

令和 7 年度

焼津市デジタル相談窓口運営業務委託
(提案要求仕様書)

焼津市行政経営部

DX 推進課

令和7年度 焼津市デジタル相談窓口運営業務委託（提案要求仕様書）

目次

1	委託業務名	2
2	履行場所	2
3	業務の背景・目的等	2
	（1）背景.....	2
	（2）本業務の目的.....	2
4	契約期間及び提案対象期間	3
5	プロジェクト管理	3
	（1）計画及び進捗管理.....	3
	（2）実施体制及び人員.....	3
	（3）焼津市との連絡・協議体制.....	3
6	業務の内容	4
	（1）運用体制と基本方針の整備.....	4
	（2）デジタル相談窓口の運営.....	4
	（3）スマホ相談員との連携による持続可能な支援体制の構築.....	5
	（4）独自提案・その他.....	5
7	成果物	5
	（1）提出物.....	5
	（2）備考.....	6
8	その他留意事項	6

1 委託業務名

令和7年度焼津市デジタル相談窓口運営業務委託

2 履行場所

焼津市内9カ所の地域交流センター（焼津・豊田・小川・東益津・大富・和田・港・大村・大井川）

3 業務の背景・目的等

（1）背景

- ア 焼津市では、令和6年3月に策定した「焼津市デジタル田園都市構想総合戦略」において、総合戦略で重点的に取り組む視点の一つとして「スマートシティの推進」を掲げ、「デジタルによる、豊かで快適な新しい暮らしの実現」を目指し、データと先端技術を活用した新たな市民サービスを展開している。
- イ 現在、焼津市内の地域交流センターを拠点に、スマートフォン操作に不慣れな高齢者等を対象とした「スマホ相談員」による相談会を実施しており、地域に根ざしたデジタルサポートの体制づくりを進めている。
- ウ 地域幸福度指標（令和5年度、令和6年度焼津市個別調査）では、デジタル生活の因子における「仕事や日常でデジタルを利用しやすい」の主観指標値（全国偏差値）が低く、オンラインサービスの浸透が限定的であることが示唆された。こうした現状を踏まえ、日常生活の中にデジタルサービスを取り入れるためのさらなる取り組みが求められている。
- エ 焼津市は、国の「新しい地方経済・生活環境創生交付金（第2世代交付金）」の採択を受け、令和7～9年度に「地域で取り組む健幸・デジタル生活推進事業」を展開する。事業の実施計画では、健康状態を日常的に把握・管理するための「健康管理アプリ」の導入に加え、市民による各種デジタルサービスの円滑な利用を支援するため、地域交流センターにおける「デジタル活用支援員」の配置・運用を行うこととしている。

（2）本業務の目的

- ア 本業務は、国の「新しい地方経済・生活環境創生交付金（第2世代交付金）」を活用した「地域で取り組む健幸・デジタル生活推進事業」の一環として実施するものであり、地域交流センターにデジタル相談窓口を設置し、デジタルに不慣れな方を主な対象として、スマートフォンの基本操作支援をはじめ、焼津市が新たに導入する健康管理アプリの利用方法の案内や、その他焼津市が展開する各種市民向けデジタルサービスの活用を促進することを目的とする。
- イ また、行政が提供するサービスに限らず、日常生活で多くの市民が利用するインターネットやスマートフォンを活用した各種民間サービス（キャッシュレス決済、SNS等）についても、デジタルに不慣れな方を対象に可能な範囲で対応する。
- ウ これらの取り組みにおいては、自己解決が可能な方には各種ヘルプ機能やFAQ等の活用を促す一方、それらの手段では対応が難しい市民に対しては、身近な

場所において対面で丁寧な支援を行うことで、安心してデジタル社会に参加できる環境づくりを目指す。

- エ こうした支援をより持続的かつ地域に根ざしたものとするため、本業務は、現在地域でスマートフォン操作に不慣れな方を支援している「スマホ相談員」と連携して実施する。デジタル活用支援員は相談業務を行いながら、必要なスキルや運用ノウハウを段階的にスマホ相談員へ移転していくことで、将来的には地域における自立的なデジタルサポート体制の確立を目指す。

4 契約期間及び提案対象期間

本業務の契約期間は、契約締結日から令和8年3月31日までとする。

本業務は、令和7年度から令和9年度までの3カ年にわたり実施を予定している「地域で取り組む健幸・デジタル生活推進事業」の初年度業務である。そのため、令和7年度分の具体的な実施内容及び費用に加え、令和8年度（2年目）及び令和9年度（3年目）の事業計画案及び概算費用の提案も求めるものとする。

ただし、本業務は単年度契約とし、2年目以降の契約を現時点で確約又は保証するものではない。次年度以降の業務については、焼津市の予算措置状況及び前年度の業務実績等を踏まえ、必要に応じて業務内容や委託方法を整理のうえ、年度ごとに契約を締結するものとする。

本記載は、行政における単年度主義の原則に基づくものであり、複数年度にわたる契約内容を、現時点で具体的かつ確定的な債務として負担する趣旨ではない。

5 プロジェクト管理

本業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下のとおり適切なプロジェクト管理体制を構築し、計画的かつ柔軟に業務を遂行すること。

（1）計画及び進捗管理

- ア 契約締結後、速やかに業務概要、実施体制、スケジュール、焼津市との連絡・協議体制等を含む「プロジェクト計画書」を作成し、焼津市へ提出すること。
- イ 毎月、活動実績や課題の対応状況、今後の予定等を記載した報告書（月報）を提出すること。

（2）実施体制及び人員

- ア 受託者は、業務全体を統括する「業務責任者」を配置すること。業務責任者は、地方公共団体が発注する同種の委託業務におけるマネジメント経験を有する者とする。
- イ 市民対応を担う「デジタル活用支援員」は、ICTリテラシーと円滑なコミュニケーション能力を有する者を配置すること。
- ウ 体制図や役割分担に加え、業務責任者およびデジタル活用支援員の実務経験や専門性が分かるような内容を含めて提案すること。

（3）焼津市との連絡・協議体制

- ア 受託者は、業務上の課題整理や対応方針の見直し、目的達成に向けた改善を図るため、焼津市との定期的な協議の場を設けること。現時点では隔月程度の定

例会を想定しているが、開催頻度や実施方法（対面・オンライン等）については提案すること。

イ 会議にあたっては、受託者が必要な資料を準備し、議事録を作成・提出すること。

ウ 必要に応じて、定例会とは別に臨時の協議や調整の場を設けること。

6 業務の内容

以下に示す業務内容について、令和7年度に実施する具体的な内容を提案すること。

あわせて、令和8～9年度の展開や自立化に向けた構想も可能な範囲で併記すること。

(1) 運用体制と基本方針の整備

ア デジタル活用支援を円滑かつ継続的に実施するため、相談窓口における基本的な対応方針として、以下の内容を整理した運用ルール案の概略を提案すること。

- ① 対象とすべき支援の範囲
- ② 受付や記録の方法等、日常的な運用手順
- ③ 個人情報の適正な取扱い
- ④ 対応が困難な事例への考え方
- ⑤ クレーム・緊急時対応の基本的な方針

イ 緊急性の高い事案や重大な問題が発生した場合は、速やかに焼津市に連絡・報告する体制とし、受託者内での一次対応の方針や焼津市との連絡手順についても整備すること。

ウ なお、相談窓口は当日受付を原則とし、現時点では予約制は想定していない。

(2) デジタル相談窓口の運営

ア 地域交流センター9カ所において、デジタルサービスに不慣れな市民等を主な対象としてデジタル相談窓口を開設し、以下の支援を実施すること。

- ① スマートフォンの基本操作に関する支援
- ② 焼津市が展開する市民向けデジタルサービスの利用支援（別表記載のサービスを想定）。なお、マニュアル等は契約締結後に提供し、支援員向け説明会も予定している。
- ③ キャッシュレス決済、SNS利用等の民間サービスに関する初歩的な相談対応

イ 相談窓口は、市内9カ所の地域交流センターにおいて、各拠点あたり月2回の頻度で実施する。1回あたりの開催時間は4時間（午前9時から午後1時まで）を想定し、開設期間は令和7年7月下旬から令和8年3月末までとする。なお、令和8年度以降は4月から翌年3月末まで開設するものとする。

ウ 開催日は、火曜日から金曜日の間とし、具体的な日程は契約締結後に焼津市が調整・決定する（同日に複数会場で実施する場合あり）。なお、会場の利用料は発生しない。

エ 業務上必要な端末等については、受託者が準備すること。

オ 相談者の属性、相談内容、対応結果、使用デバイス等の記録を日々蓄積し、月

次で取りまとめること。

- カ 焼津市が展開する各種デジタルサービスの利用を促進するため、相談窓口での活用を前提として、必要に応じて個別サービスに関するチラシや簡易マニュアル等の作成を焼津市に提案し、承認を得たうえで作成すること。
- キ 会場において相談会の実施が視認できる掲示用広報ツール（例：のぼり、ポスター等）を作成すること。デザイン等は焼津市と協議のうえ決定すること。また、焼津市が主体となって行う広報と連携し、広報用資料（例：PRチラシ原稿、告知文案等）及び具体的な広報手段について、本業務において対応可能な内容を提案すること。印刷物の配布等の実施方法については、焼津市と協議のうえ決定すること。

（３）スマホ相談員との連携による持続可能な支援体制の構築

- ア 現在活動しているスマホ相談員と協力して相談対応を行うこと。相談業務は、原則としてデジタル活用支援員が主となって対応し、スマホ相談員はその対応を実地で学ぶ形で参画することを基本とする。これまでの地域での活動経験を尊重しつつ、デジタル活用支援員が持つ知識やノウハウを丁寧に伝え、今後の担い手としての成長を促す視点を持って取り組むこと。
- イ スマホ相談員が多様な相談内容やデジタルサービスの更新に対応できるよう、実践を通じて段階的にスキル向上を図ること。将来的に地域主体で持続可能な体制の構築を見据えること。
- ウ デジタルサービスは変化が早く、固定的なマニュアル整備のみでは対応に限界があるため、必要な情報を自ら検索・確認し、柔軟に対応できる力を育成することにも留意すること。
- エ 相談活動を通じて得られた知見や対応上の工夫等を蓄積・共有する仕組みについて、将来的な地域内での活用も視野に入れ、実施可能な範囲で提案すること。
- オ 提案にあたっては、別紙「地域のスマホ相談員概要資料」を参考にすること。

（４）独自提案・その他

- ア 本事業の目的を達成するための独自の施策があれば提案し、焼津市と協議の上で、本事業内で実施すること。
- イ 新たなシステム構築や、既存のデジタルサービスを利用する必要がある場合は、構築・運用体制を明確にすること。

７ 成果物

（１）提出物

- ア 業務完了報告書：原本有印版は１部のみで可（焼津市が参考様式を提供する）
- イ プロジェクト計画書（最終版）

ウ 事業概要報告書

- ① 次の項目で実施した業務の概要をPowerPointでまとめ、提出すること。
 - ・ 運用体制と基本方針の整備
 - ・ デジタル相談窓口の運営
 - ・ スマホ相談員との連携による持続可能な支援体制の構築

エ 実務成果物

- ① 報告書（月報）
- ② 広報物・資料（チラシ・データ等）
- ③ 蓄積・整理したデータ等

(2) 備考

- ア 事業成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに焼津市に提出し、確認を受けること。
- イ 成果物はA4用紙に印刷して5部納品すること。
- ウ 成果物は電子ファイルでも提出すること。ファイル形式については焼津市と協議すること。

8 その他留意事項

業務実施にあたり、焼津市と十分な連絡・調整を行い、円滑な業務遂行を図るものとする。