

藤沢市スマホ何でも相談窓口運営支援等業務委託仕様書

1 業務名称

藤沢市スマホ何でも相談窓口運営支援等業務委託

2 履行期間

契約締結日から2024年(令和6年)3月31日まで

3 業務の目的・概要

本業務では、市内の高齢者等を中心とした「スマートフォン（以下、「スマホ」という。）を活用したいが、操作に不安がある方」、「スマホを使っていて不明点・疑問点が生じたが、周囲に聞ける相手がいない方」、「スマホ講座等に参加して学習した内容を再確認・復習したい方」などのスマホ初心者に対して、何でも気軽に相談できる「スマホ何でも相談窓口」（以下、「相談窓口」という。）を開設することで、困りごとを抱えたスマホ初心者の方々が、日常的に楽しみながらスマホを活用できるようになるための支援を行い、デジタルスキルアップを図ることによりデジタルデバイドの解消につなげることを目的とする。併せて、相談窓口における相談員の成り手となるボランティア人材の育成も図り、将来的に各地域内での「共助」の体制構築につなげていく。

4 業務内容

(1) 相談窓口の開設・運営

ア 相談窓口の概要

(ア) 開設場所

藤沢地区・村岡地区・鵠沼地区・辻堂地区・湘南大庭地区・六会地区・長後地区・遠藤地区の計8地区

※会場は各地区の公民館(市民センター)を基本とする

(イ) 開設頻度

各地区につき月2回（原則隔週開催）、1回あたり2時間

※各地区の具体的な開設日時は原則として別表のとおり

(ウ) 実施体制

相談者1人に対して相談員1人を基本とし、相談者1人あたりの相談時間は30分を上限とする。また、相談窓口の開設日につき基本的には3ブースを設置する。

※相談者が家族や友人等と一緒に相談を希望される場合は相談

員1名に対して複数の相談者も可とする。また、相談員に関しても、年齢や経験等に応じて1ブース2名体制とする場合もある。

※相談員については委託者が募集するものとし、受託者にて相談員を確保する必要はないものとする。

(エ) 申込

電話による事前予約制(先着順)とする。

※相談の枠に空きがあり、相談員も必要人数が確保されている場合は、当日に会場での追加受付も可とする。

イ 電話対応

本事業に係る問い合わせや相談窓口の予約の受付・管理に対応するため、専用の電話回線を用意すること。この電話回線は必ずしも本市専用である必要はないが、相談者が混乱しないよう電話口での案内には留意すること。受付時間は平日午前10時00分から午後5時までを必須とする(祝休日や指定の時間帯を超過して受け付けることは可)。

(ア) 予約の受付

相談窓口の開設日が属する月の前月20日(祝休日の場合はその直前の平日)から予約の受付を開始し、空き状況を確認の上、先着順で予約を確保する。予約の受付にあたっての個人情報の収集は氏名及び連絡先(電話番号)のみの必要最小限とすること。なお、個人情報に該当しない、スマホの種類や通信事業者名などの相談に係る情報に関しては、相談窓口の円滑な運営に必要な範囲で収集しても構わないこととする。

(イ) 予約の変更

予約済みの相談者から予約変更の申し出があった場合、希望する変更後の日時・会場が空いていれば予約を更新し、空いていなければ当人にキャンセルするか従前の予約を据え置くかを確認の上、対応すること。

(ウ) 予約のキャンセル

予約済みの相談者からキャンセルの申し出があった場合、当該の予約情報を削除すること。

(エ) 問い合わせ対応

相談窓口に関する問い合わせ及び苦情に対しては真摯に対応することとし、寄せられた意見・要望や苦情に関しては、記録に

残し、週次で委託者に報告すること（緊急を要する場合はこの限りではない）。また、受託者にて対応しきれない問い合わせ及び苦情に関しては、適宜委託者と協議すること。

ウ シフトの調整

(ア) 応募者の管理

委託者が「チーム FUJISAWA2020」（委託者が運営するボランティアの募集と応募をつなぐポータルサイト）上で相談員を募集し、それに対する応募があった場合は、応募者の管理を実施すること。問い合わせがあった場合には、委託者に確認の上で対応すること。

(イ) 事前説明会の運営補助

二か月に一度、新規の応募者を集めた事前説明会を開催するための日程連絡を応募者に行うこと。また、事前説明会の運営補助を行うこと。

(ウ) 相談員の割り当て

相談員より各月5日までにシフト（翌月の勤務可能地区及び勤務可能日等をまとめたもの）を集め、各地区の翌月の相談窓口の開設日ごとに従事する相談員を割り当てて各月の12日までにシフトを確定させること。

(エ) 勤務日確定の連絡

各月13日までに翌月従事する相談員に対して従事日時及び従事場所、並びに集合時間等の必要事項を連絡すること。（ウ）に記載のシフトにて勤務可能日を提出していたが、従事がないものに対してもその旨の連絡をすること。

(オ) シフト変更の調整

従事を割り当てた相談員からシフト変更の申し出があった場合は、代わりに従事する別の相談員をリストから探して補充すること。

(カ) シフト調整困難時の対応

当日の相談窓口の開設に必要な相談員を確保することができない事態が生じた場合は、他に従事できる相談員がいないかできる限り調整すること。それでも確保ができない場合には、速やかに委託者に報告し、予約数を減らす等の対応を協議すること。

(キ) 従事者への相談内容の事前連絡

相談窓口の日程毎に、従事する相談員に対して、イの（ア）で収集した相談内容を事前にメールにて送付すること。

エ 当日の運営管理

(ア) 事前準備

相談開始時刻よりも早く会場に入り、会場の設営及び必要な書類・資料等の準備を行うこと。また、相談開始前に従事する相談員と当日のオペレーションの流れや注意事項等を確認するためのミーティングを行い、委託者が用意する誓約書を相談員に配付し署名をもらうこと。

(イ) オペレーション

相談者が来場されたら受付を行い、予約と照合すること。予約が確認できたら、委託者が用意する同意書を相談者に配付し署名をもらい、相談開始時刻になったら適宜各ブースへ案内すること。相談終了時刻になったら各ブースの相談員にその旨を知らせ、相談を終了させること。相談終了後は相談者をアンケート記載台に案内し、委託者が用意するアンケートに回答してもらうこと。

(ウ) 相談員のサポート

相談時間中は原則として各ブースの相談状況を監督し、相談員が対応に苦慮している場合や、サポートを求められた場合には、当該のブースに同席し、相談員とともに相談内容の解決に努めること。

(エ) 撤収

すべての相談が終了したら、相談員と当日のオペレーションの問題点や次回に向けた改善策等を確認するためのミーティングを行い、委託者にも情報共有すべき内容のものに関しては報告書にまとめること。また、会場の原状回復を行い、持ち込んだ書類や資料等はすべて持ち帰ること。また、次回の開設日に、ミーティングで出た意見の中で必要だと思われるものは、可能な範囲で反映すること。

オ その他

- (ア) 相談窓口開設日時決定及び会場の確保並びに相談窓口に関する周知・広報は委託者にて行う。
- (イ) 相談員の従事候補者は原則として「チーム FUJISAWA2020」を通じて委託者が募集する。
- (ウ) 相談員の従事候補者向けの事務説明会の開催及び従事後の謝礼の支払事務は委託者にて行う。

- (エ) 当日に、従事予定の相談員が急遽欠席又は遅刻等により、相談窓口の開設に必要な体制を確保できない事態が生じた場合は、速やかに委託者に報告し、対応を協議すること。また、オペレーションで従事している者が臨時的に相談員も担うなど、可能な範囲で相談窓口の運営維持に努めること。
- (オ) やむを得ない理由で相談窓口が開催できない場合には、予約済の相談者及び相談員に連絡をすること。

(2) 相談員の育成

- ア 相談員の知識、接遇ともにスキルを向上させるための方法を検討し、委託者と相談の上でその方法に沿って相談員を養成すること。
- イ 講座等で実施する場合は、対面形式、オンライン形式、ハイブリッド形式のいずれも可とし、複数回実施すること。また、出席できない相談員にも配慮し、資料の配布等を実施すること。
- ウ 内容は相談会における相談内容や相談員にも事前に確認の上、効果的なものとする。
- エ iOS、Android とともに基本的な操作ができるようにすること。

5 納品物

本業務において納品する書類等については次のとおりとする。なお、電子データ（電子媒体）にて納品するものに関してはWindowsに対応していること。

(1) 相談窓口関係

- ア 相談員の誓約書（A4判片面印刷）
会場ごとの相談窓口開設日ごとに当日従事する相談員に署名をもらい、月次でファイリングして提出
- イ 相談者の同意書（A4判両面印刷）
会場ごとの相談窓口開設日ごとに当日来場された相談者に署名をもらい、月次でファイリングして提出
- ウ 相談者アンケートの回答（A4判両面印刷）
会場ごとの相談窓口開設日ごとに当日来場された相談者に回答してもらい、月次でファイリングして提出
- エ 相談者アンケートの集計データ（csv又はExcelファイル）
(3)の相談者アンケートの回答をデータ入力し、全ての相談窓口の日程が終了後に集計データをCD又はDVDにて提出（月次でも電子メールにて提出）

オ 相談内容チェックリスト（A4判片面印刷）

会場ごとの相談窓口開設日ごとに当日従事する相談員に相談の都度記入してもらい、月次でファイリングして提出

カ 実績報告書（Wordファイル）

会場ごとの相談窓口開設日ごとに当日の実施概要（従事した相談員の氏名及び来場された相談者の人数、当日の運営における問題点や次回以降に向けた改善策など）及び記録写真等をまとめ、全ての相談窓口の日程が終了後にCD又はDVDにて提出（月次でも電子メールにて提出）

(2) 相談員の育成関係

ア 講座等で使用した資料（PDFファイル）

養成するために実施した講座等で使用した資料を、全ての講座の日程が終了後にCD又はDVDにて提出

イ 実績報告書（Wordファイル）

各回の講座ごとに当日の実施概要（講師の氏名及び来場された受講者の人数、当日の運営における問題点や次回以降に向けた改善策など）及び記録写真等をまとめ、全ての相談窓口の日程が終了後にCD又はDVDにて提出（日次でも電子メールにて提出）

6 業務実施体制

(1) 業務責任者

委託者との情報共有、進捗・課題管理等を行う業務責任者を配置すること。

(2) 人員配置

相談窓口開設日は、一か所一回あたり2名以上を会場に派遣することとし、契約締結後速やかに業務実施体制図を提出すること。体制図に変更がある場合には、速やかに申し出ること。

なお、委託者が業務の進捗状況や業務内容について支障があると判断した場合、実施体制を含め速やかに対応策を検討すること。

(3) 業務場所

相談窓口及び相談員の育成講座の運営管理にあたっては各会場にて実施し、電話での問い合わせ対応や相談窓口のシフトの調整、相談員の育成講座の企画・資料作成等にあたっては受託者が用意する作業場所とする。

7 その他

- (1) 委託者は業務期間中いつでもその業務状況の報告を求めることができ、受託者はその求めに応じなければならない。
- (2) この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に関し、疑義が生じた場合は、事前に委託者と協議し、その指示に従うこと。
- (3) ボランティアマネジメントを意識し、ボランティア活動が持続可能なものとなるよう努めること。
- (4) 藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目を実施するよう努めること。
- (5) 受託者は、障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に定めるもののほか、藤沢市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領第4条及び第5条の趣旨並びに藤沢市職員サポートブックの内容を踏まえ、障がい者に対する適切な対応を行うこと。

以 上