

# 「せたがやPay区民認証」及び 「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う 高齢者等への操作支援業務の実施について

 スマホ操作支援

 5総合支所で実施

 高齢者に寄り添う窓口



## 報告の主旨

高齢者等がポイントを確実に受給できるよう、申請手続きをサポートします。



デジタル操作に不安を抱える高齢者等への支援を実施



「せたがやPay」の更なる定着化を図る



「東京アプリ」の区民への定着・活用促進を図る

### 本報告で扱う事項

背景

課題

支援内容

スケジュール・場所

想定対応量

委託・セキュリティ

今後の予定

まとめ

## 背景：2つの事業の概要

せたがやPay区民認証と東京アプリ生活応援事業をスタートしましたが、いずれもアプリ操作とマイナンバーカード連携が前提となっています。

### せたがやPay区民認証

**対象** | 16歳以上の区民  
※東京アプリとの連携を見据え、8月を目途に  
せたがやPay利用年齢を「15歳以上」へ引き下げ。

**期間** | 令和8年5月13日～令和9年3月31日

**付与** | 初回認証に限り500ポイント  
1ポイント=1円として利用できる

**認証方法** | マイナンバーカード連携  
暗証番号（署名用電子証明書・6～16桁英数字）の  
入力が必要

### 東京アプリ生活応援事業

**対象** | 15歳以上の都民

**期間** | 令和8年2月2日～令和9年4月1日

**付与** | 11,000ポイント  
都立施設のチケット交換等に利用できるほか、民間決済事業者  
のポイント（auPay、dポイントなど）に交換できる

**認証方法** | マイナンバーカード連携  
暗証番号（利用者証明用・4桁数字）の  
入力が必要

## 高齢者等が直面する3つの課題

アプリ操作・通信設定・暗証番号に不安があり、ポイント受給に至らないおそれがあります。

1



スマートフォン操作への  
不慣れ

2



Wi-Fi接続の  
難しさ

3



暗証番号入力への  
不安

→ 区として操作支援を実施する必要性

## 支援内容の全体像

電話案内と対面支援を組み合わせ、円滑な利用と窓口負担の平準化を図ります。（開設期間：令和8年8月3日～10月30日まで）

### コールセンターの設置



電話にて、対面サポート窓口に関する各種お問合せに対応します。  
窓口の場所 / 開設日時 / 必要な持ち物 / 手続の流れ等の問合せ対応

受付：開庁日9:00～17:00

### 対面サポート窓口

Wi-Fi接続 / アプリ（せたがやPay・東京都公式アプリ）インストール



初期登録 / マイナンバーカード連携 / 区民認証



ポイント受給支援



利用者本人による操作が原則。暗証番号・パスワードの間取り、記録、代行入力は行わず、操作の支援を行います。

## 実施スケジュールと窓口設置場所

実施体制：現場責任者含む基本3名／常時2名以上配置

8月3日～10月30日の区役所開庁日に、区内5総合支所で順次開設します。



## 想定対応量

コールセンター・対面窓口ともに、応答品質と対応効率の目安を定めて運営します。

  
**90%**以上

応答率  
(コールセンター)

  
**60%**以上

即時応答率  
(15秒以内)

  
月**500**件以上

想定着信  
-

  
**45**分以内

窓口での1件あたり  
対応時間

1会場あたり1日16件程度の対応を想定

## 委託・セキュリティ体制

公募型プロポーザル方式で受託者を選定し、情報セキュリティを徹底します。

### 委託先選定

- 公募型プロポーザル方式により受託候補者を選定
- 契約締結に向けた調整を進める
- 提案限度額：3,000万円（税込）

### セキュリティ要件

- ✔ ISMS認証 または プライバシーマーク取得事業者
- ⊘ 私物端末の持込み禁止
- 🛡 通信の暗号化
- 🚪 入退室管理の徹底



**暗証番号の取扱い：** せたがやPay（署名用電子証明書・6～16桁英数字）と東京アプリ（利用者証明用・4桁数字）で異なります。  
※不明な場合はくみん窓口での再設定を案内します。

## 今後のスケジュール

5月の提案募集から10月末の業務完了まで、計画的に進めます。

また、区民向けには区のおしらせ「せたがや」（7月15日号）および区ホームページにて順次広報を実施します。



## まとめと今後の展開

高齢者等への確実な支援を通じて、せたがやPayの定着と東京アプリ活用基盤を構築します。

1



### 制度利用の実効性向上

必要な支援を地域に  
身近な場所で

2



### 行政運営の円滑化 窓口負担の平準化

電話 + 対面の組合せ

3



せたがやPayの区民への  
一層の定着を促進

東京アプリの区民への  
定着及び今後の活用を促進