令和 8 年度 デジタルデバイド対策推進事業

業務委託仕様書

1. 業務名

令和 8 年度 デジタルデバイド対策推進事業業務委託

2. 目的

本業務は、徳島県内の高齢者をはじめとするデジタル初心者のデジタルデバイド（情報格差）を解消するため、「とくしまDX推進HUB toku－Noix（とくのわ）」をメイン会場として定期的な相談会を開催するものである。

また、本事業で得られた運営ノウハウや教材を「成果パッケージ」として体系化し、次年度以降に県内市町村や地域コミュニティ等が予算に依存せず自走して相談会を開催できる基盤を構築・移管することを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 26 日まで

4. 実施場所

とくしまDX推進HUB toku－Noix（とくのわ）
（徳島市寺島本町西1－61 徳島駅クレメントプラザ5階）

※ 「とくのわ」利用にあたって必要となる費用（利用料及び会費に限る）は発注者の負担とする。なお、受託者は施設の管理運営団体が定める利用規約等を遵守し、利用にかかる手続や日時の調整は、受託者が発注者と調整の上、自らの責任において各施設と行うこと。

※ 受託者の提案によりその他の県内施設を使用する場合は、受託者が手配する場所（この場合の費用負担は受託者）

5. 業務内容

受託者は、自らの専門的知見やノウハウを活かし、以下①及び②の業務を行うものとする。

① **無料スマホ相談会の企画・運営**

- **開催場所:** とくしまDX推進HUB toku－Noix(とくのわ)
  ※ 営業時間:平日 13:00～20:00 土曜日 13:00～19:00（日曜日、年末年始及びクレメント休館日は定休日）（参考: https://toku-noix.jp/ ）
  ※「とくのわ」での会場確保等が難しい等の場合は、その他の県内施設で開催することも可とする。その場合、会場(県内市町村の公共施設等)の選定・手配、及び施設利用料等の負担は受託者が行い、発注者了承の上で決定すること。
- **開催期間:** 令和 8 年 12 月から令和 9 年 3 月 26 日まで
- **開催日数:** 期間中、合計 10 日間開催すること。
- **開催時間:** 原則として、来場者対応時間を午後 1 時 30 分から午後 5 時 00 分まで(1 日あたり 3.5 時間)とする。なお、1 人の来場者が 3.5 時間通して参加するのではなく、1 人あたりの相談時間枠(例:1 回 30 分～45 分程度)を設定した入れ替え制(事前予約を優先としつつ、枠に空きがある場合は当日受付も可とする)」で実施すること。その前後に必要な会場の設営・撤収作業については受託者の責任において行うこと。
- **参加費用:** 相談会への参加は無料とし、来場者から金銭の徴収を行わないこと
- **開催形式:** 予約制による対面型の個別相談会
- **対応内容:** 原則として、来場者自身のスマートフォン等の実機を用いて、スマートフォンについての相談者からの質問対応、基本操作、主要アプリの使い方を教えること。その他、事業の達成に有効と考えられる相談対応や付加価値サービス等について、受託者からの企画提案がある場合は、協議の上で実施内容に含めるものとする。
- **運営体制:** 原則として、相談員を最低 2 名、全体の受付・進行管理及び安全管理を行う専任のディレクター(受託者側人員)を 1 名の、合計 3 名体制で運営すること。
  ただし、事前の来場予約状況等により、十分な対応が可能であると見込まれる場合において、あらかじめ発注者(当機構)の承認を得たときは、ディレクターが相談員を兼務する、あるいは相談員を 1 名に減員する(合計 2 名体制とする)などの柔軟な人員配置の変更を認めるものとする。
- **運営機材の確保:** 相談会運営に必要な説明用・デモ用のスマートフォン端末などの必要な資機材は、受託者の責任において準備・管理すること。
  ※「とくのわ」では Wi-Fi による無線通信環境あり。
- **ベンチマーク：** 延べ 50 名以上の来場者数を集客目標とすること
- **その他： 別紙【スマホ相談会の運営にあたっての留意事項※5①関係】を参照**

② 翌年度以降に向けた「徳島版・地域自走化スマホ相談会スタートパック」の作成

- 相談会を通じて得られた「相談内容の傾向（つまずきポイント）」「効果的な教え方」「省力化された相談会運営ノウハウ」などをデータとして蓄積・分析し、翌年度以降に県内市町村や地域団体が低予算・少人数で同様の相談会を即座に開催・自走できるよう、**「徳島版・地域自走化スマホ相談会スタートパック」**として編集・パッケージ化すること。
- スタートパックは、本委託契約の実績報告書とは切り離し、市町村が単体で活用できる独立したデータ構成とすることし、相談会の運営マニュアル、相談員事前研修用資料、配布・説明資料、周知用チラシのテンプレートのほか、地域自走化のために必要と考えられる資料のデータを含めること。

7. 成果物及び納品期限

受託者は、以下の成果物を個別に作成し、発注者に電子データにて納品すること。
（1）業務実施報告書（PDF 及び Word） 1 部
（2）相談会利用実績データ（Excel 形式：相談者数、アンケート集計、相談傾向分析等）
（3）徳島県公式 LINE 普及補助解説資料（PDF 及び編集可能な PowerPoint 等）
（4）生成 AI 初心者向け体験・安全利用資料（PDF 及び編集可能な PowerPoint 等）
（5）徳島版・地域自走化スマホ相談会スタートパック一式 （編集可能な Word/Excel/PowerPoint 及び PDF）

【納品期日】
成果物納品期限：令和 9 年 3 月 16 日（火）
完了検査合格期日：令和 9 年 3 月 26 日（金）
※受託者は納品後、発注者の指示に基づく補正・修正に誠実に対応し、上記完了期日までに検査合格を得ること。

8. 著作権の取扱い

成果物の著作権の帰属、県への権利譲渡およびオープンライセンス化について

- 本業務を通じて受託者が新規に作成した全ての成果物（自走化スタートパック、各種補助解説資料等を含む一式）に関する全ての著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）は、検査合格後の納品をもって発注者（当機構）に帰属（譲渡）するものとする。また、受託者は発注者、徳島県、ならびに発注者から権利を承継・譲渡された第三者による当該成果物の利用・改変等に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- 発注者は、本成果物にかかる全ての著作権を徳島県へ無償で譲渡（移転）できるものとし、受託者はあらかじめこれを承諾するものとする。

- 発注者および徳島県は、本成果物を公式ホームページ等において広く一般に公開し、地域の内外を問わず、あらゆる自治体、団体、民間企業、個人等が、無償で、期間の制限なく、自由（複製、加工、改変、二次利用、再配布等を含む）に利用できるものとする。
- 受託者は、上記のような完全一般公開および自由な二次利用（改変等）が行われることをあらかじめ前提とし、成果物の中に第三者の著作権、商標権、パブリシティ権等を侵害するデータ（無断転載の画像や文章等）を含めないよう、クリーンなデータ構成で作成・納品すること。なお、第三者の著作物（フリー素材・アイコン・イラスト等）を一部利用する場合は、納品時点において、商用利用、二次利用、改変及び再配布が適法に許諾されている素材のみを使用すること。

9．その他

- 受託者は、本業務遂行上知り得た個人情報や機密情報について、厳重に管理し、契約期間中及び契約終了後においても、第三者に開示又は漏洩してはならない。
- 受託者は、業務遂行に当たり、当機構その他関係機構と密に連携し、円滑な業務遂行に努めるものとする。
- 仕様書に定めのない事項、または疑義が生じた事項については、発注者と協議の上、決定するものとする 。
- 本業務の遂行において、受託者（配置スタッフを含む）の対応等により来場者または第三者との間で苦情、事故、または紛争（データの消失、機器の破損、意図しない設定変更等に伴う損害を含む）が生じた場合、受託者は自らの責任と費用負担において誠実かつ速やかにこれを解決するものとする。また、トラブルが発生した際は、直ちにその概要を発注者に報告すること。
- 受託者は、利用者のスマートフォン等の操作補助や設定助言を行うにあたり、前段落記載のトラブルや個人情報の漏洩を未然に防ぐため、次の事項を厳守すること。

  ① スマートフォン等の操作補助は原則として来場者本人の手により行わせることとし、スタッフによる代理操作は必要最小限に留めること。

  ② パスワード、暗証番号、個人識別符号等の代理入力、及びこれらをメモ・記録等により取得・保持することを固く禁止する。

  ③ 相談対応中に知り得た来場者の端末内データ（連絡先、写真、送受信履歴等）を記録・保存・転送しないこと。

別紙【 **スマホ相談会の運営にあたっての留意事項　※5①関係** 】

（1）利用者への対応方針（親切・丁寧な接遇の徹底）:

- 本業務は高齢者やデジタル初心者等の不安や疑問を解消することを主目的とするため、受託者（配置されるディレクター、相談員、アシスタント等を含む全員）は、常に来場者の目線に立ち、親切、丁寧、かつ傾聴を重んじた接遇に努めること。
- 専門用語（IT 用語）の多用を避け、利用者が理解しやすい平易な表現を用いて説明すること。利用者の操作習熟度やペースに合わせ、満足度の高い対応が図られるよう最大限配慮すること。
- 受託者は、相談会開始前の事前研修等において、配置人員に対し、上記の接遇方針やシニア層向けコミュニケーションの留意事項について徹底した意識づけ（教育）を行うこと。

（2）中立性の確保及び営業・販促活動等の禁止:

- 本事業は公的事業として実施するものであるため、受託者は利用者の契約キャリア（ドコモ、au、ソフトバンク、楽天モバイル、格安 SIM 等）にかかわらず、公平・中立な立場で相談対応を行うこと。
- 相談会場およびその周辺において、受託者（またはその関係会社）の特定の通信サービス、端末、料金プラン、その他有料サービス等への勧誘、契約の促進、販促物の配布、その他これらに類する一切の営業活動を行ってはならない。
- 特定のキャリアやメーカー、アプリ等に偏重した指導や他社サービスの不当な低評価を行わず、来場者の利用環境に応じた誠実な案内に徹すること。

（3）既存の総務省教材の活用及び徳島県公式 LINE の普及促進

- **既存の総務省教材の活用:**
  - スマホ相談会は個別相談形式を基本とするが、相談員による説明品質の均一化及び来場者の帰宅後の復習（お土産）に資するため、受託者は総務省が公開している「デジタル活用支援推進事業」の標準教材【基本 9 講座】及び【応用 14 講座】を相談対応の補助ツールとして活用・配布できるよう準備すること。なお、掲載ウェブページの URL は次のとおり。
    https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/b_free03b.html

□ **徳島県公式 LINE の普及促進:**

- 徳島県公式 LINE の普及に向けて、基本的な利用方法が分かる補助解説資料(※)を企画・作成し、来場者に対して配布するなど、効果的な方法を検討すること。なお、作成にあたっては高齢者等の初心者が直感的に理解できるよう創意工夫すること。
  - ※ LINE アプリインストールから友だち登録までの方法、防災情報の受け取り方法、各種行政機能の利用方法、その他必要な事項 等

□ **生成 AI の体験・安全利用サポート:**

- 日常会話形式で質問ができる対話型生成 AI(無料版の各種アプリ・WEB サービス等)について、「日常の調べものや相談相手としての活用法」や「入力してはいけない情報(個人情報・機密情報)などのセキュリティマナー」を初心者にも分かりやすく体験・学習できる補助案内(ワンポイントアドバイス等)を準備・実施すること。

(4) 広報及び集客の PDCA:

□ 相談会の開催にあたり、ターゲット層(シニア層等)に配慮した周知用のチラシ・ポスター等のデザイン作成及び印刷を行うこと。その他、インターネットや SNS などの広報媒体活用も検討すること。

□ 受託者は、本事業を通じて延べ 50 名以上の来場者数をベンチマーク(集客目標)として能動的な広報・集客活動を展開すること。来場者数が目標値を下回る傾向が見られた場合、発注者は受託者に対し、改善プランの提出や追加の広報措置(追加チラシの配布や地域団体等へのアプローチ強化等)を請求できるものとし、受託者は自らの費用負担においてこれに誠実に対応すること。

□ 受託者は、各回の相談会終了後、3 営業日以内に、発注者が指定する様式(Excel 形式)により、「来場者数」「相談内容の概要」「満足度アンケート結果」及び「相談会の様子が分かる現況写真(プライバシーに十分配慮したもの)」をとりまとめた実施報告データをメールにて発注者へ提出すること。