

令和8年度おうみデジタル活用サポーター活動支援業務委託仕様書

1. 業務名称

令和8年度おうみデジタル活用サポーター活動支援業務（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、地域内の助け合いによる「デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」の解消を目指し、養成後のサポーターが地域で自立し円滑に活動できるための支援を行うことを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

4. 委託業務内容

(1) サポーター活動（市町等が主催するスマホ講座等の補助）における支援

県内市町等より滋賀県に提出されたサポーター派遣依頼申請に基づき行われるサポーター活動について、一連の関係業務を行うこと。

サポーター活動のフロー・役割分担は別紙1「サポーター活動のフロー図」のとおり。

なお、サポーター活動の支援は契約期間中に66回程度と見込んでいる。

① 活動当日の業務

- 活動日当日、1名以上のサポートスタッフが現地立会い、サポーターの出欠確認を行うこと。写真撮影等、当日の活動の様子を記録すること。
- なお、撮影を行う場合は、事前にスマホ講座等の主催者、参加者、講師、サポーターの承諾を得なければならない。
- スマホ教室等の受講者からの質問にサポーターが回答できない時などは、サポーターをフォローアップすること。サポーターの旅費支給にかかる旅行経路等を確認し取りまとめること。確認内容は別紙2「旅行経路確認資料」に記載する全て。
- あわせて、旅費の支給に係る提出物等（有料道路の利用証明書、有料駐車場利用の領収書）があればそれも取りまとめる。確認にあたっては事前にサポーターの承諾を得ることとし、サポ

ーターが直接入力できる電子フォームを作成して現地で入力補助および入力内容の確認までを行うこと。なお、初回講座までに滋賀県の承認を得ること。

② 活動後の業務

- 当日の活動内容をまとめた日報を作成し、活動日から5営業日以内に滋賀県に提出すること。なお、日報には当日の受講者数、サポーター人数、講座の概要・所感・課題を記載すること。
- ①で確認した情報を別紙2「旅行経路確認資料」および別紙3「出役確認表」に転記し、取りまとめた旅費の支給に係る提出物等とあわせてその月の最終活動日から5営業日以内の日までに滋賀県へ提出すること。同時に、①でサポーターが入力した電子フォームのデータを共有すること。なお、旅費の支給に係る提出物等についても、提出期限内に県へ到着するよう、郵送または持参により提出すること。
- ①において使用した各種資料（紙資料・データ資料）については、受託者の適切な管理のもと会社内で保管し、全ての業務終了後、必ず適切な処理を生じた上で廃棄・削除すること。

(2) サポーターが自立的に活動できるための知識・スキル・ノウハウ等獲得支援（アップデート研修の実施）

サポーターが自立的に活動する際に必要とする、デジタル機器に関する知識の習得、スキルの向上、ノウハウ獲得のための効果的なアップデート研修を企画し、滋賀県の承認を得た上で実施すること。なお、アップデート研修実施にかかる必須要件は以下のとおり。

【必須要件】

参加対象者	サポーター1～4期生
参加人数	最大116名。参加希望者は全員参加できるものとする。
参加者属性	県内在住の概ね60歳以上の高齢者
講師・サポートスタッフ	各1名以上
開催日程	滋賀県と協議の上で決定すること。
開催地域・会場	南部・北中部に位置する会場を滋賀県と協議の上で決定すること。なお、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。
開催時間・回数	①サポーター基礎力向上 ②最新スマホ機能 の2テーマを実施すること。 各会場それぞれ最低1回ずつ実施（2テーマ×2会場）する。会場の人数上限の関係により、各会場1テーマにつき2回以上の実施とすることも可。なお、1回の講座開催時間は4時間とし、あわせて休憩時間も確保すること。
開催内容	①サポーター基礎力向上 ②最新スマホ機能 の2テーマを実施すること。内容は各テーマ共通とする。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。

	<p>参考：令和7年度実施内容は以下のとおり。</p> <p>【①サポーター基礎力向上】 検索機能の使い方、生成AIの使い方 ワークショップ</p> <p>【②最新スマホ機能】 ①LINEの最新機能、②セキュリティ、③Instagramの活用、④接遇・ロープレ対応復習、⑤Instagramを活用したグループワークショップ</p>
動画配信	<p>欠席者および復習希望者向けに動画を配信すること。現地での全回録画または研修開始前に事前録画の上、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。</p>
テキスト資料	<p>初回開催日の1週間前までに完成版を提出すること。なお、完成版の提出までに滋賀県からの承認を得なければならない。</p> <p>また、現地参加者全員が見えるようにスクリーンに投影し、テキストデータについては後日サポーターへ配付可能なものとする。</p>
印刷	<p>現地出席者分は必須印刷、動画受講者分については希望者分につき印刷を行い、滋賀県へ郵送または持参にて提出すること。</p>
アンケート	<p>事前・事後アンケートを実施すること。ただし事前アンケートの実施は任意とする。</p> <p>事前アンケート) サポーターが興味・関心を持っている分野を把握すること。</p> <p>事後アンケート) 研修を終えての理解度の確認・感想・意見等を集約すること。</p>
Wi-Fi 環境	<p>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。</p>
その他必要設備	<p>当日会場が必要となるプロジェクターおよびスクリーン、マイク、体験用スマートフォン(デモ機)など、講座実施にかかる必要設備については受託者が用意すること。</p>

(3) サポーターの自主活動の支援

県内のデジタルデバイド解消に向け、サポーターが地域で自立して活動する場合の支援を実施すること。

- サポーター自らが企画して活動することを促す資料(スマホ教室・相談会を主催する場合の対応マニュアル・テキスト作成ガイド)を作成し県へ納入すること。
- 支援を求めるサポーターに対して、講座内容の提案や関係団体との調整方法等の助言を行い、必要に応じて講師の派遣、資料作成等を行うこと。なお、支援に際しては、支援申請書の提出を要するものとし、その様式等を作成すること。また、サポーターが直接相談することができる窓口を設置すること。

- 支援回数については2時間講座×（1か月につき1名程度の支援となる）12回以上対応できる体制を構築すること。特に資料作成についてはサポーターと相談の上、内容について柔軟に対応すること。
- 支援1回に含む項目は以下のとおりとし、サポーターが希望する全ての項目について支援を行う。希望しない内容については、対応の必要はない。なお、講師派遣・サポート派遣が2名以上派遣の場合でも、支援回数1回の範囲内とする。

【支援1回に含む必須項目】

- A) 講師派遣…1名以上
 - B) サポートスタッフ派遣…1名以上
 - C) テキスト作成・印刷…受講人数分
 - D) 機材の貸出（プロジェクター、貸出用スマホ、Wi-Fi等）
- （1）のサポーター活動として、サポーターが参加する可能性がある。

(4) 滋賀県における新規デジタルデバイス対策への支援

令和8年度における滋賀県の新規デジタルデバイス対策について、支援を行うこと。

なお、回数は契約期間中に最大2回を予定している。

- 滋賀県と関係団体・所属が連携して事業を実施する場合、その協議に加わり、協議の結果に応じ、講座内容・講師派遣・資料について対応すること。
- 協議の結果を受けて決定した実施事業内容により、デジタル講座・交流会等の実施、配布資料の作成を行うこと。講座を実施する場合は、（1）のサポーター活動として、サポーターが参加する可能性がある。
- 参考情報として、現在、若年層や障害者に対してのデジタルデバイス対策を検討している。令和7年度においては子ども食堂の協力のもと、子ども向けのデジタルリテラシー教室を実施した。

(5) スマートフォン講師派遣

県内団体・機関・自治体等の主催者がスマートフォン講座を開催する際の講座開催支援として、スマートフォン講師の派遣および5つのテーマの資料の作成を行うこと。なお、開催支援回数は1市町1回程度の19回を上限とする。なお、1回の支援における必須事項は以下のとおり。

【必須事項】

講師	1名以上派遣する。
講座資料作成	次の5つのうち1講座2テーマを上限として実施する。 なお、資料データは主催者へ共有することとする。 ①スマートフォンの基本操作 ②アプリの使い方（カメラ、地図アプリ）

	③LINE の使い方 ④セキュリティ・情報モラル ⑤インターネット検索の方法
サポーター活用	(1)のサポーター活動として1名以上のサポーターが参加できる体制を整える。参加サポーターの決定は県が行う。
アンケート	事後アンケートを実施すること。 内容：講座を終えての理解度の確認・感想・意見等、各対象にあわせた内容を作成し、集約すること。 対象：主催者、受講者、参加したサポーター

- 支援に際しては、支援申請書の提出を要するものとし、その様式等を作成すること。また、主催者が直接支援に係る相談をできる窓口を設置し、主催者と直接相談を行うこと。支援回数については、4時間以内の講座×19回分の対応をできる体制を構築すること。
- 必要事項以外の項目（参加者の募集、周知、講座の運用、会場の確保、当日会場準備、必要機材の確保）については主催者が実施し、主催者による資料の使用は講座内限りとする。資料の著作権は受託者に帰属することとし、必ず支援申請書内にその旨を記載すること。
- 県内団体・機関・自治体等に送付することができる、案内用のチラシデータを作成すること。なお、チラシには相談できる窓口の連絡先情報を含めること。なお、チラシデータは県が活用し、周知を行う。

(6) サポーター活動に関する改善提案

業務を通してサポーターの意見・要望を収集し、サポーター活動についての課題の把握および改善策の提案を行うこと。

- 実地活動時にサポーターより寄せられた意見・要望を集約の上、サポーター活動にかかる現状の課題を把握すること。
- また、把握した課題について、その解消のための改善案を作成すること。
- なお、随時対応が可能な課題については、委託期間中に滋賀県の承認を得た上で実施するものとする。

(7) 業務全般について

- 上記(1)～(6)にかかる講師謝金、印刷製本費その他の費用は受託者が負担する。
- 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、サポーター双方の満足度を高めるよう意識し、活用には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。
- 2か月に1度、定例会を開催し、業務状況を報告すること。また、必要に応じて打合せを実施すること。なお、定例会および打合せはZoomでの開催も可とする。定例会後は議事録を作成し、滋賀県の承認を得ること。

(8) 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。
- サポーターの活動が安全管理上で支障がないように活動をサポートすること。
- 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、提出物等の記載がある場合、県から指定する期日までに提出を行うこと。あわせて、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。

- 定例会議事録
- 定例会以外の打合せ議事録
- すべての日報
- 4. (1) ~ (5) の各業務の実施記録
- サポーター活動にかかる現状の課題、その解消のための改善案

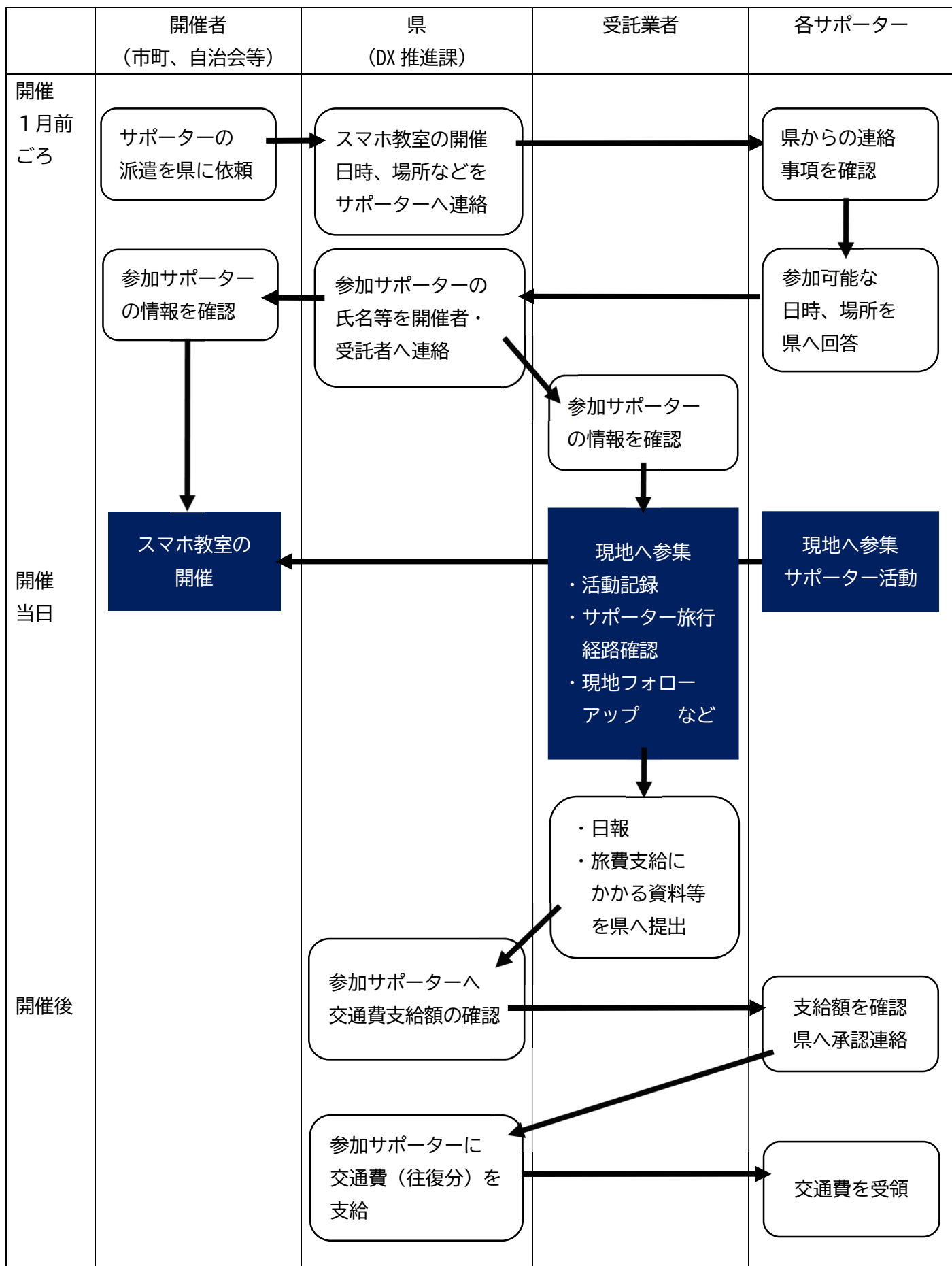
6. その他留意事項

- ① 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。
- ⑧ 本業務の著作権は、特段記載がない限り滋賀県に帰属する。

7. 用語定義

- 講師…スマートフォンの操作について知識や技術を持ち、それを教える役割を担う者。専門的な知識や経験を基に、受講者に対して指導や解説を行うことができる者。
- サポートスタッフ…現場で、業務の円滑な進行を支援できる者。また、スマートフォンの操作について知識や技術を持ち、サポーターのフォローを行うことができる者。

別紙1 サポーター活動のフロー図



旅行経路確認資料（別紙2）

発令所属	DX推進課	発令年月日	2026//	旅行期間	令和8年月日 ~令和8年月日（泊1日）
用務	おうみデジタル活用サポータースマホ教室参加用務			用務先	会場名(会場住所)
旅行者		旅行経路		交通手段	特記事項
サポーター氏名	滋賀 太郎	自宅（居所）			<input checked="" type="checkbox"/> 往復同行程
登録番号	〇〇〇〇	→	用務先	私車運転	<input type="checkbox"/> 有料道路利用（ ~ ）
出欠状況	出席/欠席	→			<input type="checkbox"/> 駐車場利用（ ）時間（ ）分
(備考)		→			<input type="checkbox"/> 定期調整区間（ ~ ）
		→			
		→	自宅（居所）		
		→			
サポーター氏名		自宅（居所）			<input type="checkbox"/> 往復同行程
登録番号		→	用務先		<input type="checkbox"/> 有料道路利用（ ~ ）
出欠状況		→			<input type="checkbox"/> 駐車場利用（ ）時間（ ）分
(備考)		→			<input type="checkbox"/> 定期調整区間（ ~ ）
		→	用務先		
		→	自宅（居所）		
		→			
サポーター氏名		自宅（居所）			<input type="checkbox"/> 往復同行程
登録番号		→	用務先		<input type="checkbox"/> 有料道路利用（ ~ ）
出欠状況		→			<input type="checkbox"/> 駐車場利用（ ）時間（ ）分
(備考)		→			<input type="checkbox"/> 定期調整区間（ ~ ）
		→	用務先		
		→	自宅（居所）		
		→			

【注意事項】

- 注意1 旅行経路は、「●●駅」「△△バス停」など、交通手段ごとに区切って全て記入すること。
- 注意2 交通手段は、徒歩、自転車、私車運転、私車同乗、JR等の別を記入すること。
- 注意3 有料道路等(高速道路)等の利用者がある場合は、領収書の原本(紙)か、ETCの利用証明書のデータの提出が必須となる。
※データおよび、復路分の原本を提出する場合は、サポーターへ滋賀県へ直接提出するよう伝えること。
- 注意4 有料駐車場を利用される場合は、領収書の原本(紙)を提出。データは不可。
※会場での提出が難しい場合、サポーターへ滋賀県へ直接提出するよう伝えること。
- 注意5 旅費不要の場合は、備考欄に「旅費不要」と記載すること。
- 注意6 私車同乗の場合は、旅費を支払うことができないため、サポーターへその旨伝えること。
- 注意6 必ず事前にサポーターの承諾を得たうえで資料を作成すること。

令和08年4月分

出役確認表(別紙3)

	氏名	日付	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	出席日 (回)数計	備考
		曜日	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
1	記載例 滋賀 太郎	出席日										1										1											3	
		備考																																
2		出席日																															0	
		備考																																
3		出席日																															0	
		備考																																
4		出席日																															0	
		備考																																
5		出席日																															0	
		備考																																
6		出席日																															0	
		備考																																
7		出席日																															0	
		備考																																
8		出席日																															0	
		備考																																
9		出席日																															0	
		備考																																
10		出席日																															0	
		備考																																
11		出席日																															0	
		備考																																
12		出席日																															0	
		備考																																
13		出席日																															0	
		備考																																