談会では高齢者等が楽しんで集まりやすい雰囲気作りを心がけましょう。

実例からのヒント：デジタルふれあいカフェ

高齢者等が楽しんで集まりやすい環境づくりの例として「デジタルふれあいカフェ」のような取組もあります。これは、決められた日時・場所に行けば、地域のデジタル活用に詳しい学生や高齢者からサポートを受けることができるという相談会なのですが、特徴としては名前に「カフェ」と付けられているとおり、相談会の場所でコーヒーやお茶を飲みながら和気あいあいと参加者のみんなで教え合うということをコンセプトとしています。コーヒーやお茶の購入には、JPQRを用いてキャッシュレス決済を実際に体験してみるきっかけとするのもよいでしょう。

このように高齢者等が参加したくなる工夫を行うことで、高齢者等のデジタル活用に対する心理的な不安感やハードルが下がるきっかけとなるかもしれません。

また、全国的な共通イメージをつくるため、地域ごとに「〇〇市デジタルふれあいカフェ」のような呼称で開催することも効果的です。

5-3. オンライン形式の講習会の実施フロー

オンライン形式の講習会の実施運営方法について、(1)～(4)については、「5-1. 講習会等の実施フロー」と同様のフローになります。(5)受講者の募集、(6)事前準備及び(7)当日の運営について、オンライン形式の講習会の実施形態に応じた実施運営方法として、以下を参考にしてください。

(5) 受講者の募集

まず、周知広報する際には、会場ではなくオンラインで行うことを明確に周知しましょう。また、オンライン形式の講習会では、オンライン会議システム等を使用します。受講者がPCやタブレット等、オンライン会議システム等を利用することが可能な端末を所持しているのかどうか確認しましょう。

さらに、必要な方にはオンライン会議システムの使用方法のレクチャーを行う旨も併せて周知することで、オンラインであることに抵抗を感じる方の不安や疑問を軽減・解消できるように努めましょう。

実例からのヒント：オンライン形式の講習会のメリットと注意点

新型コロナウイルス感染症対策で会場の定員が限られる等の理由で、受講申し込み数が講習会等の定員を上回る場合があります。

オンライン講習会等を実施している団体では、対面よりも多くの受講者を受け入れることが可能であるため、運営の効率性が向上しています。また、講習会等の実施が難しい地域の方も受け

入れることができるというメリットがあります。

ただし、オンライン開催では内容が伝わりにくい場合もありますし、スマートフォン等の操作に対するきめ細かなサポートが困難な場合もあります。また、受講者はオンライン会議システムを使って講習会等を受講することが求められるため、一定以上のデジタル活用に関するスキルを前提とし、受講者の対象が制限されます。

このため、事業実施団体は対象者や対象地域を検討したうえで、対面講習会等とオンライン講習会を組み合わせることを推奨します。

(6) 事前準備

当日にスムーズな運営を行うため、オンライン会議システムの利用方法のレクチャーを予め行うことを強く推奨します。また、当日機材を貸し出す場合には、機材が講習会に適したものであるかどうかを確認しましょう。

● オンライン会議システムの使用法のレクチャー

オンライン会議システムを使用するに当たっては、事前に使用法のレクチャーを実施することを推奨します。レクチャーの一例は以下の通りです。

- ① レクチャーを希望する受講者に対して、基本的な操作方法を記載した説明資料を送信し、日程調整等を行う。
- ② 希望日にオペレーターが希望者に電話をつなぎ、レクチャー終了時まで通話を継続する。
- ③ オンライン会議システムのアカウントの作成・アプリのインストールをしてもらう。
- ④ 受講者に予め送信した URL 等からオンライン会議に参加してもらい、接続テストを実施する。
- ⑤ 通信の低遅延性や画像・音声品質等に問題がないか確認する。

受講生の方は、③～⑤の部分を難しいと感じがちなので、一つ一つ進み具合を確認しながら進めてください。

● 貸し出す機材の準備について

オンライン講習会等に参加するための機材を受講者に貸し出す場合は、貸し出し機器のカメラにスマートフォンの画面が映るか確かめましょう。カメラが小さすぎると、カメラにスマートフォンの画面がうまく映らないケースがあります。

(7) 当日の運営について

当日の運営にあたっては、接続トラブル等に電話で対応できる人員を別途確保することが望ましいです。その際、どの点でトラブルが生じているのか、一つ一つ確認し、全てのトラブルを解消するようにしてください。

実例からのヒント：オンラインであっても顔見知り支援員になることで安心感を醸成

オンライン講習会は効果的な手法である一方、抵抗を感じる高齢者も少なくありません。オンライン講習会をうまく実施している団体では、受講者の自宅近くに住んでいる方を支援員とした

そうです。受講者と支援員が元々顔見知りで、何かあれば出向くことができることから、効果的に講習会を進行することができました。

5-4. 講師派遣の実施フロー

講師派遣については、近隣の地方公共団体から派遣の依頼を受けて対応いただく流れとなります。地方公共団体から、当該地方公共団体が主催又は関与する講習会等に対する講師派遣の依頼がありましたら、講習会等の日程、取り扱う講座、講習会等の実施形態（時間、参加予定人数等）、講師派遣に係る費用（人件費、交通費等）等について、当該地方公共団体とご調整いただき、調整できた内容で支援員を派遣ください。

講師派遣につきましては、上記の調整が整わなければ、必ずしも対応しなければならないものではありませんが、より多くの地域の高齢者等に支援を行き渡らせるため、できる限り積極的に対応ください。なお、本事業の公募要領においても、「地方公共団体から求めがあった場合には、可能な限り近隣の地域の実施拠点から講師として支援員を派遣して、講習会等の実施に協力すること」と規定しています。

第6章 教材の使い方

6-1. 講座の指定

(1) 応用講座

本事業における応用講座は、以下の講座を対象とします。

なお、事業実施期間中、本ガイドラインを改訂し、応用講座のメニューを追加する可能性があります。

- ①マイナンバーカードの申請方法
- ②マイナポータルの活用方法
- ③マイナポイントの予約・申込方法
- ④e-Tax の利用方法
- ⑤オンライン診療の利用方法
- ⑥地域におけるオンライン行政手続の実施方法（※標準教材なし）

(2) 基本講座

本事業における基本講座は、以下の講座を対象とします。

なお、事業実施期間中、本ガイドラインを改訂し、基本講座のメニューを追加する可能性があります。

- ①電源の入れ方、ボタンの操作方法
- ②電話のかけ方、カメラの使い方
- ③アプリのインストール方法
- ④インターネットの利用方法
- ⑤メールの利用方法
- ⑥地図アプリの利用方法
- ⑦SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）・コミュニケーションアプリの利用方法

(3) 各講座において実施すべき内容

(1) で示した応用講座及び(2) で示した基本講座について、標準教材に含まれるすべての項目を講習会等で扱う必要はありません。各講座について、講習会等で取り扱う必要のある事項（必須項目）と取り扱うことが望ましい事項（推奨項目）は下表のとおりです。

なお、すべての必須項目を1コマの講習会等で取り扱う必要は必ずしもなく、例えば、ある講座を分割して2コマで教える場合に、2コマですべての必須項目が取り扱われるようになっていれば問題ありません。

<表の見方>

大項目・小項目：標準教材の構成に対応した大項目・小項目（目次に同じ）

分類：◎は講習会等で取り扱う必要のある必須項目

○は講習会等で取り扱うことが望ましい推奨項目

無印は講習会等で取り扱ってもよい任意項目

なお、標準教材を作成しない講座については、講習会等で取り扱うことのできるテーマを示しています。

応①マイナンバーカードの申請方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	マイナンバーカードのオンラインでの申請方法を理解し、実際にスマートフォン等を通じて申請を行う、又は、申請を行うためのスマートフォン等の操作方法を身に着ける。	
1. マイナンバーカードを知りましょう	A. マイナンバーカードとは	◎
	B. マイナンバーカードを使ってできること	○
	C. マイナンバーカードは安全です	
	D. マイナンバーカードの申請のしかた	○
	E. マイナンバーカード申請に必要なもの	○
	F. マイナンバーカードの申請から受取までの流れ	◎
2. マイナンバーカード申請のための写真撮影をしましょう	A. 証明用写真撮影アプリのインストールのしかた	
	B. アプリを使った撮影のしかた	
3. マイナンバーカードをオンラインで申請しましょう	A. 申請するウェブサイトへの接続のしかた	◎
	B. 利用者規約の確認	○
	C. メールアドレスの登録とメールの受信	◎
	D. 顔写真の登録のしかた	◎
	E. 申請情報の登録のしかた	◎
	F. マイナンバーカードの受取りかた	○
マイナンバーカードのお問い合わせ		◎

応②マイナポータルを活用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	マイナポータルの活用方法を理解し、実際にスマートフォン等を通じてマイナポータルを活用できる環境を整えるとともに、マイナポータルを活用するためのスマートフォン・アプリ等の操作方法を身に着ける。	
1. マイナポータルを知りましょう	A. マイナポータルとは？	◎
	B. マイナポータルでできること	○
	C. マイナポータルに関する確認サイト	○
	D. マイナポータルの利用の手順	◎
2. マイナポータル利用の準備をしましょう	A. マイナポータル AP のインストールのしかた	◎
	B. マイナポータルにログイン	◎
3. マイナポータルでさまざまなサービスを利用しましょう	A. さまざまなサービスの確認のしかた	○
	B. 健康保険証利用の申込のしかた	○
	C. <ぴったりサービス>の使いかた	
	D. <あなたの情報>の使いかた	
	E. <やりとり履歴>の使いかた	
	F. <お知らせ>の使いかた	
	G. <利用履歴>の使いかた	
	H. <利用者登録変更>の使いかた	
	I. <もっとつながる>の使いかた	
	J. <代理人を登録・変更>の使いかた	
	K. 2回目以降のマイナポータルの起動のしかた	

応③マイナポイントの予約・申し込み方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	マイナポイントのオンラインでの予約・申込方法を理解し、実際にスマートフォン等を通じて予約・申込を行う、又は、予約・申込を行うためのスマートフォン等の操作方法を身に着ける。	
1. マイナポイントを知りましょう	A. マイナポイントとは	◎
	B. マイナポイントの予約・申込ができる場所	○
	C. 予約・申込に必要なもの	◎
	D. マイナポイントの申込ができるキャッシュレス決済サービス	○
	E. マイナポイントに関する確認サイト	
	F. マイナポイントの予約・申込の手順	○
2. マイナポイントを予約しましょう	A. アプリのインストールのしかた	○
	B. マイナポイントの予約	◎
	C. 利用者証明用電子証明書の認証	◎
3. マイナポイントを申し込みましょう	A. キャッシュレス決済サービスの選択	○
	B. 申込情報の入力	○
	C. 利用者証明用電子証明書の認証	○

応④e-Tax の利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	e-Tax の利用方法を理解し、実際にスマートフォン等を通じて e-Tax を利用するためのスマートフォン等の操作手順を理解する。	
1. e-Tax を知りましょう	A. 確定申告とは？	◎
	B. 申告方法について	◎
	C. e-Tax とは？	◎
	D. e-Tax なら、こんないいこと	◎
	E. 申告書の作成・送信までの流れ	◎
	F. 講座の説明範囲	◎
2. マイナンバーカードで e-Tax を利用できるようにしましょう	A. マイナンバーカードを使ったスマホでの確定申告に必要なもの（事前準備）	◎
	B. 過去に申告されたことがある方へ	◎
	C. マイナポータル AP のインストール	○
	D. マイナポータル AP の利用開始	○
	E. e-Tax の利用開始	○
	F. 自宅で申告書の作成・送信を行う場合の注意事項	○
	G. 困ったときの相談窓口	○
3. 【自宅用】マイナンバーカードで確定申告書を作成し、e-Tax で送信	A. マイナンバーカードを使ったスマホでの確定申告に必要なもの	
	B. 国税庁ホームページへアクセスして作成開始	
	C. マイナンバーカードの読み取り	
	D. 利用者情報の入力と送信	
	E. マイナポータル連携	
	F. 金額などを入力	
	G. 申告書データの送信	
	H. 申告書データを印刷して保存	
	I. 申告書の保存データの修正・再開	

※e-Tax の利用方法に関しては、編集が禁止されているページあります。パワーポイントの白枠

外に編集禁止の記載があるページは、編集せずにご利用ください（表示や目次、枠のデザインを除く。）。

※「3. マイナンバーカードで確定申告書を作成し、e-Tax で送信」は自宅用となりますので、講習会等では扱わないでください。

応⑤オンライン診療の利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	オンライン診療で、オンライン診療を利用するためのスマートフォン等の操作方法を身に着ける。	
1. オンライン診療とは何かを知りましょう	A. オンライン診療とは？	◎
	B. オンライン診療受診の手順	◎
2. オンライン診療実施医療機関の検索	A. ヤフーマップのインストール	
	B. ヤフーマップで医療機関を探す	
3. オンライン診療アプリ	各アプリの利用手順に沿ったスマートフォン等の操作方法等	○

※ 標準教材としては、オンライン診療を実施している病院やクリニック等の検索機能があるヤフーマップについて作成・提供しています。受講者のニーズに応じて、その他のオンライン診療実施病院の検索機能があるアプリの利用方法を講習会等で取り扱うことも可能です。

※ 「3. オンライン診療アプリ」については、原則として、講習会等を実施する地域で対応している医療機関の数が多いオンライン診療アプリを取り上げてください。全国的に対応している医療機関の数が多いオンライン診療アプリの利用方法については、標準教材のオプションとして提供いたしますのでご利用いただけます（ポータルサイトからダウンロードいただけます。）。

応⑥地域におけるオンライン行政手続の実施方法

地域におけるオンライン行政手続の実施方法として、地方公共団体に対して行う以下の例のようなオンライン行政手続又はこれらに準じる内容のオンライン行政手続を扱うことができます。これらについては、一律に標準教材を作成することが困難であることから、原則として執行団体から提供することはいたしませんので、必要に応じて各事業実施団体にてご作成ください（作成に要した費用は本事業にて経費計上が可能です。）。

ただし、地域におけるオンライン行政手続のテーマによっては、地方公共団体や事業者によってマニュアル等が作成されている場合もあることから、必要に応じてポータルサイト上で当該マニュアル等の情報提供を図ることもあります。

また、講座のテーマによっては講習会等の開催時間を1時間よりも短く設定した方が効率的に実施できる場合も想定できます。そのような場合には、執行団体から事前の了承を得いただければ、複数回の講習会等の開催時間を合計して1時間を超えた場合に1コマとしてコマ数計上等をしていただけるような特例的な取り扱いを認めます（例えば、30分の講習会を2回開催して、合計1時間を1コマとしてコマ数計上・経費計上する等。）。

講座の目標としては、受講者のお住まいの地域における地方公共団体が提供するオンライン行政手続の利用方法を理解し、身に着けることとなります。

<講座として扱うことのできる地域におけるオンライン行政手続の例>

- ・ 地方公共団体が実施する新型コロナウイルス感染症に対するワクチン接種等のオンラインでの予約
- ・ 地方公共団体に対する住民票等の写しの申請、粗大ごみの受付申請等のオンラインでの申請
- ・ 地方公共団体が提供する防災情報、感染症関連情報等のオンラインでの取得
- ・ 地方公共団体に対する行政サービス全般の問い合わせ、通報受付等のオンラインでの相談 等

基①電源の入れ方、ボタンの操作方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォン等の電源の入れ方と基本的なボタンの操作方法を身に着ける。	
1. 電源の入れ方	A. 電源ボタンはどこに？	◎
	B. 電源を切る時は	◎
	C. スリープモード	
2. ボタン操作の仕方	A. スマートフォンの主な機能	◎
	B. 音量ボタン	◎
	C. ホームボタン	◎
	D. ステータスバー	○
	E. コントロールセンター	○
	F. マナーモードに設定する方法	○

基②電話のかけ方、カメラの使用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォン等による電話のかけ方とカメラの使用法を身に着ける。	
1. 電話のかけ方	A. 電話番号を直接入力してかける	◎
	B. 着信履歴を使ってかける	◎
	C. 電話帳（連絡先）を使ってかける	◎
	D. 電話の受け方	◎
	E. 新しく連絡先を登録する	◎
	F. 着信履歴に残っていた通話先を登録する	○
2. カメラの使い方	A. 写真を撮ろう	○
	B. 自画像を撮ろう	○
	C. さまざまな操作アイコン	○
	D. 撮った写真を見る	○
	E. 写真の削除	○

基③アプリのインストール方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォン等によるアプリのインストール方法を身に着ける。	
1. Android	A. Play ストアからインストール	○
	B. アプリの名前から探してインストール	○
	C. カテゴリーから探してインストール	○
2. iPhone	A. App Store からインストール	○

	B. アプリの名前から探してインストール	○
	C. カテゴリーから探してインストール	○

基④インターネットの利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォン等によるブラウザを使用したインターネットの利用方法を身に着ける。	
1. インターネットをブラウザで閲覧する	A. Chrome/Safari とは	○
	B. ニュースを見てみましょう	○
	C. 気に入ったページをブックマークする	○
	D. ブックマークからページを開く	○
	E. ブックマークからページを削除する	○
	F. 履歴からページを開く	○
	G. インターネットを使う時の注意点	○

※標準教材としては、Android 端末と iOS 端末においてデフォルトでインストールされているブラウザについて作成・提供しています。受講者のニーズに応じてその他のブラウザの利用方法を講習会等で取り扱うことも可能です。

基⑤メールの利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォン等によるメールアプリを使用したメールの利用方法を身に着ける。	
1. 文字入力の仕方	A. 文字入力の仕方	
	B. キーボードの切替え	
2. メールの使い方	A. Gmail/iCloud メールの特徴とメリット	○
	B. Gmail/iCloud メールを使って作成してみよう	◎
	C. Gmail/iCloudメールの送信	◎
	D. メールに写真を添付しましょう	
	E. Gmail/iCloud メールで受信したメールを読む	◎
	F. フィッシングメールにご用心	○

※標準教材としては、Android 端末向けでは利用者数が多いと考えられる Gmail について作成・提供しており、iOS 端末向けではデフォルトでインストールされている iCloud メールについて作成・提供しています。受講者のニーズに応じてその他のメールアプリの利用方法を講習会等で取り扱うことも可能です。

基⑥地図アプリの利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォン等による地図アプリを使用したマップの利用方法を身に着ける。	
1. マップの使い方	A. Google Map とは	○
	B. Google Map のインストール	○
	C. 開始する前に位置情報を確認しましょう	○
	D. Google Map の開始	◎
	E. 地図と航空写真の切り替え	
	F. 交通情報の確認	○
	G. 付近の店や施設を確認	◎

	H. 目的地を表示して経路を調べよう	◎
--	--------------------	---

※標準教材としては、Android 端末と iOS 端末の両方で利用可能であり、利用者数が多いと考えられる Google Map について作成・提供しています。受講者のニーズに応じてその他のマップアプリの利用方法を講習会等で取り扱うことも可能です。

基⑦SNS・コミュニケーションアプリの利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォン等による SNS・コミュニケーションアプリの利用方法を身に着ける。	
1. LINE の設定	A. そもそも LINE とは	○
	B. LINE のインストール	○
	C. LINE への携帯電話の認証	○
	D. アカウントの新規登録	◎
	E. 友達の追加設定	◎
	F. 情報利用に関するお願い	○
2. LINE の使い方	A. QR コードを使って友達の追加	○
	B. 遠隔地にいる知人を「友だち」にする方法	○
	C. 相手が承認後の登録方法	○
	D. トークの開始	◎
	E. メッセージのやり取り	◎
	F. 画像の配信	○

※標準教材としては、SNS・コミュニケーションアプリとして、利用者数が多く、オンライン行政手続にも利用されており、高齢者からの利用ニーズが高い LINE について作成・提供しています。受講者のニーズに応じてその他の SNS・コミュニケーションアプリの利用方法を講習会等で取り扱うことも可能です。

6-2. 受講者向け教材の使い方

(1) 利用目的

受講者向け教材については、講習会等での配布や投影資料として活用する他、受講者による復習や自習にも活用することができます。対面での講習会等を実施する場合には、教材を印刷して配布することが推奨されます。

教材は、編集可能な形式で提供いたしますので、事業実施団体において適宜アレンジしてお使いください(※)。また、講習会の時間内ですべて扱うことができない場合、適宜説明を省略いただくことも可能です(講座によっては、そもそも講習会等で教材のすべての内容を扱うことは難しく、一部を抜粋して説明することを前提に作成している教材もあります)。どの範囲でアレンジや省略が可能かどうかについては(5)教材のアレンジ方法を適宜ご参照ください。

なお、障害者の方を対象として講習会等を実施する場合には、障害の種別に応じて追加的にアレンジを加える必要があるケースもございます(例えば、視覚障害者の方向けに点字表記を加える等)。このような教材のアレンジについても補助額の範囲内において、経費として計上していただくことが可能です。

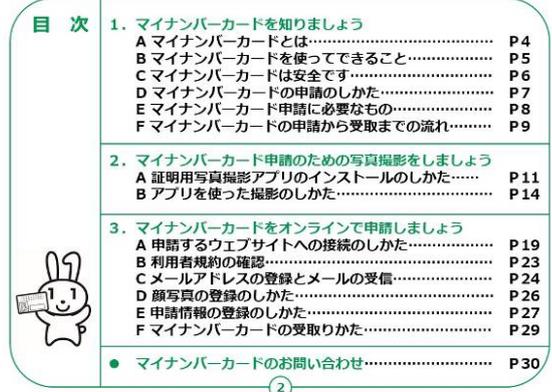
※e-Tax の利用方法に関しては、編集が禁止されているページもあるため、ご注意ください。

(2) 標準教材の入手

標準教材は、「デジタル活用支援ポータルサイト (<https://www.deji-katsu.jp/>)」から入手することができます。ポータルサイトでは、PDF形式とパワーポイント形式の2種類の形式で標準教材を提供しています。パワーポイント形式については、教材を編集・アレンジする場合に活用ください。

(3) 標準教材の構成

標準教材は、以下のような構成になっています。

構成	イメージ	説明
表紙		<p>講座のタイトルが書いてあります。講座によっては、Android版とiOS版の2通りの教材がありますので、注意してください</p>
目次		<p>講座の目次が書かれています。講座の流れがわかりますので、説明を始める前に簡単に説明を加えると良いでしょう。</p>
中表紙		<p>いくつかの内容のかたまりごとに中表紙が入っています。次のページ以降で何を学ぶことになるのか、事前に頭出しをしたり、そこまで学んだ内容について簡単に振り返ったりすると良いでしょう。</p>

構成	イメージ	説明
説明	<p style="text-align: center;">1-A マイナンバーカードとは</p> <p>マイナンバーカードとは個人番号カードとも言い、マイナンバー（一人ひとりに割り当てられる番号）が記載されたプラスチック製のカードです。本人が申請することにより、無料で発行されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 表面に、氏名、住所、生年月日、性別、本人の顔写真等が印刷されていて、公的な本人確認書類として利用できます。 ● 裏面に、マイナンバーが印刷されています。 ● ICチップの中には、本人の電子証明書が入っていて、オンラインでの行政手続等を使うことができます。 	<p>具体的な説明が書かれています。図なども交えて解説してありますので、留意点等も踏まえて説明しましょう。</p>

（４）標準教材の理解を深めるための動画

標準教材に書かれている内容の理解を深めるため、受講者向け教材についての動画が公開されています（※本年6月中旬以降に公開予定）。講習会等での説明の参考にする、講習会等の説明の中で動画の一部を補助的に用いる他、講習会等の内容を復習したい受講生の皆様にも案内してください。事業実施団体独自に作成した動画を利用することも可能です。

動画は、「デジタル活用支援ポータルサイト (<https://www.deji-katsu.jp/>)」から閲覧することができます。

（５）標準教材のアレンジ方法

講習会等で用いる教材については、受講者の関心事項やレベル、講習会等のゴール設定や難易度設定に応じて適切な構成、分量、取り扱うべきトピック等が変わるため、これらに応じて標準教材をアレンジして使用することを推奨します。もともと、標準教材については、いくつかのトピックを選んで説明いただけるように多くのトピックを用意していたり、逆に、網羅的な提示が難しい場合にはいくつかのトピックに限定して用意していたり、アレンジして使用していただくことを前提として作成しています。

標準教材は、（２）で掲げた URL から編集可能な形式（パワーポイント形式）の電子ファイルも入手することができますので、こちらを用いてページの追加・削除・修正をするなど必要なアレンジを行ってください。

ただし、標準教材をアレンジして使用する場合、講座ごとに達成すべきゴールを満たすことのできる範囲での編集を行ってください。また、「6-1（3）各講座において実施すべき内容」で必須（◎）とした項目については、必ず説明の内容に含めてください（必ずしも1コマにすべての項目を収める必要はありません）。

6-3. 支援員向け教材の使い方

（１）利用目的

支援員者向け教材は、支援員が講習会等で説明を行う際に参照することを想定して作成されています。また、支援員が講習会等の事前準備を行う際に、どのように教材を説明するか、どのように講習会等を進めるか等の指導のポイントについて学習することもできます。

支援員向け教材の中には、説明の際に留意すべき事項についても記載されていますので、当該講習会等を実施する支援員の方は事前に目を通してください。

(2) 教材の入手

支援員向け教材は、原則的に事業実施団体のみに対して電子データを配布しております（広く提供はしていません）。支援員向け教材を受け取った事業実施団体は、自らの団体に所属する支援員に対して支援員向け教材が行き渡るよう展開をお願いします。

支援員向け教材をお求めの際は、ポータルサイトの事業実施団体向けページに記載している要領に沿って執行団体にご連絡ください。

(3) 教材の構成

支援員向けの教材は以下のように、上半分に受講者向け教材、下半分に支援員に向けた解説が入っています。

①

1-A マイナンバーカードとは

マイナンバーカードとは個人番号カードとも言い、マイナンバー（一人ひとりに割り当てられる番号）が記載されたプラスチック製のカードです。本人が申請することにより、無料で発行されます。

- 表面に、氏名、住所、生年月日、性別、本人の顔写真等が印刷されていて、公的な本人確認書類として利用できます。
- 裏面に、マイナンバーが印刷されています。
- ICチップの中には、本人の電子証明書が入っていて、オンラインでの行政手続等を使うことができます。



②

マイナンバーカードは、プラスチック製のICチップ付きカードです。本人が申請することにより無料で発行されます。

カードの表面には、氏名、住所、生年月日、性別、顔写真等が印刷されています。カード表面はマイナンバー（番号）が印刷されています。

マイナンバーカードは、様々な手続きで本人確認書類として利用できるほか、コンビニで住民票の写しなどを取得できる証明書交付サービス、e-Tax等の電子証明書を利用した電子申請等、様々なサービスにご利用いただけます。

③

【補足説明】

①電子証明書について

電子証明書とは、本人であることを電子的に証明するもので、書面取引における印鑑証明書のようなものと考え下さい。

マイナンバーカードのICチップには2種類の電子証明書が入っています。署名用の電子証明書と利用者証明用の電子証明書です。

- ・署名用電子証明書は、インターネット等で電子文書を作成・送信する際に利用します。「作成・送信した文書が、あなたが作成した真正なものであり、あなたが送信したものであること」を証明することができます。
- ・利用者証明用の電子証明書は、インターネットサイトのログインやコンビニ端末でのログインの際に利用します。「ログインした者が、あなたであること」を証明することができます。

① 受講者向け教材が掲載されています。

② 支援員が講習会等で説明する際のテキスト（セリフ）が記載されています。適宜ご参照

ください。もちろん、テキストの内容を理解した上で、ご自身の言葉にアレンジしていただいで構いません。

- ③ 補足説明が記載されています。講習会等を実施するにあたって、守っていただきたい事項や注意点等も記載されていますので、講習会等を実施する前に、必ず目を通し、内容を理解しておいてください。

(4) 講座実施に関する注意事項

講習会等で講座を使用する場合、以下の点には必ず留意してください。支援員向け教材の該当ページにおける補足説明にも記載しています。

● 応①マイナンバーカードの申請方法

- ・ マイナンバーカードの制度についての説明は、講座の中では行わないようにしてください。仮に、制度についての質問が出た場合には、受講者自身で最寄りの役所に問い合わせをいただくか、「マイナンバーカード総合サイト」に詳しい情報が載っている旨をお伝えしてください。

【参考 URL】 <https://www.kojinbango-card.go.jp/> (マイナンバーカード総合サイト)

- ・ マイナンバーカードの申請方法による違いについても、受講者自身で最寄りの役所に問い合わせをいただくか、「マイナンバーカード総合サイト」に詳しい情報が載っている旨をお伝えしてください。

【参考 URL】 <https://www.kojinbango-card.go.jp/kofushinse/> (マイナンバーカード総合サイト)

- ・ マイナンバーカードを紛失したことを認識している受講者がいた場合には、マイナンバー総合フリーダイヤルに電話（聴覚障がい者の場合は FAX も可）し、機能停止の手続きをしてもらう必要がある旨をお伝えしてください。電話番号は、0120-95-0178（カードの紛失に関しては、24 時間 365 日対応）で、音声ガイダンスに従い、「2」を選択します。
- ・ マイナンバーカードの申請に必要な申請書類、個人番号通知書を持っていない受講者がいた場合、講座内では再発行できないことを断っておきましょう。万が一、通知書を紛失した場合、自宅で紛失したのであればお住まいの市区町村窓口へ、自宅外で紛失したのであれば、最寄りの警察署または交番へ届ける必要がある旨をお伝えしてください。
- ・ 支援員は、個人情報を取得しないように留意してください。例えば、受講者が持参した通知カードに記載の個人情報を見ることのないように気を付けてください。
また、個人情報の入力を指導する際、受講者の個人情報が表示される可能性があるため、画面を覗き込まないように注意するとともに、講師による代理入力も控えてください。
- ・ 証明写真の撮影や QR コードを読み込むためのアプリケーションは、特定のものに誘導しないようにしてください。

● 応②マイナポータルの活用方法

- ・ マイナポータルで利用可能な各種サービス（健康保険証利用の申込やぴったりサービス等）の詳細については、講座の中では扱いません。

仮に、詳細についての質問が出た場合には、受講者自身で最寄りの役所に問い合わせをいただくか、マイナポータルに詳しい情報が載っている旨をお伝えしてください。

【参考 URL】https://myna.go.jp/SCK0101_01_001/SCK0101_01_001_InitDiscsys.form (マイナポータル)

- ・ 4桁のパスワードを間違えてロックされた場合の対応については、住民票のある市区町村窓口で利用者証明用電子証明書パスワードの再設定が必要であることを案内しましょう。
- ・ マイナンバーカードの健康保険証としての利用申込みは任意であり、利用規約を事前によく読んでから、同意するかどうかを判断するようお伝えしてください。
- ・ 支援員は、個人情報を取得しないように留意してください。例えば、受講者が持参した通知カードに記載の個人情報を見ることのないように気を付けてください。また、個人情報の入力を指導する際、受講者の個人情報が表示される可能性があるため、画面を覗き込まないように注意するとともに、講師による代理入力も控えてください。
- ・ 講座の中では申請書の印刷はできないため、講座終了後に自身で印刷するように伝えてください。

● 応③マイナポイントの利用方法

- ・ マイナポイント制度についての質問が出た場合には、受講者の方自身でマイナンバーカードコールセンターに問い合わせさせていただくか、マイナポイント事業ホームページに詳しい情報が載っている旨をお伝えください。

また、支援端末でのマイナポイントの予約・申し込み方法の詳細については、講座では扱いません。更に、ポイントの付与タイミングや付与条件、有効期限に関する質問についても、受講者をご利用中の決済サービスに直接問い合わせるように促しましょう。

【参考 URL】<https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/> (マイナポイント)

- ・ 利用する決済サービスの利用は受講者の自由意志に従う必要があります。選択する決済サービスは任意であることを説明するようにしてください。

また、講座をスムーズに進めるため、事前に受講者から選択いただく予定の決済サービスを聞き取り、決済サービス ID とセキュリティコードを準備していただくようお伝えしてください。決済サービス ID・セキュリティコードの確認方法については、マイナポイントの HP に詳しい情報が載っている旨をお伝えしてください。

【参考 URL】https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/service_list/service_list.html (マイナポイント)

- ・ マイナポイント予約・申し込み手続きで、4桁のパスワードを間違えてロックされた場合の対応については、住民票のある市区町村窓口で利用者証明用電子証明書パスワードの再設定が必要であることを案内しましょう。
- ・ 支援員は、個人情報を取得しないように留意してください。例えば、受講者が持参したマイナンバーカードに記載の個人情報を見ることのないように気を付けてください。
また、個人情報の入力を指導する際、受講者の個人情報が表示される可能性があるため、画面を覗き込まないように注意するとともに、講師による代理入力も控えてください。

● 応④e-Tax の利用方法

- ・ 本講座は、ご自身の意思でこれから確定申告をしようとしている方を対象としています。確定申告に関する制度（標準教材を除く）や受講者個人の申告内容についての説明は、講座の中では行わないでください。仮に、受講者から確定申告の要否や制度等についての質問

が出た場合には、講師では回答できない旨を説明するとともに、受講者自身で最寄りの税務署に問い合わせさせていただくか、国税庁の HP に詳しい情報が載っている旨をお伝えしてください。税理士でない方は、税理士業務を行うことができないことから、受講者の個々の税務相談等に応じた場合は税理士法違反となり、刑事告発される可能性がありますので、くれぐれもこれらに応じることの無いよう御留意ください。

【参考 URL】 <https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/shinkoku/tokushu/index.htm> (確定申告特集)

- ・ マイナンバーカードの取得については、講座では扱いません。別講座(「マイナンバーカードの申請の仕方」)を受講するか、「マイナンバーカード総合サイト」に詳しい情報が載っている旨をお伝えしてください。

【参考 URL】 <https://www.kojinbango-card.go.jp/> (マイナンバーカード総合サイト)

- ・ 支援員は、個人情報を取得しないように留意してください。例えば、受講者が持参したマイナンバーカードに記載の個人情報を見ることのないように気を付けてください(マイナンバーカードを端末にかざす際にも気を付けましょう)。また、個人情報の入力を指導する際、受講者の個人情報が表示される可能性があるため、画面を覗き込まないよう注意するとともに、講師による代理入力も控えてください。
- ・ 教材中に編集が禁止されているページがあります。パワーポイントの白枠外に編集禁止の記載があるページは、必ず編集せずにご利用いただき、受講者に説明してください。
- ・ e-Tax の利用開始手続きは、初めて e-Tax をご利用になる方と e-Tax の ID とパスワードをお持ちの方とでフローや持参物(下記参照)が異なります。両者の講習会は分けて実施することが望ましいです。
- ・ 本講座を実施するに当たり、受講者に以下を持参するように、事前に告知してください。

【初めて e-Tax をご利用になる方】

- ✓ マイナンバーカード
- ✓ 利用者証明用電子証明書の数字 4 桁のパスワード
- ✓ 券面事項入力補助用の数字 4 桁のパスワード

【e-Tax の ID (利用者識別番号) とパスワードをお持ちの方】

- ✓ 上記の他に、e-Tax の ID (利用者識別番号) とパスワード

※税務署などの確定申告会場のパソコンで申告をした方は、その際に e-Tax の ID (利用者識別番号) を取得している可能性があります。過去に ID を取得していたにも関わらず、誤ってもう一度 ID を取得した場合、最後に取得した ID が有効となり、古い ID は無効となり、ご自身で過去の申告内容を確認することができなくなります。

- ・ 国税庁では YouTube チャンネルを開設しており、確定申告を自宅から e-Tax で行う方法の概要を案内する動画等を掲載しています。講習会等にて適宜ご紹介ください。

【参考 URL】 (自宅から e-Tax をはじめよう (令和 3 年 1 月版))

https://www.youtube.com/watch?v=jiUZs_u8O1A

【参考 URL】 (国税庁の YouTube チャンネル)

<https://www.youtube.com/user/ntachannel/videos>

第7章 よくある質問

事業を進める中で不明な点がある場合は、自己判断せず、適宜執行団体にお問い合わせください。参考までに、よくある質問と回答を以下に例示します。

(質問1)

講習会等で対応範囲外の質問を受けた場合、どうすれば良いでしょうか。

(回答1)

直接回答せず、第8章に記載の窓口をご案内してください。

(質問2)

受講の対象となる高齢者の要件はありますか。

(回答2)

各講座での達成すべきゴールに照らし、ゴールを達成することのできる高齢者を対象としてください。例えば、マイナンバーカードの申請を扱う場合、通知カードが手元になく、再発行する必要がある場合には、講座の内容を理解することは難しいと考えられます。

(質問3)

受講の意思はあるものの、スケジュール等の関係で受講ができない高齢者がいた場合、どうすれば良いでしょうか。

(回答3)

「ポータルサイト」で動画を公開しているので、案内してください。

(質問4)

講習会等で利用できるデモ環境はありますか。

(回答4)

デモ環境はありません。講座の中で実際のサイトを用いて操作を説明する際、申請のアクションを取ると、実際に申請がなされてしまいますので、十分にご留意ください。

(質問5)

講習会等を行う際に、自社のロゴの入ったノベルティを配布しても問題ありませんか。

(回答5)

クリアファイルやボールペンのように、講習会等の実施に必要なものに限定してください。

(質問6)

教材やポスターに自社のロゴを貼り付けても構いませんか。また、本事業のロゴは自由に使用することができるのでしょうか。

(回答6)

教材等に自社のロゴを貼り付ける場合も、ロゴを使用する場合も、本事業に適切とみなされる範囲で対応してください。自社における独自のサービスやキャンペーン等を国が推奨しているとのみみなされるような行為は厳に謹んでください。

例えば、自社サービスの販売促進を行っている特設ページに本事業のロゴを掲載したり、教材の表紙に自社のロゴとともに独自のキャンペーンの名称を併記したりするようなことは認められません。

(質問7)

教材の最新版はどこで入手できるのでしょうか。受講した講座とは別の講座教材はどこで入手できるのでしょうか。

(回答7)

「ポータルサイト」で各講座の標準教材を公開しているので、案内してください。

(質問8)

今後の講習会等の開催情報はどこで閲覧できるのでしょうか。

(回答8)

「ポータルサイト」の「開催情報の検索」で月田単位・市区町村単位で開催情報を検索できるので、案内してください。

第8章 問い合わせ先

<本事業関係>

【本事業の最新情報】

- ・デジタル活用支援ポータルサイト

<https://www.deji-katsu.jp/>

【本事業及び本ガイドラインに係る事項】

- ・（一財）日本データ通信協会
（連絡先）事業実施団体との専用のメールアドレスを設定します。

【デジタル活用支援全般に係る事項】

- ・総務省 情報流通振興課 情報活用支援室
（連絡先）03-5253-5743

<講座関係>

【標準教材・動画の入手】

- ・デジタル活用支援ポータルサイト

<https://www.deji-katsu.jp/individual/>

【マイナンバーカードに係る事項】

- ・マイナンバーカード総合サイト

<https://www.kojinbango-card.go.jp/>（マイナンバーカード総合サイト）

- ・内閣府（マイナンバーの政策ページ）

<https://www.cao.go.jp/bangouseido/>

- ・マイナンバー総合フリーダイヤル（無料）

0120-95-0178

※平日 9時30分から20時00分、土日祝 9時30分から17時30分（年末年始除く）

【マイナポータルに係る事項】

- ・マイナポータル（ホームページ）

https://myna.go.jp/SCK0101_01_001/SCK0101_01_001_InitDiscsys.form

【マイナポイントに係る事項】

- ・マイナポイント（ホームページ）

<https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/>

【e-Taxに係る事項】

- ・ 国税庁（ホームページ）

<https://www.nta.go.jp/>

- ・ 全国の税務署の所在地

<https://www.nta.go.jp/about/organization/access/map.htm>

- ・ 確定申告特集（ホームページ）

<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/shinkoku/tokushu/index.htm>

- ・ e-Tax（ホームページ）

<https://www.e-tax.nta.go.jp/>