

〔別紙1〕

## 令和8(2026)年度栃木県デジタルデバインド支援業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「甲」という。）が発注する令和8(2026)年度栃木県デジタルデバインド支援業務（以下「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

### 1 業務名

令和8(2026)年度栃木県デジタルデバインド支援業務

### 2 業務の目的

国の「自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画」(R2.12.25 総務省)において自治体におけるDX推進の意義が明記され、地方創生 2.0 基本構想(R7.6.13 閣議決定)では、AI・デジタルなどの新技術の徹底活用と社会実装を基本姿勢とされるなど、AI・デジタルなどの新技術を活用した地域課題の解決が求められている。

このような中、甲は、令和6(2024)年4月に「栃木県デジタル社会形成推進条例」を施行し、デジタル社会の形成に向け、各種デジタルを活用した地域課題の解決に向けて様々な施策を行っている。

ついては、条例第13条に掲げる「デジタル技術の利用のための能力等における格差の是正」を図るため、デジタル技術の活用が苦手とされている高齢者や障害者等への支援体制を強化することを本業務の目的とする。

### 3 委託期間

契約締結の日(令和8(2026)年4月上旬を予定。)から令和9(2027)年3月24日(水)まで

### 4 本業務の実施体制等

#### (1)マネージャーの選任

- ・乙は、本業務を実施するに当たり、受託内容全体の調整を行うマネージャーを配置すること。

なお、円滑かつ確実な事業執行に資するため、企画提案提出時点でマネージャーを指名するものとし、特段の事情がない限り、原則として変更しないものとする。

- ・マネージャーは、受託内容に係る総合的支援を担うため、本業務の経過内容等全般を常に把握し、円滑な業務遂行のために定期的に甲と連絡調整を図ること。

#### (2)実施体制

乙は、以下の体制を構築すること。

- ・当該業務に係る会議や打合せは、1回当たり1時間程度、対面またはWeb会議システムを使用し実施する。

なお、実施時期や回数（10回程度を想定）については、甲の要請に応じ対応できる体制を整えることを前提に、甲乙双方協議の上で決定するものとする。

- ・上記の会議や打合せ以外に必要な調整事項がある場合は、電話及びEメール、チャットツール等により適宜対応できる体制を整えること。

なお、甲があらかじめ利用している手段を除き乙が調達するものとし、甲に新たな経費負担が生じないようにすること。

- ・会議や打合せ内容は、乙が概要をまとめるとともに、甲に提出し確認を受けるものとする。
- ・会議や打合せ内容は、業務従事者以外に知られることがないよう、対策を講ずること。

### (3)費用負担等

- ・本業務に係るコンサルティング・調査・報告・交通費・資料作成等の一切の経費は、委託金額に含まれるものとする。
- ・乙が使用するWeb会議の実施に必要な設備及び機器（パソコン、カメラ、マイク等）は、乙の費用と責任において用意するものとする。

## 5 業務内容

以下の業務を実施すること。

### (1)研修会の実施

#### ア 狙い

デジタル技術を活用した便利なサービスを楽しむための基本的なツールとしてスマートフォンの普及が進む中、携帯電話事業者からの聞き取りによれば、様々な理由により携帯電話事業者等が行うスマートフォン教室への参加や身近な方への相談ができずにスマートフォンの利用に悩みを抱え、また、スマートフォンの利用を苦手とする方が一定数おり、利用に際し格差が生じている。こうしたことから、地域において普段から高齢者等に寄り添って支援している方に、他者支援に必要なスキル等を習得いただき、身近な相談相手として地域のデジタルデバインド解消に協力いただく。

なお、研修に必要な教材は、本業務の目的を踏まえ、乙が作成・準備するものとする。

#### イ 受講者

次に掲げる（ア）及び（イ）の要件を満たす方。

（ア）高齢者等のスマートフォンが苦手な方に日常から接する機会が多い方。

（地域包括支援センター、栃木県老人クラブ連合会、社会福祉協議会、指定相談支援事業所、消費生活相談支援センター、シルバー大学校、県内市町職員等を想定。）

(イ) 電話、メール、カメラ、設定等のスマートフォンの基本操作や LINE 等のアプリケーションの日常的な利用ができる方。ただし、現状では(イ)に満たないものの、(イ)の習得と他者支援に意欲がある方については研修参加の可能性があるため、これらの方の受講に際して、乙は、研修参加前に(イ)に達するための支援を行うこと。

なお、上記の支援内容については事前学習用の研修テキスト作成を想定しているが、別案がある場合には併せて提案すること。

#### ウ 内容

乙は、上記「ア 狙い」を踏まえ、特定のOSや機種に限定されないことを前提に、現場における支援実践に当たっての心構えや対応方法等の習得のほか、次の内容を含む研修を実施すること。

- (ア) スマートフォンが苦手な方がつまづくポイント
- (イ) 理解しやすい表現や言い換え方
- (ウ) トラブル回避の仕方 (SNS 等の情報セキュリティ対策含む) やトラブル時の対応
- (エ) 各地域におけるスマートフォンの活用促進に向けたアプリ (LINE 等) の機能の説明と活用方法
- (オ) 支援に繋がるロールプレイングの実施
- (カ) その他、必要と思われる事項

#### エ 開催時期等

(ア) 原則、令和 8 (2026)年 6 月から令和 9 (2027)年 2 月までに、研修を開催する。研修の構成及び定員は以下の通り。

- ① 1 セット当たり 2 回を基本とし、一連の受講により他者支援のスキル等を習得する。1 回当たりの研修時間は 120 分程度とし、計 12 回 (6 セット) 実施する。
- ② 1 回当たり 90 分程度の研修を計 4 回実施する。内容は①で実施するものを基本とし、ポイントを絞って実施すること。
  - ・ 1 回当たりの受講者数は最大 30 名までとするが、希望多数の場合は甲乙協議の上、実施する。

(イ) 開催日 (原則、平日開催) は甲と協議の上決定するものとする。

(ウ) 受講者の募集及び開催場所の選定は、甲が行うことを原則とするが、受講者募集に際し、乙は、甲が受講者募集をする際に使用する受講者向けのチラシ内容について提案や助言を行うこと。また、その他、効果的な周知方法等の案がある場合には提案すること。

(エ) 乙は、各研修会において受講者へアンケートを実施するとともに、結果を分析し、実施内容の改善を甲に提案するものとする。

なお、アンケート内容は甲と協議の上決定するものとする。

## (2) サポート体制構築

乙は、受講者が日々の活動等において、気軽にスマートフォンの操作等が苦手な方からの相談を受けられるよう、受講者からの問合せについて迅速に対応できるサポート体制\*を構築する。

\*Eメールを想定しているが、別案がある場合には併せて提案すること。

### ア 利用者

5 (1) 研修会の受講者 (当該サポート体制の利用を申請した者)

### イ サポートの範囲

受講者が自身のOSや機種と異なる場合においても相談対応ができるよう、特定のOSや機種に限定されることなく、次の内容を含むサポートを行う。

(ア) スマートフォンの基本的な設定や操作

(イ) アプリ\*のインストール方法や基本的なアプリの操作

\*「Playストア」や「App Store」から入手できるアプリ

(ウ) トラブル時の対処法

(エ) その他、必要と思われる事項

### ウ 運営

(ア) サポート期間は、5(1)により開催される研修会の最初の開催日から令和9(2027)年3月13日までとする。なお、受講者への連絡は、原則、3営業日以内に行うほか、対応時間は午前9時から午後5時を基本とし、別案がある場合には併せて提案すること。

(イ) 利用者による上記期間中の利用回数は、無制限とする。

(ウ) スマートフォンの操作等に係る問合せについては、丁寧な対応を心掛けるとともに、乙の管理のもと適切に対応すること。

(エ) 問い合わせ対応に必要なサービスや商品等の販売提案は行わないこと。

(オ) 月毎の利用件数や相談内容について記録を作成するとともに、甲に報告すること。

## (3) 令和8(2026)年度県民の日への出展

甲が実施する「県民の日イベント」において、次の内容により、甲の出展に協力すること。

### ア 日時

令和8(2026)年6月13日(土)10時から15時まで(予定)

## イ 場所

栃木県本庁舎内（栃木県宇都宮市埴田 1-1-20）

※ 出展場所は、今後、県民の日イベント所管部署との協議で決定される。

## ウ 協力内容

（ア）スマートフォンの操作方法や不安に関する相談への対応

（イ）スマートフォンの簡単で便利な機能の説明

（ウ）その他、必要と思われる事項

なお、内容の詳細については、甲と協議の上決定する。

## 6 スケジュール

次のとおり想定している。

項目	2026年										2027年		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
県民の日			●										
研修			計16回開催										
サポート体制構築・稼働			開設										

## 7 業務報告、成果品等

乙は、以下の成果品を電子データにより納入すること。

成果品の様式は任意とするが、詳細な内容は甲乙協議の上決定すること。

電子データは、Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint など、加工可能な形式で納入すること。

	成果品	納入期限
個別打合せ記録	4（2）アで定める会議や打合せの議事録	個別打合せ後 10 営業日以内
業務実績報告書	研修の実施方法及び成果をまとめた報告書	令和9(2027)年3月24日(水)
研修に係る資料	研修等で使用したテキスト、受講者アンケート、受講者アンケート調査結果等一式	

## 8 納入場所及び検査

(1) 納入場所は、栃木県総合政策部デジタル戦略課とする。

(2) 乙は、成果品を甲に納入する際、甲の検査を受け、承認を得るものとする。承認が得

られない場合は、納品物の修正を行い、再度検査を受けること。

- (3) 甲は、必要がある場合には、乙に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができるものとする。

## 9 その他

- (1) 乙は、本業務の実施に当たり、栃木県会計規則、個人情報の保護に関する法律その他関係法令・条例等を遵守しなければならない。

なお、個人情報及び情報セキュリティの取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」及び別記「情報セキュリティ特記事項」を遵守しなければならない。

- (2) 乙は、契約や支払いに関する書類など本業務の関係資料を業務完了の年度の翌年度から起算して、5年間保管すること。
- (3) 乙は、本業務の実施に当たり、甲の信用を損なう行為や不名誉となるような行為をしないこと。また、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。業務契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 甲は、乙に仕様書に定める事項に逸脱する行為が認められた場合には、再履行の実施を命じ、又は契約を解除し、若しくは損害賠償を請求することができるものとする。
- (5) 契約に当たり、原則として再委託は認めない。ただし、契約業務の一部を委託する場合について、甲の承認を得た場合はこの限りでない。その場合、乙は事前に再委託範囲及び再委託先を提示し、甲の承認を得ること。
- (6) 再委託範囲は乙が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は乙の責任において解決すること。
- (7) 著作権をはじめ、本業務の成果品における一切の権利は、原則、甲に帰属する。成果品に第三者が権利を有する著作物等が含まれる場合は、乙は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行う。
- なお、これらの手続を怠ったことにより、著作権との権利を侵害した場合は、乙は、その一切の責任を負うこと。
- (8) 本業務遂行中に乙が甲若しくは第三者に損害を与えた場合または第三者から損害を受けた場合は、直ちに甲にその状況及び内容を書面により報告し、全て乙の責任において処理解決するものとし、甲は一切の責任を負わないものとする。
- (9) 本業務の実施に際して、仕様書に定める事項及び仕様書に定められていない事項等に疑義が生じた場合は、遅滞なく甲と乙との協議の上決定するものとする。