

## 神戸市ボランティアマッチングサイト「ぼらくる」活用支援業務 仕様書

### 1. 委託業務名

神戸市ボランティアマッチングサイト「ぼらくる」活用支援業務

### 2. 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 3. 事業の目的

近年、行政と協働で生活環境の維持や防犯・防災活動等の地域貢献活動に取り組んできた既存の地域団体の役員高齢化や活動の担い手不足が課題となっている。これらの現状を踏まえ、多様な団体・市民に向けて地域活動へ参加するきっかけとなる情報を提供し、人材等を募集している地域活動団体となげるデジタルプラットフォームとして、「神戸市ボランティアマッチングサイト ぼらくる」（以下「マッチングサイト」という。）を構築し、地域課題の解決を図るとともに、地域団体への新たな人材の参画を促すこととした。

本業務では、人材等を募集する地域活動団体等が効果的に情報発信をすることができるよう、団体向け支援や広報の他、マッチングサイトを利用する上での相談対応を行う。

### 4. 業務内容

マッチングサイトの運用にあたり、ボランティアを募集する団体が効果的に情報発信するとともに、ボランティア活動に興味のある市民がスムーズにサイト利用できるよう、①団体からの問い合わせ・相談対応や助言等、②個人からの問い合わせ・相談対応、③マッチングサイトの利用促進のための団体・個人への広報を行う業務等（以下「本業務」という）を実施する。

本業務においては、神戸市内において活動する、人材等を募集する地域活動団体（以下「団体」という。）及び、神戸市内において活動への参加を希望する個人（以下「個人」という。）を対象とする。

#### （1）団体からの問い合わせ・相談対応、及び助言等

- ① 団体がマッチングサイトにおいて人材等の募集を効果的に行い、スムーズにマッチングできるよう、問い合わせ窓口（メール・電話）を設置し、問い合わせ・相談対応を行うこと。なお、平日の問い合わせについては、必ず対応ができる体制とするものとし、団体からの問い合わせ窓口と同じでも可とする。
- ② 団体が人材等を募集するにあたって掲載するサイトの内容について、効果的な表現や団体活動が適切に伝わる写真の撮影、選定の仕方などの助言や提案を必要に応じて行うこと。助言や提案を行うにあたっては、オンライン面談や直接訪問するなど、効果的な伴走的な支援を行うこと。

#### （2）個人からの問い合わせ・相談対応

マッチングを希望する個人がスムーズに利用できるよう、問い合わせ窓口（メール・電話）を設置し、マッチングサイトの利用にあたっての個人からの相談や問い合わせに対応すること。なお、平

日の問い合わせについては、必ず対応ができる体制とするものとし、団体からの問い合わせ窓口と同じでも可とする。

### (3) 利用促進のための団体・個人向け広報の実施

- ① マッチングサイトを広く周知・利用を促進するため、団体・個人への広報を行うこと。
- ② 未登録団体・個人向けの説明会（別主催イベントへのブース出展等も可）を行うとともに、団体がさらに身近に活用できるよう、利用促進のためのセミナーを、合わせて3回以上実施すること。セミナー等を行うにあたっては、周知する広報媒体を作成することとし、PDF データを必ず作成すること。記載内容は、市と事前に調整を行うこと。
- ③ 利用団体や個人へインタビューを行い、関心を引く記事にまとめるとともに、短編の紹介動画（1～2分程度）を作成し、「マッチングサイト」上で発信すること。

### (4) アンケートの実施・報告

- ① マッチングが成立した団体・個人に向けてアンケートを、3ヵ月に1回程度行うとともに、その結果及びその分析を、報告すること。なお、アンケートの内容は、市と協議を行うこと。
- ② ぼらくるに登録している団体・個人に対するアンケートを年1回実施するとともに、その結果をもとに、本業務の効果を分析し、報告すること。なお、アンケートの内容は、市と協議を行うこと。

### (5) その他

- ① 必要に応じて、マッチングサイト開発事業者等と連絡、調整を行うこと。
- ② トラブルが生じた場合は、対応策を講じるとともに、詳細を速やかに市に報告すること。
- ③ 情報交換を兼ねた報告会議を、年2回以上開催すること。
- ④ KOBE シニア元気ポイント等、市事業の受託事業者とも、適宜連携を行うこと。
- ⑤ その他本業務の実施において必要な事項については、市および委託事業者間で適宜連絡調整を行うこと。

## 5. 業務報告

契約期間終了後、すみやかに業務報告書を提出すること（報告書作成費も委託費に含む）。業務報告書については、以下の内容を記載すること。

- ・実施業務の概要、対応団体数等、本業務を通じた結果、本業務実施による成果・効果
- ・団体・利用者向けアンケートのとりまとめ結果、及び分析、提案

## 6. 情報の保護について

- ① 個人情報の取り扱いについては、関係法令および「神戸市情報セキュリティポリシー」、「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守し、厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分に留意すること。

（参照）神戸市情報セキュリティポリシー

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- ② 本業務で得た利用者の個人情報は、適切に保護し、本業務の目的以外は使用しないこと。遺漏等が発覚

した際は、契約を解除する可能性もある。

- ③ 個人情報の管理方法及び管理場所等の報告をすること。
- ④ 必要に応じて市職員による立ち入り検査を受けること
- ⑤ 受託者の管理する個人情報については、最終報告終了後、市の確認を受けた後、すぐに復元できない形状にして破棄すること。

## **7. その他**

- ・何らかの事情により業務の遂行に大きな支障が出る場合は、あらかじめ神戸市と対応を協議すること。
- ・この仕様書に明記されていない業務については、その都度神戸市と十分協議すること。