

個別相談事業運用ルール

1. 個別相談の適用対象

これまでの午後の相談では対応が困難な以下の作業とする。

一定時間以上を要すると思われる作業

個別、丁寧に時間をかけて対応した方が良いと想定される作業

利用者宅への出張が必要な作業

以下、対象作業の例

(1) PC 購入時の初期設定

ログインアカウント、パーティション分割、回復オプション、

仮想メモリ、ユーザライブラリ領域、メーカー等の設定

リカバリメディア作成、プリンタドライバインストール、

ネットワーク環境の確認

メール、文書ファイル、お気に入り等のデータ移行

Cドライブのイメージコピー作成、バックアップ環境構築

(2) OS のバージョンアップ、OS のクリーンインストール、OS の回復

パフォーマンス改善

スタートアップの無効化、アプリのアンインストール、

不要ファイルの削除

(3) Office のインストール

(4) メールを含むアプリケーションのインストール

(スマホなど必要最低限のアプリ案内と操作を含む)

(5) 上記に加え、出張サービスとしてプリンタ設定、ネット接続

*基本、会場内での修理及び機器の分解は行わない(必要な場合は、個別に別途対応)。

2. 会場及び開催日

(1) 当面、藤沢会場の空き時間帯でスタートする

火曜日の午後、水曜日の午前、木曜日の午前及び午後、金曜日の午前

(2) 出張サービスについては曜日、時間共に相談者の都合に合わせ適宜対応

3. 料金

(1) 藤沢会場の場合、施設利用料300円+1時間1,000円、以降、1時間毎1,000円を加算

(2) 出張の場合は、出張費500円+1時間1,000円、以降、1時間毎に1,000円を加算

(3) 長時間を要する作業で機器を預かる場合は、3,000円を**最低基本料金**とする。

(4) 部品交換など部品にかかる費用は対応者が立替のうえ、作業費とは別に受け取る。

4. 受付及び対応

(1) 電話及び各会場での講座・相談対応時に適宜受け付ける

(2) 受付者は以下を青木理事長に連絡

相談者、相談内容、機種、出張希望の有無、希望日時

理事長は個別相談管理表にて受付内容を記載し、対応者を選定、完了報告書に必要事項を記入し、対応者へ渡す。

- (3) 対応者は対応完了後、結果を完了報告書に記載し、速やかに理事長あて送付する。
尚、当日完了が見込めず、預かる場合には預かり証を発行する。
- (4) 受取金額から 20%を会へ納入。
 - ①藤沢会場利用の場合、利用料 300 円と作業代の 20%
例) 2 時間 2000 円+300 円の場合、会へ $2000 \times 0.2 + 300$ 円 = 700 円を会へ
 - ②訪問対応の場合、出張費は対応者が受取、残りの作業代の 20%を会へ納入。
例) 3 時間 3000 円+出張費 500 円の場合、会へ $3000 \times 0.2 = 600$ 円を会へ
 - ③預かり修理の場合、3000 円その他、部品代金や作業手間が 2 時間以上とする。
例) 3000 円+作業間 5000 円/5H の場合+部品 7000 円の場合 = 1600 円を会へ

5. そのほか

- (1) リスクを含めた作業内容の説明
- (2) 事前バックアップの採取
- (3) 作業記録の作成と納品・検収要領
- (4) ハードウェア、アプリ購入のサポート
- (5) 資産預かり、ハードウェア実装の是非
- (6) 預かり証、個別相談管理表の記載（利用者カード No 及び氏名、作業内容と時間等）
- (7) 完了報告書の受領サイン必要
- (8) 集金は封筒に個別相談と記載し、日時、担当者氏名、金額を記載して藤沢会場のポストに保管
- (9) 藤沢講座、相談対応の日報に記載は不要