

公募要領の主な比較事項（※詳細なスケジュールを除く）

該当箇所	令和5年7月27日再公募の公募要領	令和5年5月12日公募、令和5年6月16日取下げの公募要領
1 事業の目的	<p>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、必要な助言、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します。</p>	<p>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します。</p>
2 事業概要 (1) 専門相談窓口の開設 (2) 専門家への相談体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・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、誹謗中傷や差別的言動に関する相談については、必要な助言を行う。 ・法的助言が必要と判断した事案は、無料で弁護士に相談（場合に応じ複数回）できる体制を構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、誹謗中傷や差別的言動に関する相談については、法的・技術的な助言を行う。 ・より高度な法的助言が必要と判断した事案は、無料で弁護士に相談（場合に応じ複数回）できる体制を構築する。
3 事業実施期間	<p>令和5年10月6日から令和8年3月31日まで</p>	<p>令和5年8月1日から令和8年3月31日まで</p>
5 委託上限額 (消費税及び地方消費税を含む)	<p>118,949,000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額による実績払い。上限額8,580,000円）</p> <p>※委託上限合計額 127,529,000円</p>	<p>135,279,000円（消費税及び地方消費税を含む）</p>

- ・令和5年10月6日から令和8年3月31日までの30か月分
- ・提案者は、下記の金額を上回らない金額で提案してください。いずれかの上限額を上回る提案を行った場合、失格となります。

【内訳】

令和5年度 27,805,000 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額による実績払い。上限額 1,716,000 円)
 ※委託上限合計額 29,521,000 円

令和6年度 45,572,000 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額による実績払い。上限額 3,432,000 円)
 ※委託上限合計額 49,004,000 円

令和7年度 45,572,000 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額による実績払い。上限額 3,432,000 円)
 ※委託上限合計額 49,004,000 円

令和5年7月27日(木)から令和5年8月28日(月)まで
 (土曜日、日曜日を除く。午前9時30分から午後5時まで、
 8月28日(月)は正午まで。)

【内訳】(令和5年8月1日から令和8年3月31日までの32か月分)

- ・提案者は、下記の「年度別委託上限額」を上回らない金額で提案してください。いずれかの上限額を上回る提案を行った場合、失格となります。

	年度別委託上限額
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)

令和5年5月12日(金)から令和5年6月12日(月)まで
 (土曜日、日曜日を除く。午前9時30分から午後5時まで、
 6月12日(月)は正午まで。)

8 応募の手続き

(1) 公募要領の配布及び応募書類の受付

ア 配布期間

ウ 配布方法	<p>上記「イ 配布場所及び受付場所」で配布するほか、府民文化部人権局ホームページ (https://www.pref.osaka.lg.jp/jinken-yogo/keiyakuzyouhou/r5_puopo.html) からダウンロードできます (郵送、メールによる配布は行いません。)</p>	<p>上記「イ 配布場所及び受付場所」で配布するほか、府民文化部人権局ホームページ (https://www.pref.osaka.lg.jp/jinken-yogo/keiyakuzyouhou/r5puopo.html) からダウンロードできます (郵送、メールによる配布は行いません。)</p>
エ 受付期間	<p>令和5年8月21日(月)から令和5年8月28日(月)まで (土曜日、日曜日を除く。午前9時30分から午後5時まで、 8月28日(月)は正午まで。)</p>	<p>令和5年6月2日(金)から令和5年6月12日(月)まで (土曜日、日曜日を除く。午前9時30分から午後5時まで、 6月12日(月)は正午まで。)</p>
(2) 応募書類	<p>イ 企画提案書(様式2:[正本]1部、[副本]10部) ※見積額の上限は118,949,000円となります。見積額のなかに 弁護士相談に係る弁護士報酬額を含まないでください。</p> <p>ウ 応募金額提案書(様式3:[正本]1部、[副本]10部) ※提案金額の上限は118,949,000円となります。提案金額のな かに弁護士相談に係る弁護士報酬額を含まないでください。</p>	<p>イ 企画提案書(様式2:[正本]1部、[副本]10部)</p> <p>ウ 応募金額提案書(様式3:[正本]1部、[副本]10部)</p>
(3) 添付書類	<p>イ ① 法人登記簿謄本([原本]1部) ・法人の場合に提出してください。 ・発行日から6カ月以内のもの</p> <p>② 本籍地の市区町村が発行する身分証明書([原本]1部) ・個人の場合に提出してください。</p>	<p>イ ① 法人登記簿謄本([原本]1部) ・法人の場合に提出してください。 ・発行日から3カ月以内のもの</p> <p>② 本籍地の市区町村が発行する身分証明書([原本]1部) ・個人の場合に提出してください。</p>

<p>9 説明会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発行日から 6カ月以内のもの ・準禁治産者、破産者でないことが分かるもの <p>③ 法務局が発行する成年後見登記に係る登記されていないことの証明（〔原本〕1部）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人の場合に提出してください。 ・発行日から 6カ月以内のもの ・「成年被後見人、被保佐人、被補助人とする記録がない」ことの証明 <p>ウ 納税証明書（〔原本〕各1部）</p> <p>（未納がないことの証明：発行日から 6カ月以内のもの）</p> <p>① 大阪府の府税事務所が発行する府税（全税目）の納税証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪府内に事業所がない応募者は、本店を管轄する都道府県税事務所が発行するものに代えます。 <p>② 税務署が発行する消費税及び地方消費税の納税証明書</p> <p>本事業の提案に参加を希望する者は説明会に参加してください。</p> <p>(1) 開催日時</p> <p>令和5年8月3日（木） 午後2時から（2時間程度）</p> <p>(2) 開催場所（地図参照）</p> <p>咲洲庁舎41階 共用会議室10</p> <p>（住所：大阪市住之江区南港北1-14-16）</p> <p>来庁の際はできるだけ公共交通機関をご利用ください（有料の駐車場はあります。）。</p> <p>(4) 説明会への申込期限</p> <p>令和5年8月2日（水） 午後5時まで（必着）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発行日から 3カ月以内のもの ・準禁治産者、破産者でないことが分かるもの <p>③ 法務局が発行する成年後見登記に係る登記されていないことの証明（〔原本〕1部）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人の場合に提出してください。 ・発行日から 3カ月以内のもの ・「成年被後見人、被保佐人、被補助人とする記録がない」ことの証明 <p>ウ 納税証明書（〔原本〕各1部）</p> <p>（未納がないことの証明：発行日から 3カ月以内のもの）</p> <p>① 大阪府の府税事務所が発行する府税（全税目）の納税証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪府内に事業所がない応募者は、本店を管轄する都道府県税事務所が発行するものに代えます。 <p>② 税務署が発行する消費税及び地方消費税の納税証明書</p> <p>本事業の提案に参加を希望する者は説明会に参加してください。</p> <p>(1) 開催日時</p> <p>令和5年5月19日（金） 午後2時から（2時間程度）</p> <p>(2) 開催場所（地図参照）</p> <p>咲洲庁舎41階 共用会議室8</p> <p>（住所：大阪市住之江区南港北1-14-16）</p> <p>来庁の際はできるだけ公共交通機関をご利用ください（有料の駐車場はあります。）。</p> <p>(4) 説明会への申込期限</p> <p>令和5年5月18日（木） 午後5時まで（必着）</p>
--------------	---	--

10 質問の受付

(1) 受付期間

公募開始日から令和5年8月10日(木) 午後5時まで(必着)

エ 質問への回答は令和5年8月22日(火)までに

府民文化部人権局ホームページ

(https://www.pref.osaka.lg.jp/jinken-yogo/keiyakuzyouhou/r5_puropo.html) に掲示し、個別には回答しません。

(1) 受付期間

公募開始日から令和5年5月25日(木) 午後5時まで(必着)

エ 質問への回答は令和5年6月5日(月)までに

府民文化部人権局ホームページ

(<https://www.pref.osaka.lg.jp/jinken-yogo/keiyakuzyouhou/r5puropo.html>) に掲示し、個別には回答しません。

審査基準の主な比較事項

令和5年7月27日再公募の公募要領			令和5年5月12日公募、令和5年6月16日取下げの公募要領		
審査項目	審査内容	配点	審査項目	審査内容	配点
基本的事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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が提案されているか。 ・ 受託者が複数の者からなる場合においては、役割や責任分担があいまいなものとなっていないか。 	10点	基本的事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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が提案されているか。 ・ 受託者が複数の者からなる場合においては、役割や責任分担があいまいなものとなっていないか。 	10点
専門相談窓口の開設	<p>ア 相談の受理（10点）</p> <p> a 専門相談窓口の名称 安心感とともにより多くの府民に窓口の存在が印象づけられるような名称となっているか。</p> <p> b 相談手法 相談者の利便性を考慮した手法（電話、SNS（LINE等）、電子メール、面接は必須）による相談が提案されているか。</p> <p> c 開設日及び受付時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話相談及び SNS 相談について、相談者のニーズに応じた開設日（少なくとも週6日。祝日・年末年始休みも可）及び受付時間（少なくとも18:00～22:00を含む6時間）が設定されているか。 	50点	専門相談窓口の開設	<p>ア 相談の受理（10点）</p> <p> a 専門相談窓口の名称 安心感とともにより多くの府民に窓口の存在が印象づけられるような名称となっているか。</p> <p> b 相談手法 相談者の利便性を考慮した手法（電話、SNS（LINE等）、電子メール、面接は必須）による相談が提案されているか。</p> <p> c 開設日及び受付時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話相談及び SNS 相談について、相談者のニーズに応じた開設日（少なくとも週6日。祝日・年末年始休みも可）及び受付時間（少なくとも18:00～22:00を含む6時間）が設定されているか。 	40点

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 面接相談の実施方法（事前予約制等）が提案されているか。 <p>イ 関係機関との連携・協力体制の構築（10点） 幅広い相談内容に対応するための関係機関が提案されているか。</p> <p>ウ 実施体制（15点）</p> <p>a 窓口設置場所 少なくとも大阪市内で1カ所、相談者の利便性を考慮した場所が提案されているか。</p> <p>b 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、窓口開設時間中の人員配置が提案されているか（少なくとも常時4名以上。うち少なくとも1名はスーパーバイザー） 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。（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。）</p> <p>c 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が用意されているか（パソコンは少なくとも4台。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））。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・ 面接相談の実施方法（事前予約制等）が提案されているか。 <p>イ 関係機関との連携・協力体制の構築（10点） 幅広い相談内容に対応するための関係機関が提案されているか。</p> <p>ウ 実施体制（10点）</p> <p>a 窓口設置場所 少なくとも大阪市内で1カ所、相談者の利便性を考慮した場所が提案されているか。</p> <p>b 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、窓口開設時間中の人員配置が提案されているか（少なくとも常時4名以上。うち少なくとも1名はスーパーバイザー） 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。（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。）</p> <p>c 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が用意されているか（パソコンは少なくとも4台。固定電話機は少なくとも4台（うち1台は発注者との連絡調整及び面接相談利用者の緊急連絡用））。</p>	
--	--	--	--	---	--

	<p>d 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が提案されているか。</p> <p>e 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）が提案されているか。</p> <p>f 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されているか。</p> <p>エ 相談の対応手順（オペレーション）（15点） 相談者に安心感を与え、丁寧に、最後まで対応できる手順が提案されているか。</p>			<p>d 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が提案されているか。</p> <p>e 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）が提案されているか。</p> <p>f 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されているか。</p> <p>エ 相談の対応手順（オペレーション）（10点） 相談者に安心感を与え、丁寧に、最後まで対応できる手順が提案されているか。</p>	
専門家への相談体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> 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が提案されているか。 	10点	専門家への相談体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> 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が提案されているか。 	20点
情報のデータベース化と分析	<ul style="list-style-type: none"> データベースの構築や分析、報告業務が適切に実施されることが示されているか。 	5点	情報のデータベース化と分析	<ul style="list-style-type: none"> データベースの構築や分析、報告業務が適切に実施されることが示されているか。 	5点
広報・啓発活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> 窓口の周知方法は、ターゲットごとに適した広告媒体等が提案されているか。 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が提案されているか。 	10点	広報・啓発活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> 窓口の周知方法は、ターゲットごとに適した広告媒体等が提案されているか。 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が提案されているか。 	10点

価格点	<ul style="list-style-type: none"> 以下の計算式により得点を算出し、評価する (小数点以下切り捨て) 満点(10点) × 提案価格のうち最低価格 / 自社の提案価格 	10点
府施策との整合	<p>a 就職困難者の雇用・就労支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 各就労支援センター(地域就労支援センター、障害者就業・生活支援センター、大阪府母子家庭等就業・自立支援センター、ホームレス自立支援センター、地域若者サポートステーション、生活困窮者自立支援機関、大阪ホームレス就業支援センター)による就職困難者の雇用を行っているか。 <p>b 障がい者の雇用に関する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年6月1日時点における障がい者の実雇用率 	5点
合 計		100点

価格点	<ul style="list-style-type: none"> 以下の計算式により得点を算出し、評価する (小数点以下切り捨て) 満点(10点) × 提案価格のうち最低価格 / 自社の提案価格 	10点
府施策との整合	<p>a 就職困難者の雇用・就労支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 各就労支援センター(地域就労支援センター、障害者就業・生活支援センター、大阪府母子家庭等就業・自立支援センター、ホームレス自立支援センター、地域若者サポートステーション、生活困窮者自立支援機関、大阪ホームレス就業支援センター)による就職困難者の雇用を行っているか。 <p>b 障がい者の雇用に関する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年6月1日時点における障がい者の実雇用率 	5点
合 計		100点