

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公募型プロポーザル 質問回答書

No.	質問内容	該当箇所	回答
1	地域で行う交流イベントのグループは、1回あたり最大で5グループとの記載があるが、1グループ自体は何名の想定か。また、相談員と公民館や市民センターの職員様を合わせて、合計で何名程度を想定されているか。	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 6 業務実施体制 (2)人員配置	1グループ4名～5名を想定しております。そこに公民館や市民センター職員が1名～2名参画するイメージです。
2	FUJISAWA2020のボランティアの皆様は、どれくらいの頻度で相談窓口を実施しているのか。稼働頻度は、人によりばらつきがあるのか。	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 3 業務の目的・概要	月1～2回の方が多いです。
3	FUJISAWA2020のボランティアの皆様は、何歳くらいの方が多くのか平均年齢を	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 3 業務の目的・概要	年齢層は多い順に50代、60代がそれぞれ約20名、70代が約15名、40代が約10名となっています。10～30代はいずれも5名以下となっております。
4	各地域で9、10名程度のボランティアの皆様が在籍している認識で問題ないか。	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 3 業務の目的・概要	現在、地域ごとに相談員を分けてはいません。1名のボランティアさんが複数地区に入ってもらっています。希望人数については、地区によってばらつきがあります。
5	相談員交流イベントとリーダー研修はそれぞれ1回目を何月までに実施されたか等の実施のスケジュール目安はあるか。	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 4 業務内容 (1)相談員交流イベントの企画・運営	スケジュールについてはご提案ください。
6	相談員の皆様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、交流会の企画を進めていくが、相談員の受け取り方として「楽しい」「勉強になる」「ほかの相談員と仲良くなれた」等どのような感想となるイベントを実施したいか等藤沢市のイメージはあるか。	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 4 業務内容 (1)相談員交流イベントの企画・運営	スマホ何でも相談窓口のボランティアとしての「モチベーションが高まった」ということを一番期待しています。
7	リーダー研修を実施すると存じますが、今回選定される20名のリーダー候補の方以外に既にリーダーはいるのか。今回新しく設置するのか。	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 4 業務内容 (2)リーダー研修の企画・運営	現在リーダーはいません。今年度、本委託にてリーダーを作っていくと考えています。
8	交流イベントおよびリーダー研修の進行を受託者側で実施するとあるが、当日の司会も受託者が実施する認識で良いか。	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 4 業務内容 (1)相談員交流イベントの企画・運営 (2)リーダー研修の企画・運営	認識合っており。準備及び当日の司会進行については、受託者にて実施をお願いします。
9	相談員の皆様が相談窓口以外に実施したい取組および過去相談窓口以外に実施された取組はあるか。	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 4 業務内容 (3)自主的な相談窓口の活動支援	相談窓口以外に実施したい取組については、現状ヒアリングできておりません。また、取組実績もありません。
10	過去今回の業務に類似したイベントを開催されたことはあるか。もし開催実績があれば、詳細を教えてください。	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 4 業務内容	2024年2月に相談員交流イベントを2回に分けて実施しました。参加者：47名（オンライン含む） 内容： ①1年の活動の振り返り ②若宮正子さんの講演 ③グループワーク スマホに不慣れな方が日常的使用につながるイベントの企画、発表
11	リーダーに求めるスキルや素質、レベル等を教えてください。	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 4 業務内容 (2)リーダー研修の企画・運営	現在、スマホ何でも相談窓口の実施方法として、3名の相談員が1対1で相談者からの相談にのってもらっています。そして1名の委託業者が3名の相談員が回答できないとき等のヘルプに入っています。令和7年度からは委託業者が入らない前提になっておりますので、 ・相談員のトータルアドバイザー ・相談者の案内やアンケート誘導など、市の職員と連携した相談会の運営 ・相談会の改善案の検討等を実施していただきたいと考えております。 上記のような活動ができるリーダーを育成するための企画のご提案をお願いします。
12	リーダーは今後どのような活動を行っていただく予定なのか。	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 4 業務内容 (2)リーダー研修の企画・運営	No.11をご参照ください。
13	イベントの会場使用料は受託者負担と理解したが、会場手配や調整は委託者にも協力してもらえるのか。	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 4 業務内容 (4) その他	会場の手配、調整についても、基本的には受託者の作業となりますが、市役所の会議室の利用等は委託者側で調整できますので相談しながら進めることを想定しております。
14	1グループあたりの人数に指定はあるか。	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 4 業務内容 (1) 相談員交流イベントの企画・運営	指定はありません。効果的な人数をご提案ください。藤沢市の想定人数については、No.1をご参照ください。
15	スマホ教室の講師を目指す住民同士が集まり、スマホ教室の講師になるための講座（グループワーク含む）を開催した実績があるが、こちらは「コミュニティデザインに関する事業」に含まれるか。	企画提案書作成要領 2 企画提案書の記載及び提案内容 (2) 業務実績	講座の内容によりますので、コミュニティデザインに関する事業に含まれるかどうか不明な場合は、様式第5号「受託実績報告書」の概要に講座の内容の詳細を記載してください。 ※講座の内容が、スマホの操作に関する講座であればコミュニティデザインには含まれません。住民同士がスマホ教室をどのように開催していくべきか検討したり、講師同士の交流を促すような講座であればコミュニティデザインに含まれると判断することになります。
16	再委託は問題ないか。	企画提案書作成要領 2 企画提案書の記載及び提案内容 (1) 業務実施体制	今回の業務では、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の4 業務内容(1)から(3)の企画については再委託不可、イベントの当日スタッフの再委託は可とします。再委託することが分かるように、業務実施体制の記載をお願いします。
17	再々委託は問題ないか。	企画提案書作成要領 2 企画提案書の記載及び提案内容 (1) 業務実施体制	契約書上再々委託の記載はないため原則として認めておりません。
18	相談員交流イベントの参加人数はどの程度か。	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 4 業務内容 (1) 相談員交流イベントの企画・運営	過去の実績については、No.10をご参照ください。今回のイベントについては、上限人数の設定が必要であればご提案ください。
19	イベントや研修会の募集は委託者担当であると記載があるが募集業務内に受付や参加者管理等も含まれているのか。もしくは受付・参加者管理は受託者の業務内容か。	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 4 業務内容 (1) 相談員交流イベントの企画・運営 (2) リーダー研修の企画・運営	受付や参加者管理については、委託者で実施します。

20	リーダー研修の講義内容の参考にするため、現状の相談員の悩みや困りごとを教えてください。	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 4 業務内容 (2) リーダー研修の企画・運営	共通的な悩みとして、現在、相談窓口の運営には委託業者が1名入り、相談員が回答できない質問には回答しています。令和7年度から委託業者が入らないことについて、不安を抱えている方が多い状況です。
21	イベントの1回あたりの定員は定義されていないが、最大参加者数は受託者で定義しても良いか。	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 4 業務内容 (1) 相談員交流イベントの企画・運営	はい、かまいません。
22	イベント、研修会においてファシリテーターが必要ない内容の場合でもファシリテーターは必要か。 (例) 2回出席必須のイベントの場合 1回目 内容 ディスカッションをしないイベント内容 2回目内容：グループディスカッション	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 4 業務内容 (1) 相談員交流イベントの企画・運営 (2) リーダー研修の企画・運営	基本的にはファシリテーターがいる前提ですが、ファシリテーターが必要のない理由が分かるように提案書に記載してください。
23	交流イベント参加予定者とはスマホ相談ボランティアを何度か経験した方がメインで参加するのか。もしくはスマホ相談ボランティアに興味がある人で1度もスマホ相談員として活動したことのない人がメインで参加するのか。	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 4 業務内容 (1) 相談員交流イベントの企画・運営	スマホ何でも相談窓口の相談員として活動実績がある方がメインで参加します。
24	リーダー研修とはスマホ相談員という団体のリーダーを育成するのか。もしくはチームFUJISAWA内のリーダーを育成するのか。	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 4 業務内容 (2) リーダー研修の企画・運営	リーダーは、スマホ何でも相談窓口の相談員の中のリーダーという位置づけとなります。
25	事業の目的に「共助」「相談員同士のつながり」とありますが、背景にはどのような現状がありますか。相談員同士の関係性や日頃どのように活動しているか等の状況を教えてください。	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 3 業務の目的・概要	現在は藤沢市主催としてスマホ何でも相談窓口を開催しており、委託事業者が入ったうえで運営をしております。来年度は委託事業者が入らなくなる前提であり、今後は市の施設以外でも、地域の中でお互いに教え合える体制を目指していききたいと、市の管理以外の場所でも積極的に教えあう場所を作っていくためには、相談員同士のつながりが不可欠だと考えています。現在は、日頃からあまり関係性を意識した活動はなく、スマホ何でも相談窓口の開始前後に数分のミーティングをしております。
26	各地域で相談員が活動されていると思いますが、運営上どのような課題があるか教えてください。	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 3 業務の目的・概要	相談員の共通的な課題は、No.20をご参照ください。
27	相談員の方は幅広い年齢・職業間わず募集されていますが、どの年齢層、どのような職業の方が多いでしょうか。傾向などがあれば教えてください。	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 3 業務の目的・概要	年齢層はNo.3をご参照ください。職業については、特に把握していません。
28	相談窓口は、1回の開催で平均何名の相談員が対応しているのか（窓口がいくつあるのか）教えてください。	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 3 業務の目的・概要	1回の開催で相談ブースは3つです。相談員の当日キャンセルも考慮して、最大4名をアサインしています。
29	ホームページ（以降HP）を拝見すると相談窓口は市内で1か月20回程度開催していますが、ボランティア募集に対して申し込みが少ない等、相談員が決まらないということはありませんか。	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 3 業務の目的・概要	地区によって偏りがあります。一方で相談員からは、もっと入りたい、希望しても月1回程度しか入れないといったお声もいただいております。
30	ボランティア募集の仕方は、開催日程や場所が先に決まっていて、HPに情報を掲載し募るといった認識であってはいませんか。	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 3 業務の目的・概要	相談員についてはチームFUJISAWA上で募集をしています。スマホ何でも相談窓口の相談員として登録いただく、委託事業者より、毎月日程と場所が共有されるため、参加可能日を回答するという流れです。
31	相談窓口の利用状況について、利用者が多い地区、予約がなかなか埋まらない地区など、ばらつきはありますか。傾向などがあれば教えてください。	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 3 業務の目的・概要	地区によってばらつきはある状況です。予約がなかなか埋まらない地区については、市民センターや公民館以外の場所（地域の縁側）でも開催しております。
32	人員配置について、地域で行う交流イベントの「各グループ1名以上のファシリテーターを配置」とあるが、ファシリテーターは必ず受託者側の人員で配置する、という認識で合っていますでしょうか。	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 6 業務実施体制 (2) 人員配置	はい、ご認識のとおりです。