

大阪市人権相談事業（長期継続契約）業務委託仕様書

1 総則

この仕様書は、大阪市（以下「発注者」という。）が、大阪市人権相談事業（長期継続契約）にかかる業務及びこれに付帯する業務（以下「本業務」という。）について、受注者に業務を委託するにあたって、履行方法の詳細や条件等を示すものであり、業務全般に適用する。

- (1) 受注者は本業務について、本業務の趣旨をよく理解のうえ、発注者と密接な連携を保ち、法令を遵守し誠実かつ確実に業務を履行しなければならない。
- (2) この仕様書に規定する事項は、受注者がその責任において履行するものとする。
- (3) 本業務の履行にあたって、契約書に定められた事項以外は、この仕様書及び発注者との協議によるものとする。
- (4) 受注者は、業務内容の変更等により契約書及び仕様書に明示のない事項が発生した場合又は疑義が生じた場合は、発注者と協議のうえ処理するものとする。
人権相談事業は、この仕様書に基づき誠実に履行するとともに、円滑な実施を図ること。

2 事業の目的

「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」において、人権侵害が起こった時の備えとして位置付けられる人権相談事業を効果的に実施するため、人権啓発・相談センターに、人権相談に対応する専門相談員を配置するとともに、大阪弁護士会や専門相談機関等との連携を図ることなどにより、複雑、多様な人権侵害の早期発見と救済につなげていくことを目的とする。

3 委託期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日

4 適用範囲

(1) 再委託について

ア 業務委託契約書第16条に規定する「主たる部分」とは、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をいい、受注者はこれを再委託することはできない。

イ 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理等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。

ウ 受注者は、ア及びイ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。

エ 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、前項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。

オ 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。

(2) その他

ア 大阪市暴力団排除条例第8条第1項第6号に基づき、受注者(受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下この条において同じ。)が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められたときは、契約の解除を行う。

イ 本事業は、令和6～8年度の各年度予算が成立しない場合、令和6年度は契約を行わず、令和7・8年度は契約を解除することができるものとする。また、各年度予算が変更された場合は、受注者と協議の上、契約の一部を変更して契約を締結する場合があります、受注者はこれに応じるものとする。

5 事業の対象者

大阪市民(在勤在学を含む。以下「市民」という)。

6 人権相談事業について

(1) 人権相談

ア 人権相談を行うスキル等がある専門相談員(以下「専門相談員」という。)を、平日、日曜、祝日とも電話、面談、メール等による業務が円滑に遂行できる(電話2台及び面談室有り)人員を配置し、下記のとおり人権相談を実施すること。また、相談記録としてデータを作成保管し、必要に応じてすみやかに内容を確認できるよう適切に管理すること。

【実施場所】 大阪市人権啓発・相談センター
大阪市西区立売堀4-10-18 阿波座センタービル1階

【実施日等】 平日 午前9時から午後9時
日曜、祝日 午前9時から午後5時30分

休みは、毎週土曜日及び12月29日～1月3日並びに施設点検日とする。

イ 特定の人権課題(LGBT、同和問題(部落差別)、インターネット上での誹謗中傷などに関する相談は必須)に対して相談者がより安心して信頼できる相談ができるよう課題別強化相談日を設けること。(令和4年度の相談実績 LGBT:40件、同和問題(部落差別):9件)

ウ 相談事例を本市ホームページに掲載するための原稿を作成することとし、発注者との協議には十分な期間を確保すること。

エ 電子メールによる人権相談(以下「メール相談」という。)を次の各項に則って実施すること。

(ア) 発注者システムにより受け付けたメール相談は、発注者より受注者に相談内容のデータを引き継ぐ。

(イ) 受注者は引き継いだ相談内容に対し、責任をもって回答をワードデータにて作成し発注者に提出すること。

・相談者への回答は、発注者より発注者システムを通じて行う。

・作成期間は、引き継いだ日の翌日から起算して2開庁日以内とする。ただし、相談者への内容確認のために要した日数は、当該期間に算入しない。

- (ウ) メール相談については、可能な限り委託期間内に回答を行うように努めること。ただし、回答作成がやむを得ず間に合わない場合は、相談内容データ及び処理状況について発注者に引き継ぐこと。
- (エ) 発注者が受け付けたメール相談に対して、回答を作成したものについても相談記録としてデータを作成保管し、必要に応じて内容を確認できるよう適切に管理すること。
- (オ) メール相談の利便性を高め、利用件数増につなげる方策を講じること。
- オ 区役所等で面談による相談を希望される市民のために、出張による区役所等での人権相談を実施すること。また、災害時には必要に応じ避難所等での専門相談体制を構築すること。(区役所などの出張相談実績 令和4年度：13回、令和3年度11回)
- カ 区役所の人権相談担当職員(以下「区担当者」という。)が行う人権相談で対応が困難な事案(以下「区における難件ケース」という。)について、区担当者の要請に応じて、助言を行い、また、状況の整理や情報の収集及び具体的対応方法等を検討するケース検討会議に参画するなど、区における難件ケースの解決に向けた取組みを行うこと。(ケース会議への参画実績 令和4年度：1件)
- キ オについて、状況に応じて区役所から事案を引き継いで対応すること。
- ク 各年度、発注者が開催する相談担当者会議及び研修会で使用する資料・テキスト等を作成し、電子データを発注者に提出すること。なお、作成内容については、事前に発注者と協議のうえ作成することとし、協議には十分な期間を確保すること。
- ケ 人権相談の結果、他機関等と連携した対応が求められる事案に対しては、発注者が提示する公的機関や専門相談機関等とも連携するとともに、連携先となる相談機関の開拓、関係づくりなど、有効に機能するネットワークの拡充に努めること。(ネットワーク機関数 令和4年度末現在：476機関)
- コ 法的な助言を必要とする相談については、発注者が別途指定する弁護士と調整を行い、相談者が法的な助言を得られるよう、同行する等の支援を行うこと。
- サ 外国語による相談が必要な場合、発注者が別途用意する三者通話を活用すること。
- シ 手話による相談が必要な場合、手話通訳者を確保すること。
- ス 相談者に発注者が指定するアンケート等を行い、月毎、発注者に提出するとともに、効果の検証を行うこと。
- セ 市民からの人権相談は、無料とすること。
- ソ 発注者が指定する研修を専門相談員に受講させること。
- タ ささまざまな人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、専門相談員に適切な研修を実施すること。
- チ 受注者は、受注業務を円滑に実施するため、同業務に関する業務責任者を1名以上配置すること。
- ツ 相談事業における相談内容などについて発注者と連絡会を月1回開催すること。
- テ 相談における苦情や不適切な対応等があった場合はその都度発注者に報告すること。
- ト 相談窓口開設時は、本市が指定したスペース(別紙見取図参照、ただし災害時にはこの限りではない)における施設出入口の解錠・施錠、入退館記録を行い、施設管理者との連絡調整及び本市関係職員との緊急連絡等の施設管理に関する業務を実施すること。
- ナ 人権啓発・相談センター相談窓口(以下「人権相談窓口」という。)の認知度を向上するための提案を各年3種類以上行い、それを実行すること。(令和5年度は周

知用ポスターの作成・掲示、カード型啓発物の作成・配布の2種類を実施)

- ニ 人権相談窓口の存在やその有用性(相談者にとって人権相談窓口が具体的にどのように役立つか)の認知度を向上するため、定期的なLINEによる人権情報など、SNSやICTなどを活用したPR等を行うこと。
- ヌ 発注者が開催する相談担当者会議(各年度10回程度)において、区担当者の相談のスキル等を修得するための実践的な研修を実施すること。
- ネ 区役所人権相談の新任担当者向けに研修資料を作成し、電子データを発注者に提出のうえ、研修を実施すること。各年度の当初から7月末日までの期間に終了すること。なお、資料・テキスト等の内容については、事前に発注者と協議のうえ作成することとし、協議には十分な期間を確保すること。
- ノ 各区役所において人権相談を担当する職員の人権問題に対する総合的な資質や相談対応能力の向上を図ることを目的として、人権相談担当者研修会を企画して実施する。研修は基本的に年2回程度とし、有識者等を講師に迎えて実施する。また、実施後はアンケートでその成果を測り、発注者にも報告すること。なお、研修会場については発注者が相談に応じる。実施内容については、事前に発注者とも協議し、協議には十分な期間を確保すること。

(2) 報告書の作成

- ア 発注者指定様式により、月次の人権相談事業報告書(以下「月次報告書」という。)及び年次の人権相談事業報告書(以下「年次報告書」という。)並びに成果目標に関する人権相談事業報告書(以下「成果目標報告書」という。)を作成すること。なお、月次報告書及び月次の成果目標報告書は当該月の翌月10日までに、年次報告書及び年次の成果目標報告書は各年度の業務終了後すみやかにそれぞれ提出すること。
- イ 月次報告書には、課題別相談件数(相談形態(「相談方法」のこと。以下同じ。)別件数、性別件数、年齢別件数、経路(当センターをどこで知ったか。以下同じ。)別件数及び他機関との連携件数、時間帯別件数)、実相談件数(相談形態別件数、性別件数、年齢別件数、経路別件数及び他機関との連携件数、時間帯別件数)及び連携先一覧、継続相談一覧、アンケートによる効果検証結果を含むものとする。
- ウ 各年度の年次報告書には、課題別相談件数(月別件数、相談形態別件数、性別件数、年齢別件数、他機関との連携件数及び対応困難な相談件数)と実相談件数(相談形態別件数、性別件数、年齢別件数及び他機関との連携件数)、ケース検討会議開催状況、弁護士による法的助言の実施状況、アンケートによる効果検証結果及び相談事例、事業に要した費用の詳細な経費報告書を含むものとする。
- エ 成果目標報告書には、サービス水準合意書の成果目標の進捗状況をとりまとめ発注者へ報告すること。
- オ その他、必要に応じて発注者が別途作成を依頼した資料等を提出すること。

(3) データ等の引継ぎ及び個人情報の廃棄

相談内容を記録したデータ及び書類、その他引継ぎに必要なもの(以下「引継ぎデータ等」という。)については、各年度の事業完了後に発注者へ引継ぐとともに発注者にその旨を書面で報告すること。また、発注者へ引継ぎ後に受注者が保管する引継ぎデータ等については、速やかに全ての個人情報を廃棄するとともに発注者にその旨を書面で報告すること。なお、研修資料・テキスト等及び周知用啓発物データ等については、業務の完了に先だつてそのつど引渡しを行うこと。

(4) 契約終了時の業務の引継ぎ

- ア 受注者は本契約が終了した場合(契約解除により契約が終了した場合を含む。以下

同じ。)に本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、発注者及び次期受注者に対し円滑に業務の引継ぎを行うこと。

イ アの場合は、契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者(該当が無い場合は現発注者)が速やかに業務を遂行できるようにすること。

ウ 引継ぎにあたっては、「業務引継ぎ書」を作成し、発注者と協議したうえで提出すること。

(5) 報告書等

本契約における報告書等とは、本業務を通じて受注者が、書面および電子データで作成した広報物、区担当者向け研修資料、各種報告書、業務引継ぎ書等をいう。

7 委託契約の条件

(1) 施設

ア 人権啓発・相談センターの相談事業スペース及び事務所スペースは別紙見取図のとおりとする。面談用スペースは、人権啓発・相談センターが実施する事業でも使用する。

イ 電話、ファックス、コピー機、パソコン等の相談業務及び会議等で必要な事務機器は受注者が調達すること。

(2) 費用分担

ア 事務所の電話料、光熱水費、清掃費は発注者で負担することとする。

イ 受注者が本業務を遂行するにあたり必要となる経費(交通費や必要な備品の調達費用等)は契約金額に含まれるものとし、発注者はア及び契約金額以外の費用は負担しない。

ウ 6(1)アに記載の実施日時において、受注者の責めに帰すべき事由により窓口の開設が不可能となった場合は、通常相談事業に配置される人員の人件費(税等を含む)に相当する金額を、閉鎖時間に応じて、各年度業務委託料(税込)から減額する。

エ 災害等の発生による相談事業閉鎖に係る基準については、「人権啓発・相談センター災害時行動マニュアル」に定めている基準のほか、双方協議のうえ定める。

(3) 成果目標の達成にかかる契約金額への反映等について

ア 各年度の人権相談事業について、相談者の満足度(電話、面談、メール相談による利用者アンケート)の目標値を95%以上、相談者の有用度(相談者が利用者アンケートにおいて満足したと答えた人の内、「適正な対応をしてもらえた」又は「問題の整理を図ることが実感できた」と答えた人の割合)の目標値を80%以上に設定する。

イ 各年度の成果目標と検証方法については、別途「サービス水準合意書」を結ぶこととする。

ウ 各年度の契約金額のうち1%については成果目標の達成状況に応じて支払うこととし、成果目標を達成できなかった場合には、契約金額を減額することとする。減額変更における支払額への反映は、「支払いに関する特記事項」で定めることとする。

8 災害時対応

災害により人権啓発・相談センターの相談事業スペースが利用できなくなった場合においても、やむを得ない事情で不可能な場合を除き、発注者が指定するスペースにおいて、

業務を遂行すること。

9 個人情報の保護

受注者は、上記の業務の実施にあたり、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いについては、個人情報保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、必要な措置・体制を講じること。

10 上記9については、次の点に留意すること。

- (1) 事業等を通じて知り得た個人情報は、契約終了後においても本人の承諾なしに、第三者に開示又は提供しないこと。
- (2) 情報管理の責任者を設置し、情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩等が起きないように適切な管理に努めること。
- (3) 個人情報の適正管理対策の実施、従業員に対する教育・研修等を行うこと。
- (4) その他、上記9の目的を達成するため、個人情報保護規定等を設けること。

11 委託料の支払い

委託料の支払いは、発注者の検査を受け経費額を確定したのち、受注者の請求に基づき支払う。本件契約書第39条第1項に基づき、業務の完了前に、業務の出来高部分（本市の検査を受け経費額を確定した者に限る。）に相応する金額について、部分払いを請求することができる。ただし、この請求は同一月内に1回を超えることはできない。なお、成果目標を達成できなかった場合の委託料の減額措置は、各年度末（3月分）の委託料の支払時に行う。

12 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（昭和22年法律第49号）労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）その他関係法令を遵守するとともに、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。

13 障がいのある人への合理的配慮の提供に関する研修等の実施

受注者は、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、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。

14 問い合わせ先

〒550-0012 大阪市西区立売堀4丁目10番18号 阿波座センタービル1階
大阪市人権啓発・相談センター
電話番号：06-6532-7631 ファックス番号：06-6532-7640

公益通報等にかかる特記仕様書

(条例の遵守)

第 1 条 受注者および受注者の役職員は、当該業務の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成 18 年大阪市条例第 16 号)(以下「条例」という。)第 5 条に規定する責務を果たさなければならない。

(公益通報等の報告)

第 2 条 受注者は、当該業務について、条例第 2 条第 1 項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を大阪市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先：06-6208-7311)へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第 12 条第 1 項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を大阪市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先：06-6208-7311)へ報告しなければならない。

3 発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに大阪市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先：06-6208-7311)に報告しなければならない。

(調査の協力)

第 3 条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

(公益通報に係る情報の取扱い)

第 4 条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(発注者の解除権)

第 5 条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約(協定)を解除することができる。(指定管理者の指定を取り消すことができる。)

著作権に関する特記仕様書

(著作物の譲渡等)

第1条 受注者は、報告書等(発注者が仕様書において業務の完了に先だって引渡しを受けるべきことを指定した部分がある場合において、当該指定部分に係る報告書等及び報告書等の一部分が完了し、かつ、可分なものであるときに係る報告書等を含む。以下この条において同じ。)が著作権法(昭和45年法律第48号)第2条第1項第1号に規定する著作物(以下「著作物」という。)に該当する場合には、当該著作物に係る受注者の著作権(著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。)を当該著作物の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、当該著作物のうち受注者が従前より保有するものの著作権は、受注者に留保されるものとし、受注者は発注者及びその指定する者の必要な範囲で発注者及びその指定する者に無償で使用することを許諾するものとする。

第2条 発注者は、報告書等が著作物に該当するとしないとにかかわらず、当該報告書等の内容を受注者の承諾なく自由に公表することができ、また、当該報告書等が著作物に該当する場合には、受注者が承諾したときに限り、既に受注者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。

第3条 受注者は、報告書等が著作物に該当する場合において、発注者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変するときは、その改変に同意する。また、発注者は、報告書等が著作物に該当しない場合には、当該報告書等の内容を受注者の承諾なく自由に改変することができる。

第4条 受注者は、報告書等(業務を行う上で得られた記録等を含む。)が著作物に該当するとしないとにかかわらず、発注者が承諾した場合には、当該報告書等を使用又は複製し、また、第15条第1項の規定にかかわらず当該報告書等の内容を公表することができる。

第5条 発注者は、受注者が報告書等の作成に当たって開発したプログラム(著作権法第10条第1項第9号に規定するプログラムの著作物をいう。)及びデータベース(著作権法第12条の2に規定するデータベースの著作物をいう。)について、受注者が承諾した場合には、別に定めるところにより、当該プログラム及びデータベースを利用することができる。

グリーン配送に係る特記仕様書

- 1 本契約に基づき物品等を大阪市に納入する際には、車種規制非適合車以外の自動車である、大阪市グリーン配送適合車（以下「グリーン配送適合車」という。）を使用しなければならない。

注 「車種規制非適合車」とは「自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（自動車NOx・PM法）」に定める窒素酸化物排出基準又は粒子状物質排出基準に適合しない自動車である。

なお、物品配送業務を他人に委託するときは、受託人の使用する自動車についてグリーン配送適合車の使用を求めること。

- 2 本契約締結後速やかに、本市が別途定める様式により、物品配送業務に使用する自動車がグリーン配送適合車である旨の届出を環境局環境管理部環境規制課あて行うこと。

ただし、既に本市に届出済みの自動車を使用する場合又は次の各号に定める自動車を使用する場合はこの限りではない。

- (1) 大阪府グリーン配送実施要綱に基づく大阪府グリーン配送適合車
- (2) 神戸市グリーン配送ガイドラインに基づく神戸市グリーン配送適合車

- 3 本市に届出済みのグリーン配送適合車に、グリーン配送適合ステッカーを貼付すること。
- 4 物品等を納入した際に、本市職員が確認のため「グリーン配送適合車届出済証」等の提示を求めた場合には、協力すること。

大阪市グリーン配送に関する問合せ

大阪市環境局環境管理部環境規制課
自動車排ガス対策グループ
電話：06-6615-7965

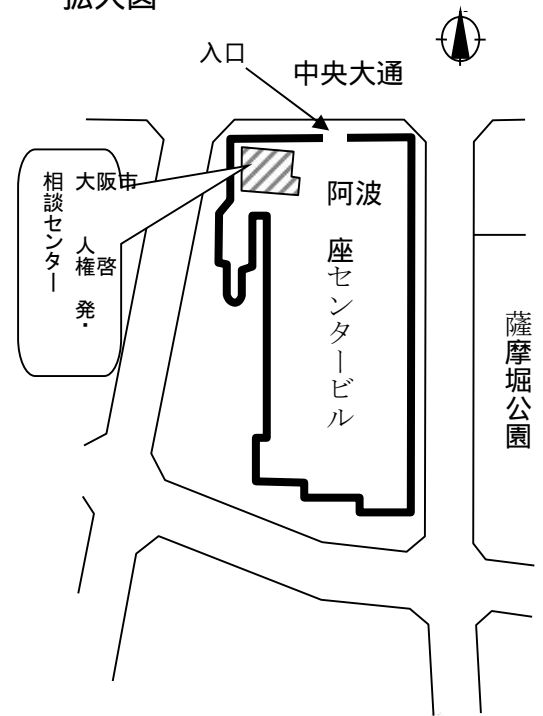
別紙見取図

所在地 大阪市西区立売堀4 - 10 - 18
 施設名称 阿波座センタービル

付近図



拡大図



見取図

相談事業
スペース

- A 約35平方メートル【多目的室】(面談用スペース、事務事業用、休憩用等として利用可能)
- B 約27平方メートル【電話相談用スペース】
- C 約12平方メートル【面談用スペース】
- D 約9平方メートル【面談用スペース】(大阪市共用)

