

市町村窓口における DX 化促進事業業務委託 仕様書

1 業務名

市町村窓口における DX 化促進事業

2 業務目的

高齢化等による相談員の担い手不足やデジタル化の急速な促進、消費生活相談の多様化・複雑化を背景として、今後市町村における消費生活相談体制が逼迫する可能性があると考えられる。

そこで、市町村における消費生活相談において、対面や電話ではなく、メールや SNS などのデジタルで相談を受けるといった DX の導入を促すことにより、相談者の利便性向上を図るとともに、相談員の業務効率化を通じて、県内市町村の消費生活相談体制の維持を図る。

なお、令和 6 年度末現在、県が把握する限りで消費生活相談の DX 化は 4 市で実施されている。

3 業務内容

「市町村相談体制支援員」を配置し、以下の事業を実施する。

(1) 消費生活相談の DX 化促進事業

ア 市町村における消費生活相談の DX 化の促進

- 消費生活相談の受付等にメールや SNS といったデジタルを導入し、相談窓口の DX 化を既に図っている自治体から導入経緯等に関する情報を収集し、分類・整理した事例集（以下、DX 導入事例集）を作成する。
- 県内市町村に対し、相談窓口の現状についてヒアリングを実施した上で、消費生活相談の受付等にメールや SNS 等のデジタルを導入する相談窓口の DX 化の意義について説明を行う。
その上で、作成した DX 導入事例集をもとに、自治体の実情に応じた導入事例の情報を提供し、DX 化に向けた助言等を行う。なお、特に小規模自治体など費用面などから DX の導入が困難な自治体については、他自治体との連携などについても DX に向けた一つの手段として必要に応じて助言等を行う。

イ DX 導入事例集の作成

- 消費生活相談に DX を導入済みである自治体に対し、アンケート調査等により情報収集を行う。収集先の自治体は、県内市町村だけでなく、県外の都道府県及び市町村も対象とする。
また、収集する情報としては、DX を導入するメリットや導入後のイメージを掴むことができ、導入に向け一助となる情報とする。
なお、収集する DX の種別については、特定のものに偏ることのないよう幅広い種別の事例を収集する。
- 収集した情報については、自治体へ相談窓口の DX 化の働きかけを行うにあたって、自治体規模等によって分類し整理した事例集を作成する。

ウ 重点訪問市町村の設定

- 市町村訪問等にあたって、各市町村の消費生活相談の状況（相談件数の推移、相談員の配置状況など）を整理する。その上で、県と協議の上、優先的に訪問をすべき「重点訪問市町村」を設定し、導入を推進する。

(2) 市町村ヒアリング

- ・全ての市町村の実情を把握するため、聞き取り調査等を行う。
- ・消費生活相談のD X化に向けた検討状況・課題について情報収集を行う。
- ・その他、市町村の実情把握のために必要な事項の聞き取りを行う。

4 実績報告

事業の実施状況、実績のわかる資料を添付し、県からの求めに応じ、随時提出すること。

5 その他

- (1) 受託者は本事業担当者を置き、県担当者と事業計画等について連絡調整をとりながら進めるものとする。
- (2) この仕様書に定めのないものは、県と協議を行い定めるものとする。