

藤沢市スマホ何でも相談窓口ボランティア育成業務委託仕様書

1 業務名称

藤沢市スマホ何でも相談窓口ボランティア育成業務委託

2 履行期間

契約締結日から2025年(令和7年)3月31日まで

3 業務の目的・概要

現在、デジタルデバイド対策として市内の11地区（藤沢・村岡・辻堂・明治・湘南大庭・鶴沼・遠藤・善行・長後・六会・御所見）の公民館・市民センターにおいて「スマホ何でも相談窓口」を開催しており、基本操作を教える相談員については、約100名のチームFUJISAWA2020のボランティアが担っている（詳細は藤沢市ホームページ参照

<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/dxs/sumahosoudan.html>）。

今後は、公民館・市民センターだけではなく、各地域内で、スマホの不明点について教えあうことができる「共助」の体制構築を目指して、モチベーションを維持しながらボランティア相談員同士のつながりを築き、中核人材（リーダー）の育成を行うことで、地域特性に応じ創意工夫を凝らしたよりよい相談窓口を運営する支援を行う。

4 業務内容

(1) 相談員交流イベントの企画・運営

ア 相談員同士の繋がりができる交流イベントを企画すること。企画にあたっては、相談員自身がスマホ何でも相談窓口に積極的に関わる意識が高まるような内容とし、グループワークをとり入れること。交流イベントは、一定程度地域を区切って開催する地域イベントを複数回、相談員全体で集まるイベントを最低1回開催すること。

イ 企画した内容について、準備・当日の運営を行うこと。資料の作成及び当日のファシリテーションを含めて運営すること。ただし、参加者の募集は委託者にて実施することとする。

ウ 交流イベントには、相談員に加え公民館・市民センターの職員も参加することから、イベント終了後相談員や公民館・市民センターの職員から意見を収集し、今後の相談窓口の運営に向けた課題、方向性を整理す

ること。

(2) リーダー研修の企画・運営

ア 相談員の中で、今後の運営を中心的に担うことができるリーダー候補へ向けた研修を企画すること。企画にあたっては、相談窓口の課題や今後の運営方法等の検討を行う内容とし、複数回開催すること。

ただし、20名程度のリーダー候補の選定については委託者にて行うこととする。

イ 企画した内容について、準備・当日の運営を行うこと。資料の作成及び当日のファシリテーションを含めて運営すること。ただし、参加者の募集は委託者にて実施することとする。

ウ リーダー候補の育成に留まらず、次世代の育成や引き継ぎに留意した研修とすること。

エ リーダー研修終了後は、参加者から意見を収集し、今後の相談窓口の運営に向けた課題、方向性を整理すること。

(3) 自主的な相談窓口の活動支援

相談員から、スマホ何でも相談窓口以外の場所で自主的にデジタルデバイド対策解消に向けた取組を実施したい要望がある場合、委託者と協議の上、活動を支援すること。

(4) その他

ア 4(1)と(2)の企画書を作成し、提出すること。

イ 4(1)と(2)の開催時期は、委託者と協議の上、決定すること。

ウ イベントの実施に必要な会場使用料、講師謝礼、告知物製作費、物品購入費等は委託料に含むものとする。

エ イベントの開催にあたっては、事前に会議を開催することとし、内容を調整すること。

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。

各イベント及び支援結果の報告書。各イベントの内容や参加人数、イベントの実施結果や活動支援の結果をまとめて電子メールで提出すること。

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

地域で行う交流イベントのグループは、1回あたり最大5グループとし、当日の司会、各グループ1名以上のファシリテーションを配置すること。相談員全体で行う交流イベント及びリーダー研修については、企画内容に応じて必要な人員を配置すること。

(3) 業務場所

交流イベントについては、委託者と協議の上会場を決定することとし、イベントの企画・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るものとし、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) 相談員の意思を尊重し、相談員の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。
- (6) 受託者は、個人情報はもとより、業務内容及びデータ等及びその他この業務により知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。詳細は、別紙「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」に準ずること。また、藤沢市情報セキュリティポリシー〈基本方針〉の趣旨を理解し、情報資産の適切な管理に努めること。

以 上