

利用者向けデジタル活用支援推進事業における
派遣講師及び派遣先に係る
デジタル活用支援実施ガイドライン

第 1.2 版

令和 5 年 1 月

改訂履歴

版数	日付	内容
第 1.0 版	令和 4 年 8 月	・ 初版を作成。
第 1.1 版	令和 4 年 8 月	・ 「マイナポイントの予約・申込方法」→「マイナポイントの申込方法」の講座名変更とそれに係る修正および「スマートフォンを安全に使うためのポイント」に係る修正（第 6 章）。
第 1.2 版	令和 5 年 1 月	・ 「全国版救急受診アプリ（Q助）の利用方法」「オンライン会議システムの利用方法」の講座追加に係る修正（第 2 章 2-2、第 3 章 3-1、3-2、第 6 章）。 ・ 「e-Tax の利用方法」教材改編に伴う小項目名修正（第 6 章 6-1）。 ・ 問い合わせ先の追加（第 8 章）。

第1章 はじめに.....	4
第2章 ガイドラインの使い方	5
2-1 <共> 派遣講師と派遣先の役割	5
2-2 <講> 派遣講師として活動を開始するまでの流れ.....	6
2-3 <派> 派遣先として講習会を主催するまでの流れ.....	8
第3章 <講> 派遣講師が受講する研修	11
3-1 受講する研修の概要	11
3-2 研修内容及び修了条件	11
3-3 研修の受講方法及び受講費用.....	11
3-4 研修の除外	12
3-5 講師派遣の申請・承認.....	12
第4章 講習会の実施にあたってのルール.....	13
4-1 <共> 講座で取り扱うことのできる範囲	13
4-2 講習会の実施要件.....	13
4-3 <共> 無料実施の原則	16
4-4 <共> 営業行為の禁止	16
4-5 <共> 個人情報の取り扱い	18
4-6 <共> 備品の取り扱い.....	19
4-7 <共> 感染症対策の実施	21
4-8 <派> 相談窓口・苦情受付.....	21
第5章 <派> 講習会の実施運営方法	22
5-1 計画策定.....	24
5-2 体制構築.....	24
5-3 会場の手配	24
5-4 講師派遣の申請 マッチングの成立	24
5-5 受講者の募集.....	27
5-6 講習会の運営.....	28
5-7 報告	28
5-8 諸謝金支払い.....	30
第6章 教材の使い方	31
6-1 <共> 講座の指定.....	31
6-2 <共> 受講者向け教材の使い方	42
6-3 <講> 派遣講師向け教材の使い方	43
第7章 <共> 責任の所在、よくある質問.....	49
7-1 派遣講師、派遣先の義務.....	49
7-2 責任の所在について.....	49
7-3 よくある質問	50
第8章 <共> 問い合わせ先	52

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推進事業」（以下「本事業」という。）において、デジタル活用支援の講習会の実施団体（以下「派遣先」という。）の方に、講習会を行うにあたって守っていただくべきルールや、派遣講師及び派遣先との取り決め、円滑かつ効果的な講習会実施のためのノウハウを示すことを目的としています。

派遣先は、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。

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講師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、全国各地で講師が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おります。

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。

令和 4 年度からは、高齢者等の身近な場所に、新たに講師を育成・派遣することとしており、派遣講師や派遣先においては、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2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
- 講習会を実施するにあたって、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社（以下「事務局」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
- 講習会を円滑かつ効果的に実施するためのノウハウを知る
- 本ガイドラインで、派遣先が遵守すべき事項等を記載した箇所は<派>、派遣講師に関する事項等は、<講>、共通事項等は<共>と表記しています。

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。

2-1 <共> 派遣講師と派遣先の役割

講習会実施について、派遣講師と派遣先は以下の役割分担で進めます。

	派遣先の役割	派遣講師の役割
計画作成 体制構築	講習会の企画を行います。 開催地域の特性や募集する高齢者等の受講者を想定し、企画します。	
会場手配等 準備	開催場所の確保、受講者募集方法、機材準備等実施体制を確立してください。	
派遣講師 マッチング	派遣講師を事務局に要望してください。（マッチング）	事務局からの要望（マッチング）を受け、派遣講師として参加する準備をしてください。
受講者募集 問合せ対応	受講者を募集する広報等を実施してください。電話等での問い合わせ対応ができる体制が必要です。	
講習会 開催	講習会を主催します。事前、当日の会場準備（使用する機材、教材、受付、受講者への対応、新型コロナウイルス感染拡大防止策、受講者アンケートなど）適切に実施してください。	指定された会場にて、派遣講師を務めてください。（PCや機材及び資料やアンケートなどの準備は不要です。）
講習会後の フォロー	受講者からの苦情や意見を聞き、次回に反映してください。 事務局に速やかに報告してください。	
報告	派遣講師の実績を確認し、事務局に報告してください。	実績報告を事務局に報告してください。

分担に明示されていない内容については、都度派遣先と派遣講師とがよく相談し、適切な運用ができるように心がけてください。

2-2 <講> 派遣講師として活動を開始するまでの流れ

派遣講師が、応募し、実際に派遣講師として、活動するまでの流れは以下の通りです。

	派遣講師	事務局
①応募	募集要項に沿って、派遣講師に応募ください。	
②審査		応募内容を踏まえて、派遣講師を選定します。
③審査結果の連絡		メールにて審査結果を連絡いたします。
<選定後・研修の受講>		
④研修		派遣講師一人ひとりの「マイページ」ができ、メールにてIDが払い出されます。
	マイページのIDとご自身で設定いただいたパスワードを適切に管理してください。	
	マイページにて派遣講師として活動できる地域・スケジュールを更新・報告してください。(※1)	
		eラーニング研修受講案内、集合研修の予約案内がマイページに掲載されます。
	集合研修の予約を速やかにしてください。日時に限りがあります。(※4)	
	指定の研修を受講します。 4-1:「未経験者」 ①eラーニング(応用講座) ※2※8 ②eラーニング(基本講座) ※3 ③集合研修※4 ④ロールプレイトスト※5 の4種類を受講 4-2:「経験者」 ①eラーニング(応用講座) ※8※9 を受講	
	研修結果は、事務局確認後マイページに掲載されます。合格通知はありません。	
<研修の修了・派遣講師情報のマイページ登録>		
⑤地域・スケジュール等の更新	派遣講師として活動できる地域・スケジュールをマイページに登録してください。随時更新ください。	

＜派遣講師として活動開始＞		
⑥講師派遣依頼の連絡		事前に入力頂いた地域・スケジュール等に基づき、研修を修了した派遣講師を、システムが自動的に選定します。 選定された派遣講師に、派遣先からの依頼内容をメールでお送りします。
⑦依頼内容の確認・応答	派遣先の依頼内容を確認し、講師を希望する場合は応募してください。システムが自動で選定し、マッチングが成立となります。	
		派遣先はマイページより派遣講師の連絡先を確認できます。
	派遣先からメールまたは電話等で連絡が入ります。詳細（※6）を決めてください。	
		備品類を送付します。
	備品類は適切に保管ください。	
⑧派遣	派遣講師として活動します。	
＜実績の報告・諸謝金の受け取り＞		
⑨実績報告・諸謝金	派遣講師として活動した実績の報告及び諸謝金の申請を行います。（※7）	
		派遣先と実績を確認し、承認します。
		実績報告に基づき、（必要な源泉徴収が行われ）諸謝金が支払われます。
⑩講習会参加者からの質問や苦情・意見	講習会開催後、会場以外で受講者から質問や苦情・意見を受けた場合、単独で回答せず、派遣先に相談してください。 （派遣先から受講者に回答するとともに、事務局に報告されます）	

- ※1：初期登録内容には、個人情報を含みます。個人情報の利用に関する同意が必要です。
- ※2：受講できる期間：提供されることが通知された日（以下、「通知日」という。）の翌日から起算して2週間以内に少なくとも1講座以上修了してください（やむを得ない理由で受講修了ができない場合には事務局にご相談ください。）
- ※3：eラーニング(基本講座)の通知日の翌日から起算して1ヶ月以内（翌月の同日まで）に、全講座を修了してください。（やむを得ない理由で全講座受講修了ができない場合には事務局にご相談ください。）
- ※4：集合研修の受講日時を予約しない等、受講する意思が見られない場合や集合研修の通知日から起算して原則として1ヶ月以内（翌月の同日まで）に、修了できなかった場合には派遣講師から除外されます。

(やむを得ない理由で修了できない場合には事務局にご相談ください。) 予定されている集合研修の無断キャンセルや、またはキャンセルを複数回繰返す等、研修実施が困難な事象が生じた場合には、派遣講師から除外されます。

- ※ 5 : ロールプレイトの受講日時を予約しない等、受講する意思が見られない場合やロールプレイトの通知日から3ヶ月以内(翌々月の同日まで)に、修了できなかった場合には派遣講師から除外されます。(やむを得ない理由で修了できない場合には事務局にご相談ください。) 予定されているロールプレイトの無断キャンセルや、またはキャンセルを複数回繰返す等、ロールプレイトの実施が困難な事象が生じた場合には、派遣講師から除外されます。
- ※ 6 : 「責任の所在」について派遣先・派遣講師にて合意してください。
- ※ 7 : 活動実績は、第5章に記載の期限内に提出してください。
- ※ 8 : 講習会で扱う講座のうち1講座は、必ず、第6章 6-1<共>講座の指定(1)応用講座「①マイナンバーカードの申請方法」が含まれます。そのため「①マイナンバーカードの申請方法」を修了しないと、事実上マッチングが成立しませんので、ご注意ください。
- ※ 9 : 第6章 6-1<共>講座の指定(2)基本講座のうち、「スマートフォンを安全に使うためのポイント」「オンライン会議システムの利用方法」につきましては、経験者も、講習会で扱う場合に限り、事前受講する必要があります。

2-3<派> 派遣先として講習会を主催するまでの流れ

派遣先として応募し、実際に派遣講師を受け入れ、活動するまでの流れは以下の通りです。

	派遣先	事務局
①応募	募集要項に沿って、派遣先に応募ください。	
②審査		応募内容を踏まえて、派遣先を選定いたします。
③審査結果の連絡		メールにて審査結果を連絡いたします。
<講習会の企画>		
④講習会の企画・派遣講師の依頼	講習会を企画します。 ※4 ・募集する受講者数の目安 ・障がいのある方の受講の有無 ・派遣講師数の見積 ・会場の確保、機材の手配 ・周知広報方法の検討、など システム上から、候補となる派遣講師の有無をご確認頂けます。確認結果を参考に、システムに派遣要望を登録し、講師派遣を依頼します。	
	申請内容に変更があった場合には、事前に変更申請を行い、事務局にご相談し承認されたら速やかにマイページを変更してください。	

＜派遣講師のマッチング＞		
⑤ マッチング		研修を修了した派遣講師と、派遣先とのマッチングを行います。 システムが自動で選定した派遣講師全員に、派遣先からの依頼内容をメールでお送りします。 派遣講師が応募し、応募の中からシステムにより派遣講師が選定され、マッチングが成立となります。
(マッチングの不成立)		開催予定日の1ヶ月前までに、いずれの派遣講師も承諾しない場合は、自動的に依頼が取り消されます。
		マッチング結果に応じて、内容を派遣先に連絡します。
⑥ 派遣講師との連絡・事前打ち合わせ	マッチング結果を受け、派遣講師に連絡し、詳細の確認(※1)を行います。	
	派遣を受ける講師が複数人の場合、講習会での当日分担(※2)はシステムが自動選定します。	
	講習会の実施方法・講習会の流れ、質疑応答の方法など、必要に応じて詳細を派遣講師とご相談ください。	
＜講習会開催の準備＞		
⑦ 開催準備	講習会受講者からの当日の受付やトラブル対応(欠席、道案内、そのほか)体制を用意ください。	
	周知広報を実施してください。	
＜講習会当日＞		
⑧ 講習会当日	講習会を開催します。研修を修了した派遣講師が務めます。	
＜講習会終了後速やかに＞		
⑨ 実績報告	講習会の開催実績を事務局に報告し、マイページに登録します。	
		派遣先及び派遣講師からの実績報告を確認し、派遣講師に諸謝金を支払います。

⑩苦情・質問の受付	受講者からの苦情の受付・質問の受付を行い、その対応を行います。苦情の内容及び対応の結果を事務局に報告してください。	
⑪アンケートの実施	アンケート（※3）を実施し、その結果を事務局に報告してください	

- ※ 1：「第 7 章 責任の所在」について派遣先・派遣講師にて合意してください。
- ※ 2：当日の役割には、「メイン講師」と「サブ講師」があります。メイン講師はある講座を担当する講師、サブ講師は担当ではなくアシスタントとして加わっていただく講師を指します。
- ※ 3：事務局が指定するアンケートを実施してください。
- ※ 4：講習会で扱う講座のうち 1 講座は、第 6 章 6 - 1 <共> 講座の指定（1）応用講座「①マイナンバーカードの申請方法」を含める必要があります。

第3章 <講> 派遣講師が受講する研修

3-1 受講する研修の概要

派遣講師は、本事業のポータルサイトに掲載の派遣講師研修実施要領に従い、①eラーニング（応用講座）、②eラーニング（基本講座）、③集合研修、④ロールプレイトの4種類すべてをオンラインで修了する必要があります。「経験者」に該当する場合は、このうち②eラーニング（基本講座）（ただし、「スマートフォンを安全に使うためのポイント」「オンライン会議システムの利用方法」は除く）、③集合研修、④ロールプレイトの受講を免除します。

①eラーニング（応用講座）は、派遣講師として活動する講習会の講座毎に研修を修了する必要があり、修了したeラーニング研修に対応する講座のみ派遣講師として活動することが可能となります（例 eラーニングのうちA講座は未修了、B講座は修了（合格）とする場合、派遣講師として活動できるのはB講座のみとなります）。よって、少なくとも1つ以上の応用講座を修了する必要があります。また、講習会で扱う講座のうち1講座は、必ず、第6章 6-1<共>講座の指定（1）応用講座「①マイナンバーカードの申請方法」が含まれます。「①マイナンバーカードの申請方法」を修了しないと、事実上マッチングが成立しませんので、ご注意ください。

②eラーニング（基本講座）、③集合研修、④ロールプレイトは、講師として活動する講座にかかわらず、すべて修了する必要があります。同一の研修を令和4年度の本事業において既に受講済みの場合は、改めての受講を省略できる場合があるため、該当する場合は事務局へ申告の上、承認を得てください。

3-2 研修内容及び修了条件

オンラインでの研修に要する時間は、eラーニング1講座あたり40分程度、集合研修は延べ6時間程度、ロールプレイトは最大3時間程度を想定しています。

		受講対象	分量	修了条件
①	eラーニング （応用講座）	全員 （講習会の講座で扱う講座 ^(※1) に対応して、必要数を修了）	1講座あたり40分程度。 7講座を想定するが、順次追加予定。	確認テストの合格を以て修了
②	eラーニング （基本講座）	未経験者 ^(※2)	1講座あたり40分程度を、7講座すべて受講	確認テストの合格を以て修了
③	集合研修	未経験者	延べ6時間程度	確認テストの合格を以て修了
④	ロールプレイト	未経験者	1回で30分程度、最大6回（合格した場合は1回で終了）	テストの合格を以て修了

※1：「マイナンバーカードの申請方法」を必ず含むこと。

※2：「スマートフォンを安全に使うためのポイント」「オンライン会議システムの利用方法」については、未経験者・経験者を問わず、講習会で扱う場合に限り、事前に受講する必要があります。

3-3 研修の受講方法及び受講費用

研修はオンラインで受講してください。各研修メニューは無償で提供されますが、通信機器や通信環境、通信料は派遣講師が自ら用意し負担となります。

3-4 研修の除外

次に該当する場合は、派遣講師から除外します。ただし、派遣講師本人の責めに帰さない理由がある場合は、この限りではありません。

- ① eラーニング(応用講座)の通知日の翌日から起算して2週間以内に、少なくとも1講座以上、修了できなかった場合。なお「b.組織・団体等が活動主体」の場合は、申請者への通知日の翌日から起算するものとする。
- ② eラーニング(基本講座)の通知日の翌日から起算して1ヶ月以内(翌月の同日まで)に、全講座を修了できなかった場合
- ③ 集合研修の受講日時を予約しない等、受講する意思が見られない場合
- ④ 集合研修の通知日から1ヶ月以内(翌月の同日まで)に、修了できなかった場合
- ⑤ ロールプレイトの受講日時を予約しない等、受講する意思が見られない場合
- ⑥ ロールプレイトの通知日から3ヶ月以内(翌々月の同日まで)に、修了できなかった場合
- ⑦ 予約した集合研修またはロールプレイトの無断欠席を行う、または直前でのキャンセルを複数回繰返す等、研修実施が困難な事象が生じた場合
- ⑧ その他研修を実施することが適当でないと認められる場合

3-5 講師派遣の申請・承認

講習会で講師となる派遣講師については、本事業のポータルサイト(<https://www.digi-katsu.go.jp/>)に掲載の派遣講師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、派遣講師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。

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)についても学習すると良いでしょう。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、自己学習を怠らず講師としての練習を行ってください。ご家族やお知り合いに高齢の方がおられる場合には、練習にお付き合いいただくと良いでしょう。

また、講習会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。

第4章 講習会の実施にあたってのルール

講習会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、派遣講師及び派遣先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又は不適切な行為が行われた講習会を実施した派遣先は、本事業の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 個人情報の取り扱い」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、**必ず事務局にお問い合わせで判断を仰いでください。**

4-1 <共> 講座で取り扱うことのできる範囲

本事業の講習会で扱うことができるのは、事務局が指定した研修を修了した講座であり、必ず標準教材を使用してください。独自の講習内容は派遣先及び事務局が事前に了解した場合のみ取り扱うことができます。派遣講師は、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、講習会の中で説明や対応を行うことは避けてください。派遣先は受講者へ、講座で取り扱うことのできる範囲について事前に周知してください。あわせて、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 派遣講師向け教材の使い方（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、派遣講師、派遣先の方は、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は控えてください。講座の範囲には入りません。また、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いけ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。
- ・ 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派遣講師が確認する、又は、派遣講師が代理で記入する。
- ・ 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、マイナンバーカードを受け取る。

4-2 講習会の実施要件

（1）<講> 派遣講師その他関係者が遵守すべき要件

a. 「個人が活動主体の場合」として申請し採択された場合

① 派遣講師が受ける研修等

- ・ 「第3章 派遣講師が受講する研修」にしたがって、研修を修了すること。

・派遣講師は、事前に事務局が指定する方法にて、派遣希望地域及びスケジュールなどを登録すること。また内容に変更が生じた場合は、速やかにこれらを更新すること。

② 講師派遣の活動時間等

・事務局が指定する派遣先に講師として派遣され、講習会の講師を務めること。

・派遣先の希望に応じ1回につき2名又は4名が講師として派遣されますので、派遣されて講習会を行う時間（休憩時間や待機時間を除く）は3時間程度を目安とすること。なお同行する派遣講師を指定しないこと。したがって、直前のキャンセルは控えること。やむを得ずキャンセルする場合には、速やかに派遣先と事務局に連絡すること。独自の判断で派遣講師の代理を立てないこと。

③ 講師派遣の実施に当たり守るべきルール

・派遣講師は公正中立な立場で講習会を実施し、自社の営業活動と疑われる行為は慎むこと（例：謝礼としての金銭、物品等を受け取らない）。

・講習会における個人情報の取得については関係法令を遵守すること。

・講習会の実施にあたっては、事務局から送付される所定の備品等（例：派遣講師が着用するゼッケン等事務局からの返送や破棄といった指示があった場合は、それに応じること。）を用いること等により、本事業の一貫として実施される講習会であることが外形的に容易に識別できるようにすること。

・当日の服装、身だしなみ、マナーについては、本事業の派遣講師として、服装、マナー、シニアを対象にした丁寧な接し方を心がけること。併せてゼッケンを持参すること。服装については、華美にならず、清潔感のある服装を心掛けること。（オフィスカジュアル等）

・派遣講師は、自選のボランティアなどを同行させないこと。

・派遣講師が使用する教材は、本事業のポータルサイトに掲載された受講者用教材に限ること（独自教材を使用する場合は、事前に事務局及び派遣先の了解を得ること）。

・派遣講師は、自前のP CやUSBを持ち込まないこと。受講者用教材の印刷、受講者向けアンケート用紙の印刷は、派遣先で行うことを原則として、派遣講師と派遣先で調整すること。派遣先で用意するP Cは、ウイルスチェック等セキュリティが強化されていることを確認し、派遣講師は派遣先が用意したP Cに不要なソフトは入れないこと。

・派遣講師が講習会に派遣されるためには、その都度、事務局の指定を受けておくこと（独自に派遣先と交渉を行った場合は、諸謝金の対象外となる）。

・企業等が取りまとめて応募し採択された派遣講師であっても、活動の主体（責任）は個人であることを認識し、行動すること。

・派遣講師は、講習会当日に本人確認書類を持参すること。本人確認書類としては、顔写真付きのマイナンバーカードや、運転免許証が相当する。

④ 講師派遣の実績報告

・派遣講師は活動実績を事務局に速やかに報告すること。

・講習会開催後に苦情や意見を受け付けた場合には、派遣講師は事務局に遅滞なく（1週間以内を目途に）派遣先及び事務局に報告すること。

b. 「組織・団体等が活動主体の場合」として申請し選定された場合

① 研修

・「a. 個人が活動主体の場合」として申請し選定された場合の①研修等」に準じる。

② 講師派遣の活動時間等

・「a. 個人が活動主体の場合」として申請し選定された場合の②派遣講師の活動時間等」に準じる。

③ 講師派遣の実施に当たり守るべきルール

- ・「a. 個人が活動主体の場合」として申請し選定された場合の③講師派遣の実施」に準じる。
- ④ 講師派遣の実績報告
 - ・「a. 個人が活動主体の場合」として申請し選定された場合の④講師派遣の実績報告」に準じる。

(2) <講> 派遣講師の取消

以下の事由に該当することが判明した場合は、審査・選定後であっても、派遣講師を取り消される場合があります。その場合、派遣講師としての実績としても認められなくなります。

- a. 個人が活動の主体の場合
 - (ア) 応募内容に事実でないことが含まれる場合
 - (イ) 申請者等が応募資格を満たしていないことが判明した場合
 - (ウ) 審査・選定の事後に申請者等が応募資格を満たさなくなった場合
 - (エ) 申請者等が実施条件を怠る等、本事業における講師派遣の信頼を損なう事実があったと事務局が認めた場合
 - (オ) 派遣講師が、研修の受講から除外された場合
 - (カ) 派遣講師が、とりまとめて申請した組織・団体等と講師派遣後に雇用関係でなくなった場合
- b. 組織・団体等が活動主体の場合
 - (ア) 応募内容に事実でないことが含まれる場合
 - (イ) 申請者等が応募資格を満たしていないことが判明した場合
 - (ウ) 審査・選定の事後に申請者等が応募資格を満たさなくなった場合
 - (エ) 実施条件を怠る等、本事業における講師派遣の信頼を損なう事実があったと事務局が認めた場合

(3) <派> 派遣先が遵守すべき要件

① 実施概要

- ・事業の趣旨を理解した上で、高齢者等へのデジタル活用支援を行う「講習会」の企画及び計画を行うこと。
- ・講習会を開催する会場を手配し、講習会で実施したい講座及び講師派遣を希望する日時を決定し、周知広報等の期間を考慮した上で、事務局に対して講師派遣を希望する日時の遅くとも1か月以上前までに講師派遣を依頼すること。
- ・講師派遣が決定したら受講者に対する募集・予約等を行うこと。また講習会で使用する講座での教材の印刷等、開催に向けた準備（派遣講師との事前打合せ等を含む）を行うこと。
- ・講習会で使用する機材を準備すること。
 - 例：レンタルスマートフォン、パワーポイント（Office2007以上）とメディアプレイヤーがインストールされているパソコン、プロジェクターとスクリーン、または大型テレビ、音響関係（スピーカー、マイク等）、パソコンとプロジェクターや大型テレビを接続するケーブル類（HDMIケーブル、D-SUB15ピン）これらについて、ウイルスチェック等セキュリティを十分強化すること。
- ・当日、講師の派遣を受けて講習会を開催すること。
- ・派遣講師受入れ後、事務局が指定する方法にて講習会の実績を報告すること。
- ・実施後受講者からの質問や苦情に主体的に対応すること。
- ・当日の服装、身だしなみ、マナーについては、以下を守ること。
 - 本事業の派遣先として、服装、マナー、シニアを対象にした丁寧な接し方を心がけること。服装については、華美にならず、清潔感のある服装を心掛けること。（オフィスカジュアル等）
- ・派遣先は当日の予約確認・問い合わせ・キャンセルの受付・道案内等ができる体制をとること。

- ・派遣先は、当日受講者の受付を行うこと。15分以上遅刻する受講者は受講者人数に含めないこと。また、終了の10分前より早く早退する受講者も受講者人数に含めないこと。
- ・当日申し込まれていて、会場にお見えにならない方への連絡は、ケースバイケースで判断すること。
- ・派遣先は、派遣講師が会場に来る前に、コロナ対策、照明空調の確認、鍵の貸し出し返却の確認、レンタルスマートフォンの用意、Wi-Fiや通信環境、パワーポイントとメディアプレイヤーがインストールされているパソコンやプロジェクターとスクリーン、または大型テレビ、音響関係（スピーカー、マイク等）の必要な環境整備を済ませること。（派遣講師にこれらの作業を手伝わせないこと。）
- ・派遣講師の活動実績の確認を正しく行うこと。派遣講師ごとの活動時間、活動内容が諸謝金支払い条件に合致することを確認し、事務局に提出すること。（後日諸謝金支払い条件に合致していないことが疑われる場合には、事務局は、派遣先に証明を求めたり、派遣講師に返金を求めたりする場合があります。）

② 遵守事項または禁止事項等

- ・公正中立な立場で講習会を開催し、自社の営業活動と疑われる行為は慎むこと。（例：特定の会員を募集、宣伝を行うこと、所属する会社のパンフレットや会社名の記載された名刺等をお渡しすること、など）
- ・講習会における個人情報の取得については関係法令を遵守すること。
- ・受け付けた苦情については、遅滞なく事務局に報告すること。
- ・派遣講師が実施する講座は、事前に指定された講座に限るものとする。
- ・本事業における派遣を受けるためには、その都度、事務局のマッチングを受けること。（独自に派遣講師と交渉を行った場合は、本事業の対象外となる）
- ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を実施すること。
- ・マッチング後に、やむを得ず講習会の日時や場所、内容等を変更する場合には、速やかに事務局及び派遣講師に連絡すること。
- ・やむを得ずキャンセルとなる場合には、遅滞なく事務局及び派遣講師に連絡すること。
- ・事前の了解なく派遣講師の代役を受け入れないこと。
- ・受講者からのクレームは、隠したり、内容を変更加工したりせず、そのままの言葉で記載し、速やかに事務局に報告すること。
- ・正当な理由なく活動報告を未提出としないこと。

4-3 <共> 無料実施の原則

本事業の講習会では、受講者からは受講料、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。派遣先及び派遣講師は受講者より、いかなる方法によっても、金品や寄付その他受け取ってはいいけませんし、また、提供してはいけません。

4-4 <共> 営業行為の禁止

本事業の一環として実施する講習会においては、派遣先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、講習会の実施にあたって、派遣先若しくは派遣先の関連企業・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、講習会の実施中はもちろん、講習会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。派遣講師として受講者等への応対を行う場合には、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、講習会の実施後であっても、ゼッケンを引き続き着用した派遣講師が説明を行うと、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いたします。

また、講習会の実施は、特定の組織・団体の所属の有無、特定のサービス利用有無、特定の商品の購入実績、資産の多寡、その他受講者の属性（以下「特定の属性」といいます）に関して、受講者の参加を制限する条件は設けず、誰もが参加できるものとしてください。特定の属性を有する受講者にのみ周知広報を行うなど、事実上、講習会の受講者が特定の属性に限られることも行わないでください。

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、事前に事務局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への参加するための必須要件とする。
- ・ 講習会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。
- ・ 講習会の受講者に対し、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。）
- ・ 講習会の実施後に、派遣講師がゼッケンを着用したままで、受講者その他の講習会の実施会場に居合わせた者が本事業における講習会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、派遣講師のゼッケンを脱ぎ、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（本事業の派遣講師と別の立場で）お薦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。）
- ・ 派遣講師の受け入れの前後で、本事業の講座であるかのように装い、自社の有償/無償の講座等を実施してはいけません。
- ・ 同じ部屋及びその部屋に向かう通路に、自社の有償/無償の講座等のポスターやちらしを置いてはいけません。

また、講習会の周知・広報は、派遣先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

- ・ 本事業の派遣先であることを過度に強調し、本事業と無関係である派遣先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。
- ・ 派遣講師が受講者に手渡す名刺に、個人または所属する会社が実施しているスマホ教室等の案内が記されている場合、営業行為に該当します。

4 - 5 <共> 個人情報の取り扱い

本事業において、派遣講師は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、受講者が住所や年取、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、受講者に代わって派遣講師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。

講習会の予約時など派遣先は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

派遣講師は、講習会の写真、動画記録、音声の記録は禁止です。

派遣先は、写真を自治体等の広報や実績報告などに活用する場合には、事務局の了解を得てください。この際、個人の顔が映るなど個人が特定されないように配慮してください。

当然ですが、派遣講師も派遣先も、YouTubeなどの動画サイトに投稿してはいけません。SNS等にも投稿してはいけません。

個人情報とアンケートの扱いに関する注意事項

アンケートは匿名で行ってください。また、アンケートから、受講者個人を特定できるような項目を含めてはいけません。アンケートは、事務局が指定するアンケートに加え、派遣先が設定する独自アンケートを加えることができます。独自アンケートは、事前に事務局に内容の確認を行ったものに限りです。

独自のアンケート結果及び苦情については、速やかに（アンケートは1週間以内をめぐり、苦情は速やかに）、事務局へ提出してください。

4-6 <共> 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、事務局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推進事業の講師です。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事務局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、ロゴマークを事務局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、派遣講師に配布されます。備品等の破損・紛失等があった場合には、事務局に連絡をお願いします。（備品等については数に限りがあることから、すべての派遣講師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、派遣講師にて適切に保管・維持及び使用していただくようお願いします。

事務局から備品の返送や破棄といった指示があった場合は、それに応じてください。

備品	イメージ	使い方
ゼッケン		<p>講習会の講師となる派遣講師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派遣講師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>
卓上のぼり		<p>台座を有していますので、講習会を実施する会場の目立つ場所に立ててください。</p>

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、国が店舗や派遣講師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、国事業の講習会を実施する店舗や派遣講師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 <共> 感染症対策の実施

講習会を実施するにあたって、受講者や派遣講師の健康を守るため、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・派遣講師に対して検温する、マスクの着用を義務付ける、講習会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。

4-8 <派> 相談窓口・苦情受付

各派遣先が本事業において実施する講習会に関する問い合わせや苦情を受けられるよう、各派遣先において、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、事務局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、派遣先が本事業において実施する講習会に関する個別の問い合わせや苦情については、当該講習会を実施する派遣先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。

苦情やクレームについては、速やかに事務局に報告し、対応の指示を受けてください。特に、派遣講師に対する苦情については、本人や所属団体に直接苦情やクレームを伝えるだけでなく、必ず事務局に連絡し、指示を受けてください。事務局は、公平な立場で、苦情やクレームの事実確認を行い、適切に改善が図られるように工夫して運用ください。苦情の連絡先は、本ガイドライン 8 章を参照ください。

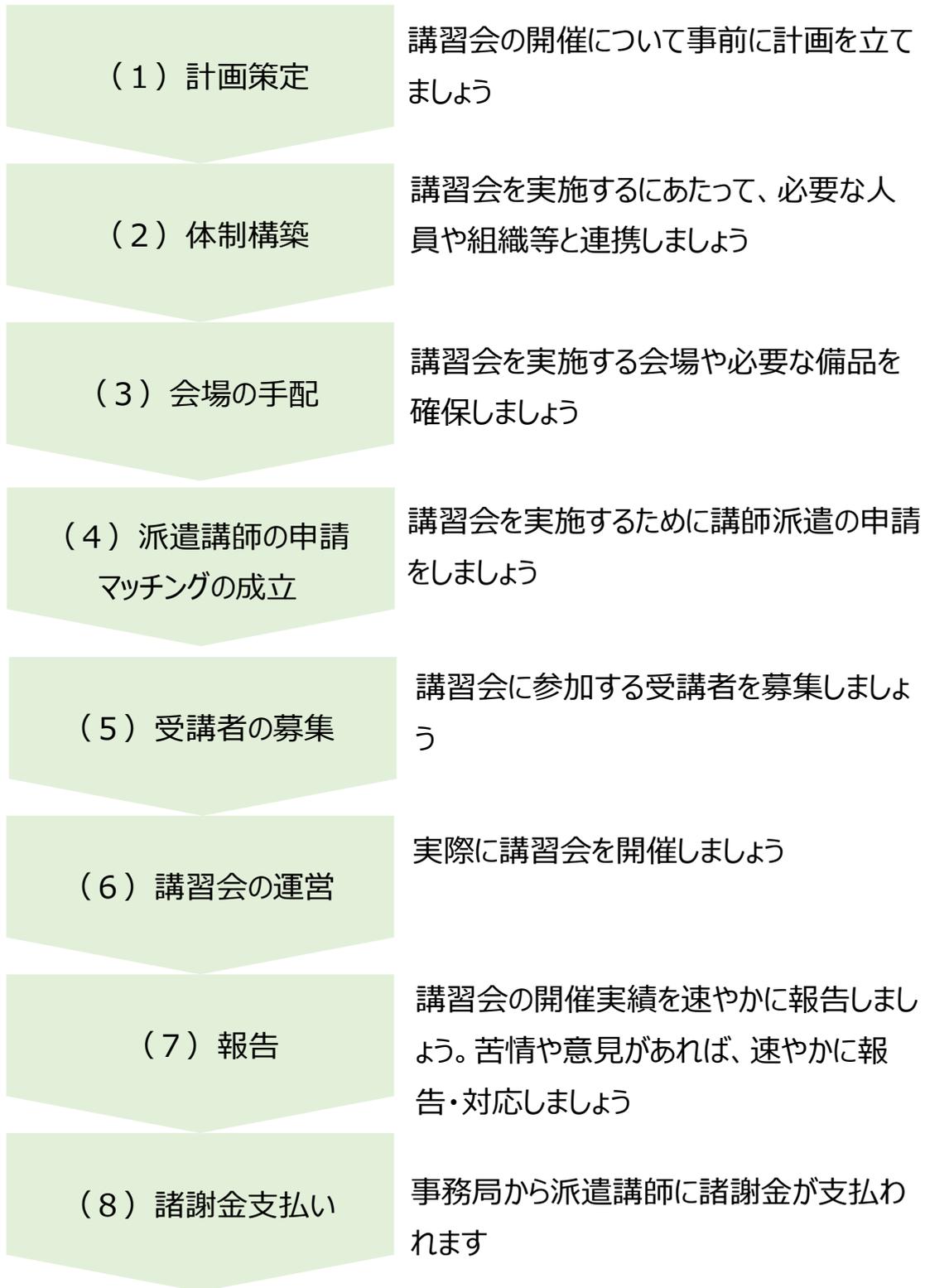
第5章 <派> 講習会の実施運営方法

講習会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・運営に関するノウハウ等を記載しています。

講習会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、初めて講習会を実施する場合にも目を通すと良いでしょう。令和2年度の実証事業において効果的な講習会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、派遣先によっては、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。



5-1 計画策定

いつ、どのような講習会を実施するのか、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におけるゴールや対象者のレベルを明確にしています。

また、計画策定にあたっては、実施対象となる高齢者のニーズを想定しつつ、実施会場の検討、実施時期や実施回数の検討、派遣講師の事務局への依頼スケジュール、費用や予算の確保、周知広報の方法、受講者の募集手段（はがき、電話受付、メールなど）、予約受付の体制、管理、当日の運営、機材の確保などを考慮して立案ください。

5-2 体制構築

講習会を実施するにあたって、必要な人員や組織等と連携しましょう。

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。

5-3 会場の手配

派遣先においては、講習会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、特に障がいのある方を対象として講習会を開催する場合には、受講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。

5-4 講師派遣の申請 マッチングの成立

派遣講師と派遣先の講習会実施フロー概要

	派遣講師	派遣先	事務局
＜研修の修了・派遣講師情報のマイページ登録＞			
①スケジュール等の更新	派遣講師として活動できる地域・スケジュールをマイページに登録してください。随時更新ください。		
			備品類を送付します。

	備品類は適切に保管ください。		
＜派遣講師として活動開始・派遣先の講習会準備＞			
②講師派遣依頼の連絡		<p>講習会を企画します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集する受講者数の目安 ・障がいのある方の受講の有無 ・派遣講師数の見積 ・会場の確保、機材の手配 ・周知広報方法の検討など <p>システム上から、候補となる派遣講師の有無をご確認頂けます。</p> <p>確認結果を参考に、システムに派遣要望を登録し、講師派遣を依頼します。</p>	
③依頼内容の確認・応答			<p>事前に入力されている地域/スケジュール等に基づき、研修を修了した派遣講師を、システムが自動的に選定します。</p> <p>選定された派遣講師には、派遣先からの依頼内容がメールで送られます。</p>
	派遣先の依頼内容を確認し、講師を希望する場合は応募してください。		
			<p>応募の中からシステムにより派遣講師が選定され、マッチングが成立となります。</p> <p>派遣先はマイページより選定された派遣講師の連絡先を確認できます。</p>
	派遣先からメールまたは電話等で連絡が入ります。詳細（※1）を決めてください。		

(マッチング不成立)			開催予定日の1ヶ月前までに、いずれの派遣講師も承諾しない場合は、自動的に依頼が取り消されます。
④講習会開催準備	派遣講師として活動します。		
		マッチング結果を受け、派遣講師に連絡し、詳細の確認(※1)を行います。	
		派遣を受ける講師が複数人の場合、講習会での当日分担はシステムが自動選定します。	
		講習会の実施方法・講習会の流れ、質疑応答の方法など、必要に応じて詳細を派遣講師とご相談ください。	
		講習会受講者からの当日の受付やトラブル対応(欠席、道案内、その他)体制を用意ください。	
		周知広報を実施してください。	
<実績の報告・諸謝金の受け取り>			
⑤実績報告・諸謝金	派遣講師として活動した実績・諸謝金の申請等をご報告します。(※2)	講習会の開催実績を事務局に報告し、マイページに登録します。	
			派遣先と実績を確認し、承認します。
			実績報告に基づき、(必要な源泉徴収が行われ)諸謝金が支払われます。

⑥講習会参加者からの質問	講習会開催後、会場以外で受講者から質問や苦情・意見を受けた場合、単独で回答せず、派遣先に相談してください。（派遣先から受講者に回答するとともに、事務局に報告されます）	受講者からの苦情の受付・質問の受付を行い、その対応を行います。苦情の内容及び対応の結果を事務局に報告してください。	
--------------	---	---	--

※ 1 : 「第 7 章 責任の所在」について派遣先・派遣講師にて合意してください。

※ 2 : 活動実績は、第 5 章に記載の期限内に提出してください。

5-5 受講者の募集

講習会の開催には、派遣先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きましょう。

それぞれの関心やデジタルリテラシーに合った講習会に参加していただくため、広報の際には講習会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、チラシに詳細な開催情報を追記して配布するなど、各種の備品等も活用してください。

講習会の実施は、特定の組織・団体の所属の有無、特定のサービス利用有無、特定の商品の購入実績、資産の多寡、その他受講者の属性（以下「特定の属性」といいます）に関して、受講者の参加を制限する条件は設けず、誰もが参加できるものとしましょう。特定の属性を有する受講者へのみ周知広報を行うなど、事実上、講習会の受講者が特定の属性に限られることも行わないこととしましょう。

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つたりすると、押しつけ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、「このような声を受講者から上がっていました」という内容をイラストなどを交えて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」と講習会に参加した受講者が不満に感じる場合があります。各受講者に適切な講習会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

受講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、窓口の方から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、受講者の8割は高齢者福祉施設の利用者だったそうです。

注意点として、「〇〇限定」というような、受講者の属性等によって一律に参加を排除する行為は、厳に慎んでください。

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4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。

なお令和4年以降については「毎年10月の第一曜日・月曜日」とされており、令和4年においては10月2日、10月3日となります。

5-6 講習会の運営

(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「マイナポイントの申込方法」において、講習会でマイナポイントの申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、派遣講師やその他の講習会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) 派遣講師の集合時間等

派遣講師の集合時間、会場での集合場所、解散の時間など、詳細に派遣講師にお伝えください。

(3) 当日の運営について

講習会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

ごとに講習会を分けることを推奨します。講習会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派遣講師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：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是一个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、多くの高齢者が派遣講師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。

(4) 派遣講師のチームビルディング

講習会には派遣講師として「経験者」2名、または「未経験者」4名が派遣されます。派遣講師同士は当日初対面であることも考えられるため、チームビルディングができるように促しましょう。マッチング結果に基づいて派遣講師の役割（メイン講師またはサブ講師）を確認してください。その役割にもとづいて、当日の運用について、イメージを作るようにしてください。

5-7 報告

講習会終了後には、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、事務局の指示にしたがって実施していただきますが、派遣先が自らの講習会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。

終了後、派遣先は、実施結果の報告を事務局に速やかに提出してください。

派遣講師が講習会后個人的に受講者より質問を受けてはいけません。必ず、派遣先に質問するように受講者にお答えください。

5-8 諸謝金支払い

事務局より、派遣講師に諸謝金が支払われます。

- ① 諸謝金は定額です。
- ② 講師派遣 1 回につき諸謝金は、アまたはイに示すとおりです。諸謝金以外の費用（事前の打ち合わせ、会場の下見、講習会準備、片付け及び移動等）は対象外です。
- ③ 諸謝金については、アまたはイの金額から必要に応じて源泉徴収を行う場合があります。
- ④ 「a. 個人が活動主体の場合」は、とりまとめて申請する組織・団体等を介さず、事務局から派遣講師個人へ直接交付します。「b. 組織・団体等が活動主体の場合」は、当該組織・団体等へ交付します。

ア. 未経験者

- 講師派遣 1 回につき講師 1 人あたりの諸謝金は 7,500 円とします。

イ. 経験者

- 講師派遣 1 回につき講師 1 人あたりの諸謝金は 15,000 円とします。

※「b. 組織・団体等が活動主体の場合」は講師派遣 1 回につき 3 万円が上限となります。

※理由の如何によらず講習会が開催されなかった場合、又は、派遣講師として活動しなかった場合（実績報告がなされなかった場合を含む）、諸謝金の支払いはありません。

第6章 教材の使い方

6-1 <共> 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地方公共団体が提供するオンラインサービスの利用方法または地域におけるオンライン行政手続きの実施方法（※標準教材なし）
- ⑦新型コロナワクチン接種証明書アプリを用いた接種証明書の発行方法
- ⑧健康保険証利用の登録・公金受取口座の登録
- ⑨全国版救急受診アプリ（Q助）の利用方法

※講習会を実施するにあたり、「①マイナンバーカードの申請方法」を含む必要があります。

(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、ボタン操作の方法
- 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）の使い方
- ⑧スマートフォンを安全に使うためのポイント
- ⑨オンライン会議システムの利用方法

(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で扱う必要はありません。各講座について、講習会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時間の講習会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時間で教える場合に、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：◎は講習会で取り扱う必要のある必須項目

○は講習会で取り扱うことが望ましい推奨項目

無印は講習会で取り扱ってもよい任意項目

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. マイナポータルアプリのインストールのしかた	◎
	B. マイナポータルにログイン	◎
	C. マイナポータルに関する確認サイト	○
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. <手続の検索・電子申請>の使いかた	
	C. <わたしの情報>の使いかた	
	D. <やりとり履歴>の使いかた	
	E. <お知らせ>の使いかた	
	F. <もっとつながる>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. <代理人を登録・変更>の使いかた	
	J. 2回目以降のマイナポータルの起動のしかた	

応③マイナポイントの申込方法

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. マイナポイントの申込みができる場所	○
	C. 申込みに必要なもの	◎
	D. マイナポイントの申込み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. スマートフォンでのマイナポイントの申込みの手順	○
2. マイナポイントを申込みましょう	A. アプリのインストール	○
	B. マイナポイントアプリの起動	◎
	C. 利用者証明用電子証明書の認証	◎
	D. キャンペーンを選択	◎
	E. キャッシュレス決済サービスの選択	○
	F. 規約類への同意	○
	G. 申込みの完了	○
	H. マイナポイントの申込み状況の確認	○

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を通じてe-Taxを利用するためのスマートフォンの操作手順を理解する。	
1. e-Taxを知りましょ	A. 確定申告とは？	◎

う	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. マイナポータルアプリの入手およびインストールのしかた	○
	D. マイナポータルの利用開始	○
	E. マイナポータルと e-Tax をつなぐ	○
	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. 国税庁確定申告書等作成コーナーへアクセスして作成開始	
	C. マイナポータル連携とは	
	D. マイナポータル連携 ～「連携する」を選択した場合	
	E. マイナポータル連携 ～「連携しない」を選択した場合	
	F. xml データの読込	
	G. 金額等の入力	
	H. マイナンバーの入力	
	I. 申告書データの送信	
	J. 申告書データを印刷して保存	
	K. 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、講習会を実施する地域で多くの医療機関が対応しているオンライン診療アプリを取り上げてください。

応⑥地方公共団体が提供するオンラインサービスの利用方法または地域におけるオンライン行政
 手続の実施方法

地方公共団体が提供するオンラインサービスの利用方法として、地方公共団体が提供する行政

サービスのうち、スマートフォンを使用してオンラインでの活用を想定しているものを、また、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、講座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ていただければ、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合わせ、通報受付等のオンラインでの相談 等

応⑦新型コロナワクチン接種証明書アプリを用いた接種証明書の発行方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	新型コロナワクチン接種証明書アプリを用いて接種証明書を発行する。また、表示方法を身につける。	
1. 新型コロナワクチン 接種証明書とは	A. 新型コロナワクチン接種証明書とは	◎
	B. 新型コロナワクチン接種証明書アプリとは	◎
	C. 接種証明書はどこで使えるのか	◎
	D. スマートフォン以外での接種証明書の取得方法	○
	E. 接種証明書の取得の為に準備が必要なもの	◎
	F. 接種証明書の取得から利用までの流れ	◎

2. 新型コロナワクチン 接種証明書アプリのイン ストールの仕方	A. Google Play ストアからインストール <Android の場合>	○
	B. App Store からインストール <iPhone の場合>	○
3. 接種証明書アプリ から日本国内用接種証 明書取得の仕方	A. 接種証明書取得の開始	◎
	B. 接種証明書用途の選択(日本国内用)	◎
	C. マイナンバーカードの読み取り	◎
	D. 請求先自治体の選択	◎
	E. 接種証明書記録の確認と詳細表示	◎
	F. 接種証明書の提示	◎
4. 接種証明書アプリ から海外用証明書取得 の仕方	A. 接種証明書発行の開始	○
	B. マイナンバーカードの読み取り	○
	C. パスポートの読み取り	○
	D. 請求先自治体の選択	○
	E. 接種証明書記録の確認と詳細表示	○
	F. 接種証明書の提示	○
デジタル庁接種証明書 アプリに関するお問合せ		○
付録 マイナンバーカー ドの読み取りが上手く読 み込めなかった場合		

※ 本講座については、講習会の開催時間を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。

応⑧健康保険証利用の登録・公金受取口座の登録

大項目	小項目	分類
講座の目標	健康保険証利用の登録と公金受取口座の登録方法を理解し、実際にスマートフォンを通じて申込み・登録を行う、又は、申込み・登録を行うためのスマートフォンの操作方法を身に着ける。	
1. マイナポータル の準備をしましょう	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. マイナポータルアプリ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. 健康保険証 利用の登録をしましょう	A. 健康保険証利用の申込のしかた	◎
	B. 健康保険証の利用のしかた	◎
	A. 公金受取口座の登録のしかた	◎

4. 公金受取口座の登録をしましょう	B. 公金受取口座登録制度の詳細や登録が可能な金融機関の確認方法	◎
--------------------	----------------------------------	---

応⑨全国版救急受診アプリ（Q助）の利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	救急車の適時・適切な利用の重要性について正しく理解するとともに、「全国版救急受診アプリ（Q助）」を用いた緊急度判定の方法を習得する。	
1. 全国版救急受診アプリ（Q助）を知りましょう	A. 救急車の適時・適切な利用の重要性	◎
	B. 全国版救急受診アプリ（Q助）とは	◎
	C. 救急車の適時・適切な利用に関する参考情報	○
	D. 全国版救急受診アプリ（Q助）の利用手順	◎
2. 全国版救急受診アプリ（Q助）利用の準備をしましょう	A. 全国版救急受診アプリ（Q助）のインストール	○
	B. 利用登録のしかた	○
3. 全国版救急受診アプリ（Q助）を利用しましょう	A. 緊急度判定のしかた	◎
	B. 医療機関・受診手段の検索のしかた	◎

※全国版救急受診アプリ（Q助）の利用方法に関しては、全編にわたって編集禁止です。

基①電源の入れ方、ボタン操作の方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォンの電源の入れ方と基本的なボタンの操作方法を身につける。	
Android		
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. スリープモードにする	
2. ボタン操作の仕方	A. 電源・音量ボタン	◎
	B. スマートフォンの主なボタン	◎
	C. ホームボタン	◎
	D. 表示の見方	○
	E. コントロールセンターの表示	○
	F. マナーモードに設定する方法	◎
iPhone		
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. スリープモードにする	
2. ボタン操作の仕方	A. 音量ボタンとマナーモードの設定	◎
	B. スマートフォンの主なボタン	◎

	C. ホームボタン	◎
	D. 表示の見方	○
	E. コントロールセンターの表示	○

基②電話のかけ方、カメラの使い方

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォンによる電話のかけ方とカメラの使用方法を身につける。	
Android		
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）からかける	◎
	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	○
iPhone		
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. 連絡先からかける	◎
	D. 新しく連絡先を登録する	◎
	E. 電話の受け方	◎
	F. 不在着信のあった場合のかけなおし方	
	G. 着信履歴に残っ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	○
	F. QR コードの読み取り	○

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	スマートフォンによるアプリのインストール方法を身につける。	
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 (クロム) / Safari (サファリ) 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。	
Android		
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 の特徴とメリット	○
	B. Gmail を使って作成してみよう	◎
	C. Gmail を送信しましょう	◎
	D. メールに写真を添付しましょう	
	E. Gmail で受信したメールを確認しましょう	◎
	F. 詐欺メールにご用心	○
iPhone		
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. iCloud メールの特徴とメリット	○
	B. iCloud メールを使って作成してみよう	◎
	C. iCloud メールを送信しましょう	◎
	D. メールに写真を添付しましょう	
	E. iCloud メールで受信したメールを確認しましょう	◎
	F. 受信したメールに返信しましょう	
	G. 受信したメールの写真を保存しましょう	
	H. 詐欺メールにご用心	○

※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. ストリートビューの表示	
	H. 付近の店や施設を調べる	◎
	I. 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で取り扱うことも可能です。

基⑦SNS の使い方

大項目	小項目	分類
講座の目標	スマートフォンによる SNS の利用方法を身に着ける。	
1. LINE の設定	A. そもそも SNS とは	◎
	B. LINE のインストール	○
	C. LINE への利用登録	○
	D. アカウントの新規登録	◎
	E. 友だちの追加設定	◎
	F. 情報利用に関するお願い	○
2. LINE の使い方	A. QR コードを使って友だちの追加	○
	B. 遠隔地にいる知人を友だちに追加する方法	○
	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. 画像の送信	○
	G. SNS を使う際の注意点	◎

※標準教材としては、SNS 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 の利用方法を講習会で取り扱うことも可能です。

基⑧スマートフォンを安全に使うためのポイント

大項目	小項目	分類
講座の目標	パスワードについて正しく理解し、不安を感じたときの対処法を学ぶことで、スマートフォンを安全に利用するためのポイントを習得する。	
1. スマートフォンは危険なものか	A. スマートフォンとは？	○
	B. スマートフォンに入っている大量の情報	◎
2. パスワードを使った安全な管理をしましょう	A. パスワードの重要性について	◎
	B. パスワードの種類	○
	C. 安全なパスワードの設定方法	◎
	D. パスワードを忘れた場合	○
3. 不審なメール・メッセージ・通知を受け取ったときの対処	A. 不審なメール・メッセージ・通知の事例	◎
	B. 危険に巻き込まれないために	◎
4. 不安になったときの相談先	A. 不安に感じるものがあたら	○
	B. 信頼できる相談先の例	◎
	C. スマートフォンの安全な利用についての情報提供	○
付録 安全なパスワードの作成と保管		○

※スマートフォンを安全に使うためのポイントに関しては、全編にわたって編集禁止です。

基⑨オンライン会議システムの利用方法

大項目	小項目	分類
講座の目標	オンライン会議の概要やメリットについて正しく理解するとともに、自分以外の主催者から招待されたオンライン会議に参加したり、自らオンライン会議を開催する方法を習得する。	
1. オンライン会議システムを知りましょう	A. オンライン会議システムとは	◎
	B. オンライン会議システムのメリット	○
	C. オンライン会議システムの利用方法	◎
2. Zoom を使ってみましょう	A. Zoom アプリのインストール	○
	B. 利用登録のしかた	◎
	C. 招待された会議への参加のしかた	◎
	D. 会議の開催のしかた	○
3. Microsoft Teams を使ってみましょう	A. Microsoft Teams アプリのインストール	○
	B. 利用登録のしかた	◎
	C. 招待された会議への参加のしかた	◎
	D. 会議の開催のしかた	○
4. Webex Meetings を使ってみましょう	A. Webex Meetings アプリのインストール	○
	B. 利用登録のしかた	◎
	C. 招待された会議への参加のしかた	◎

	D. 会議の開催のしかた	○
5. Google Meet を使ってみましょう	A. Google Meet アプリのインストール	○
	B. 利用登録のしかた	◎
	C. 招待された会議への参加のしかた	◎
	D. 会議の開催のしかた	○

6-2 <共> 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。

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。）。

なお、障がいのある方を対象として講習会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、視覚障がいのある方向けに点字表記を加える等。）e-Taxの利用方法・スマートフォンを安全に使うためのポイント・全国版救急受診アプリ（Q助）の利用方法に関しては、教材の一部又は全部の編集が禁止されているため、ご注意ください。

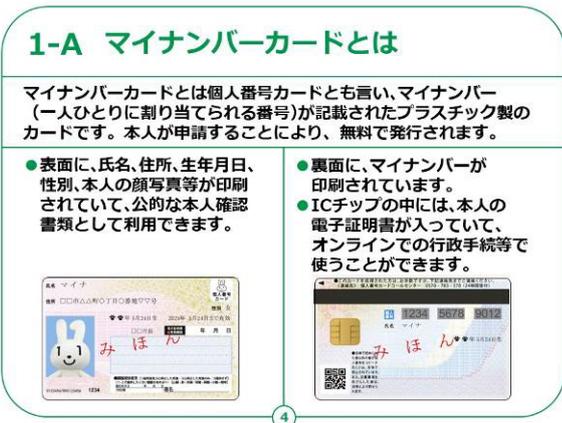
(2) 標準教材の入手

標準教材は、「デジタル活用支援ポータルサイト」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。

(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。</p> <p>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>

構成	イメージ	説明
目次	 <p>目次</p> <p>1. マイナンバーカードを知りましょう</p> <p>A マイナンバーカードとは…………… P4</p> <p>B マイナンバーカードを使ってできること…………… P5</p> <p>C マイナンバーカードは安全です…………… P6</p> <p>D マイナンバーカードの申請のしかた…………… P7</p> <p>E マイナンバーカード申請に必要なもの…………… P8</p> <p>F マイナンバーカードの申請から受取までの流れ…………… P9</p> <p>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</p> <p>A 証明用写真撮影アプリのインストールのしかた…………… P11</p> <p>B アプリを使った撮影のしかた…………… P14</p> <p>3. マイナンバーカードをオンラインで申請しましょう</p> <p>A 申請するウェブサイトへの接続のしかた…………… P19</p> <p>B 利用者規約の確認…………… P23</p> <p>C メールアドレスの登録とメールの受信…………… P24</p> <p>D 顔写真の登録のしかた…………… P26</p> <p>E 申請情報の登録のしかた…………… P27</p> <p>F マイナンバーカードの受取りかた…………… P29</p> <p>● マイナンバーカードのお問い合わせ…………… P30</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。
中表紙	 <p>1</p> <p>マイナンバーカードを知りましょう</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。
説明	 <p>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。 	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。

(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。講習会での説明の参考にする、講習会の説明の中で動画の一部を補助的に用いる他、講習会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。

動画は、「デジタル活用支援ポータルサイト」から閲覧することができます。

6-3 <講> 派遣講師向け教材の使い方

(1) 利用目的

派遣講師向け教材は、派遣講師が講習会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、派遣講師が講習会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。

派遣講師向け教材の中には、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、当該講習会を実施する派遣講師の方は事前に目を通してください。

(2) 教材の入手

派遣講師向け教材は、原則的に派遣講師のみに対して、ポータルサイトの事業実施団体用ポータルURL (https://www.digi-katsu.go.jp/download_various_formats) にて電子データを配布していません（広く提供はしていません。）。

(3) 教材の構成

派遣講師向けの教材は以下のように、上半分に受講者向け教材、下半分に派遣講師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で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。カード裏面はマイナンバー（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お考え下さい。
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 派遣講師が講習会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て構いません。
- ③ 補足説明が記載されています。講習会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。派遣講師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させていただくか、「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させていただくか、「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（聴覚障がいのある方は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。
- ・ 派遣講師は、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させていただくか、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/>（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。
- ・ 派遣講師は、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マイナポイントの申込方法

- ・ 受講者の皆様から、マイナンバー制度やマイナポイントの詳細等について、教材での説明にない内容についての質問を受けた場合は、自身の理解で回答せずに、この教材で紹介しているお問い合わせ先をご案内ください。講座の中で、通知カードその他、受講者の方がQRコードを読み取ったり、申請情報の登録・確認を行う際、スマートフォン等に表示された受講者の方の個人情報等を見ることのないよう注意してください。代理での入力も行わないでください。
- ・ また受講者が利用する決済サービスは受講者の方が自ら選択することを原則とし、個別の決済サービスを選択するよう強制や誘導等を行わないでください。
- ・ 派遣講師の皆様は、受講者の皆様に注意事項をお伝えするようにしてください。コンビニでの各種証明書の取得については、実施できない地域も一部ございますので、事前にご確認するようお願いください。マイナンバーカードについての詳しい情報は、「マイナンバー」「マイナンバーカード」等の用語で検索するか、QRコードを読み取ると、ホームページを閲覧できるとご説明ください。

● 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、派遣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き、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）
- ・ 派遣講師は、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。
- ・ 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4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>

● 応⑧健康保険証利用の登録・公金受取口座の登録

- ・ 受講者の皆様から、マイナンバー制度や各種サービスの詳細等について、教材での説明にない内容についての質問を受けた場合は、自身で回答せずに、以下の照会先をお伝えください。
【マイナンバー総合フリーダイヤル】
（電話番号：0120-95-0178、ファックス：0120-601-785）
※マイナンバーカード総合サイトの「お問い合わせ」から、お問い合わせフォームでの連絡もできます。
- ・ 講座の中で、受講者の皆様のご自身の情報やパスワード等を入力する場面がありますが、これらの情報は大切な個人情報ですので、画面をのぞき込む、代理で入力する等は絶対にしないでください。
- ・ この講座でのマイナポータルの説明は、健康保険証利用の登録と公金受取口座の登録を行うために必要な最低限の情報にとどめているという点をお伝えください。
- ・ 本講座を受講するにあたって、マイナンバーカード読取対応のスマートフォン、マイナンバーカード、利用者証明用電子証明書及び券面事項入力補助用の数字4桁のパスワードが必要である点をご説明ください。
- ・ 本人情報・口座情報を登録することについて、「口座情報登録・連携システム利用に関する利用規約」を確認しないままに「同意する」にチェックをするよう促すことはしないでください。

● 応⑨全国版救急受診アプリ（Q助）の利用方法

- ・ 派遣講師の皆様は、講座を行うにあたって、次の点を注意してください。受講者の皆様から、全国版救急受診アプリ（Q助）や救急車の利用、緊急度判定の詳細等について、教材での説明にない内容についての質問を受けた場合は、自身の理解で回答せずに、この教材で紹介しているURLをご案内ください。
- ・ 派遣講師の皆様は、「Q助」の判定はあくまでも1つの目安であることをお伝えください。また、ご自身でスマートフォンをうまく操作できない状態の時は、無理に「Q助」を利用せず、電話相談や

かかりつけ医に相談するか、場合によっては救急車を呼ぶようご案内ください。

- 基⑧スマートフォンを安全に使うためのポイント
 - ・ 派遣講師の皆様は、この講座では、安全なパスワードの作り方や不安になったときの対処方法をお伝えしていますが、どのような方法もスマートフォンの安全性が100%保証されるものでないことはお伝えください。また、パスワードの作り方や詐欺の種類等、講座に書かれている以上のことを聞かれた場合は、ご自身の知識で回答せず、適宜、適切な相談窓口をご案内ください。
 - ・ 講座の中には、パスワードを作成する演習が含まれていますが、受講者の方の作成するパスワードはとても重要な情報ですので、絶対に見ないようにしてください。また、他の受講者の方にも見られないようにご配慮ください。

- 基⑨オンライン会議システムの利用方法
 - ・ 派遣講師の皆様は、講座を行うにあたって、次の点を注意してください。受講者の皆様から、個別のアプリの詳細等について、教材での説明にない内容についての質問を受けた場合は、自身の理解で回答せずに、各社に問い合わせを行うよう、ご案内ください。教材で紹介されているアプリのうち、特定のアプリを強く推奨したりするようなことも行わないでください。また、講座の中で、受講者の皆様のご自身の情報やパスワード等を入力する場面がありますが、これらの情報は大切な個人情報ですので、派遣講師の皆様は画面をのぞき込んだり、代理での入力等は絶対にしないでください。

第7章 <共> 責任の所在、よくある質問

7-1 派遣講師、派遣先の義務

(1) 派遣講師の義務

① 個人が活動の主体の場合

下表に示す義務（書類の保管等）があります。活動される個人の義務です。（とりまとめて申請した組織・団体の義務とは別です）必ず個人で実施してください。

公募要領番号	義務	具体的な実施例
(2) - a. - 2⑤	文書を適切に管理し、5年間保存できること	以下の証拠書類を紙または電子にて5年間保管する。 ・ 講習会の実績報告、実績報告承認通知

② 組織・団体等が活動の主体の場合

下表に示す義務と責任（書類の保管等）があります。組織・団体等の義務と責任です。必ず組織・団体等で実施してください。

公募要領番号	義務と責任	具体的な実施例
(2) - b. - ⑦	文書を適切に管理し、5年間保存できること	以下の証拠書類を紙または電子にて5年間保管する。 ・ 講習会の実績報告、実績報告承認通知

(2) 派遣先の義務

書類の保管義務はありません。ただし、第4章4-2(3)①に示す派遣講師ごとの活動時間、活動内容に関する証拠の提出を事務局から求められた場合、これに応じてください。

7-2 責任の所在について

派遣先・派遣講師との間で起こりそうな問題とその責任の所在について、予め両方で相談しておくのが良いでしょう。

例えば、派遣講師の方が会場に行ったとき、当日中止になっていた場合や、派遣先から見て、予定していた派遣講師の方が事前に連絡なく来なかった場合など起こりえます。事前に相談しておくことで、トラブルが大きくなることを防ぐことができます。

すべてを網羅できませんが、起こりうるトラブル例を下表に示します。特に、自然災害など、どちらにも責任がない場合には、お互いに損害を請求しないように取り決めておくなど、事前に相談しておきましょう。

派遣先・派遣講師ともに責がない場合	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然災害（地震・気象） ・ 感染症などで、地域を超えた移動が制限されたため、講習会が開催できなくなった。
派遣講師に責がある場合	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 派遣講師が欠席 ・ マッチング成立後、派遣先に対して、対応範囲外の要望を行い、要望に応えなければマッチングを辞退するなどの迷惑行為を行う。
派遣先に責がある場合	

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 派遣先関係者の感染症による講習会中止 ・ 受講者が0名によって講習会中止 ・ 派遣先が予定していた会議室がダブルブッキング等の状況のため、当日使えなかった。
派遣先・派遣講師両者に責任がある場合	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務局を通さずにお互いに講習会を運営したことによる損害

互いに積極的にコミュニケーションを取り、行き違いやお互いの思い込みを避けることで、上記のトラブルを避けることができますと思われる。

受講者が勝手に SNS などに書き込みをしないように、派遣先、派遣講師ともに講習会にて SNS 投稿の禁止の旨、ご案内ください。

また、緊急時に備え、消防・警察、災害時の避難経路など、把握するように努めましょう。

7-3 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、適宜事務局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)

受講者の対象は高齢者に限定されません。どなたでも、何度でも無料で受講できます。

(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4)

自社のロゴの入ったノベルティ等配布してはいけません。

(質問5)

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5)

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のみならず、

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 6)

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 6)

「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 7)

派遣講師ですが、当日会場に向かっていましたが、キャンセルの旨、派遣先から連絡が入りました。当日キャンセルなので、講師時間を含め、全額支払っていただけますか？

(回答 7)

当日のキャンセルであっても支払いはありません。かつ、途中までの移動に係る交通費も支払いとはなりません。

(質問 8)

「個人が活動の主体の場合」の派遣講師を行う場合の連絡先に、携帯メールやフリーメールのアドレスが使えますか？

(回答 8)

使えません。携帯メールでは、事務局からの連絡が届かないことがあります。またフリーメールでは、本人であることの確認ができないため、重要なお知らせができないことがあります。とりまとめて申請する組織・団体の許可を得たメールアドレスをご利用ください。

(質問 9)

法人で応募する場合に、社員のほかに、学生アルバイトや近所の知り合いの人を派遣講師に登録してもいいですか？

(回答 9)

雇用関係のない方は、派遣講師の対象外です。アルバイトは雇用関係に含まれます。近所の知り合いは雇用関係とは言えません。

第8章 <共> 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.digi-katsu.go.jp/>

【本ガイドラインに係る全般的な事項】

・（一財）日本データ通信協会 デジタル活用支援センター
（連絡先メール）digi-katsu@dekyo.or.jp

【本ガイドラインに係る派遣講師と派遣先のマッチング及び経費に関する事項】

【苦情の受付】

・デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社
（連絡先メール）jimukyoku.haken@ml.digi-katsu.go.jp

【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
（連絡先）03-5253-5494

<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.digi-katsu.go.jp/>

【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/>

【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/>

- ・ワクチンパスポート

<https://www.digital.go.jp/policies/vaccinercert/>

- ・健康保険証利用の登録

https://myna.go.jp/html/hokenshoriyou_top.html

- ・公金受取口座の登録

https://www.digital.go.jp/policies/account_registration/

【全国版救急受診アプリ（Q助）や救急に係る事項】

- ・全国版救急受診アプリ（愛称「Q助」）

<https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/appropriate/appropriate003.html>

- ・救急お役立ち ポータルサイト

<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post3.html>

- ・救急安心センター事業（#7119）ってナニ？

<https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/appropriate/appropriate007.html>