

令和6年度アドバイザー相談業務委託仕様書

1 業務の名称

令和6年度アドバイザー相談業務委託

2 業務の目的

ボランティア活動を行う（これから行おうとする者を含む）個人や団体から寄せられる相談に的確に対応し、課題解決に導くとともに、市区町設置のボランティア活動支援施設をはじめ関係機関との連携を強化し、もって、県内のボランティア活動の促進を図る。

（業務の目的は提案事項。4 基本的な考え方にに基づき、本業務を実施するにあたっての総合的な考え方を提案してください）

3 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 基本的な考え方

- (1) ボランティア活動を取り巻く社会状況の変化や相談者が求める最新のニーズを把握し、本県におけるNPO・市民活動の特徴や課題の整理・分析し、相談者にとって有用な相談業務を実施する。
- (2) 業務の実施に当たっては、県内ボランティア活動支援施設と連携し、各地域の課題を共有し、その補完や広域連携につなげ、ボランティア活動支援の柱である相談機能の充実を促進する。

5 業務の主たる実施場所等

ボランティア活動相談窓口（以下「相談窓口」という）

横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター9階

6 委託業務の内容

- (1) ボランティア活動相談窓口の開設及び運営

下記のアからウの相談窓口を開設し、NPO等に対して次の相談対応等を通じた支援を行う。（対面、電話、ファクシミリ、メール及びオンライン相談）

（なお、窓口を運営する実施体制は提案事項。（類似業務の経験のある責任者及び従事者を選任すること）

- (ア) ボランティア活動を行う団体の運営や活動に関する助言、情報提供
- (イ) ボランティア団体、企業、行政間等の事業連携支援やネットワークづくりのための助言、情報提供
- (ウ) ボランティア活動を行いたい人やボランティアを求めたい人への助言、情報提供（適切な窓口への引継や紹介を含む。）
- (エ) かながわコミュニティカレッジ受講生及び修了生に対する受講後の活動につながる助言及び情報提供

ア 総合相談窓口の開設・運営

一次的な相談対応や事案の整理、市区町設置のボランティア活動支援施設等から寄せられる相談事案の整理・対応、他の機関や制度等の紹介や情報提供等を行う相談窓口を開設し運営する。

- (ア) 開設曜日・時間

週5日・1日4時間。各曜日の開設時間は一定とすること。

日中午後の時間帯を開設時間の基本とするが、就労者や学生の相談に応じられる曜日や時間帯に配慮して提案すること。

(提案例) 例1：火～木・土曜 13時～17時開設、金曜 15時～19時開設

例2：火・木～土曜 13時～17時開設、水曜 17時～21時開設

※ 全館休館日（原則として2か月ごとに行う設備点検日）、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。（12月28日は17時まで。）

(イ) 配置人員 アドバイザー1名以上

（運営方針、実施内容及び方法（開設曜日・時間帯等）は提案事項。別添のイメージを参考として、理由とともに提案すること）

イ テーマ別相談窓口の開設・運営

受ける相談分野及び開設日時をあらかじめ周知して実施する相談（以下「テーマ別相談」という。）窓口を開設・運営し、アの総合相談窓口や市区町設置のボランティア活動支援施設等を経由して寄せられたテーマに係る相談事案等に継続的に対応する。

開設するテーマ別相談のテーマは、県内のボランティア活動団体等のニーズに的確に応じたものを設定すること。

ただし、次のテーマ別相談は必須とし、その他のテーマと合わせて3テーマ以上開設すること。

(ア) 法人設立・運営相談

NPO法人設立や運営に関する相談窓口を開設し運営する。なお、法人認証の予備審査的な相談ではない。

(相談例：設立趣意書の書き方、設立後2年間の事業計画や活動予算の立て方、事業報告書の作成、総会や理事会開催方法について等)

(イ) NPO会計相談

NPO法人の会計や税務に関する相談窓口を開設し運営する。

(相談例：日常の会計処理について、収支計算書や財産目録の作成方法等)

a 開設日数 上記(ア)、(イ)のテーマ別相談及びその他に設定したテーマ別相談については、それぞれ月1回以上

※アの総合相談と併せて開設し、必須テーマの開設週・曜日は一定とすること。

b 配置人員 当該テーマの知見を有するアドバイザー1名以上

※必要に応じ税理士など外部機関の協力を求めること。

（運営方針、実施内容及び方法（開設するテーマの種類、テーマ毎の開設週・曜日等）を理由とともに提案すること）

ウ 資金調達相談窓口の開設・運営

NPO法人向け事業計画・資金調達相談窓口の開設・運営

NPO法人の自立的、安定的経営基盤の整備に向けた相談支援を実施する。

なお、具体的に融資等による支援が適当と認められる事案については、外部機関職員の協力を得るなどして、適切に関係機関につなぐこととする。

a 開設日数 月1回以上（予約優先制） ※アと併せて開設すること

b 配置人員 当該知見を有するアドバイザー又は外部機関(※)の職員等を適宜1名以上配置

※ 金融機関（日本政策金融公庫、県信用保証協会等）の職員等、必要に応じて中小企業診断士、ファンドレイザー等も配置

エ ア～ウの業務に付随する業務

(ア) 相談に関する記録の作成

相談記録は、同一相談者の複数回にわたる相談の経過が容易に確認できるようデータベース化するなど、相談記録を業務従事者間で共有できる環境を保持する。

(イ) 利用者アンケートの実施

相談業務の有効性を確認するため、利用者アンケートを実施する。

(ウ) 入庁機関各種相談窓口との連携強化

相談業務実施に有益な情報や対応の参考事例等を収集し相談対応に活用するため、県が主催する県民センター入庁機関各種相談窓口の相談員相互の連携を深めるための会議に参加する。

(エ) 相談従事者会議の開催

相談従事者同士の情報交換、研さん、業務の検証等を目的とした会議を年4回以上、開催する。

この会議では、相談事業実施に伴い認識された課題や対応について協議することとし、その内容は会議記録として整理し、県に提出すること。

なお、会議記録は、団体及び相談従事者間で共有し、相談対応に必要な一般的な知識として蓄積し、活用するものとする。

(2) 県内ボランティア活動支援施設との連携

ア 出張相談会の実施

県内ボランティア活動支援施設と連携し、かながわ県民センター以外の会場で出張相談窓口を開設する。その際、支援施設の相談対応力の強化を図るため、連携先の支援施設スタッフの同席を促して実施する。

(企画立案の内容、開催方法及び回数等は提案事項)

イ 県内のボランティア活動支援施設との連携強化を目的とした業務の企画・実施

(業務の内容、開催方法、回数及び理由等は提案事項)

(例)

(ア) 県内ボランティア活動支援施設スタッフ向け研修の実施

(イ) 県内ボランティア活動支援施設スタッフのインターンシップ受入れ

ウ 県内ボランティア活動支援施設の施設長やスタッフを対象としたミーティング（意見交換会・情報共有会等）の企画立案の協力・実施

県内ボランティア活動支援施設の課題を抽出し、その解決に向けた情報共有を行うため、県が主催する施設長やスタッフ等を対象としたミーティング（意見交換会・情報共有会等）の実施にあたり、次の業務を行うこと。また、その結果に基づき県内各地域の課題を把握して、6（1）ボランティア活動相談窓口の開設及び運営に活用すること。なお、この業務は県と協議の上で行うこと。

(年1回)

(ア) 話題提供者選定・企画立案への協力

(イ) 会場の手配、設営

(ウ) 配付資料の作成

(エ) 企画実施日における受付対応、司会進行

(オ) アンケート作成

(カ) 講師謝金等の支払

(企画立案の内容、開催方法及び理由等は提案事項)

(3) サポートセンターとの連絡調整会議への出席

県が主催する標記会議に出席し、事業の実施状況及び課題等について情報共有を図る。

(月1回、1時間程度で実施予定)

(4) 広報業務の実施

ア 相談窓口の広報用ちらしの作成・配布

相談窓口の開設業務等を通じて蓄積した相談事例を分かりやすく紹介する記事や、相談日程、相談者、セミナー等の開催日程等を掲載した広報物を、県と協議の上で作成し、県内のNPO等に配布する。

(ア) 仕様 A4版2頁(1枚) カラー印刷

(イ) 作成部数 1,000部以上

(ウ) 配布先 県政情報提供コーナー、市区町村の情報提供コーナー、市区町設置のボランティア活動支援施設、県及び市区町村の社会福祉協議会、社会福祉事業を行うNPO法人、県が提供するリストに掲載するNPO法人 等

(企画・内容の視点、特徴、コンセプト、基本方針、スケジュール及び方法・規模等は提案事項)

イ その他、広報の取組

市民活動を取り巻く社会状況の変化や相談者が求める最新のニーズに基づき、ボランティア活動を行う(これから行おうとする者を含む)個人や団体がボランティア活動相談窓口へ相談するきっかけとなる広報を企画し、実施する。

(企画・内容の視点、ターゲットの設定、特徴、コンセプト、基本方針、期待される効果、スケジュール及び方法・規模、理由等は提案事項)

(5) 業務全般を総括するスーパーバイザーの設置

本事業を統括する相談事業の実績を持つ者をスーパーバイザーとして1名設置すること。設置にあたってはその者の考え方及び工夫について提案すること。

なお、本仕様書6(1)で配置する責任者との兼務も可とする。

(スーパーバイザーの考え方及び工夫として市民活動を取り巻く社会状況の変化や相談者が求める最新のニーズの把握、県内ボランティア活動支援施設との連携について理由とともに提案してください。)

7 事業実施に必要な事務機器等の費用分担

(1) 相談窓口の運営に必要な事務用品等

パソコン2台、プリンター1台(白黒・片面印刷のみ可)、電話機1台、ファクシミリ2台(サポートセンターと共用)及び書類キャビネット3台(鍵付き2台、鍵なし1台)は、県が用意する。

その他、相談窓口の運営に必要な事務機器、事務用品、消耗品等については、受託者が用意することとする。また、情報システム・機器や外部記録媒体等については、県と協議の上、受託者が用意する。

(2) 印刷製本費及び郵送料等

本業務の実施に必要なちらし等の印刷製本費及び郵送料は受託者が負担するが、封筒の調達、県立施設及び市区町村役場への発送にかかる経費は、県が負担する。

(3) 話題提供者への謝金及び専門家への謝礼等

本業務の実施に必要な講師謝金及び専門家への謝礼等は、受託者が負担する。

(4) 会場使用料

かながわ県民センター内の会議室等以外の本業務の実施に必要な会場使用料は受託者が負担する。なお、かながわ県民センター内の会議室等の使用（備え付けのマイク等の使用を含む。）については、事前に県と調整するものとする。

(5) 電話回線及びインターネット使用料等

県が用意した事務機器等の使用に必要な電話回線及びインターネット回線の使用料は、県が負担する。

(6) その他、相談窓口の運営に必要な費用

相談窓口における光熱水費、清掃料（古紙を除く）及び害虫駆除料については、県が負担する。

(7) 県が用意した事務機器等の注意事項

ア 県が用意した事務機器等は、本事業以外の目的で使用しないこととする。

イ 県が用意した事務機器等の機能の維持費及び修繕費（通常の使用に伴い発生した故障等に限る）は、県が負担する。

8 事業報告及び成果物の提出等

(1) 相談従事者

ア 本業務に従事する者を一覧に記載し、業務委託契約締結から10日以内に県に提出する。（様式は、別途提供）

イ 相談従事者のローテーションを調整の上、各月のローテーション表を前月の25日までに県に提出する。なお、4月については4月10日までに県に提出する。

ウ アに定めた相談従事者に追加、変更が生じる場合は、その都度県に変更後の一覧を提出すること。

エ 相談従事者、相談従事時間等を「相談受付状況表」により取りまとめ、上半期は10月15日までに、下半期は3月31日までに県に報告する。（様式は、別途提供）

オ やむを得ない事由により、相談業務実施日時に相談従事者の欠員が出る場合は、速やかに県へ連絡し対応を協議すること。

(2) 相談記録

受け付けた相談に関する相談記録は相談従事者間で相互に内容を確認の上、取りまとめ、翌月10日までに県に報告する。（様式は、別途提供）

(3) 各業務にかかる実施記録

6（2）において実施した業務の実施記録を作成し、実施日から30日以内に県に報告する。

なお、実施記録には課題の整理・分析を含めること。

(4) メール送付に関する管理簿

個人情報を受け渡し、使用等の取扱いを適切に管理するため、メールの発信先、年月日を記録したメール送付に関する管理簿を作成し、業務責任者の監督のもと内容を確認の上、翌月10日までに県に報告する。（様式は、別途提供）

9 各業務に共通する業務実施上の留意事項

受託者は、以下の事項に留意しながら業務を企画、実施すること。

(1) 相談窓口及び事務スペース利用上の注意事項

相談窓口を受託者の実質的な法人事務所又は本業務以外の事業の事務を目的として使用することは、禁止する。

また、原則として、受託者職員以外の者に相談窓口内の執務スペースを使用させないこと。

(2) 本業務の遂行にあたっては、県と十分意思疎通を図りながら実施する。また、疑義等が生じた場合は、県と十分協議すること。

- (3) 本業務を実施する上で取得した個人情報等について、「アドバイザー相談業務委託に係る重要情報管理に関するチェックリスト」により情報セキュリティ点検を定期的を実施し、その結果を報告すること。(様式は、別途提供)