

人権相談・啓発等事業における業務委託仕様書

本仕様書は、大阪府（以下「府」という。）が発注する令和6年度から8年度の「人権相談・啓発等事業」を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

本事業は、「令和6年2月定例府議会大阪府一般会計予算」の成立を前提に事業化される停止条件付の事業です。予算が成立しない場合には、提案を公募したに留まり、効力は発生しません。

1. 目的

府では、人権問題を重要な課題と位置付け、「大阪府人権尊重の社会づくり条例」を制定し、この条例に基づく「大阪府人権施策推進基本方針」の人権施策の基本方向（「人権意識の高揚を図るための施策」及び「人権擁護に資する施策」）に沿って人権施策を推進してきた。

令和3年度には、同基本方針を改正し、女性、子ども、高齢者などの人権課題に加え、新たに顕在化した、感染症に関する人権問題、生活困窮をめぐる人権問題、性的マイノリティの人権問題、災害時の人権問題、ホームレスの人権問題、北朝鮮による拉致問題を取り組むべき主要課題に位置付けた。

国では、令和6年4月に、女性をめぐる課題が、「生活困窮」、「性暴力・性犯罪被害」、「家庭関係破綻」など、複数の要因が複雑に絡み合うことから、新たに「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」を施行し女性支援を強化する。また、社会生活において孤独・孤立に悩む人を、誰ひとり取り残さない社会をめざすため、国民の理解の増進と相談支援などを行う「孤独・孤立対策推進法」も同年4月に施行される。

コロナ禍によりこうした課題が顕在化し、高齢化、少子化等の社会環境の変化と相まって、取り組むべき人権課題は、一層複雑・多様化している。

府では、人権施策を効率的・効果的に進めるため、平成24年度から委託事業として「人権相談・啓発等事業」の受託者を公募により選定し実施してきた。この間、事業の実施を通じて住民に身近な市町村のステップアップを支援し、課題解決が進むよう取り組んできたが、引き続き、複雑・多様化する人権問題の着実な課題解決をめざして今般、あらためて本事業を公募により実施することとした。

今回の公募では、これまでの事業実績も踏まえ、より効果的、効率的かつ斬新な発想と大胆な取組みが提案されることを期待する。

2. 件名

人権相談・啓発等事業

3. 契約期間

令和6年5月1日から令和9年3月31日まで

ただし、8. I 人権相談事業のうち、専門相談事業（5ページ）については、令和6年5月1日から同年5月31日までを引継期間として、前受託事業者による業務実施（予定）のもと引継ぎ作業を行うこと。府は、この期間の同引継ぎ作業に係る費用は負担しない。

4. 履行場所

府が指定する場所とする。詳細は、8. I i) (1) 府民向け人権相談の③ウ、(ア) 窓口設置場所（7

ページ) 記載のとおり。

5. 委託上限額

○委託上限合計額 (消費税及び地方消費税を含む)

126,179,000 円及び弁護士相談に係る弁護士報酬 (再委託先である大阪弁護士会からの請求による実績払い。上限額 1,243,000 円)。

※委託上限合計額 127,422,000 円

(令和6年6月1日から令和9年3月31日までの34か月分)

(1) 事業別内訳

①人権相談事業

57,283,000 円及び弁護士相談に係る弁護士報酬 (再委託先である大阪弁護士会からの請求による実績払い。上限額 1,243,000 円)。

※上限額 58,526,000 円

②人材養成事業及び人権啓発支援事業の上限額 68,896,000 円

(2) 年度別内訳

①令和6年度

38,887,000 円及び弁護士相談に係る弁護士報酬 (再委託先である大阪弁護士会からの請求による実績払い。上限額 363,000 円)

※委託上限合計額 39,250,000 円

②令和7年度

43,646,000 円及び弁護士相談に係る弁護士報酬 (再委託先である大阪弁護士会からの請求による実績払い。上限額 440,000 円)

※委託上限合計額 44,086,000 円

③令和8年度

43,646,000 円及び弁護士相談に係る弁護士報酬 (再委託先である大阪弁護士会からの請求による実績払い。上限額 440,000 円)

※委託上限合計額 44,086,000 円

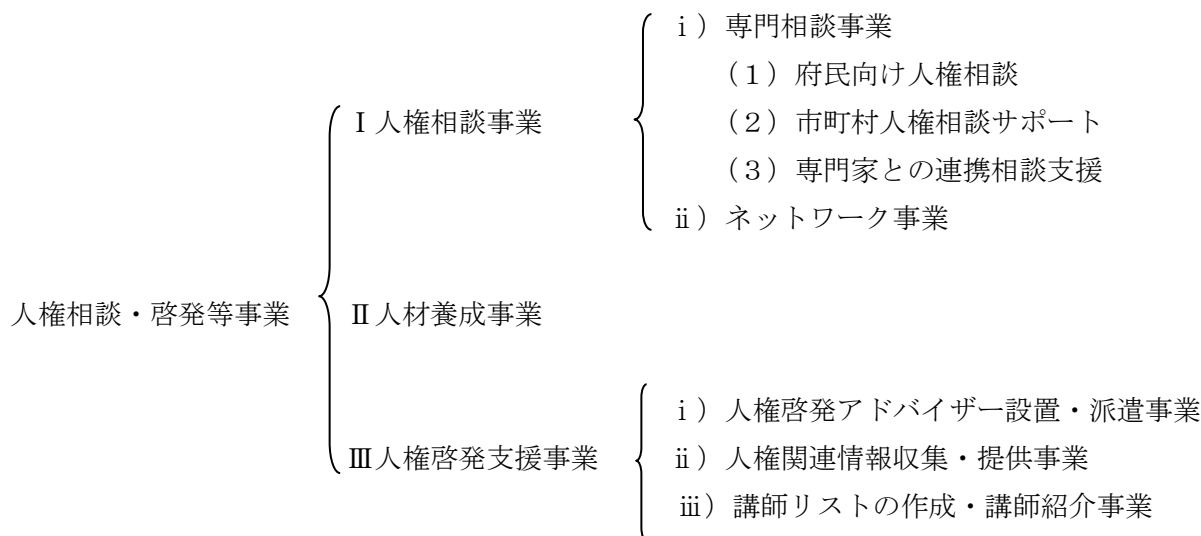
○提案者は、以下の「年度別委託上限額」、「人権相談事業の上限額」及び、「人材養成事業及び人権啓発支援事業の上限額」のそれぞれの上限額を上回らない金額で提案すること。いずれかの上限額を上回る提案を行った場合、失格となる。

【事業別・年度別の委託上限額】※弁護士報酬除く

年度	年度別委託上限額	人権相談事業の上限額	人材養成事業及び人権啓発支援事業の上限額
令和6年度	38,887,000 円	16,881,000 円	22,006,000 円
令和7年度	43,646,000 円	20,201,000 円	23,445,000 円
令和8年度	43,646,000 円	20,201,000 円	23,445,000 円
計	126,179,000 円	57,283,000 円	68,896,000 円

6. 委託業務の概要

(1) 委託事業の全容



(2) 提案にあたって踏まえるべき共通事項

提案にあたっては、次の各事項を十分に踏まえること。

- ① 事業の実施にあたって、業務遂行上の改善提案につなげるため、業務ごとに実施方針、目標、実施体制、業務上の留意点を盛り込むこと。
- ② 上記(1)に記載するI、II、IIIの3事業については、事業間の緊密な連携により一層の相乗効果をあげることができることを踏まえ、事業間の連携策についてできる限り具体的な内容を盛り込むこと。
- ③ 委託事業を効果的・効率的に実施するための組織体制（指揮命令系統、人員配置等）について、できる限り具体的に提案し実施すること。なお、その際、上記②（事業間の連携）の観点についても配慮すること。また、受託者が複数の者からなる場合は、役割や責任分担等があいまいなものとならないための方策を盛り込むこと。
- ④ 委託事業について、別添「ポータルサイトの制作・運営等に係る留意事項」を遵守の上、上記(1)に記載するI、II、IIIの3事業に関するポータルサイトを作成し、管理・運営を行い、大阪府及び市町村や団体、府民等に情報発信できる具体的な方策を提案に盛り込むこと。
- ⑤ 本事業については、個人のプライバシーに関わる情報やセンシティブ情報を取り扱うため、事業の実施にあたっては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、「9. 個人情報の取り扱い」の記載に従い個人情報を厳重に管理するためのセキュリティ対策を盛り込むこと。
- ⑥ 2025年日本国際博覧会（略称「大阪・関西万博」）開催時（開催期間：令和7年4月13日～10月13日）に、「おおさか相談フォーラム」(※)（13ページ）や「講座」（14ページ）等の事業を実施する場合は、参加者の移動により想定される交通混雑を回避した提案をすること。

(※) おおさか相談フォーラム

人権相談機関ネットワーク（12ページ）の加盟機関同士の交流や情報を交換するとともに、加盟機関を始めとする相談員のスキルアップができる場として開催するもの。

(3) 準備業務

以下のスケジュールモデルを参考に、令和6年5月31日までに必要な準備及び引継ぎを完了すること。

【準備及び引継ぎスケジュールモデル】

令和6年	5月			6月		
事業運営計画作成等	業務マニュアル作成					
	事業運営計画書作成					
相談員研修	事業遂行に必要な知識の習得					
使用資機材等整備	使用資機材等調達 ・搬入・設置等					
引継業務	前受託事業者との引継ぎ					
人権相談・ 啓発等事業				業務開始		

7. 事業運営計画書及び事業実施報告書の提出

- (1) 本事業を実施するにあたり、契約締結の日の翌日から起算して20日以内に事業の運営に関する「事業運営計画書」を作成して府に提出の上、府と協議すること。
- (2) 「事業運営計画書」の内容を変更するときは、あらかじめ府と協議すること。ただし、軽易な変更については、府への報告をもってこれに代えることができる。
- (3) 各年度の上半期終了時において事業実施状況の中間報告をとりまとめ、下半期の事業遂行に際しての改善策等について府と協議し、その結果を踏まえて遂行していくこと。
- (4) 事業実績報告書は、年度末終了後速やかにとりまとめ、次年度の事業実施に向けた改善提案について府と協議の上、次年度事業実施遂行していくこと。なお、府が実施する市町村向けの事業別アンケートの結果も次年度の事業実施にあたって参考とするよう努めること。

8. 委託業務の内容及び提案事項

I 人権相談事業

府民が人権に関わる課題に直面したときに身近に相談できる市町村の人権相談窓口の補完的な役割を果たすとともに、市町村相談窓口では解決が困難な相談事案等については専門的な対応や市町村の相談対応への支援を行いつつ、人権相談窓口の機能向上を図ることにより、複雑多様化する人権課題に対して、的確・迅速・有効に対応しうるセーフティネットを構築するため、「専門相談事業」及び「ネットワーク事業」に取り組むものとする。

なお、提案に当たっては、「専門相談事業」と「ネットワーク事業」が相互に関連性を有する一体的な事業であることを十分に踏まえること。また、府民にとっては市町村の人権相談窓口における対応が利便性も高く、基本的なものであることに留意した提案とすること。

i) 専門相談事業

(1) 府民向け人権相談

① 事業内容

相談窓口を開設し、人権に関わる課題を有する府民からの相談に対して、傾聴し、課題解決に役立つ各種施策等の情報提供、事案に応じた適切な相談窓口等への紹介や取次ぎ等を行う。

② 事業の課題等

本事業は、各種人権課題の複雑・多様・深刻・長期化といった状況が見受けられる中で、身近な相談窓口である市町村の人権相談窓口に対する補完的機能や支援、市町村相談窓口における対応では解決が困難な課題を抱える相談事案への的確・迅速な対応等の役割を果たしていくことが求められている。

また、人権相談において、各種専門相談機関及び身近な相談窓口である市町村の人権相談窓口の整備は進んでいるが、人権課題を抱えているにも関わらず、様々な事情で各種相談機関につながりにくい府民が散見されている。

このため、市町村の人権相談窓口における対応を基本としながらも、

- ・相談窓口を利用しない傾向にある若年層に対し、比較的によく使う SNS を活用した相談窓口の開設や平日の夜間帯・休日における相談窓口が必要である。
- ・相談者が高齢者や障がい者である場合や人権課題が複合する相談事案等の困難事案に対するフォローアップ等の対応に取り組む必要がある。
- ・人権相談は、「窓口には行きにくい。」「周りの人に知られたくない。」といった相談したくても相談できず、悩みを抱え込んでいる人が多く存在するので、そうした人の声を拾い上げる必要がある。
- ・インターネット上の人権侵害が社会問題となっており、解決するためには書き込み等を削除することが重要であるが、いじめ問題など、書き込み等を削除するだけでは根本的な解決にならない場合もある。そのため、書き込みの削除要請について技術的な助言等ができる「大阪府インターネット誹謗中傷・トラブル相談窓口」と、様々な人権課題に対応し、解決につなげるための窓口である人権相談窓口が連携・協力体制を構築することで、早期課題解決を図っていく必要がある。

③ 業務要件

ア. 相談の受理

(7) 相談者

- ・大阪府内に在住、在学、在勤する者及びその親族等とする。

(4) 受付方法

- ・相談窓口での対応：電話による相談（以下「電話相談」という。）、SNS による相談（以下「SNS 相談」という。）、電子メールによる相談（以下「メール相談」という。）、面接による相談（以下「面接相談」という。）及びファクシミリによる相談（以下「FAX 相談」という。）を必須とする多様な手法による相談を、相談事案に応じて継続して実施すること。
- ・電話相談については、受付用の電話番号により行うこととし、受付専用回線を 2 回線以上設置すること。

- ・ SNS 相談については、相談対応用のアカウントにより行うこと。
- ・ メール相談については、6. (2) 提案にあたって踏まえるべき共通事項の④ (3 ページ) で作成するポータルサイト上に設けたメール相談受付フォームから受け付けること。

なお、メール相談の受付フォーム等、個人情報を扱うデータの送受信に関係するウェブページは、暗号化 (SSL) により保護されるよう措置すること。

(ウ) 相談窓口開設日及び受付時間

a 電話相談

- ・ 電話相談について、月曜日から金曜日の週 5 日、少なくとも 10:00 から 16:00 までの 6 時間及び少なくとも月 1 回定期的に日曜日に相談を実施すること。また、新たな相談の受付は業務終了時刻の 30 分前までとすることを可とする。

b SNS 相談

- ・ SNS 相談について、少なくとも週 2 日、18:00 から 22:00 までの 4 時間は必ず実施すること。ただし、同時間以外に SNS 相談を実施することを可とする。

※上記 a、b 共通事項

- ・ 祝日及び年末年始 (12 月 29 から翌年の 1 月 3 日までの間) を休日 (相談業務を行わない日) とすることを可とする。
- ・ 業務終了時刻に相談対応中の案件については、相談対応が終了するまで業務を行うこと。
- ・ 相談が一時に重なり受付時間内に対応できない場合は、自動応答によりその旨を伝えるとともに、再度の相談を案内すること。
- ・ 受付時間外に相談があった場合は、自動応答により受付時間外であること及び開設日時を伝えるとともに、開設時間内の相談を案内すること。

c メール相談及び FAX 相談

- ・ メール相談及び FAX 相談は、常時受け付けることとし、受信後、窓口開設日に速やかに回答すること。

d 面接相談

- ・ 面接相談は事前予約制を可とする。また「電話相談及び SNS 相談」の受付時間に限らず実施することも可とする。

イ. 相談の対応

相談員は、次の(ア)から(カ)及び後記ウ(カ)の業務マニュアル等に従い、関係法令及び本仕様書の内容を遵守して、誠実に相談に対応すること。

(7) 本窓口での対応

- ・ 人権に関わる課題を有する府民からの相談に対して、傾聴し、課題解決に役立つ各種施策等の情報提供、事案に応じた適切な相談窓口等への紹介や取次ぎ等を行うこと。

(イ) フォローアップ

- ・ 相談者が主体的に課題を解決することが困難と予想される相談事案等 (相談者が高齢者や障がい者である場合や人権課題が複合する相談事案等) に対するフォローアップ (相談者もしくは取り次いだ機関等に対する電話等での事後確認) を実施すること。

(ウ) 人権問題別集中相談

- ・ 相談ニーズの掘り起こしの一環として、あらゆる年代に対応させるように、一月単位

でテーマを設定の上、府民への啓発を兼ねて実施すること。

(I) 関係機関との連携・協力体制の構築

- ・業務の実施にあたって、関係機関との連携体制を構築すること。
- ・相談者が確実に適切な関係機関にたどり着くことができるよう、それぞれの関係機関が対応できる相談内容を十分に把握の上、相談者に対して適切な関係機関の情報を提供すること。

(II) 緊急に対応を要する相談等の対応

- ・生命、身体にかかわるなど緊急に処理する必要のある相談を受理した場合は、直ちに最寄りの警察署に相談するとともに、速やかに府に報告し対応を協議すること。
- ・受託者が受けた相談事案の中に、人権侵害と思われる内容（虐待、差別的言動等）が含まれている場合には、速やかに内容に応じた関係機関へ引継ぎを行うとともに、府に情報提供すること。

(III) SNS 相談及びメール相談の回答が返信できない場合の対応

- ・SNS 相談及びメール相談の回答が受信拒否等により送信できない場合は、他に当該相談者に連絡する手段が無い場合に限り、回答することを要しない。ただし、回答できなかった旨を相談記録に記すこと。

ウ. 実施体制

(1) 窓口設置場所

大阪市内で、相談者の利便性を考慮した場所を1か所確保すること。

上記の場所には以下のスペースを設けること。

- a 相談業務に従事する者（以下「相談員」という。）が常駐し、電話相談、SNS 相談、メール相談を行うスペース
- b プライバシーに配慮した面接相談を行うスペース
- c 相談記録の保管や、窓口運営事務等を行うスペース

ただし、これらのスペースを同一の場所に設置できない場合は、相談員が密に情報を共有し、連携できる環境を整備するようにすること。

(2) 相談員の配置

- ・相談窓口の開設日には、相談員として相談業務に2年以上従事した経験を有する者を2名以上配置すること。
- ・相談員は、本事業に対して熱意と使命感を持って取り組むことができる者とし、関係法令及び本仕様書の内容を遵守して、誠実に相談に対応すること。ただし、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（欠格条項）に該当する者を従事させてはならない。
- ・受託者は、契約締結後速やかに相談員の名簿を府に提出し、それぞれの役割分担について府に報告するようにすること。
- ・受託者は提出した名簿について変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を作成し、府に提出すること。

(3) 使用資機材等

- ・電話、ファクシミリ、パソコン等の施設設備及び機器は受託者が整備すること。
- ・インターネット接続料、固定電話等の回線使用料及びこれらの通信料、本事業の運営に必要なシステムの設計（プログラム設計、データベース開発等）及び運用（システ

ム、ポータルサイトの管理用サーバ)並びに保守管理に要する費用、その他本事業の運営に必要な費用は、受託者が負担すること。

- ・上記については、府と協議のうえ業務開始日までに整備を終えること。

(イ) SNS 相談のアカウント等

- ・相談受付対応用の SNS アカウント（使用するアプリケーションは指定しない）については、認証済アカウントを取得し必要な初期設定を行う。ただし、アカウントの名称等は府と協議の上決定すること。
- ・アカウントの設定後、周知用の QR コードを作成し、府に提出する。ただし、ID の設定については、府と協議の上決定すること。
- ・取得したアカウントの所有権は府に属するものとし、委託契約期間終了後は府がアカウントを運営できるものとする。
- ・LINE を使用する場合、アカウントは LINE ヤフー株式会社より提供される公式アカウントとすること。使用する LINE アカウントは 1 種類のみとし、委託契約期間中は変更しないこと。なお、他のアプリケーション（X（旧 Twitter）、Facebook 等）を使用する場合も、上記に準じた措置を講ずること。
- ・同時に少なくとも 2 件の相談が寄せられた際に対応できるシステムを構築すること。

(ロ) 相談員への研修

- ・受託者は、相談員に対して相談受付開始までに、以下の内容をはじめとした研修を実施し、業務に必要な能力を修得させ、相談受付開始後も必要に応じて研修を行うこと。また、研修計画を府へ事前に書面で提出すること。
 - a 本委託業務で作成する『業務マニュアル』及び『差別のない社会づくりのためのガイドライン』を活用した研修
 - b SNS 相談及びメール相談等、文字だけでやり取りを行う際のリスク及びその対応に関する研修
 - c 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修
 - d その他、相談対応業務を実施するにあたって必要な知識に関する研修
 - e 8. II 人材養成事業の講座（14 ページ）を活用するなど、相談に関する技術、態度を向上させること。
- ・8. III ii) 人権関連情報収集・提供事業（17 ページ）で得た人権啓発関連情報を専門相談事業で活用し相談機能の向上につなげること。

(カ) 業務マニュアルの作成

- ・必要な助言内容等を記載した相談対応マニュアル（法制度や各分野の専門相談機関の連絡先等を含む）のほか、相談の対応手順（業務オペレーション）、個人情報取扱、情報セキュリティ管理、危機管理、苦情対応（府へのエスカレーションを含む）及び緊急対応等の業務マニュアルを相談受付開始までに府と協議のうえ作成すること。なお、相談対応マニュアルの作成については、府は元となる資料の提供等受託者に協力する。
- ・マニュアル作成後も、社会の変化や関係する法令の動向等を踏まえ、必要に応じて府と協議のうえ随時見直しを行うこと。

(キ) セキュリティの確保

- ・受託者は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定又は情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格

「ISO27001」、「JISQ27001」の認証を保持していることが望ましい。また、事業の一部を再委託する場合、上記の認定等を取得している事業者に再委託することが望ましい。

エ. 相談の記録、集計及び報告

(7) 相談内容等の記録及び集計

- ・相談内容等については、以下により記録及び集計を行うこと。
なお、各記録の様式については、府と受託者が協議して定めるものとする。
 - a 相談内容の詳細を記載した相談者別の記録簿
 - b 相談ごとに、相談者の属性、相談内容、対応等の概要を記録した一覧表
 - c 集計表（月報、中間報告、年度末報告）

(イ) 報告等業務

- ・次により、月報、中間報告書及び年度末報告書を提出すること。
なお、各様式については、府と受託者が協議して定めるものとする。

a 月報

月毎の業務実績について、月報を実施月の翌月 10 日までに府へ提出すること。ただし、3 月分の月報については年度終了後速やかに、府へ提出すること。月報には以下の事項を記載すること。

- (a) 府民向け人権相談件数（属性別対応別、相談区分別、相談時間帯別）
- (b) 市町村人権相談サポート
- (c) 〔相談内容等の記録及び集計〕b の一覧表
- (d) その他必要に応じて府が定める事項

b 中間報告

中間報告書は、上半期終了後速やかに府へ提出すること。中間報告書には次の書類を添付すること。

- (a) 月報の記載事項について、実施期間分の全相談件数を月別にまとめたもの。
- (b) 実施結果をまとめたもの（結果概要、データに基づく事業の特徴や課題の分析等）。内容等については事前に府と協議すること。

c 年度末報告

年度末報告書は、年度終了後速やかに府へ提出すること。年度末報告書には次の書類を添付すること。

- (a) 月報の記載事項について、実施期間分の全相談件数を月別にまとめたもの。
- (b) 実施結果をまとめたもの（結果概要、データに基づく事業の特徴や課題の分析等）。内容等については事前に府と協議すること。

(ウ) 実地調査

- ・実地調査は、1 ヶ月に 1 回とし、日程等は別途調整すること。

(イ) 情報のデータベース化と分析

a データベース化

相談内容等の記録は、統計分析が行えるよう、年齢、相談区分、対応時間等の項目別に、Access や Excel 等によりデータベースを構築・管理すること。また、府の要望に応じて相談内容に関する各種集計を行い、府へ提出すること。

b データベースシステムの見直し

データベースのシステムは、本事業における各業務の運営を向上させるため、相談

業務と一体で常に見直し、改善を図ること。

c 分析の報告

統計分析は、以下に示すもののほか、府との協議により行い、報告は電子データ及び印刷物を提出すること。なお、各報告書の様式については府と協議して定めるものとする。

- ・ 年次統計分析報告

月毎の受付方法別相談件数、相談事例、考察等を記載した統計分析報告書を、年度終了後速やかに府へ提出すること。

なお、SNS 相談については、月毎のアクセス数、相談応答件数、相談応答率、時間毎相談数等を記載した統計分析表も作成し、当該報告書に記載すること。

上記については、相談の傾向等が明らかとなるように工夫し、前年度以前のデータとの比較や、グラフ等を用いるなど、見やすくわかりやすい方法で示すこと。

オ. 市町村への情報提供等

- ・ 本事業を円滑に推進するため、市町村へ情報提供等を行うこと。
- ・ 大阪府人権相談窓口としての実績等を踏まえ、府が実施する「差別事象集約及び分析等事業」に参画すること。

カ. 相談窓口の周知

- ・ 相談窓口の周知については、ポータルサイトへの掲載等や市町村からの紹介とともに、支援を必要とする府民に確実に届くよう工夫すること。

④ 提案事項

- ・ 府民の利便性を考慮した手法による相談を提案すること（電話、SNS、電子メール、面接、ファクシミリは必須とする。）。
- ・ 府民からの多様な相談ニーズに幅広く応じることができる相談窓口の運営方法（電話相談・SNS 相談の開設日・受付時間）について具体的に提案すること。
- ・ 困難事案等への相談に対して、フォローアップ等の実施、関係機関との連携等によりの確・迅速に対応していくための方策について、相談員（配置予定者）も含めて具体的に提案すること。
（資格の具体例：ケースワーカー、人権擁護士、臨床心理士、社会福祉士、精神保健福祉士、隣保事業士、保健師等）
- ・ 人権課題が多様化、複雑化する中で、自分の抱えている問題が人権問題であることが分かっていない人や、相談先が分からない人に対し、様々な人権課題や人権窓口の情報を積極的に届けていく具体的な対応策を提案すること。
- ・ 市町村人権相談窓口や他の専門相談機関では対応が難しい新たな人権課題等に的確に対応できるための具体的な対応策を提案すること。
- ・ 幅広い相談内容に対応するための関係機関（国及び市町村の人権相談窓口や各種専門相談機関）との役割分担や連携方策等を提案すること。
- ・ 窓口設置場所については、相談者の利便性を考慮した場所（大阪市内で1カ所、相談業務に従事する者が常駐するスペース等）を提案すること。
- ・ 相談窓口開設時間中の相談員の配置（配置予定者の経験年数、勤務歴などの経歴や相談業務に関連する資格等の内容を含む）について提案すること。
- ・ 本業務の円滑かつ確実な遂行に必要な使用資機材等を提案すること。

- ・SNS相談については、相談者のニーズに応じたアプリケーション（アカウント等）の使用を提案すること。
- ・面接相談については、実施方法について提案すること（事前予約制、プライバシーに配慮した面接相談を行うスペース等）。
- ・安心して相談できる窓口となるような相談員の研修計画（項目、形式、頻度等）を提案すること。
- ・相談者の個人情報扱う観点から、プライバシーマーク制度の認定又は「ISO27001」、「JISQ27001」の認証の有無や同等のセキュリティの確保について提案すること。
- ・相談内容等の記録の作成、データベースの構築や分析、報告業務が適切に実施できることを示すこと。
- ・相談窓口から見えてきた課題等を分析し、その結果について府や府内市町村等にフィードバックする仕組みについて、「差別事象集約及び分析等事業」への参画など具体的に提案すること。
- ・支援を必要とする府民に確実かつ容易に情報が届くよう相談窓口の周知方法を工夫すること。
- ・その他、本仕様書に記載する目的や事業内容、事業課題、業務要件等を踏まえ、上記提案事項以外で工夫できることがあれば提案すること。

（２）市町村人権相談サポート

① 事業内容

市町村から、相談事案に対する助言等を求められた場合に事案に応じた適切な支援を行うとともに、特に求めがない場合においても市町村相談窓口の機能向上につながるような積極的な取組みを行う。

② 事業の課題等

人権課題の複雑・多様・深刻・長期化といった状況や新たな課題の発生等が見受けられる中で、住民の身近な相談窓口である市町村相談窓口の充実や機能の向上が求められている。一方で、市町村においては情報収集の機会や情報共有の場の不足、相談員の人材及び経験不足などの声があがっており、市町村への能動的サポートや効果的な情報共有などの取組みが求められている。

③ 業務要件

- ・市町村からの求めに応じ、相談事案に関する助言等適切な支援を行うこと。
 - ・市町村が開催するケース検討会議（※）に、必要に応じて出席すること。
- （※）ケース会議

解決が難しい事例に対し、関係者が集まり支援方針や役割分担を決定し、効果的な対応策など解決に向けて話し合う場。

- ・必要に応じて、（３）専門家との連携相談支援（12 ページ）を活用すること。
- ・市町村の支援にあたって、本委託業務で作成する『相談対応マニュアル』を活用すること。
- ・市町村支援のための『人権相談のてびき』について、府と協議のうえ記載内容を更新し、必要に応じて相談員がより活用しやすいものとなる内容を追記し、各相談機関に配布すること。

④ 提案事項

- ・個々の相談事案のサポートにとどまることなく、市町村の相談機能の向上につながる効果的な事業メニューについて具体的に提案すること（実施手法、人員の配置等）。
- ・市町村人権相談において活用できる事例・専門機関・その他の情報（関係市町村間の連携等の取組みを含む）について収集し、能動的に市町村に提供できる仕組みを提案すること。

（3） 専門家との連携相談支援

① 事業内容

「（1） 府民向け人権相談」、「（2） 市町村人権相談サポート」において、相談事案に法的な確認を要する内容が含まれる、長期にわたる対応を余儀なくされている、等の理由により、各種専門家への確認や助言を求めることが必要な場合に対応が可能な体制を整備し、活用する。

② 事業の課題等

相談事案が多分野に輻輳していたり、今までに対応したことのない事案であったり、現行の各種施策では解決が困難であるなど複雑・多様・深刻化していく中で、人権相談という非常に広い分野の相談事案に的確・迅速に対応していくことが求められている。

また、医療的な支援等が必要な事案があるため、法律以外にも医療・保健・福祉など、様々な専門家との連携・支援体制を構築することが必要である。

③ 業務要件

- ・業務マニュアルに基づき必要と判断した場合、相談者1人につき1回以上は無料で専門家との連携相談支援を受けられる仕組みとすること。
- ・相談者が専門家の事務所等へ相談に赴く際には、基本的に相談員が案内することとし（相談者の希望があれば同席もする）、相談者及び専門家と日程調整すること。
- ・法的助言を必要としている相談者への対応については、受託者は大阪弁護士会と再委託契約を締結し、相談を実施する弁護士の紹介を受け、再委託料（弁護士報酬）を大阪弁護士会に支払うこと。また、弁護士が必要と判断した場合は、相談を複数回実施すること。

④ 提案事項

- ・専門的な知見を必要とする相談事案を想定し、具体的な専門家をあげながら、これらの専門家を効果的に活用することが可能となるための具体的な方策について提案すること。その際、個々の専門家に助言を求めるだけでは解決につながらないような複雑・困難な事案についての対応方策も併せて提案すること。
- ・相談機関及び相談員が相談ケースについて助言を求めやすいような工夫を盛り込むこと。
（専門家の具体例：弁護士、司法書士、医師、精神保健福祉士、臨床心理士、社会保険労務士等）

ii) ネットワーク事業

① 事業内容

府内において人権に関わる相談対応を行っている機関同士の連携強化・円滑化を図るための取組みである「人権相談機関ネットワーク（以下、「ネットワーク」という。）」の運営

に係る業務を行うとともに、ネットワークを活用し、人権に関わる相談の状況等を取りまとめ、公表する。

② 事業の課題等

ネットワークには、多くの機関が加盟しているが、必ずしも加盟機関同士・担当者同士の連携が十分に進んでいるとは言いがたい状況にある。また、加盟することの目的や利点について広く理解が得られていない状況にある。解決困難な相談事案への対応にあたっては、加盟機関同士の連携が図られることにより、一層的確・迅速な対応が可能となると考えられるため、加盟や交流を促進し、連携の土壌を作っていく必要がある。

加盟機関同士の情報交換は、情報を最大限活用するためにタイムリーであることが求められる。

③ 業務要件

- ・ネットワーク加盟機関リスト（記載情報は、機関名、所在地・連絡先、電話番号・ファクシミリ、URL、主な相談分野、相談日、相談時間等）を管理し、年1回の一斉情報更新と随時更新、ポータルサイトへの掲載を行うこと。
- ・ネットワーク未加盟相談機関に対して加盟を促進すること（個別勧誘やPR活動。年4回以上）。
- ・ポータルサイトやメール等を活用し、ネットワーク加盟機関相互の情報交換を促進すること。
- ・大阪市内で「おおさか相談フォーラム」を年1回以上開催すること（1回あたり3～4時間程度。有識者、実務者等による講演（3テーマ程度）、ネットワーク加盟機関によるポスターセッション、ワールドカフェ等を想定）。
- ・府内4地域で「相談事例研究会」を年1回以上開催すること（1回あたり3時間程度。有識者のコーディネートのもと、ネットワーク加盟機関から提供を受けた具体事例をベースに対応策について参加者同士で検討を想定。参加者同士の検討におけるファシリテーターに、府と調整の上、大阪府人権擁護士（※1）を活用する。）。
- ・「おおさか相談フォーラム」及び「相談事例研究会」については、参加者にアンケートを取り、その内容を分析・検討し、今後の事業実施の検討に活用し、それらを府に報告すること。なお、アンケートの内容・様式については、府と事前に協議すること。また、提出は、紙及び電子データにより行うこと。電子データで提出する際のファイル形式はExcel形式等とすること。
- ・府や市町村の人権相談窓口等（※2）における前年度の相談内容と件数を集約し、報告書形式にまとめ、毎年9月中を目処にポータルサイトで公表すること。
- ・ネットワークと市町村との交流が図られるよう8. III ii) の人権関連情報収集・提供事業の人権啓発関連情報（17ページ）を活用し、ネットワークに提供すること。

（※1）大阪府人権擁護士

府民の人権問題を早期に解決に結びつけるとともに、人権侵害を未然に防止する役割を担う、府が養成している者をいう。

（※2）府や市町村の人権相談窓口等

府人権局、府人権相談窓口、及び下記「参考 人権相談機関ネットワークについて」の「3. 構成メンバー」のうち、「市町村の人権相談関連機関」等の114機関（R5.3時点）をいう。

④ 提案事項

- ・「おおさか相談フォーラム」及び「相談事例研究会」の具体的内容（内容、講師の選定方法・方針（講師名は不要）、開催場所、開催時期、府への報告業務等及び相談事例研究会における人権擁護士の効果的な活用について）を提案すること。その際、様々な機関からの参加を促す工夫や、新規参加者の増加をめざすための具体的な方策についても盛り込むこと。
- ・加盟機関同士・担当者同士の交流を促進し、連携を強化するために有効と思われる方策を提案すること。
- ・相談内容と件数の集約・公表を行うにあたって、具体的な集約等方法や適切な指導助言等を得ることができる学識経験者等（候補者名は不要）を提案すること。

【参 考】

人権相談機関ネットワークについて

1. 目 的

府内の人権相談体制の充実を図るため、行政機関、公益法人、NPOの相談機関から構成する人権相談機関ネットワークを構築し、相互の連携・協働を図ることにより、府民の人権に関する様々な相談に対して、より適切な対応を可能とする。

2. 活動内容

- ①人権相談機関相互の連携・協働方策に関すること。
- ②人権相談員の専門性の確保など能力向上方策に関すること。
- ③その他、府内の人権相談体制の効果的・効率的な運営に関すること。

3. 構成メンバー

- 国、府、市町村、公益法人、NPO等の291の相談機関（R5.3時点）
- ・国の関連機関（1機関）… 法務局
 - ・府の関連機関（28機関）… 人権、外国人、医療、建築、教育の担当課、子ども家庭センター、消費生活センター等の窓口
 - ・市町村の人権相談関連機関（108機関）… 人権相談担当課、人権文化センター、市町村から事業受託した民間事業者等の窓口
 - ・市町村の相談機関等（106機関）※うち4機関は人権相談を実施
 - ・公益法人等の関連機関（48機関）

（参考）

- ・人権相談機関ネットワーク一覧
<https://www.jinken-osaka.jp/entrustment/network.html>

II 人材養成事業

① 事業内容

人権教育・啓発や人権相談などに携わるために必要な知識やスキル等をその経験に応じて修得する講座を年間を通じて開催することにより、人権尊重の社会づくりを推進するために必要な人材を幅広く養成する。

② 事業の課題等

受講者の経験や担当業務、社会の変化等に応じて学ぶことができる講座を充実し、多くの者が受講しやすい形態にしていくことが求められている。

③ 業務要件

ア. 講座

(7) 受講対象

- ・市町村・府職員、企業・NPO関係者等とする。

(イ) 科目数

- ・年間120コマ以上とする。

(ウ) 一コマあたりの時間

- ・原則90分とする。

(エ) 講座の構成

- ・下記a～fに示すコースや講座群等の設定とする。また、できる限り上半期に設定する（コマ数については全体科目数の内6割程度）とともに、興味がある内容を選択して学ぶことや、スキルアップや再学習の場として活用できるものとする。
- ・カリキュラムの作成や講師選定等について、府と事前に協議すること。
 - a 人権の課題を学ぶ基礎的コース
 - ・さまざまな人権課題についての基礎知識を修得する内容とすること。
 - b 人権相談員向け養成コース
 - ・人権相談の実務上必要と考えられる法律・制度等の基礎知識のほかに、相談員としての心構えや基本的な相談スキルを修得する内容とすること。
 - c 人権ファシリテーター向け養成コース
 - ・ファシリテーターに必要な基礎的な知識の修得にとどまることなく、ワークショップを体験しながら、自らもファシリテーターを体験することができる内容とすること。
 - d 人権コーディネーター向け養成コース
 - ・教育・啓発の企画担当者としての基礎知識だけでなく、広報のノウハウを有する民間の機関の斬新なアイデア等を修得できるものとする。
 - e 経験者向けの専門的なコースや講座群
 - ・経験年数・担当業務・テーマ等に対応した、短時間（1～2日程度）で修了できるコースを複数設定すること（コマ数については全体科目数の内4割程度）。
 - ・講座の内容としては、人権相談員、人権ファシリテーター、人権コーディネーターとして活動した者が経験に応じてスキルアップ、ブラッシュアップするための講座、人権相談員のスーパーバイズ（指導）等に必要な講座、新しい人権課題や新しい法律・制度を学ぶ講座などとする。
 - f 人材養成コースと、様々な人権課題を学ぶことができる人権問題科目

(オ) 受講方法

- ・複数のコース受講も、コース内の一部科目の選択受講も可能とすること。

イ. その他

- ・受講者に科目毎にアンケートを取り、その内容を分析・検討し、以降の科目設定や講師の選定等に活用し、それらを府に報告すること。なお、アンケートの内容・様式については、府と事前に協議すること。また、提出は、紙及び電子データにより行うこと。電子データで提出する際のファイル形式はExcel形式等とすること。
- ・受講者が当該科目を受講した旨の証明書の発行を求めた場合においては、受託者において確認の上、速やかに対応すること。

- ・コース受講者の修了認定方法及び科目受講者の履修証明（受講した当該コースや当該科目の内容についての理解度を確認・判定するための適切な方法）について、府と協議のうえ行うこと。
- ・受講者が委託期間をまたいでコースの受講や修了を希望した場合、受講履歴の引継ぎ及び受講希望者への対応について、府と協議のうえ行うこと。
- ・人権相談事業で作成した『人権相談のてびき』（11 ページ）を活用した講座を設けること。
- ・8. I ii) ネットワーク事業のネットワーク（12 ページ）の相互の交流が図られるよう参加を呼びかけること。
- ・8. I 人権相談事業（4 ページ）や8. III i) 人権啓発アドバイザー設置・派遣事業（16 ページ）を通じて明らかになった課題については、次年度のカリキュラムへの反映を検討すること。

④ 提案事項

- ・社会の変化や多種多様な受講希望者のニーズに柔軟に対応でき、より多くの受講者が見込まれ、かつ、受講者の満足度をあげることが可能となるカリキュラム案、日程、講義形態（座学、事例研究、ロールプレイ、ワークショップ、実習、フィールドワーク等）、コース名、コース等の概要、府への報告業務等について提案すること。
 - ・講師の選定方法・方針について提案すること（個々の講師名は不要）。
 - ・多くの受講希望者が受講しやすい講義開催予定場所・時期・回数、実施方策（対面、オンラインの活用等）等について提案すること。
- また、やむを得ず受講できなかった受講希望者への対応について、具体的に提案すること。
- ・受講希望者を増やすための人材養成事業の効果的な PR 方法について、具体的な方策を提案すること。

Ⅲ 人権啓発支援事業

本事業は、市町村の人権啓発事業に様々な支援を行うことによって、市町村が抱える課題の解決を促進し、市町村がそれぞれの住民に対して行う人権啓発事業の効果を向上させ、ひいては府民の人権意識向上と忌避意識や差別意識の解消を目的とし、次の i) から iii) の事業に取り組むものである。

i) 人権啓発アドバイザー設置・派遣事業

① 事業内容

市町村が実施する人権啓発事業の企画立案を支援するための職員（アドバイザー）を1名以上配置し、必要に応じて下記ア～エに対応する。

- ア. 講演会や研修会等のテーマや講師等についての提案、助言
- イ. 広報誌や啓発パンフレット等の記事内容、構成、デザインについての助言
- ウ. 市町村が実施する人権啓発事業の企画会議等への参加、助言
- エ. 複数市町村にわたる人権啓発事業の企画・実施の調整

② 事業の課題等

府民に対して人権啓発を行うにあたって、府は広域的・横断的な啓発活動、市町村は住民に身近な啓発・広報活動との役割分担を行っており、このうち市町村においては適切な

講師やテーマの選定、事業への参加者の減少や固定化等の課題や悩みを抱えている。

このため市町村に対し、より多くの住民が興味を持ち、より効果の高い人権啓発事業・広報を実施するための情報やノウハウを提供する必要がある。

③ 業務要件

- ・ 8. I の人権相談事業（4ページ）による相談集約情報や8. II の人材養成事業の講座（14ページ）の内容を踏まえ、市町村からの求めに応じて、企画につながるよう提案、助言すること。
- ・ 相談にあたっては、8. III ii）人権関連情報収集・提供事業の人権啓発関連情報（17ページ）も参考として活用すること。

④ 提案事項

- ・ 市町村からの相談を受けるための人材の配置や体制、手法（電話、メール、面談等）について提案すること。また、市町村からの要望に応じてオンライン等による相談にも対応できるような体制を併せて提案すること。
- ・ 市町村が積極的に本事業を活用できるような具体的な方策について提案すること。
- ・ 本事業の相談事例について、当該市町村だけでなく、他の市町村においても企画立案の参考となるよう、各市町村への適切なフィードバックの手法・内容・時期等について提案すること。

ii) 人権関連情報収集・提供事業

① 事業内容

大阪府内外で実施される人権啓発に関する各種講座・イベント情報や、府及び府内市町村等からの情報を収集、集約、精査し、速やかに市町村に提供するとともに、各種人権課題に関する知識等の取得を支援する。

② 事業の課題等

効果的な人権啓発事業を行うに際し、特にテーマや内容の企画を行うにあたっては、企画担当者が人権問題・人権啓発に係る幅広く新しい情報を持っていることが望ましい。しかしながら、新聞・雑誌・書籍・インターネットなど様々な形態の人権関係情報があふれており、その中から人権啓発に有効な情報を選別し、抽出したうえで正しく理解することは困難である。

このため、効果的な人権啓発事業を行うことに資する情報の収集・選択を行い、市町村職員に理解しやすい形で提供する必要がある。

③ 業務要件

- ・ 情報提供にあたっては、あらかじめ府と十分に協議したうえで最低月1回以上行うものとする。
- ・ 人権啓発関連情報の収集にあたっては、8. I ii）ネットワーク事業のネットワーク（12ページ）も活用すること。

④ 提案事項

- ・ 府内外で実施される人権啓発に関する各種講座・イベント情報や、府及び府内市町村等からの情報の収集、集約、提供の具体的な内容と手法（Web、紙媒体、メール等）について提案すること。
- ・ 市町村が各種人権課題に関する知識等を効率よく取得できるような具体的な内容と手法

(Web、紙媒体、メール等)について提案すること

iii) 講師リストの作成・講師紹介事業

① 事業内容

住民に身近な人権啓発事業として市町村が実施する講演会、研修会、啓発イベント等において適切と考えられる講師のリスト（主に近畿在住者）を作成する。また、市町村のニーズに対応した講師紹介や招聘手続きのサポートを行う。

② 事業の課題等

- ・効果的な人権啓発事業を行うに際しては講演力や集客力のある講師を選定する必要があるが、そのためには個々の講師の講演実績に関する情報が不可欠となる。しかしながら、各市町村では有効な講師の情報に乏しく、講演力や集客力のある講師情報を記載した講師リストの作成や講師の紹介が望まれている。
- ・このため、市町村が利用しやすく、効果的な人権啓発事業の実施に資する人権啓発講師リストの作成や人権啓発事業に適切な講師を紹介する等を行う必要がある。

③ 業務要件

- ・講師リストの作成にあたっては、あらかじめ府と十分に協議したうえで作成すること
- ・講師リストの市町村への提供に際しては、事前に府と協議すること。
- ・講師リストの記載内容は適宜管理するとともに、更新した講師リストを年1回、市町村に提供すること。
- ・企画立案にあたっては、8. III ii) 人権関連情報収集・提供事業の人権啓発関連情報（17ページ）も参考として活用すること。

④ 提案事項

- ・講師リストの詳細（作成可能な講師リストの規模、記載項目、作成時期、リストの提供方法等）について提案すること。
- ・講師リストを更新する際に、掲載件数や記載内容を充実していくための方策について提案すること。

9. 個人情報の取り扱い

個人情報については、以下のとおり取り扱うこと。なお、本事業に係る個人情報を取り扱うすべての業務を対象とすること。

- (1) 個人情報保護の重要性を認識し、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）をはじめとする個人情報保護に関する法令、ガイドライン等及び別記の個人情報取扱特記事項等を遵守すること。
- (2) 相談者の個人情報については、本事業の目的のみに利用するものとし、それ以外の目的に利用してはならない。このことは、契約期間終了後においても同様とする。
- (3) 相談者の個人情報については、不正なアクセス又は個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、技術面及び組織面において合理的な安全対策を講ずること。
- (4) 相談者の個人情報にアクセスできる者（以下「アクセス者」という。）を限定し、それ以外の者にアクセス又は利用等をさせてはならない。また、個人情報のアクセス者に対して、あらかじめ個人情報への不正なアクセス又は個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等を行わないことを十分認識させなければならない。受託者は府から要求があった場合は、前述の措置を講じたこと

について誓約書等を提示することにより明らかにしなければならない。このことは、契約期間終了後においても同様とする。

- (5) 本事業が終了した場合又は府が指示した場合は、直ちに相談者に関する個人情報を府に提出するものとし、この授受においては書面を取り交わし記録を残すこと。また、個人情報に関する一切のデータ及びそれを出力した媒体又はその複製物がある場合は、これらを府職員立会いのもと、廃棄又は消去し、その旨書面により府に報告すること。
- (6) 府は本事業における個人情報の利用・管理状況について随時受託者から報告を求めることができ、また必要に応じ、受託者の事業所等に立ち入り、検査できるものとする。このことは、契約期間終了後においても同様とする。
- (7) 対象者の個人情報に関し、情報主体等の第三者から苦情・問合せを受けた場合、その他これに関連した事故が発生した場合又は発生する恐れがある場合は、受託者は直ちにその旨を府に報告すること。

なお、第三者からの苦情・問合せについては、府の承諾を得て回答すること。

- (8) 本事業の受託者または受託者の職員が、相談者の個人情報の全部または一部を不当に開示、漏えい、提供等をした場合又は本事業の目的外に利用、提供等をした場合は、府は、受託者に対して差止め、損害賠償又は府が必要と認める措置を請求できるものとする。このことは、契約期間終了後においても同様とする。
- (9) SNS 相談にあたっては、相談内容等の情報が利用するアプリケーション側が提供するサービス上に保存されないシステムを構築しているなど、「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」の内容に準拠した仕組とすること。

10. 著作権の帰属

- (1) 本事業により作成される成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む。）、所有権及び意匠権等の知的財産権は、府に帰属する。なお、著作者人格権の行使をしないこと。
- (2) 事業の遂行にあたって第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触する恐れのあるものについては、受託者の責任と費用により適正に処理するものとし、成果物は著作権等について処理済みのものを使用すること。
- (3) その他、本委託契約に係る知的財産の取扱については、府と協議の上定めること。

11. 契約代金の支払方法等

- (1) 契約金額には、本仕様書において特に定めのある場合を除き、本委託の履行に必要な一切の経費を含むものとする。
- (2) 契約代金は、四半期ごとの分割払いとし、報告書等により履行完了確認後、受託者からの適法な請求書を受領した後、30日以内に支払うものとする。ただし、協議により府が必要と認めた場合は、支払方法を変更することができる。
- (3) 大阪弁護士会との再委託契約に係る弁護士への報酬については、大阪弁護士会からの請求額を、府に請求するものとする。ただし、各年度の請求合計額は、5記載の各年度の弁護士相談に係る弁護士への報酬額の上限額を超えないこと。

- (4) 大阪弁護士会への再委託については、弁護士への報酬（1件（30分）につき5,500円（税込）で、30分に満たない端数がある場合は、30分として計算し、交通費を含む。）の単価契約とし、それ以外の金銭を支出する内容としないこと。

12. その他

- (1) 受託者は、府の監督の下、本仕様書の内容を誠実に履行すること。
- (2) 本事業の全部又は一部を他に再委託してはならない。ただし、受託者が事前に府の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (3) 業務の遂行において重大な事故があった場合には、直ちに府にその旨を報告しなければならない。
- (4) 受託者は、相談員に対し、法律に規定された事業者としての全ての義務を負うものとする。
- (5) 本委託業務を履行して得た保有情報は、府が許可した場合を除いて、4における履行場所以外へ持ち出してはならない。
- (6) 受託者は、契約の履行に関して、知り得た秘密を漏らしてはならない。
- (7) 受託者は、契約により生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保目的に提供してはならない。ただし、府の承諾を得たときは、この限りではない。
- (8) 受託者及び相談員は、契約が解除され、または期間が終了した後においても、本事業により知り得た内容を第三者に漏らしてはならない。
- (9) 事業の執行の適正を期するため、必要があるときは、府が受託者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行うことができる。
- (10) 府は最優秀提案者を契約交渉の相手方に決定するが、そのことをもって提案内容（経費を含む）まで認めるものではないことを留意すること。業務の運営方法等については、府と協議を行いながら最終的に決定すること。
- (11) 業務を遂行するにあたり、府の信用を失墜する行為を行ってはいけない。
- (12) 情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施し、結果を府に報告すること。
- (13) 委託契約事項を遵守しないなど、本事業の運営を継続させることが適当でないと府が認めた場合は委託契約を取り消すことがあることに留意すること。
- この取り消しに伴う受託者の損害について府は賠償しない。また、この取り消しに伴う府の損害については、受託者に損害賠償請求を行うことがあることに留意すること。
- (14) 受託者は、自ら法律相談を行うことや特定の弁護士を紹介することなど弁護士法第72条に違反するような行為をしてはならない。
- (15) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に関して疑義が生じたときは、府と受託者が協議の上、定めることとする。

13. 成果物の提出

本委託事業が終了する令和9年3月31日までに府に以下の成果物等を提出することとする。なお、本委託業務の終了後、府が成果物に誤りを発見した場合、受託者の責任において速やかに誤りを修正すること。

- (1) 本委託業務にて作成した資料

本事業に関する一切の資料（データベース、各報告書、統計分析、引継書、相談者別の記録簿等の概要を記載した書類等）。提出は、紙及び電子データを格納したCD-Rにより行うこと

とする。電子データで提出する際のファイル形式は Excel 形式等とする。

(2) その他

府から報告を求められた事項及び面談について誠実に対応することとする。

(3) 納入場所

大阪府府民文化部人権局人権企画課

14. 引継ぎ

本委託契約の解除又は期間終了後、1ヶ月間を引継期間として、新たな受託者と業務の引継ぎを十分に行い、相談業務に支障をきたすことのないように対処すること。この際、事前に引継書を作成し、府と協議したうえで提出することとする。情報のデータベース・分析、相談マニュアル、SNS相談のアカウント ID やパスワード、ポータルサイト等の引継ぎについても、遅滞のないように行うこと。なお、引継ぎに要した経費は受注者が負担することとする。

15. 令和9年度以降の業務について

令和9年度以降の本業務について、新たな受託事業者の業務開始までの期間、再度契約を締結し、引続き業務を実施することとする。なお、この場合、令和9年度の予算の成立を前提とする。

【参 考】

別紙1 人権相談・啓発等事業 令和3年度実績

別紙2 人権相談・啓発等事業 令和4年度実績

別紙3 令和5年度人権総合講座カリキュラム

別紙4 人権相談・啓発等事業 令和4年度アンケート結果

(別 記)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業責任者を変更した場合は、速やかに書面により発注者に報告しなければならない。

3 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

(秘密の保持)

第4 受注者は、この契約による事務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(教育の実施)

第5 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(再委託)

第6 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、この契約による事務の全部又は一部を第三者（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）を含む。）に委託してはならない。なお、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 発注者は、前項の承諾をするに当たっては、少なくとも、別に定める条件を付するものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第7 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の適正管理)

第8 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。なお、講じるべき措置におけ

る留意すべき点は次のとおり。

- (1) 個人情報の利用者、作業場所及び保管場所の限定及びその状況の台帳等への記録
- (2) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室での個人情報の保管
- (3) 個人情報を取扱う場所の特定及び当該場所における名札（氏名、会社名、所属名、役職等を記したものの）の着用
- (4) 定められた場所からの個人情報の持ち出しの禁止
- (5) 個人情報を電子データで持ち出す場合の、電子データの暗号化処理等の保護措置
- (6) 個人情報を移送する場合の、移送時の体制の明確化
- (7) 個人情報を電子データで保管する場合の、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況にかかる確認及び点検
- (8) 私用スマートフォン、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んでの個人情報を扱う作業の禁止
- (9) 個人情報を利用する作業を行うパソコンへの業務に関係のないアプリケーションのインストールの禁止
- (10) その他、委託の内容に応じて、個人情報保護のための必要な措置
- (11) 上記項目の従事者への周知

(取得の制限)

第9 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得するときは、事務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第10 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第11 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、この契約による事務を行うために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還等)

第12 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した「個人情報が記録された資料等」を、この契約完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(廃棄)

第13 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(調査及び報告)

第14 発注者は、受注者が契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の管理の状況について、定期に及び必要に応じ随時に調査することができる。

2 受注者は、発注者の求めに応じて、前項の状況について、報告をしなければならない。

(事故発生時における報告)

第 15 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(契約の解除)

第 16 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

(損害賠償)

第 17 受注者は、本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者が損害を被った場合には、発注者にその損害を賠償しなければならない。

ポータルサイトの制作・運営等に係る留意事項

＜制作について＞

- ・スマートフォン・タブレットなど、各種の端末に対応する構成・デザインであること。
- ・制作に当たっては、大阪府と協議を行うこと。なお、画面デザインや画面構成等は、事前に大阪府へレビューを行い、承認を得ること。
- ・利用者にとって分かり易く効果的なサイト構成とし、魅力的なデザイン(カラーリング、レイアウト)を制作し、多くの利用者が目的の情報を得ることができるよう、ユニバーサルデザインに配慮すること。
- ・ユーザビリティ・アクセシビリティに配慮し、誰もが見やすく、分かりやすい表現でページを制作し、サイト全体を構成すること。最新のウェブアクセシビリティ (JIS X8341-3) 等級 AA に準拠したポータルサイトを作成できるシステムであること。
- ・本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2021 年 4 月版」で定められた表記による。
- ・大阪府が制作したサイトであることを明確にすること。
- ・本ポータルサイト公開後に、新規ページやコンテンツを追加・改修することを考慮した設計とすること。

＜必要な機能＞

① 検索について

- ・ユーザー側でサイト内をフリーワード検索できること。フリーの検索エンジンも可とするが、広告表示等が出るもの、テンプレート内に表示できないものは不可とする。

② ポータルサイト全体

- ・Microsoft Edge、Safari、FireFox、Google Chrome 等、可能な限り多くのブラウザで正しく表示されること。
- ・各ページにおけるアクセス数等、アクセス解析ができる機能を有すること。
- ・閲覧者のクライアントパソコンへの特殊なソフトウェアのインストールを行うことなく閲覧できること。

＜セキュリティ要件＞

- ・システムへの不正な侵入、システムの停止や障害の発生を予防及び障害発生時の影響を最小限に食い止めるため、万全のセキュリティ対策を講じること。
- ・公開用サーバへのアクセスは、ファイアウォール等の不正侵入を検知する機能により不正なアクセスを防御すること。
- ・入力フォーム等により個人情報を入力する部分については、暗号化された通信を行うこと。

＜運用関係＞

- ・事業者は、制作したポータルサイトをインターネット上に公開するために、必要なレンタルサーバ等を調達し対応すること。
- ・SSL サーバ証明書を取得すること。
- ・ポータルサイトのドメインは、大阪府のサブドメイン「〇〇〇〇.pref.osaka.jp」を使用すること。

サブドメイン名は府との協議の上で決定すること。

- 本業務の契約が終了となる場合（契約解除により終了する場合を含む。）には、レンタルサーバ等の使用に関する権限を大阪府に移管すること。
- ドメイン名、SSLサーバ証明書、レンタルサーバについては、大阪府名義とすること。
- 月報に以下の内容を記載し、大阪府に提出すること。
 - ① ウェブサイトへのアクセス件数、セッション数、ページビュー
 - ② 更新件数と更新内容