

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・運営事業の質問に対する回答

No.	資料名・ページ数	質問内容	回答
1	仕様書全体	提案書の様式は自由とのことですが枚数に指定はございますでしょうか。	枚数に指定はありません。
2		次年度以降の予算に関して、想定していた見積金額内訳じゃなくなった場合の請求はどのようになりますでしょうか。 例：広報用チラシを500万でお見積りしていたが、チラシが効果的でないと判明した場合、 ①500万を使わず予算の修正 ②その他効果的な項目に変更 ③その他	仕様書及び契約書の作成については最優秀提案事業者と発注者で協議を行い、提案内容を踏まえて最終的に仕様書を作成して契約を締結します。 お示しの例の場合、原則、当該仕様書及び契約書に基づいて広報活動を実施していただきますが、他の媒体での広報活動がより効果的と判明した場合等は発注者と協議してください。
3		相談対応時に相談者の個人情報(氏名等)を聴取する必要があるのでしょうか。	相談者の個人情報(氏名等)の聴取は必須ではありません。 ただし、相談対応の中で相談者から個人情報を得ることや、弁護士等の専門家が相談者に個人情報を求めることは想定されます。
4		在宅勤務は可能でしょうか。	窓口開設時間中は少なくとも常時4名の相談業務従事者を配置することとしており、在宅勤務は想定していません。
5	仕様書 P.1 5. 委託上限額(消費税及び地方消費税を含む)	弁護士の上限額が設定されていますが相談回数は何回を想定されてますでしょうか。	仕様書1ページ及び2ページに記載のとおり、弁護士相談に係る弁護士報酬の上限額は下記のとおりです。 令和5年度 1,716,000円 令和6年度 3,432,000円 令和7年度 3,432,000円 また、仕様書11ページに記載のとおり、弁護士への報酬は1件(30分)につき5,500円です。 なお、30分に満たない場合は30分として計算し、30分を超える場合は60分として計算します。例えば、相談時間が、20分の場合は30分、45分の場合は60分となります。 弁護士報酬の上限額の範囲内で弁護士相談を実施してください。
6	仕様書 P.2 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 ア 相談の受理 (イ) 相談者	相談対象者以外の相談者からの相談はお住まいの地域の相談窓口の案内でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。 なお、仕様書2ページに記載のとおり、相談対象者は「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」となります。

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・運営事業の質問に対する回答

No.	資料名・ページ数	質問内容	回答
7	仕様書 P.3 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 ア 相談の受理 (カ) 開設日及び受付時間	開設日及び受付時間は実施期間中に必要に応じて変更しても問題ないでしょうか。	原則、開設日及び受付時間の変更は不可です。 ただし、相談者の利便性を考慮して変更する必要があるときは発注者と協議してください。
8		年末年始の12月29日～1月3日迄休日を可とすると記載がございますが、この週は6日間の開設が担保出来ませんが問題ないでしょうか。 また、祝日及び…休日と可とする、と記載がございますが、週1日の祝日であれば、例えば土日を開設すれば6日間は担保出来ますが、GWの様に連休の祝日がある週は6日間の開設をしなくてもよいという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
9	仕様書 P.4 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 イ 相談の対応 (ウ) 緊急に対応を要する相談の対応	ケースバイケースとは思いますが、 ※会話が出来る状態。 ・相談者様に通報して貰うか、 同意を得た上で受託者が代理で通報をするかですが、 ※会話が出来ない場合(緊急性有と判断?) ・相談者に同意なしで受託者が通報しても良いでしょうか。 判断基準等想定の方が有りましたらご教授お願い致します。	警察署への相談等の詳細事項については、相談対応マニュアルを作成する際に発注者と協議してください。 個人情報の提供にかかる相談者の同意の可否については、個人情報の保護に関する法律の第二十七条第一項第二号の規定を踏まえ、適切な対応をお願いします。 (参考) 個人情報の保護に関する法律 第二十七条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
10	仕様書 P.5 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 ウ 実施体制 (イ) 人的体制	契約締結後速やかに相談業務従事者の名簿を提出とありますが、事業運営計画書の提出と同じ期日の認識でよろしいでしょうか。	仕様書2ページに記載のとおり、事業運営計画書は契約確定の翌日から起算して20日以内に、仕様書5ページに記載のとおり、相談業務従事者の名簿は契約締結後速やかに提出してください。 相談業務従事者の名簿を提出いただく際に事業運営計画書を提出いただいても構いません。
11	仕様書 P.5 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 ウ 実施体制 (イ) 人的体制 a 相談業務従事者の配置	少なくとも常時4名とあるがスーパーバイザー1名を含む人数という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
12	仕様書 P.6 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 ウ 実施体制 (イ) 人的体制 b 業務アドバイザー等の配置	苦情対応責任者とは、苦情対応責任者の経験を有する者を業務アドバイザーとして配置するという事で間違いはないでしょうか。	苦情対応責任者に経験の有無は問いません。 なお、仕様書5ページに記載のとおり、スーパーバイザーは「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」を配置してください。

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・運営事業の質問に対する回答

No.	資料名・ページ数	質問内容	回答
13	仕様書 P.6 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 ウ 実施体制 (ウ) 使用資機材等	机等の備品は委託費として購入してもよろしいでしょうか、また委託費として認められないものはございますでしょうか。	委託費から本事業の運営に必要なとなる机等の備品を調達するにあたっては、リースやレンタルにて用意いただくことを想定しています。備品を購入する場合は、発注者と協議してください。
14		前の公募での仕様書では「電話機」のところが再公募の仕様書では「電話」になりましたが、変更の意味はあるのでしょうか。また、着信番号が20件記録できるとは電話全体についてでしょうか。	電話については、クラウド電話等を利用する提案がなされる可能性がある中、「電話機」と記載すると固定電話機が必須と捉えられる可能性があったため、「電話」と変更しました。 着信番号については、電話全体ではなく、機材ごとに20件記録できる体制を構築してください。
15	公募要領 P.9 11. 審査の方法 (2) 審査基準 仕様書 P.6 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 ウ 実施体制 (ウ) 使用資機材等	電話について、公募要領の審査基準では「同時に4件の通話が可能な固定電話等を整備(うち1台は発注者との連絡調整用)」とありますが、仕様書では「発注者との連絡調整を含め、同時に4件の通話が可能な固定電話等を整備」とあります。公募要領の審査基準が詳しいと思いますので、公募要領に則って実施することでよろしいのでしょうか。	電話については、同時に4件の通話が可能となるよう整備してください。そのうち、1台は発注者との連絡調整用としてください。
16	仕様書 P.8 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 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 a 相談内容の詳細を記載した相談者別の記録簿	相談者が匿名の場合、相談者別の記録簿はどのように作成すればよいのでしょうか。	相談者が匿名の場合、相談者別の記録簿は「匿名」にて作成してください。 相談内容等から同一人物と判断できる場合は、名寄せして記録簿を作成してください。
17	仕様書 P.8、9 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 オ 相談の記録、集計及び報告 (イ) 報告等業務	「対応内容の分析結果」とは、どのような分析の内容でしょうか。	仕様書9ページに記載のとおり、対応件数等のデータを踏まえ、外部状況等も考慮し、相談の傾向や要因等を分析するものです。
18	仕様書 P.9 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 オ 相談の記録、集計及び報告 (イ) 報告等業務 仕様書 P.10、11 8. 委託業務の内容及び提案事項 (3) 情報のデータベース化と分析 ウ 分析の報告	年度末報告書の「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)」と「年次統計分析報告書」とは同じものになるのでしょうか。	それぞれの報告書について重複する部分もありますが、「年度末報告書」は発注者への報告用、「年次統計分析報告」はポータルサイト掲載用です。各報告書の様式については、発注者と協議してください。

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・運営事業の質問に対する回答

No.	資料名・ページ数	質問内容	回答
19	仕様書 P.9 8. 委託業務の内容及び提案事項 (1) 専門相談窓口の開設 キ 相談者からの情報収集	「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。」とありますが、電話相談の場合はどのようにアンケートを取るのでしょうか。	アンケートは、電話相談についても可能な限り実施することを想定しています。アンケートの内容と実施手法については、発注者と協議してください。
20	仕様書 P.10 8. 委託業務の内容及び提案事項 (2) 専門家への相談体制の構築	相談者から希望があれば同席をするとありますが、こちらから案内が必須でしょうか。	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してください。ただし、相談の場への相談員の同席の可否については事前に相談者に確認してください。
21		相談の記録とありますがどこまで必要でしょうか。相談者が直接弁護士、臨床心理士へ相談した内容も収集・記録が必要でしょうか。	相談記録の内容や各記録の様式については、発注者と協議してください。専門家への相談に相談員が同席しなかった場合も仕様書10ページに記載のとおり、相談記録の作成が必要ですので、各専門家に相談記録の作成を依頼してください。
22		相談を受ける中で、利益相反となる事案、例えば複数人の相談者(加害者、被害者共に)から同じ案件の相談が入った場合、判明した時点で発注者に報告し、その後の対応は協議の上、決定させていただき認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
23		弁護士に相談を依頼する場合に、相談の場所は決まっているのでしょうか。また、弁護士への報酬以外に大阪弁護士会との再契約で指定されることはあるのでしょうか。	相談場所は大阪弁護士会から紹介された弁護士の事務所を想定していますが、弁護士と相談のうえ決定してください。また、大阪弁護士会との再委託契約の内容については、受注者確定後に大阪弁護士会、受注者、発注者の3者で協議のうえ決定します。
24		専門家への無料の相談回数は上限を予算内に設ける認識ですがお間違いないでしょうか。	弁護士報酬の上限額を超えても、弁護士相談を休止できませんので、仕様書9ページに記載の定例報告会等にて弁護士相談の状況について発注者に報告・協議してください。
25	仕様書 P.13 11. 契約代金の支払方法等	日報や月報、年度末報告書以外に、検収に必要な書類等がございましたらご教授お願いします。	仕様書11ページに記載の年次統計分析報告や、必要に応じて発注者が求める報告書等、提出していただく資料については、すべて検査の対象となります。
26	【別紙】 ポータルサイトの制作・運営等に係る留意事項	タブレットの表示はPC版表示が一般的で標準化されておりますので、スマートフォン版、PC版の構成・デザインでよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
27		ポータルサイトにて、一般ユーザー(閲覧者)による相談書き込み/投稿は可とする必要があるでしょうか。	ポータルサイト上にメール相談受付フォームを作成しますが、一般ユーザー(閲覧者)による相談書き込み/投稿ができるようなページの作成は必須ではありません。