

おうみデジタル活用サポーター養成業務委託仕様書

1. 業務名称

おうみデジタル活用サポーター養成業務（以下「本業務」という。）

2. 業務目的

本県では、社会全体のデジタル化が急速に進む中、すべての県民がデジタル化の恩恵を受けることができる「誰一人取り残さない」デジタル社会実現に向けて、デジタル機器に不慣れな高齢者等を地域で継続して支援する人材として「おうみデジタル活用サポーター」（以下、「サポーター」という。）を養成している。

本業務においては、サポーターの新規養成、および現サポーターのスキルアップを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和8年3月20日まで

4. 委託業務内容

(1) 研修業務

- 本業務を受託した者（以下「受託者」という。）は、「新規養成研修」「スキルアップ研修」の二つの研修について、次の業務を実施すること。
 - (1) カリキュラムおよび学習材料（テキスト・スライド等）の準備
 - (2) 開催場所の確保
 - (3) 研修の実施
 - (4) アンケートの実施
- 実施内容については各研修につき3回以上（初回・中間・最終）打合せをした上で決定し、それ以外にも適宜打合せ、調整作業を行うものとする。なお、打合せの方法については対面、オンラインを問わない。
- 打合せ後は議事録を作成し、滋賀県の承認を得ること。
- 日程および開催場所については、滋賀県と協議の上で決定すること（開催場所については、各研修について滋賀県内の南部地域および北部地域を想定。会場の確保にかかる手続きが必要な場合、受託者で行うこと）。
- 当日会場について、受講者がスマートフォンからインターネットへ接続するためのwi-fi環境を用意すること。

- 研修については、全回録画の上、視聴希望者が期間中常時アクセスできるよう配信環境を整えることとし、その方法については滋賀県との協議の上で決定すること。
- 対面、動画受講にかかわらず、受講者に対して受講後アンケートを実施すること。アンケート内容については、滋賀県との協議の上で決定すること。なお、アンケートの回答をもって受講の証明とする。
- 各研修の内容は、本仕様書に例示している内容によらず、創意工夫をもって提案すること。

① 新規養成研修

- 令和8年1月末までに全回を実施すること。
- 研修を受講することで、おうみデジタル活用サポーターとして、スマートフォンの操作に不慣れな高齢者等にスマートフォンの基本的な操作方法や日常生活における活用方法、インターネットを利用する場合のトラブルへの対処方法を適切に教示できるよう、研修の内容を設定すること。ただし、研修の内容は、特定のOSまたは特定の機種に限定されない汎用的な内容になっていることに加え、高齢者等への接遇に関する内容を含むものであること。(カリキュラム例を参考)
- 研修は、滋賀県が別途募集し指定する者(概ね60歳以上の高齢者30名程度を想定、募集済み)を対象とし、原則として集合形式で実施すること。
- 実施回数については各会場3日(半日実施可、昼休憩含む)程度を想定している。

② スキルアップ研修

- 令和8年2月末までに全回を実施すること。
- スマートフォンの発展的な操作および機能について、サポーター同士の交流を図りつつ知識を取得できる研修(ワークショップ)内容を設定すること。ただし、研修の内容は、特定のOSまたは特定の機種に限定されない汎用的な内容かつ、スマートフォンに係る実践的な知識を取得できるものになっていること。なお、「スマートフォンの発展的な操作および機能」については、「実際のスマホ操作のトラブルを自分で調べて解決してみる」へ到達できる学習カリキュラム(検索エンジン、生成AIなどを駆使した情報検索)を想定している。
- 実施回数については各会場1日(昼休憩含む)程度を想定している。
- 研修は、滋賀県が別途指定する者(現在任命されているおうみデジタル活用サポーター、概ね60名程度)を対象とし、原則として集合形式で実施すること。

(2) アンケートの実施

- 研修の出席者に対して、受講後にアンケート調査を実施し、研修の効果の測定、受講者の理解度の把握および次年度の取組に関する希望調査等を行うものとする。
- アンケートの内容については、滋賀県と協議の上で決定すること。アンケートは結果を取りまとめの上、実績報告書と併せて提出すること。

(3) 業務全般について

- 上記(1)～(2)の業務に要する経費の負担および必要な機材等の用意は受託者がこれを行うものとする。
- 円滑かつ効率的な事業実施体制を整備すること。
- 事業実施計画書および実施スケジュールを策定すること。
- 業務の履行に当たっては滋賀県へ進捗状況を綿密に報告するとともに、各工程においては適宜滋賀県へ確認を行い、都度修正指示等に従うこと。
- 業務の履行に必要な関係機関との連絡調整を行うこと。
- 業務の履行に当たっては、受講者の満足度を高めるよう意識し、可能な限り公平かつ客観的な視点に基づいて、本委託業務の履行を行うこと。

(4) 安全管理等

- 本事業の実施に際して、安全管理を万全に期すこと。
- 緊急時に迅速な連絡がとれる体制を常に維持しておくこと。
- 活動中に緊急事態が生じたときには、速やかに滋賀県に報告を行うこと。
- 事故やトラブルが発生した場合は、受託者の責任において処理するとともに、速やかに滋賀県に報告すること。なお、重要な案件については、発生した時点で直ちに滋賀県へ報告の上、対応方針について協議すること。

5. 提出物

上記の委託内容について、下記のとおり提出すること。なお、提出前に受託者側で実績の事実確認や、書式・文章の不備等の確認を行った上で提出すること。紙媒体1部および電子データを提出すること。

(1) 実施計画書

受託者は、委託契約締結後、速やかに「実施計画書」(実施体制図、仕様書で求める実施事項を遂行するための計画および具体的手法、実施スケジュール、経費内訳等を含む。)を滋賀県に提出し、承認を得ること。

(2) 実績報告書

委託業務完了後、「4 委託業務内容」に対する実績報告書を提出すること。実績報告書には以下の内容を含まねばならない。

- 研修打合せ議事録
- 上記以外の打合せ、調整作業の記録

- 研修実施記録（研修資料、アンケート結果を含む）
- その他業務の実施にあたり滋賀県が必要と認めるもの。

(3) 研修資料

研修で使用するテキストの内容を滋賀県と協議し、その内容等について、研修実施初日の5日前までに、滋賀県の了承を得ること。また、滋賀県には研修実施までに紙面および電子データで提出すること。

6. その他留意事項

- ① 委託料は委託業務完了後、滋賀県が指定する実績報告書等の検査合格後に一括払で支払う。
- ② 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を滋賀県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- ③ 本業務の遂行のために滋賀県が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに滋賀県に返却すること。
- ④ 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- ⑤ 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。
- ⑥ 本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守しなければならない。
 - ア 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - イ 滋賀県個人情報保護条例（平成7年滋賀県条例第8号）
- ⑦ 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、滋賀県と協議を行うこと。

【参考】カリキュラム（新規養成研修）例

1日目 (基礎編)	(1) 高齢者への接遇	
	(2) スマホの基本操作の 教え方	① 電源の入れ方、ボタン操作等 ② 電話のかけ方、カメラの使い方 ③ メールの使い方 ④ インターネットの使い方 ⑤ LINE の使い方
	(3) 安全・安心なスマホ利用	① ウイルス感染対策 ② 詐欺被害（偽サイト） ③ 個人情報の流出対策 ④ 人権への配慮（誹謗中傷等）
2日目 (基礎編 +実践編)	(1) スマホの活用事例 (どのように楽しむか) の教え方	① 地図、天気等アプリの使い方 ② ビデオ通話等の活用事例の紹介 ③ Youtube など動画サイトの使い方 ④ スマートフォンを使ったキャッシュ レス決済の方法 ⑤ ネット動画等の活用事例の紹介
	(2) スマホによる行政 サービスの利用	① 行政アプリの使い方 ② 行政アプリの活用事例の習得
3日目 (実践編)	(1) 実技指導、ロールプレイ	① ロールプレイング（模擬説明の実施）