

仕 様 書

1 業務名

令和8年度さがデジタルサポーター育成事業業務委託

2 目的

県民誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、デジタルに関する相談を身近にできる人がいる環境を整備していくため、デジタル機器の操作に不安がある方にスマートフォンの基本的な使い方やモバイルオーダーや電子予約等、日常生活に即した内容等を教えることができる人材育成を図ることを目的とする。

3 業務期間

契約締結の日から令和9年（2027年）3月31日まで

4 業務の内容

佐賀県在住者を対象として、デジタル機器の操作等に不安がある方にスマートフォンの利用に関することやモバイルオーダーや電子予約等、日常生活に即した内容等を教えることができるスキルやノウハウを習得できる研修を実施する。

研修を受講した方が、地域でスマートフォンの操作等に困っている方から簡単な相談を受けたり、小規模な集まりで基本操作を講師役として教えたりできる「さがデジタルサポーター」（以下、「サポーター」という。）として活動できる程度まで育成することを想定する。

また、認定したサポーター（過去認定者含む）が当県のデジタルデバインド解消に資する有効な活用法について提案し、実現すること。

5 業務の要件

サポーター育成研修の実施

（実施概要）

対象者	スマートフォンの基本操作を習得しており、それらを地域コミュニティの中で展開していく志を有している佐賀県在住者
開催場所	県内5箇所（県が指定する場所）
開催回数	1箇所あたり5回以上（アフターフォロー講座を含む）
定員	1回あたり12名程度
提案内容	研修会の開催に関すること 研修会のカリキュラムの設定に関すること 開催日の設定に関すること 講師の選定、依頼に関すること 受講者（サポーター）募集のチラシの作成に関すること 受講者（サポーター）の募集、申込受付に関すること 当日のテキストの作成に関すること 受講者（サポーター）が活動する際に使用する教材の作成に関すること

	ること
	受講者（サポーター）へのアンケート作成・収集等に関すること
	認定証の発行に関すること
	研修後のアフターフォローに関すること
	サポーターの活動のサポートに関すること
	サポーターに対する相談体制に関すること
	アフターフォロー講座に関すること
	認定サポーターの広報に関すること

アップデート研修の実施

(実施概要)

対象者	令和5～7年度に開催された養成研修を受講し、認定されたサポーター
開催場所	過去の養成研修開催市町のうち4箇所（県が指定する場所）
開催回数	対面研修4回以上（4会場以上）、オンライン研修2回以上
対象人数	過去認定サポーター約120名
提案内容	研修会の開催に関すること
	研修会のカリキュラムの設定に関すること
	開催日の設定に関すること
	オンライン会議の設定に関すること
	講師の選定、依頼に関すること
	受講者（サポーター）の募集、申込受付に関すること
	当日のテキストの作成に関すること
	受講者（サポーター）が活動する際に使用する教材の作成に関すること
	受講者（サポーター）へのアンケート作成・収集等に関すること

(1) サポーター育成研修の実施

ア 研修の企画・開催

- ・ 開催日は、多くの人を受講しやすい時期とし、県と協議の上決定すること。なお、第1回目は令和8年7月末までを目安に開催すること。
- ・ 講習は、座学だけでなく、実機を用いた実習（ロールプレイング等）を組み合わせるなど効果的なものとする。
- ・ 受講者がスキルやノウハウを習得するのに必要かつ十分な研修時間を確保すること。
- ・ やむを得ず、講習の一部の日程を受講できなかった受講者（サポーター）へ講習の代替手段を講じる。（例：アーカイブ動画の提供、別日程での開催）
- ・ 講師の選定にあたっては、デジタル活用支援を行う人材育成の深い知見と経験を有する講師とすること。提案書には、できるだけ講師の研修実績や資格がわかる資料を添付すること。
- ・ メインの講師のほか、受講者が円滑に受講できるようサポートスタッフを配置すること。
- ・ 受講者の募集については、開催市町と調整の上、広報及び募集、受付を行うこと。なお、広報については市町の広報誌やホームページ、公式LINE等に掲載すること

を想定する。

また、受講者決定後は、県に名簿を共有し、受講者と綿密に連絡を取ること。

- ・ カリキュラムは、事業の目的に沿ったものとし、技術的なスキル習得とあわせて、相談内容に合わせたコミュニケーションの回り方や接遇スキルの習得など、サポーターが地域でデジタル機器の操作等に不安がある方に教えるための実践的な内容とすること。
- ・ カリキュラムはインターネットの使い方やカメラの使い方等基本的なスマートフォンの操作の教え方を中心とし、応用的な内容やリテラシー向上に関する内容を含むこと。また、Android 端末・iPhone といった機種の違いに配慮すること。市町ごとの異なるニーズに配慮すること。なお、カリキュラムの内容は県と協議の上決定すること。

(カリキュラムの例)

インターネットの使い方、カメラの使い方、キャッシュレス決済の使い方、メッセージ送信アプリの使い方、マイナポータルの使い方、公共施設の電子予約の使い方、モバイルオーダーの使い方 等の教え方

- ・ 必要なテキストは受託者で準備すること。内容は県と協議すること。
- ・ サポーターが活動する際に自由に使用できる教材を提供すること。教材は、テキストや動画等を想定しており、作成にあたっては、誰もが理解できる分かりやすい内容にすること。内容は県と協議すること。
- ・ 研修会の様子を撮影した動画を参加者へ提供するなど、受講者が反復学習できるようにすること。また、事業終了後もサポーターが繰り返し復習できるような教材を提供すること。
- ・ 受講者へのアンケートを実施し、その集計及び研修実施の有効性や課題について評価・分析を行うこと。
講座で学んだことを確認する小テストやフィードバックを行うこと。
- ・ 講座を修了したことを証明する認定証の発行及び県が作成した認定証ストラップの発送を行うこと。

イ 研修後のアフターフォロー

- ・ 講座を受講した方がサポーターとして、各コミュニティの場で講師として活動する際に会場でサポートを行うとともに、相談を受けること。
- ・ 講座を受講した方がサポーター活動への一歩を踏み出しやすいような工夫を行うこと。(例) 育成研修の最終日にサポーター活動を実施するなど。
- ・ 講座を受講した方がサポーターとして活動した後、活動での不安や疑問点の払拭、フィードバックを含めた講座を各開催箇所で1回以上開催すること。
- ・ 「さがデジタルサポーター」の認知度を高めるとともに、認定サポーターが活動する場を県や開催市町と調整の上、各開催箇所で5回以上提供すること。
- ・ サポーターの取り組みを紹介するなど認知度の向上に向けた広報を行うこと。

(2) アップデート研修の実施

- ・ 開催日は、多くの人を受講しやすい時期とし、県と協議の上決定すること。
- ・ 認定サポーター同士の交流機会創出のため、過去に養成研修を開催した県内市町（佐賀市、鳥栖市、多久市、鹿島市、小城市、吉野ヶ里町、基山町、みやき町、武雄市、嬉野市、有田町、白石町）のうち4市町以上で対面での講習を実施すること。また、当日の参加が難しい方や会場での受講が難しい方を対象にオンライン形式での開催を2回以上実施すること。
- ・ 講習は、座学だけでなく、実機を用いた実習（ロールプレイング等）を組み合わせるなど効果的なものとする。また、オンライン形式についても対面形式と同等の効果的な内容を提案すること。
- ・ 講師の選定にあたっては、デジタル活用支援を行う人材育成の深い知見と経験を有する講師とすること。提案書には、できるだけ講師の研修実績や資格がわかる資料を添付すること。ただし、サポーター育成研修と重複しても差し支えない。
- ・ メイン講師のほか、受講者が円滑に受講できるようサポートスタッフを配置すること。
- ・ 受講者の募集については、県と調整の上、広報及び募集、受付を行うこと。また、受講者の名簿を県に共有し、受講者と綿密に連絡を取ること。
- ・ 本研修は認定サポーター同士の交流機会創出を主とする。認定サポーター同士の繋がりが生まれ、ネットワークが形成されることを期待する。研修内容については、基礎的な操作方法や接遇スキルの深掘りの他に、住民の利便性向上や自治体の業務効率化などを目的とした地方行政のデジタル化が推進されていることから、例えば、マイナポータルや自治体の電子申請に関する内容を取り入れるなど地域のデジタルデバイド解消に繋がる項目も入れること。なお、カリキュラムの内容は県と協議の上決定すること。
- ・ 必要なテキストは受託者で準備すること。内容は県と協議すること。
- ・ 研修会の様子を撮影した動画を参加者へ提供するなど、受講者が反復学習できるようにすること。また、事業終了後もサポーターが繰り返し復習できるような教材を提供すること。
- ・ 受講者へのアンケートを実施し、その集計及び研修実施の有効性や課題について評価・分析を行うこと。

(3) 認定サポーターの活動サポート

- ・ サポーターが活動する際に自由に使用できる教材を提供すること。
- ・ 教材は、テキストや動画等を想定しており、作成にあたっては、誰もが理解できる分かりやすい内容にすること。内容は県と協議すること。
- ・ サポーター（過去認定サポーターを含む）の活動状況を把握し、サポーターへの活動状況の共有を行うなど、サポーターの活動意欲を高める工夫を行うこと。

その他検討事項については、県と相談の上、決定すること。

6 成果物

- ・ 事業実施報告書（紙媒体及び電子媒体で提出すること。）
- ・ 小テストの採点結果等のフィードバックの実績がわかるもの及び認定証
- ・ アンケート及びその集計・評価・分析結果
- ・ その他県が指示したもの

7 納品場所

佐賀県総務部行政デジタル推進課が指定する場所

8 留意事項

- (1) 事業を円滑・適正に運営するための組織体制、人員配置を行うこと。
- (2) 本事業の実施にあたり、本県担当者や市町担当者と連絡を密にし、進捗状況等について、随時打ち合わせ・報告を行う等、県と十分協議の上実施すること。
- (3) 県が実績等に関する報告を求めた場合は、都度報告すること。
- (4) 本業務の遂行に当たり疑義等が発生した場合においては、詳細を佐賀県へ報告の上、必要に応じて協議を行なうものとする。