

〔別紙1〕

## 令和7(2025)年度栃木県デジタルデバインド支援業務委託仕様書

栃木県総合政策部デジタル戦略課

### 1 業務名

令和7(2025)年度栃木県デジタルデバインド支援業務委託

### 2 契約期間

契約締結の日から令和8(2026)年3月25日まで

### 3 業務目的

本県は、デジタル社会の形成に関し、基本理念を定め、及び県の責務等を明らかにするとともに、デジタル社会の形成に関する施策の基本となる事項を定めることにより、デジタル社会の形成に関する施策を総合的に推進し、もって県民生活の向上及び活力ある地域社会の実現に寄与することを目的に、栃木県デジタル社会形成推進条例（以下「条例」という。）を令和6年4月に制定し、様々な施策を講ずることとした。

当該事業は、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ものである。

### 4 本業務の実施体制等

#### (1) マネージャーの選任

ア 受託者は、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設置すること。

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。

イ 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県と連絡調整を図ること。

#### (2) 実施体制

以下の体制を構築すること。

ア 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、県の要請に応じ対応できる体制を整えることを前提に、県・受託者双方協議の上で決定するものとする。

イ 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、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。（チャットツール等の選定は、受託者決定後、県と

協議の上決定する。)

ウ 会議や打合せ内容は、受託者が概要をまとめるとともに、県に提出し確認を受けるものとする。

エ 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に、対策を講ずること。

### (3) 費用負担等

ア 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。

イ 受託者が使用する 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、受託者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、受託者が作成・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、受託者は、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

受託者は、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（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7(2025)年6月から令和7(2025)年12月までに、対面にて16回(8セット)開催する。

研修の構成及び定員は以下の通り。

- ・1セット当たり2回(1回あたり120分程度)実施し、一連の受講により他者支援のスキル等を習得する
- ・1セット当たりの受講者数は最大30名までとする

- (イ) 開催日(原則、平日開催)は県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、県が行うものとする。  
\*受講者募集に際し、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) 受託者は、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、実施内容の改善を県に提案するものとする。  
なお、アンケート内容は県と協議の上決定するものとする。

#### (2) サポート体制構築

受託者は、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。

\*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8（2026）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、受託者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ない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、県に報告すること。

(3) 令和7(2025)年度県民の日への出展

県が実施する「県民の日イベント」において、次の内容により、県デジタル戦略課の出展に協力すること。

ア 日時

令和7(2025)年6月15日（日）10時から15時まで

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

- ・ 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
  - ・ スマートフォンの簡単で便利な機能の説明
  - ・ その他、必要と思われる事項
- なお、内容の詳細については、受託者決定後、県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	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
県民の日		●									
研修		→									
サポート体制構築・稼働		〈開設〉	→								

## 7 業務報告、成果品等

受託者は、実績報告書を電子データ（Microsoft Office 製品等で作成した文書ファイル及びPDF ファイル）で作成し、県に提出すること。

なお、実績報告書の内容は以下のとおりとする。

- ・研修会の実施内容  
（研修日時と参加人数の一覧及び受講者に示した説明資料）
- ・受講者に実施したアンケートの結果と分析  
（アンケートの集計リスト及び次年度以降の本事業の検討に資する提言）
- ・受講者のサポート体制の活用実績（件数、問合せ内容及び回答）

## 8 留意事項

- （1）受託者は、業務上知り得た情報及び発注者から提供した資料等について、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずるものとし、また第三者に漏らしてはならない。契約解除後、業務完了後も同様とする。
- （2）受託者は、県の承認を受けずに本業務を第三者に再委託してはならない。なお、主たる業務部分の再委託は禁止する。
- （3）本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難い事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、県と受託者が協議の上解決を図るものとする。