

「インターネット上の誹謗中傷・差別等に関する専門相談窓口設置・運営事業」に係る仕様書

1. 目的

近年、インターネットやスマートフォンの普及に伴い、誹謗中傷や差別等の人権侵害に関するもののみならず、いじめや消費者問題、犯罪に関するもの、フェイク情報等、インターネットに関する様々なトラブルが発生し、社会問題となっている。そのような状況のなか、府内にはこうした問題に特化した専門相談窓口が存在しない状態である。また、インターネット上のトラブルは多種多様なうえ、表現の自由との関係から事業者による情報の削除が進まず、法的な対応が必要となるケースも多い。このため、相談者にとっては相談先や対処方法が分からず、精神的に追い詰められるという事例も存在する。

そこで、インターネット上のトラブルに関する相談を幅広く受け付け、誹謗中傷や差別等の人権侵害に関する問題に対して、法的・技術的な助言、情報提供等を行うとともに、専門家への相談や関係機関と連携協力等しながら、相談者に安心感を与え、しっかりと寄り添い、継続して支援できる相談窓口を開設する。

2. 件名

インターネット上の誹謗中傷・差別等に関する専門相談窓口設置・運営事業

3. 契約期間

令和5年8月1日から令和8年3月31日まで

※初年度の最初の1か月間は、本事業を円滑に遂行させるために必要な知識を相談員に習得させるなどの準備期間とする。

4. 履行場所

発注者が指定する場所とする。詳細は8. (1)ウ(ア)記載のとおり。

5. 委託上限額

135,279,000 円(消費税及び地方消費税を含む)

※内訳 令和5年度 37,271,000 円(消費税及び地方消費税を含む)

令和6年度 49,004,000 円(消費税及び地方消費税を含む)

令和7年度 49,004,000 円(消費税及び地方消費税を含む)

6. 委託業務の概要

受注者は、本委託事業の目的を達成するために、以下(1)から(4)に掲げる業務を

行うこととする。

- (1) 専門相談窓口の開設
- (2) 専門家への相談体制の構築
- (3) 情報のデータベース化と分析
- (4) 広報・啓発活動の実施

7. 事業運営計画書の提出

- (1) 本事業を実施するにあたり、契約確定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」を作成して発注者に提出の上、発注者の承認を得ることとする。
- (2) 承認を受けた「事業運営計画書」の内容を変更するときは、あらかじめ発注者と協議することとする。ただし、軽易な変更については、発注者への報告をもってこれに代えることができる。

8. 委託業務の内容及び提案事項

【提案における視点】

本事業の目的を理解し、実施にあたっての基本的な考え方を明らかにしたうえで、効果的かつ具体的な取組みについて、委託上限額の範囲内で自由に提案すること。

- (1) 専門相談窓口の開設
 - ア 相談の受理
 - (ア) 専門相談窓口の名称
親しみやすさと安心して相談できる印象を与え、かつ覚えやすい事業名称とする。
 - (イ) 相談者
大阪府内に在住、在学、在勤する者(被害者及び人権侵害情報の発信者)及びその親族等とする。
 - (ウ) 内容
インターネット上のトラブルに関する相談全般とする。
※誹謗中傷や差別的言動に関する相談について、情報の削除要請等法的・技術的な助言や情報提供を実施するなど相談者に寄り添った対応を実施するとともに、その他の相談について、連携する適切な関係機関へ案内する。
 - (エ) 相談手法
電話による相談(以下「電話相談」という。)、SNS(LINE等)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。)及び面接による相談(以下「面接相談」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。

(オ) 受付方法

- a 電話相談については、受付用の電話番号により行う。
- b SNS 相談については、相談対応用のアカウントにより行う。
- c メール相談については、8(4)の業務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。

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係るウェブページは、暗号化（SSL）により保護されるよう措置する。

(カ) 開設日及び受付時間

a 電話相談及び SNS 相談

- ・ 少なくとも週6日、相談を実施する。ただし、祝日及び年末年始(12月29日から翌年の1月3日までの間)を休日とすることを可とする。
- ・ 上記開設日について、少なくとも6時間相談を実施することとし、18:00 から 22:00 は必ず実施することとする。ただし、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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

b メール相談

電子メールは常時受け付ける。

c 面接相談

面接相談は事前予約制を可とする。また、a の開設時間に限らず実施することも可とする。

【提案を求める事項】

○専門相談窓口の名称

安心感とともにより多くの府民に本窓口の存在が印象づけられるような名称を提案すること。

○相談手法

相談者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、面接は必須とする）。

○開設日及び受付時間

相談者のニーズを踏まえ、電話相談及び SNS 相談の開設日及び受付時間を提案すること。また、面接相談の実施方法（事前予約制等）について提案すること。

イ 相談の対応

スーパーバイザー及び相談員として相談業務に従事する者(以下「相談業務従事者」という。)は、次の(ア)から(エ)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。

(ア) 本窓口での解決

相談者の知識やインターネット活用能力に応じて、相談ごとに的確な助言や情報提供を行う。

(イ) 関係機関との連携・協力体制の構築

- a 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。
- b 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。

なお、発注者が想定する関係機関は以下のとおりである。

大阪府人権相談窓口、大阪法務局、一般社団法人セーフターインターネット協会、法テラス、大阪弁護士会、こころの健康総合センター、大阪府教育センター、消費生活センター、大阪府警等

- c 違法有害情報に関する情報やトラブルのあったサイトの情報等は、当該情報に係る関係機関に対し、適切な通報や情報提供、対応依頼を行う。
- d 相談者を関係機関へ案内した後も、相談者の求めに応じてフォローアップを行う。

(ウ) 緊急に対応を要する相談の対応

生命、身体にかかわるなど緊急に処理する必要が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、すみやかに発注者に報告し対応を協議する。

(エ) 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とする。

【提案を求める事項】

○関係機関との連携・協力体制の構築

幅広い相談内容に対応するための関係機関を提案すること。

ウ 実施体制

受注者は、想定される年間受付件数(延べ約2,250件)に対応できる実施体制を整備する。なお、必要となる費用は全て契約金額に含むものとする。

(ア) 窓口設置場所

少なくとも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。

上記の場所には以下のスペースを設けることとする。

- a 相談業務従事者が常駐し、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、相談業務従事者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。

(イ) 人的体制

相談業務従事者は、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する。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。

受注者は、契約締結後速やかに相談業務従事者の名簿を発注者に提出し、それぞれの役割分担について発注者に報告するようにする。

受注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、発注者に提出することとする。

a 相談業務従事者の配置

- ・ 窓口開設時間中は、電話相談、SNS相談、メール相談に対応するため、少なくとも常時4名の相談業務従事者を配置する。
- ・ 本委託業務を円滑に運営するため、相談業務従事者として少なくとも常時1名のスーパーバイザー（マネジメント能力を有し、かつ相談対応業務に2年以上従事した経験がある者）を配置する。なお、スーパーバイザーは上記の条件のほか、インターネット上のトラブルに関する業務に従事した経験を有していることが望ましい。
- ・ スーパーバイザーは、本委託全体を適切かつ確実に運営する責任者として、業務の執行管理を行うとともに、発注者との連絡調整を行う。また、相談員が適切かつ円滑な相談対応を実施することができるよう、日々の相談対応業務の中で、随時、相談員を指導する。

b 業務アドバイザー等の配置

以下の業務アドバイザー等から、適宜、相談業務従事者がアドバイスを受けられる体制を構築する。なお、業務アドバイザー等は窓口に常駐する必要はない。

- ・ インターネットやSNSに関するトラブル及び対処方法に関する知識を有している者（後記(2)の弁護士の兼任も可）
- ・ 権利侵害等法的知識を有する者（後記(2)の弁護士の兼任も可）
- ・ 苦情対応責任者（例：受注者の役席者等）

(ウ) 使用資機材等

a 使用資機材

本事業の運営に必要な以下の使用資機材は、受注者が専用に整備する。

- ・ 相談業務従事者が使用するパーソナルコンピューターを少なくとも4台。
- ・ 常時通話可能な固定電話機を少なくとも4台。うち1台は、発注者との連絡調整用及び専門家との面接相談を利用する相談者からの緊急連絡用として使用する。なお、電話機は着信番号を少なくとも20件記録できるものとし、録音機能を備えることとする。
- ・ その他本委託業務の運営に必要な什器、周辺機器、消耗品等

b 使用資機材等の運用費用

本委託の運用に必要な以下の費用は、受注者の負担とする。

- ・ パーソナルコンピューターのインターネット接続料
- ・ 固定電話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（ポータルサイトの管理用サーバー）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光熱費等の費用

(エ) 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発注者と協議の上決定する。

また、アカウントの設定後、周知用の QRコードを作成し、発注者に提出する。ただし、ID の設定については、発注者と協議の上決定する。

なお、取得したアカウントの所有権は発注者に属するものとし、委託契約期間終了後は発注者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 株式会社より提供される公式アカウントとする。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とする。なお、他のアプリケーション(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とする。

また、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とする。

(オ) 相談業務従事者への研修

受注者は、相談業務従事者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。

また、研修計画を発注者へ事前に書面で提出することとする。

a 後記(カ)記載の業務マニュアルに関する研修

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

(カ) 業務マニュアルの作成

法的・技術的助言内容等を記載した相談対応マニュアルのほか、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（発注者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発注者と協議のうえ作成する。なお、相談対応マニュアルの作成については、発注者は元となる資料の提供等受注者に協力する。

また、マニュアル作成後も、インターネットに関する最新状況、関係する法令の動向等を踏まえ、必要に応じて発注者と協議のうえ随時見直しを行うこととする。

(キ) セキュリティの確保

受注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。

【提案を求める事項】

○窓口設置場所

相談者の利便性を考慮した相談窓口設置場所を提案すること。

○相談業務従事者の配置

想定される年間相談受付件数（延べ約 2,250 件）を踏まえ、窓口開設時間中の相談業務従事者の配置について提案すること。

○使用資機材等

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 相談のアカウント等

相談者のニーズに応じたアプリケーションの使用を提案すること。

○相談業務従事者への研修

安心して相談できる窓口となるような研修計画（項目、形式、頻度等）を提案すること。

○セキュリティの確保

相談者の個人情報を扱う観点から、プライバシーマーク制度の認定又は「ISO27001」、「JISQ27001」の認証の有無等セキュリティの確保について提案すること。

エ 相談の対応手順（オペレーション）

相談の受付から、助言・情報提供等の実施、相談終了までの対応手順は、相談者に安心感を与えつつ、丁寧に、最後まで対応するものとする。

【提案を求める事項】

○相談の対応手順

相談者に安心感を与え、丁寧に、最後まで対応できるような対応手順を提案すること。

オ 相談の記録、集計及び報告

(ア) 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。

なお、各記録の様式については発注者と受注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(日報、月報、年度末報告書)

(イ) 報告等業務

次により、日報、月報及び年度末報告書を提出することとする。

なお、各様式については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

a 日報

日々の業務内容について、日報を翌窓口開設日に発注者へ提出することとする。

日報には、(ア)bの一覧表を添付するようにする。

b 月報

月毎の業務実績について、月報を実施月の翌月10日までに発注者へ提出する。

ただし、3月分の月報については年度終了後速やかに、発注者へ提出する。月報には以下の事項を記載することとする。

- ・ 属性別対応件数
- ・ 手法別相談件数
- ・ 相談経路別受付対応件数
- ・ 相談時間帯別受付対応件数
- ・ 相談区分別受付対応件数
- ・ 対応内容の分析結果
- ・ その他必要に応じて発注者が定める事項

c 年度末報告

年度末報告書は、年度終了後速やかに発注者へ提出する。年度末報告書には次の書類を添付することとする。

- ・ 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。
- ・ 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発注者と協議することとする。

カ 定例報告会

受注者は発注者と定期的に打合せを行い、事業の進捗等について、報告・協議する。打

合せの開催は、1か月に1回程度とし、日程等は別途調整する。なお、Web 会議システムによる打合せも可とする。

キ 相談者からの情報収集

相談の解決に向けて適正な助言等が行われ、かつ、本事業の運営の向上に役立つデータベースが構築されるよう、相談終了後にアンケートを相談者に対して実施することとする。当該アンケートの内容と実施手法については、発注者と協議の上作成し、アンケート取得後は集計を行うこととする。

ク その他

- (ア) 相談の実施にあたっては、相談者のプライバシーに配慮するとともに、相談者の要望・意見を尊重した処理に努めることとする。
- (イ) 相談業務従事者の相談の受理及び処理能力の向上に努めるとともに、均質な相談が行われるよう底上げを図ることとする。
- (ウ) 相談業務従事者のみで対応することが困難な場合は、必要に応じて業務アドバイザーからの助言等を受けながら処理することとする。
- (エ) 相談者にとってより適切な支援が必要であると認める場合は、相談者の同意を得た上で、関係機関に対して当該相談の内容や支援の具体的な方向性について連絡調整を行うなど、丁寧に引継ぎを行うこととする。
- (オ) 相談の処理方法、相談の受付方法、開設日及び受付時間については、府民が一層相談しやすい窓口として機能できるよう常に改善意識を持って見直し、発注者に対して建設的な改善意見を積極的に具申するとともに、発注者の改善指示に従うこととする。

(2) 専門家への相談体制の構築

より高度な法的助言を必要としている相談者には、業務マニュアルに基づき必要と判断した場合、弁護士への相談を無料で複数回実施することができる体制を構築することとする。

また、心の悩みがある相談者には、業務マニュアルに基づき必要と判断した場合、臨床心理士や精神保健福祉士等への相談を無料で複数回実施することができる体制を構築することとする。

なお、人権侵害情報の発信者への法的助言については、弁護士への相談は行わず、法テラス等を案内することとする。

また、相談者が弁護士等専門家の事務所等へ相談に赴く際には、可能な範囲で相談員が同行することとし、相談者及び専門家と日程調整の上、(1)ア(カ)a の開設時間に限らず実施することも可とする。

業務マニュアルの作成や相談の記録、集計及び報告等、(1)に記載した事項に準拠す

ることとする。準拠する内容については発注者と協議して定めることとする。

【提案を求める事項】

○専門家への相談体制の構築

より高度な法的助言や心のケアを必要とする相談者のため、適切な専門家への相談体制を提案すること。

(3) 情報のデータベース化と分析

ア データベース化

相談業務により収集した情報は、統計分析を的確に行えるよう、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・管理し、相談業務従事者がいつでも閲覧できるようにする。

また、本事業における各業務の運営を向上するため、発注者の要望に応じて相談内容に関する各種集計を行い、発注者へ提出する。

イ 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するため、相談業務と一体で常に見直し、改善を図ることとする。

ウ 分析の報告

統計分析は、相談の傾向等が明らかとなるように工夫して行い、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とする。また、分析は以下に示すもののほか、発注者の指示により行い、報告は電子データ及び印刷物を提出することとする。なお、各報告書の様式については発注者と協議して定めるものとする。

・ 年次統計分析報告

月毎の相談受付件数、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発注者へ提出する。

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とする。

エ 分析結果の公表

ポータルサイト掲載用の資料を毎年度終了後速やかに作成し、発注者へ提出する。発注者による確認後は、ポータルサイトにおいて公表する。

【提案を求める事項】

○情報のデータベース化と分析

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。

(4) 広報・啓発活動の実施

受注者は、相談受付に先立ち、別紙「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、本事業専用ポータルサイトの作成・運営等により、以下の情報を広く府民に発信する。また、発注者が別途実施する事業と連携を図ることとする。

ア 本事業の内容

ポータルサイト上で本相談窓口の事業内容について周知を行う。

併せて、ネット広告、チラシ、ポスター等により、より多くの府民に本事業を周知することとする。その際、支援を必要とする府民に確実に情報が届くよう工夫する。

なお、相談窓口の所在地については、セキュリティ確保の観点から、掲載しないことができるものとする。

イ よくある相談事例のFAQ等

府民が自ら問題の解決を試みることができるような情報として相談事例の紹介及び削除要請方法のFAQをポータルサイトで発信する。また、人権侵害情報の発信者に対する啓発（インターネットリテラシー及び人権意識の向上）も盛り込むこととする。

作成にあたっては、利用者にとって分かりやすいコンテンツの工夫を行い、掲載する情報やレイアウト等については、発注者と協議することとする。

また、ポータルサイトに記載した情報に変更が生じた場合には、発注者に確認した上で、適宜更新することとする。

【提案を求める事項】

○広報・啓発活動の実施

窓口の周知方法について、ターゲットごとに適した広告媒体等を提案すること。

ポータルサイトに掲載する内容について、府民にわかりやすいものとするため必要な項目及び構成のイメージを提案すること。

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。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とする。

- (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とする。
- (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とする。
- (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。受注者は発注者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発注者が指示した場合は、直ちに相談者に関する個人情報を発注者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ものとする。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、その旨書面により発注者に報告するものとする。
- (6) 発注者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注者から報告を求めることができ、また必要に応じ、受注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、受注者は直ちにその旨を発注者に報告するものとする。

なお、第三者からの苦情・問合せについては、発注者の承諾を得て回答することとする。

- (8) 本事業の受注者または受注者の職員が、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、発注者は、受注者に対して差止め、損害賠償又は発注者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。

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、発注者に帰属する。なお、著作者人格権の行使をしないこととする。
- (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、受注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とする。
- (3) その他、本委託契約に係る知的財産の取扱については必要があるときは、発注者と協議の上定めることとする。

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となる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、受注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、協議により発注者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。

12. その他

- (1) 受注者は、発注者の監督の下、本仕様書の内容を誠実に履行することとする。
- (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、受注者が事前に発注者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、直ちに発注者にその旨を報告しなければならない。
- (4) 受注者は、相談業務従事者に対し、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、発注者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) 受注者は、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) 受注者は、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、発注者の承諾を得たときは、この限りではない。
- (8) 受注者及び相談業務従事者は、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、発注者が受注者に対し報告させ、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) 発注者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とする。業務の運営方法等については、発注者と協議を行いながら最終的に決定することとする。
- (11) 業務を遂行するにあたり、発注者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、結果を発注者に報告することとする。
- (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発注者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とする。この取り消しに伴う受注者の損害について発注者は賠償しない。また、この取り消しに伴う発注者の損害については、受注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とする。

- (14) 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、発注者と受注者が協議の上、定めるものとする。

13. 成果物の提出

本委託事業が終了する令和8年3月31日までに発注者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、発注者が成果物に誤りを発見した場合、受注者の責任において速やかに誤りを修正することとする。

(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、マニュアル、相談者別の記録簿及びケース検討会議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

発注者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擁護課

14. 引継ぎ

本委託契約の解除又は期間終了後、新たな受注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。この際、事前に引継書を作成し、発注者の承諾を得ることとする。電話番号、相談対応マニュアル、SNS相談のアカウントIDやパスワード及び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とする。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. 担当

大阪府大阪市住之江区南港北1丁目14-16

大阪府府民文化部人権局人権擁護課擁護・調整グループ

(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ー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、レンタルサーバー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