

令和5年度 大阪市女性のつながりサポート事業業務委託 仕様書

1 件名

令和5年度 大阪市女性のつながりサポート事業業務委託

2 業務目的

新型コロナウイルス感染拡大をきっかけとして、就業面から生活面にわたって困難・課題を抱える女性の問題が顕在化していることから、孤独・孤立で不安を抱える女性や、様々な困難・課題を抱える女性に対して、社会とのつながりの回復に向けた支援を行うため、コミュニケーションのきっかけとして活用できるSNS相談業務を行うとともに、アウトリーチ支援・ピアサポート支援・専門相談支援等による相談環境の充実を図る。

3 履行場所

発注者と協議のうえ、受注者において確保する場所等

4 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

5 業務内容

以下の(1)～(5)に掲げる業務を実施すること。

(1) SNSを活用した相談業務

新型コロナウイルス感染拡大の影響による望まない孤独・孤立で不安を抱える女性や様々な困難・課題を抱える女性の多様な悩みに対応するLINE（LINE株式会社が提供する無料通信アプリ）を活用した相談業務を実施すること。

① 運営場所の設置

受注者は、本業務の運営に必要な独立した場所を設置すること。なお、運営場所として設置した場所は、相談者に関するプライバシーの保護と情報の管理が徹底されていること。また、場所の選定、変更等については、事前に発注者に報告すること。

② 本事業用アカウント

アカウントは発注者が指定するアカウントを用いることとし、アカウントは実施期間中変更しないこと。

③ 相談実施期間及び回数

令和5年4月1日から令和6年3月31日までの間、毎週同じ曜日で週2日以上とする。ただし、開始日については発注者と協議の上決定する。

④ 相談対応時間

1日6時間以上

ただし、曜日ごとに毎週同じ時間とする。

⑤ 相談内容

新型コロナウイルス感染拡大の影響による望まない孤独・孤立で不安を抱える女性や

様々な困難・課題を抱える女性の多様な悩みに関する事項

⑥ 相談方法

実施期間中に、本事業用アカウントあてに対象者から送信された相談メッセージに対応し、また、相談内容に応じて適切な相談機関等へつなぎ、解決につとめること。

⑦ 相談員の配置

受注者は、相談員を3名以上配置すること。

参考：令和4年実績（令和4年11月末）

友だち登録者数 1,093件、相談件数10件／日

⑧ 相談業務責任者の配置

受注者は、相談業務を円滑に運営するため、相談業務の責任者（以下「相談業務責任者」という）を1名以上配置すること。相談業務責任者は、相談員に対する指導を行い、緊急を要する相談等については、支援体制を確保するなど業務の円滑な執行管理を行うこと。なお、相談業務責任者の資格は相談員に準ずる。

⑨ 相談員の資格

様々な困難・課題を抱える女性を対象とした相談業務に関する知識を有し、かつ、相談の経験を1年以上有するとともに、相談業務開始時までにSNSカウンセリングスキルを習得できる研修を受講していること。

⑩ 相談室の設備

相談室には相談業務専用の端末を準備し、相談業務はその端末を使用すること。使用する端末には適切なセキュリティ対策を施し、高速安定なインターネット回線を準備すること。相談室は施錠可能な独立した相談室とし、情報管理に十分な配慮を行うこと。相談対応中は相談室には関係者以外の入室を制限すること。

⑪ その他の相談窓口の案内・情報等の配信業務

相談対応時間外にメッセージを受けたときは、自動応答機能等を用いて、受付時間外である旨及びその他の相談窓口への案内を相談者に通知すること。なお、当該通知内容については相談受付体制の開設期日までに発注者に提案し、発注者の了承を得ること。

⑫ アンケートの実施

相談者に対してアンケートを実施し、相談に対する満足度を検証すること。なお、アンケートの項目については、事前に発注者と協議のうえ決定すること。

⑬ 相談件数の報告

相談対応日の翌日（翌日が土曜日・日曜日及び祝日であればその翌開庁日）までに、相談対応時間内の総アクセス数・相談対応数・未対応数・重篤と判断した内容の相談件数を日報として、相談対応月の翌月10日（10日が土曜日・日曜日及び祝日であればその翌開庁日）までに、相談対応時間内の総アクセス数・相談対応数・未対応数・重篤と判断した内容の相談件数・アンケート結果を月報として発注者に報告すること。

⑭ 緊急対応マニュアルの作成

緊急案件については、緊急対応マニュアルを作成し、速やかに発注者に報告すること。

⑮ 情報セキュリティ

本市情報セキュリティポリシー及び「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）

(令和3年4月30日付内閣官房ほか)」に基づき、相談内容等の機密性を要する情報を、適切に管理されたデータベースに格納・保管すること。

(2) 広報

(1) の相談窓口が、効果的にターゲットに届き、認知されるよう広報すること。特に 市政に興味・関心がないと思われる層に対し、より効果的な結果が得られるよう広報すること。

① 広報の手法

ポスターやチラシ・カード類等の作成や Web 広告など、様々な手法を検討し広報すること。なお、次の内容を含めること。

・動画を用いた Web 広告（ウェブサイト、SNS、音楽・動画配信サービス、スマートフォン向けアプリなど）を実施すること。

② 広報物の作成等

・ 広報物を作成すること。なお、動画については本市が提供する下記の動画を使用することができる。

コウペンちゃんの大阪市女性のつながりサポート相談室ミドル世代編

<https://www.youtube.com/watch?v=vODvDuMcKhU>

コウペンちゃんの大阪市女性のつながりサポート相談室ミレニアル世代・Z世代編

<https://www.youtube.com/watch?v=-eW8XgJXO6s>

コウペンちゃんの大阪市女性のつながりサポート相談室シニア世代編

<https://www.youtube.com/watch?v=faz5RLOq10s>

・ 広報印刷物を発送すること。なお、本市関連施設へ発送する場合は、本市逓送便を使用することができる。

(3) 生理用品の提供

(1) の相談窓口へつなげるきっかけづくりを目的として生理用品を提供すること。

① 生理用品等の調達

次の生理用品を基本とし調達すること。なお、納入時期等については発注者と協議のうえ決定すること。

・生理用ナプキン 1人1パック（30個入程度）5,000人分以上

・中身が見えないように配慮した1人分ずつを包装するための袋 5,000人分以上

② 生理用品の提供

生理用品を必要とする人が訪れる既存の相談窓口、(4)アウトリーチ型支援業務、

(5)ピアサポート支援業務、(6)専門相談業務等の機会を通じて提供すること。

なお、提供場所、時期及び回数等については、発注者と協議のうえ決定すること。

提供場所には大阪市内の各区役所（24箇所）及びクレオ大阪（5箇所）を含めることとし、各区役所での生理用品の提供および調整は発注者が行う。なお、提供場所への送付経費については受注者負担とする。

③ 各種相談窓口の案内リーフレットの作成

生理用品と一緒に提供する各種相談窓口の案内リーフレットを作成すること。

(4) アウトリーチ型支援業務

行政からの必要な情報が届いていなかったり、相談に至らなかった女性に対して、アウトリーチ型支援を実施すること。

- ① アウトリーチ先において、様々な困難・課題を抱える女性の相談に応じ、適切な相談窓口へつなぎ、相談の解決に努めること。
- ② 様々な困難・課題を抱える女性を支援する団体等と連携し、効果的に実施すること。
- ③ 日時及び回数・手法等については、提案に基づき発注者と協議のうえ決定すること。
- ④ 実施は、大阪市内で実施すること。
- ⑤ 実施する上で、対応可能な人員配置等の体制を整えること。

(5) ピアサポート支援業務

様々な困難・課題を抱える女性がつながりを感じられるよう、同じ境遇の方が互いに支えあう（ピアサポート）ための支援を行うこと。

- ① 日時及び回数・手法等については、提案に基づき発注者と協議のうえ決定することとし、年6回以上開設すること。
- ② 会場は、受注者で確保すること。なお、オンラインでの実施も可能とする。
- ③ 参加者費用は無料とすること。
- ④ 対面で実施する場合は、大阪市内で実施すること。
- ⑤ 実施する上で、対応可能な人員配置等の体制を整えること。
- ⑥ 参加者が円滑にコミュニケーションをとることができるよう、ファシリテーターを配置して運営を行うこと。

(6) 専門相談業務

- ① 相談者の課題解決に資するよう、弁護士や臨床心理士・ファイナンシャルプランナー・保健師等、専門的な相談をうける機会を提供すること。なお、相談ニーズをふまえた効果的な開設手法によること。
- ② 開設手法及び開設日時・回数等については、提案に基づき発注者と協議のうえ決定することとし、年8回以上開設すること。
- ③ 利用者費用は無料とすること。
- ④ 対面で実施する場合は、大阪市内で実施すること。
- ⑤ 実施する上で、対応可能な人員配置等の体制を整えること。

6 業務報告等

(1) 業務報告書の作成

次の内容について、業務報告書を作成すること

- ① 相談記録
受け付けたすべての相談についての、相談と応答の記録
- ② 相談記録の統計処理
受け付けたすべての相談について、分析に必要な統計処理を行ったもの
※統計処理の詳細については、発注者と協議の上決定すること。

※発注者が加工して活用できるよう、ワード、エクセル、パワーポイント等汎用的なデータ形式とすること。

③ 相談記録の分析

「②相談記録の統計処理」で作成した内容についてグラフ化し、その傾向や特徴について分析すること

④ 女性用品の調達記録等

女性用品の提供状況（納品先・納品日時等）を記録すること。

(2) 業務報告書の提出

① 提出部数

- ・ A4 サイズに印刷した業務報告書 2部
- ・ 業務報告書データを記録したCD-R等の電子媒体 2部

② 提出期日

令和6年3月31日

③ 提出場所

大阪市市民局ダイバーシティ推進室男女共同参画課

7 受注者の責務

受注者は、業務の遂行にあたり、発注者と緊密に連絡を取りながら、より良い相談業務等を行うべきことを十分に認識し、次の事項に留意して業務を円滑に遂行できるよう万全を期すこと。

(1) 関係法令等の遵守

受注者並びに相談業務責任者及び相談員等の業務従事者は、関係法令等の規定に遵守すること。

(2) 業務上知り得た情報の秘密の保持及び外部提供の禁止

業務の履行により直接また間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

また、業務の目的以外の個人情報の使用及び第三者への提供はしてはならない。個人情報の複写・複製についてもしてはならない。契約期間満了後も、また同様であること。

(3) 個人情報の保護

- ① 大阪市個人情報保護条例（平成7年大阪市条例第11号）の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、個人情報保護に必要な措置を講ずること。
- ② 相談者の個人情報については、本業務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ないこと。
- ③ 契約期間終了時に、相談者の個人情報をすべて廃棄・消去し、再生不可能な状態にするなど、適切な処理を実施したうえで証明書類を含む実施結果を書面にて発注者に提出すること。
- ④ 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。
- ⑤ 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の報告を求めることができ、また必要に応じ、受注者の事業所などに立ち入り、検査できるものとする。
- ⑥ 対象者の個人情報に関し、情報主体等の第三者から苦情・問い合わせを受けた場合、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こと。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か

ら回答すること。

8 引継ぎ

契約期間の満了または契約解除により次の受注者または発注者に業務を引き継ぐ場合は、アカウントの ID とパスワードを引き継ぐとともに、誠実かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

9 再委託について

- (1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
 - ① 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
 - ② SNSにおける本事業用アカウントの運営及び相談業務
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、(1) 及び (2) に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。
- (4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、(3) に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。なお、再委託の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

10 関係法令の遵守

受注者は、雇用等を行った労働者の使用者として、労働基準法、労働者災害補償保険法、労働安全衛生法、最低賃金法その他関係法令を順守するとともに、これら法令上の一切の責任を負い、かつ責任をもって労務管理を行うこと。

11 障がいのある人への合理的配慮の提供

受注者は、本業務が本市の事務又は事業を実施する事業者であることから、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障がいのある人が障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要と

する社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供を行うこととする。

12 その他

- (1) 本仕様書に疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協議のうえ解決すること。
- (2) 契約書及び仕様書に定めのない事項については、その都度、双方協議のうえ定める。

13 担当

大阪市民局ダイバーシティ推進室男女共同参画課

〒530 - 8201 大阪市北区中之島1丁目3番20号

電話 06-6208-7656 FAX 06-6202-7073