

高齢者等を対象としたスマホ相談窓口等運営業務 委託仕様書

1. 業務名

高齢者等を対象としたスマホ相談窓口等運営業務

2. 業務目的

本市のデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進にあたり、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の方針実現のため、情報格差（デジタルデバイド）のある高齢者等のデジタルリテラシー向上に対してサポートを行っていく必要がある。また、市民が行政情報・データを受け取り、行政に対する申請等の手続きを行うインターフェイスとしてスマートフォン（以下「スマホ」という。）の活用が予想されるため、すべての市民に不安なくスマホを利用してもらうことが必要である。

そこで、地域団体等と連携してスマホ出張相談会を開催するほか、市民の来庁が多い区役所・支所等にスマホ相談窓口を開設する。これらの実施により、スマホ所有に不安がある高齢者等への不安解消、スマホ所有への動機づけ及びスマホ活用機会の拡大を図る。

また、講師・操作説明役として可能な限り大学生等を活用することで、活動を通じて大学生等の社会貢献活動への参加意欲の醸成、大学生等と地域とのつながりの構築及び世代間の助け合いの促進に繋げることも目的とする。なお、同趣旨でスマホ出張相談会においては指定した期間のみ高校生等も起用する。

上記目的の達成に向け、スマホ出張相談会及びスマホ相談窓口を円滑に実施していくため、運営に関する業務を委託する。

3. 契約期間・スケジュール

- ・ 契約期間：令和8年3月初旬から令和9年3月31日まで
- ・ スケジュール（想定）：以下のとおり



※高校生の派遣については現時点の予定。需要があれば夏季休業期間以外の実施を協議する場合がある。

4. 事業概要

本業務においては、「スマホ出張相談会」及び「スマホ相談窓口」を実施する。

なお、以下の各事業において、実施回数等に変更が生じる場合があり、回数が増加し新たに費用が発生するときは、協議のうえ契約変更を行う。

(1) スマホ出張相談会

スマホ出張相談会では、地域団体等と調整してスマホ出張相談会のみを開催する「①相談会単独型」もしくは、地域の交流事業等との併催とする「②イベント併催型」のいずれかを実施し、大学生・高校生等が、電話のかけ方や文字入力方法等といったスマホの基本的な操作方法を含めた参加者が所有するスマホでわからないことなどについて、参加者からの質問を受け付ける。

| | ①相談会単独型 | ②イベント併催型 |
|---------|--|---|
| 開催内容 | 大学生等を最大5名起用し、参加者からのスマホの活用に関する質問・相談に1対1で対応する。 | 地域福祉センター等で開催される交流事業に併せ、大学生等を派遣し、地域団体等が主催する交流イベントに参加しながら、参加者とスマホの使い方等の話題に関して交流を行う。 |
| 開催日程 | 令和8年5月上旬～令和9年3月10日 (令和8年12月29日～令和9年1月3日を除く) 平日・土日祝日問わず9時から20時までの間で、団体側が希望する時間帯 | |
| 対象団体 | ・ふれあいのまちづくり協議会など ・出張所 ・市営住宅管理センター | |
| 開催場所 | 地域福祉センター、出張所、市営住宅集会所、その他公の施設 ※団体で開催場所を確保したうえで開催する。 | |
| 開催時間 | 1開催あたり2時間30分 | 原則1開催あたり2時間30分 ※ただし、6.(2)⑤の対価の支給区分に適合する範囲で、イベント開催時間に合わせて、2時間程度に短縮または3時間程度に延長して実施することも可とする。 |
| 学生の活動時間 | 1開催あたり3時間程度 〔開催時間：2時間30分 準備・設営・撤収：30分〕 | 1開催あたり2時間30分～3時間30分程度 〔活動時間：2時間～3時間 準備・設営・撤収：30分〕 |
| 学生派遣人数 | 1開催あたり5名まで ※指定期間において、大学生1名に代わり高校生2名を派遣。高校生は1開催あたり最大4名まで派遣。 | 1開催あたり原則3名(最大5名まで) ※指定期間において、大学生1名に代わり高校生2名を派遣。高校生は1開催あたり最大4名まで派遣。 |
| 定員(1開催) | 25名まで(5枠×5名) | 定員なし |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| 開催日の調整 | ①本市がふれあいのまちづくり協議会などに対して実施する開催希望日調査の回答に基づき、受託者が調整し本市に確認のうえ決定する。 ②開催希望日調査に基づく開催日の調整が終了後、対象団体より開催の希望があった場合は、受託者は随時対象団体と日時を調整の上、開催日を決定する。 | |
| 開催日調整スケジュール ※詳細は 6(2)② | ①ふれあいのまちづくり協議会のみ、以下の開催希望日調査に基づき開催日を調整する。 希望日調査：令和 8 年 3 月中 開催日調整：令和 8 年 3 月下旬～4 月上旬まで（7 月まで開催分） ※ 8 月以降の開催分は令和 8 年 4 月末まで 開催日連絡：令 8 年 4 月中旬までに団体に確定した開催日を連絡 ※ 8 月以降の開催分は 4 月末までに団体に連絡 開催日入力：4 月上旬まで（7 月まで開催分） ※ 8 月以降の開催分は令和 8 年 4 月末まで ※開催日入力用フォーム（スケジュール表）は本市で準備する。 ②その他の団体（追加で開催希望のあったふれあいのまちづくり協議会含む）は①の調査に基づく開催日の調整が終了後、随時開催申込を受付け、日程を調整する。 | |
| 募集・申込受付 | 参加者募集広報：地域団体等（本市 HP） 申込受付：原則受託者 当日受付：地域団体等 | 参加者募集広報：地域団体等（本市 HP） 申込受付：原則不要 当日受付：地域団体等 |
| 開催上限回数 | 計 400 回（①相談会単独型・②イベント併催型の合計） | |

① 共通補足

- ・本市から対象となる団体に対し、開催に向けた案内を行う。ただし、予定回数が本契約の開催上限を下回る場合には、事前に受託者に連絡の上、他の地域団体等を追加する場合がある。
- ・開催形式は、地域団体等が 2 種類（①相談会単独型・②イベント併催型）から選択することができる。
- ・地域団体等は本契約の開催上限回数の範囲内で複数回開催できる。1 団体の開催回数については、上限を設けず申込状況をもとに受託者と市で相談のうえ決定する。
- ・高校生等を起用する場合は、大学生 1 名に代わり高校生 2 名を起用し、参加者からのスマホの活用に関する質問・相談に 2 対 1 で対応する。

② 相談会単独型補足

- ・2 時間 30 分の枠の中で 30 分ごとに参加者を入れ替えて実施するため、1 開催当たり最大 25 名（5 枠×5 名）の参加者に対応することとなる。

③ イベント併催型補足

- ・講師・操作説明役の大学生等については、1 回の開催につき原則 3 名を派遣するが、参加者数が多い等の理由がある場合、地域団体等と調整の上最大 5 名の派遣とすることができる。派遣人数を増や

す際に目安とする参加者数は 15 名程度を想定しているが、開催時間の長短も踏まえ、地域団体等の希望に合わせ受託者において、派遣人数を決定できるものとする。

- ・ イベント開催時には、本市が用意する進行用シナリオに沿って、スマホ出張相談会の趣旨や相談エリアで受付可能な相談内容の事例について全体説明を行うとともに、地域団体等の希望に合わせて以下のいずれかを参考にした進行をする。

1. イベント中に相談エリアを設け、個別相談受付を行う
2. 大学生・高校生等もイベントに参加し、参加者と会話しながらスマホの相談対応も行う。
3. イベント終了後に、会場内に設けた相談エリアで個別相談受付を行う。

上記進め方以外にも地域団体等の希望にあわせた進行方法とすることがある。(例：全体説明の省略等)

(2)スマホ相談窓口

- ・ スマホ相談窓口は、各区役所及び支所及び明舞出張所及び学園都市マイナンバーカードサテライト及び六甲アイランド出張所窓口（区役所・支所で確保できない場合は近隣の商業施設等）の計 15 か所に開設する。なお開催場所は本市で確保する。
- ・ 開催の期間は土日祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除き、令和 8 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日までを想定している。

以下の曜日・時間を固定で、各時間枠において以下のオペレーションのとおり実施する。

| 開催区分 | 定員 | 開催時間 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 |
|--|------|------------------------------------|---------|------|-----------|-----|---------|
| ① | 12 名 | 午前(9:30～12:35) 午後(13:45～16:50) | 須磨 西 | — | 中央 垂水 | 長田 | 北 玉津 |
| ② | 12 名 | 午前(10:00～13:05) 午後(14:15～17:20) | — | — | — | 兵庫 | — |
| ③ | 18 名 | 午前(9:30～12:35) 午後(13:45～16:50) | — | 灘 | 北須磨 東灘 | — | — |
| ④ | 18 名 | 午前(10:00～13:05) 午後(14:15～17:20) | — | — | — | — | 北神 |
| ⑤ | 6 名 | 午前(9:30～10:30) | — | 明舞 | — | — | — |
| ⑥ | 6 名 | 午後(13:45～16:50) | — | 学園都市 | — | 六アイ | — |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 大学生等の活動時間は、1 か所につき、準備・撤収等の作業も含め、開催区分①②③④は約 7 時間、開催区分⑤⑥は約 3 時間 30 分を想定している。 ・ 60 分ごとに参加者を入れ替えて実施し、1 か所当たり、開催区分①②は最大 12 名（6 枠×2 名）、開催区分③④は最大 18 名（6 枠×3 名）、開催区分⑤⑥は最大 6 名（3 枠×2 名）、の参加者に対応することとする。 ・ 1 か所につき大学生等を開催区分①②⑤⑥は 2 名、開催区分③④は 3 名起用する。 | | | | | | | |

- ・ 参加者の募集・申込管理業務、当日の設営・受付業務は受託者が担うものとする。なお相談窓口設営の際は、参加者がわかりやすいようのぼり旗や立て看板、また必要に応じて貼り紙を設置すること。

- ・ 講師や操作説明の役割は、大学生等が担う。
- ・ 60 分の枠で、最初の 20 分は行政のデジタルサービスを紹介し、残りの 40 分は参加者からのスマホの活用に関する質問・相談に 1 対 1 で対応する。なお、進行用シナリオ・説明用テキストは本市が用意する。行政のデジタルサービスの紹介に使用したテキストは原則参加者に交付すること。

5. 講師・操作説明の役割を担う大学生・高校生等の条件

(1) 大学生等

- ・ 大学・大学院・短期大学・専修学校・高等専門学校に在籍する 18 歳以上の学生で、本契約での活動を通して地域社会の課題解決に貢献したいという意欲を有する者を、派遣する大学生等の条件とする。なお、条件とはしないが、本市内在住または本市内の大学等に在学している者が望ましい。
- ・ 原則として、派遣する対象者は上記条件に該当する者から受託者が選定をするが、募集を行ってもなお、上記条件に該当する者が集まらない場合は、派遣する対象者のうち半数以下であれば、上記条件に合致しない 18 歳以上の者を選定してもよい。ただし、2. 業務目的に記載のとおり、世代間の助け合いを促進する観点から、可能な限り若者を登用するよう努めること。

(2) 高校生等

- ・ 高等学校・高等専門学校に在籍する 15 歳以上の生徒で、本契約での活動を通して地域社会の課題解決に貢献したいという意欲を有する者を、派遣する高校生の条件とする。なお、条件とはしないが、本市内在住または本市内の高等学校等に在学している者が望ましい。
- ・ なお、対象事業はスマホ出張相談会のみとし、高校生を起用する期間は本市が指定する。(学業に支障がでないよう、雇用期間は高等学校等の夏季休業期間等を想定している)

6. 本契約における業務内容

(1) 共通

① 大学生・高校生等の募集・選考・派遣調整・管理

- ・ ウェブサイト等を通じて、5. (1)、5. (2) の要件に該当する大学生・高校生等を募集し選考すること。
- ・ なお、大学生においては、契約期間中に派遣できる人数が不足することがないように、受託者の費用及び責務で適切な広報を実施すること(本市側では、主に市内の大学等に対して広報活動を実施するほか、Web サイト(市 HP 及び BE KOBE 学生ナビ：<https://www.kobe-gakusei-community.jp/>)に情報を掲載し、大学生等に本事業への参加を呼び掛ける予定である)。
- ・ なお、BE KOBE 学生ナビを通じて応募があった大学生等を可能な限り把握し優先して採用すること。
- ・ スマホ相談窓口は 4. (2) に記載する人数の大学生等を、スマホ出張相談会は 6. (2) ③の開催団体との調整等を踏まえて、大学生・高校生等の派遣を行うこと。また派遣にあたって、日時、場所及び注意事項等の連絡並びにシナリオ及びテキストデータの事前提供を大学生・高校生等に対し行うこと。なお進行用シナリオ及びテキストデータは本市が用意する。
- ・ 大学生等は、事前の研修受講は不要である。開催当日までに、神戸市が作成するテキスト及びシナリオを配布し、大学生は内容を確認したうえで、当日の対応を行う。また、受託者は、高齢者対応に関

する配慮事項や対応上のポイント（話し方、説明方法、情報の扱い等）等について、学生に分かりやすく説明するなど、接遇の向上に努めること。

- ・ 高校生等には、派遣前に受託者が用意するオリエンテーション研修を受講させること。オリエンテーション研修と併せて、テキスト及びシナリオを開催当日までに高校生に配布し、高校生は内容を確認したうえで、当日の対応を行う。
- ・ なお、高校生等が受講するオリエンテーション研修では高齢者接遇・スマホ相談の対応時の留意点（操作方法を熟知していない機種に関する相談や答えられない質問への対応方法、簡単スマホの特徴等）・当日のオペレーション（服装・集合方法含む）等を 45 分以内に説明すること。研修の受講方法はオンライン形式とすること。
- ・ 高校生を雇用する場合は、労働基準法第 57 条に記載の書類を徴収し、受託者にて保管すること。
- ・ 大学生・高校生等の派遣中の事故や怪我等に備えるため、保険等に参加すること。保険参加にかかる費用は見積に加えること。
- ・ 派遣終了後に、大学生・高校生等からデータにより、成果報告兼アンケートの提出を受けること。大学生・高校生等向けアンケート内容とアンケートフォームは本市が作成するが、アンケート結果は受託者にて集計・データ整理を行ったうえで本市に提出すること。
- ・ 派遣中に生じた事故、トラブル等に対応すること。

② 当日の準備・進行・管理

- ・ 6.（2）①及び（3）①に記載する物品の準備・返却等の管理を適切に行うこと。
- ・ 当日は、大学生・高校生等の他に実施中の責任者となる受託者のリーダースタッフ 1 名が同行し、業務開始前に、会場の設営補助及び大学生・高校生等と進行や役割分担等についての確認を行うこと。
- ・ なお、高校生等を起用する場合は、リーダースタッフに加えてサブリーダースタッフを 1 名配置すること。
- ・ リーダースタッフが全体の進行役、及び大学生・高校生等が参加者からの質問に回答できなかった内容のエスカレーション対応等全体の管理を務めること。
- ・ サブリーダースタッフは主に高校生等のサポートに務めること。
- ・ 本市が実施する施策の参加者への周知（チラシの配布等）に協力すること。
- ・ 感染症対策として、受託者及び派遣する大学生・高校生等においては、体調管理に留意し、状況に応じた必要な対策を講じること。
- ・ 大学生・高校生等の派遣時の勤怠管理を適切に行うこと。

③ 参加者向けアンケートの回収

- ・ 終了時に、スマホ出張相談会の相談会単独型とスマホ相談窓口は参加者全員へ、スマホ出張相談会のイベント併催型は参加者に任意でアンケートを実施すること。アンケートは原則本市が用意したアンケートフォームから回答するよう案内すること。回答する端末は貸し出し用スマートフォンもしくは受託者または本市が用意したタブレット端末もしくは参加者持参のスマートフォンで本市が用意した二次元バーコードから読み取り回答する。また、アンケート入力後は、大学生・高校生等またはリーダー・サブリーダーが入力完了画面を必ず確認すること。
スマートフォンでの回答ができない場合は、受託者は A4 両面 2 ページ 1 枚程度で本アンケートを

印刷して配布し、紙にて回答をしてもらい、後日受託者がアンケートフォームに回答内容を入力すること。スマートフォンで回答できない場合に備え、予め参加者分のアンケート用紙を開催の際に準備しておくこと。

- ・ アンケート結果は受託者にて集計・データ整理を行ったうえで本市に提出すること。

④ 問合せ対応

- ・ 地域団体等及び大学生・高校生等及び参加者からの電話や FAX、メール等での申込及び問合せに対応すること。なお、平日 9 時～17 時の電話受付の体制については必須とする。
- ・ 市民からの入電件数を記録・把握すること。必要に応じて、入電件数を報告できるようにすること。

⑤ 実施成果の報告

- ・ 3. の契約期間中に、事業を実施した地域団体等名・開催日時・開催場所・開催種別・交流事業名・参加者数・大学生・高校生等の派遣者情報（人数・性別・学校・居住地属性等）・6.（2）⑤及び（3）③に記載する支給金額とその区分・車での送迎有無等の情報を成果報告書として作成し、本市に提出すること。

⑥ 付随する業務遂行・本市との連絡調整業務

- ・ 業務実施にあたり、定期的に市と連絡調整を行うこと。

(2) スマホ出張相談会

① スマホ出張相談会用教材や機材等の管理

- ・ 本市が貸与する物品は以下のとおりである。開催場所までの貸与物品の運搬は受託者の責務で実施し、運搬に必要な費用は見積に加えること。

| 名称 | 数量 | 取扱注意事項 | 備考 |
|----------|-----|---|---|
| タブレット端末 | 1 台 | 開催当日に必要な数を持参すること。 実施後は必ず回収すること。 開始前に十分に充電を行うこと。 | 説明者用（教材データを端末に保存し、補助教材として必要に応じ活用するため） 充電器（AC 電源アダプタ）、モニター等と接続するためのケーブル等の付属品も合わせて貸与 |
| スマホ | 2 台 | 必要に応じて開催当日に持参すること。 使用後は必ず回収し、参加者がスマホに入力した個人情報などを都度削除するなどし、次の開催時に使用できる状態にしておくこと。 OS は常に最新のバージョンにアップデートすること。 アプリは本市からの指示を受けて最新のバージョンにアップデートすること。 開催前に十分に充電を行うこと。 開催時（準備時含む）及び前述の個人情報削除作業及びアップデート作業以外では原則利用しないこと。 | 参加者及び説明者用（イベント併催型等でスマホ未所有者が参加した場合等に必要なに応じ活用するため） 使用機種：ソフトバンク シンプルスマホ 5 充電器（AC 電源アダプタ）等の付属品も合わせて貸与 |
| 参加者用テキスト | 一式 | 参加者数分カラー印刷（A4 両面 12 ページ 6 枚程度）のうえホチキス止めし、開催当日参加者に配布すること。 | イベント併催型の場合に使用する。データで提供（PowerPoint または PDF 形式） |

| | | | |
|---------|----|--|--|
| 進行用シナリオ | 一式 | 派遣する大学生・高校生等に当日までに配布すること。配布の形式は問わない。 (A4両面2ページ1枚程度) | 相談会単独型・イベント併催型によりシナリオは異なる データで提供 (Excel または PDF 形式) |
|---------|----|--|--|

※履行期間終了後は、本市の指示のもと、速やかに本市に返却またはデータの廃棄を行うこと。

② スマホ出張相談会の開催日程の決定と連絡

(ア)開催希望日調査に基づく開催日調整

- ・ 開催日程については、団体数の多いふれあいのまちづくり協議会のみ、可能な限り希望日に沿った実施ができるよう、本市が実施する開催希望日調査に基づき、開催日を調整するものとする。
- ・ 開催希望日調査については、令和8年3月までに本市から地域団体等へ実施し、提出を受けた調査票は3月下旬に受託者に共有する。
- ・ 受託者は調査票をとりまとめたうえで、令和8年4月上旬までに開催スケジュール案を作成し、本市に提出すること（本市が用意する開催日入力用フォーム（スケジュール表）に入力）。なお、提出時には年間のスケジュールが作成されていることが望ましいが、申込が多数あり、とりまとめに時間を要する場合は、少なくとも5月～7月のスケジュールを提出し、その後のスケジュールは令和8年4月末日までに作成の上、提出すること。
- ・ 開催希望日調査により開催日を決定した団体に対しては、令和8年4月中旬までに、それ以降に開催日を決定した団体は4月末までに、決定した日時を団体宛てに通知するものとする。

(イ)随時申込による開催日調整

- ・ 開催希望日調査が終了するまでに調査票の提出がなかったふれあいのまちづくり協議会を含めた他の団体については、開催希望日調査終了以降に随時開催申込を受付け、4.（1）の期間中で開催するよう調整するものとする。

③ スマホ出張相談会開催希望団体との調整

- ・ 団体からの開催申込受付時には、団体名・代表者の連絡先・開催日時・場所・参加予定人数・希望開催型（イベント併催型の場合は交流事業の概要）・申込受付方法・進行方法・駐車スペースの利用可否等を確認し、他団体と開催日時が重ならないように調整すること。
- ・ 喫緊のスケジュールで開催を調整した場合を除き、受託者と地域団体等で開催日の14日前までに申込状況を共有し、参加者人数に応じた大学生・高校生等の派遣人数を決定すること。なお、喫緊のスケジュールで開催することが生じた場合は、本市と受託者で対応を協議する。
- ・ 高校生等を派遣する場合は、開催予定の団体に報告しておくこと。
- ・ 申込状況は適宜本市側に情報を提供すること。提供方法は受託決定後本市と協議の上決定する。
- ・ 上記のほか、開催前・開催後に開催団体と必要な連絡・調整を行うこと。

④ スマホ出張相談会参加を希望する市民との調整

- ・ 申込受付を行うとともに、開催日時・場所・当日の持ち物等必要事項を案内すること。
ただし、地域団体等の希望により地域団体等において申込受付を行う場合があるため、6.（2）③の調整において、地域団体等と認識の齟齬のないよう注意すること。なお、イベント併催型の場合は、原則申込受付は不要だが、地域団体等の希望に合わせて対応すること。

⑤ 大学生・高校生等への活動対価の支給

- ・ 大学生・高校生等には、参加する区分に応じ、参加 1 回につき、以下のとおりア～カの活動対価を支給すること（支給額には交通費を含む）。
- ・ 支給区分については神戸市が定めるものとする。
- ・ 高校生等にはア～カとは別に、オリエンテーション研修参加につき、キの活動対価を支給すること。
なお、オリエンテーション研修の参加は一人につき 1 回とする。

| 区分 | 活動時間 (準備・撤収含 み、通勤時間含 まず) | 対象者 | 支給金額 (大学生等) | 支給金額 (高校生等) | 想定実 施回数 |
|----|-----------------------------------|--|----------------|----------------|------------|
| ア | 2 時間 | 交通費負担額が高額である等として本市が 指定する開催場所に派遣される者 | 5,000 円 | 4,000 円 | 400 回 |
| イ | 2 時間 | 上記アの区分に該当せずに派遣される者 (6. (2)⑥のとおり開催場所まで送迎のう え派遣される者を含む) | 4,000 円 | 3,000 円 | |
| ウ | 2 時間 30 分 | 交通費負担額が高額である等として本市が 指定する開催場所に派遣される者 | 5,750 円 | 4,500 円 | |
| エ | 2 時間 30 分 | 上記ウの区分に該当せずに派遣される者 (6. (2)⑥のとおり開催場所まで送迎のう え派遣される者を含む) | 4,750 円 | 3,500 円 | |
| オ | 3 時間 | 交通費負担額が高額である等として本市が 指定する開催場所に派遣される者 | 6,500 円 | 5,000 円 | |
| カ | 3 時間 | 上記オの区分に該当せずに派遣される者 (6. (2)⑥のとおり開催場所まで送迎のう え派遣される者を含む) | 5,500 円 | 4,000 円 | |
| キ | 45 分 | オリエンテーション研修に参加した者 | — | 1,000 円 | — |

- ・ 領収書等明細の発行、源泉徴収の対応等支給にあたっての必要な諸手続きを行うこと。
- ・ 対価の支給方法は、受託者と大学生・高校生等とで協議の上で決定すること。
- ・ 上記以外の区分が生じる恐れのある場合は、事前に本市に協議を行うこと。

⑥ 開催場所までの大学生等の車での送迎

- ・ 本市が交通不便地であるもしくは特別な事情により車で送迎が必要と判断する開催場所で、スマホ出張相談会を実施する場合は、派遣する大学生・高校生等を三宮地域等から開催場所まで車で送迎を行うこと。
- ・ 送迎中の事故に備えるため、自賠責保険の他に、少なくとも対人賠償における補償額を無制限とする任意の自動車保険にも加入しておくこと。新たに任意の自動車保険に加入する場合の費用は見積に

加えてもよい。

⑦ 開催スケジュール・実績の共有

- ・ 開催スケジュールは随時本市に共有すること。共有用のフォームは本市が用意する。次の項目を入力すること。項目は、事業を実施する地域団体等名・開催区・会場種別・開催日時・開催場所・開催種別・開催ステータス・交流事業名・参加者予定数・大学生・高校生等の派遣者情報（人数・性別・学校・居住地属性等）・予約先・募集期間・団体調整の進捗・定員等とする。
- ・ また開催後は随時、上記の共有フォームに参加者実績数、学生派遣実績数、6.（2）⑤及び（3）③に記載する支給金額とその区分・車での送迎有無・準備撤収の時間等の情報等を追加入力すること。

（3）スマホ相談窓口

① スマホ相談窓口用教材や機材等の管理

- ・ スマホ相談窓口においては、受託者において以下の備品を確保すること。用意した備品については受託者の責務で管理し、運搬に必要な費用は見積に加えること。なお、什器・のぼり旗・立て看板と付随する油性マジック以外については、開催の都度持参することとし、開催場所に放置することのないようにすること。

| 名称 | 数量 | 取扱注意事項 | 備考 |
|------------|-----|--|---|
| タブレット端末 | 4 台 | 開催当日に持参すること。 実施後は必ず回収すること。 教室開始前に十分に充電を行うこと。 | 学生が相談対応や相談受付内容の記録に活用するほか、参加者アンケートの入力等のため使用 ※1 日に最大 4 か所で使用するため、受託期間中最低 4 台必要 |
| ポケット Wi-Fi | 4 台 | 開催当日に持参すること。 実施後は必ず回収すること。 教室開始前に十分に充電を行うこと。 | タブレット端末のネットワーク接続のため使用 ※1 日に最大 4 か所で使用するため、受託期間中最低 4 台必要 |
| 机 | | 初回開催日まで、本市に確認の上、開催場所（垂水区）に必要な数量を搬入し、設置場所・保管場所の確認を行うこと。 | 相談対応用として長机を使用。必要に応じてリーダースタッフ作業用机も準備すること。（左記以外開催場所では本市において確保するものとする。） |
| 椅子 | | 初回開催日まで本市に確認の上、開催場所（垂水区・学園都市）に必要な数量を搬入し、設置場所・保管場所の確認を行うこと。 | 相談対応用として椅子を使用。必要に応じてリーダースタッフ作業用椅子も準備すること。（左記以外開催場所では本市において確保するものとする。） |

- ・ 本市が貸与する物品は以下のとおりである。

| 名称 | 数量 | 取扱注意事項 | 備考 |
|---------|----|--|--|
| 進行用シナリオ | 一式 | 派遣する大学生等に当日までに配布すること。配布の形式は問わない。（A 4 両面 2 ページ 1 枚程度） | データで提供（Excel または PDF 形式） |
| 説明用テキスト | 一式 | ・派遣する大学生等に事前に配布すること。配布の形式は問わない。（A 4 両面 2 ページ 3 ～ 5 枚×約 20 コンテンツ＝160 枚程度） ・参加者の人数分印刷（1 人あたり A 4 両面 2 ページ最大 15 枚程度 ※コンテンツ 2 ～ 3 つ分） | データで提供（PowerPoint または PDF 形） 参加者が選択する 2 ～ 3 コンテンツのテキストを、説明終了後交付すること。 当日参加者に配布できる分のテキストを用意しておくこと。 |

| | | | |
|-----------------|--------|--|-----------------------------|
| のぼり旗 | 30 本 | | 1 か所につき 2 本 ※既に各開催場所へ搬入済 |
| 立て看板と付随する油性マジック | 各 15 個 | | ※既に各開催場所へ搬入済 |
| ヒーター | 2 個 | 冬季の期間、本市に確認の上、開催場所（兵庫区）に搬入し、設置場所・保管場所の確認を行うこと。 | |

② スマホ相談窓口への申込を希望する市民との調整

- ・ 申込受付を行うとともに、開催日時・場所・当日の持ち物等必要事項を案内すること。
- ・ 申込受付については事前申し込みを基本とするが、当日空きがある場合には、当日受付も行うこと。
- ・ 申込状況は適宜本市側に情報を提供すること。提供方法は受託決定後本市と協議の上決定する。
- ・ なお、各枠 1 名分（4.（2）の開催区分①②は各回計 6 名または開催区分③④は各回計 3 名分）については、「新規利用者優先枠」とし、新規利用者の予約を優先的に受付け、2 回目以降の利用者（リピーター）は 1 週間前時点で空きがある場合のみ受付できることとする。

③ 大学生等への活動対価の支給

- ・ 大学生等には、参加する区分に応じ、参加 1 回につき、以下のとおり活動対価を支給すること（支給額には交通費を含む）。

| 区分 | 所要時間 | 対象者 | 支給金額 | 想定実施回数 |
|----|---|--|----------|----------------------------|
| ア | 1 か所・7 時間 (設営等 1 時間程度、窓口約 6 時間) | 4. (2) の開催区分①②のうち、交通費負担額が高額である等として本市が指定する開催場所に派遣される者 | 12,500 円 | 153 回 (北・北神・玉津) |
| イ | 1 か所・7 時間 (設営等 1 時間程度、窓口約 6 時間) | 4. (2) の開催区分①②のうち、上記アの区分に該当せずに派遣される者 | 11,500 円 | 432 回 (上記以外) |
| ウ | 1 か所・3 時間 30 分 (設営等 25 分程度、窓口約 3 時間) | 4. (2) の開催区分③④に派遣される者 | 6,250 円 | 142 回 (明舞・学園都市・六甲アイランド) |

- ・ 4. (2) の開催区分①②の大学生等の勤務時間は、原則 7 時間を想定しているが、やむを得ず約 3 時間 30 分ごとに交代で勤務する場合、それぞれの大学生等に、区分アは 7,250 円、区分イは 6,250 円の活動対価を支給することとする。
- ・ 領収書等明細の発行、源泉徴収の対応等支給にあたっての必要な諸手続きを行うこと。
- ・ 対価の支給方法は、受託者と大学生等とで協議の上で決定すること。

④ 当日の相談受付内容と当日参加人数の記録

- ・ 当日の相談受付内容については、終了時に大学生等もしくはリーダーが相談者から受けた相談内容について当日中に記録すること。相談受付内容は原則本市が用意したフォームから記録すること。

回答する端末は受託者が用意したタブレット端末等により入力する。

- ・ 当日参加人数については、終了時にリーダーが、本市が用意したフォームから記録すること。
- ・ 相談受付内容の結果は受託者にて集計・データ整理を行ったうえで本市に提出すること。

⑤ 参加者への駐車券の配布

- ・ 参加者より駐車券配布の希望があった場合は、必要に応じて配布する。なお、配布方法や配布条件については市と協議のうえ決定する。

7. 実施回数・大学生等の派遣者数

(1) スマホ出張相談会

- ・ 開催回数は契約期間中、相談会単独型及びイベント併催型で合計 400 回を上限とし、上限に到達する場合には、遅滞なく本市に知らせること。
- ・ 大学生等の派遣者数は、延べ 2,000 名（最大 400 回開催×1 回最大 5 名派遣）を上限とする。ただし、高校生を派遣する場合は、大学生 1 名に代わり高校生 2 名を派遣するため、高校生等の派遣回数分大学生等の延べ人数を減らし、高校生の派遣者数として計上すること。
- ・ 高校生の派遣者数は、開催回数×最大 4 名の派遣とする。
- ・ 申込が 360 回に到達した場合、速やかに本市に報告するものとする。また以降の受付については市と協議し進めるものとする。
- ・ 申込の受付は上限の範囲内で実施できるよう原則先着順とする。ただし、可能な限り、1 度も実施していない地域団体等を優先して実施できるよう調整に努めるものとする。

(2) スマホ相談窓口

- ・ 開催回数は契約期間中、計 727 回とする。
- ・ 大学生等の派遣者数は、延べ 1,649 名（532 回×1 回 2 名派遣、195 回×1 回 3 名派遣）とする。
やむを得ない理由（台風等の天候もしくは市側の事情）で開催できなかった場合は、開催回数が変更になることがある。

(3) 共通

- ・ 台風等のやむを得ない理由で急遽開催できなかった場合の対応は、別途協議する。

8. 成果品の提出

成果品は、6. (1) ①に定める大学生・高校生等向けのアンケート、6. (1) ③に定める参加者向けのアンケート、6. (3) ④に定めるスマホ相談窓口の相談内容及び参加人数実績、6. (1) ⑤に定める成果報告書とし、メール等により、データで納品すること。提出方法の詳細は、受託者決定後に協議の上決定する。

9. 支払方法・精算

- ・ 委託料の支払いは、契約締結後に受託者の請求に基づき速やかに契約金額の 10 分の 5 を概算払で支払うものとし、残額については、委託業務の完了後、受託者は本市の指定する期日までに精算報告書

（精算内容が詳しく判るもの）を提出し、本市は検査終了後に精算を行ない支払うものとする。なお、精算の結果、委託料に余剰金が生じたときは、本市の定める方法により、本市の指定する期日までに返納するものとする。

- ・ ※ 本市の指定する期日とは、令和9年3月末までを指します。
- ・ 履行期間終了時に、実施回数、貸与物品の運搬経費、送迎回数並びに大学生・高校生等及びリーダースタッフ・サブリーダースタッフの派遣者数に応じた人件費やオリエンテーション研修参加費用、振込手数料、保険料等の費用等委託料に変動が生じる内容について精算を行ったうえで委託料を支払う。具体的には、8. に定める受託者からの成果報告書及び精算報告書の提出後に、本市が履行検査を行い、精算の上速やかに支払うこととする。

10. その他

- ・ この仕様書に明記されていない業務については、その都度、本市と十分協議する。
- ・ 参加申込の受付について、原則電話での受付としているが、年度途中に本市が申込フォームの活用等、インターネットによる申込受付システム導入の検討をする場合は電話申込受付に加え、電子システムによる受付にも対応できるか等、運用方法や導入について本市との協議に応じること。
- ・ 受託者は本業務を通じて取得した個人情報については、個人情報保護法等に基づき、適正に取り扱う。
- ・ 前年度の業務の受託者からの引継ぎがある場合は、円滑に業務を遂行できるよう、誠実に対応すること。また次年度の業務の受託者に対して引継ぎを行う必要が生じた場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。