

豊中市立人権平和センター相談及び人権・平和啓発事業業務仕様書

1. 委託業務名

豊中市立人権平和センター相談及び人権・平和啓発事業業務

2. 業務の目的

人権平和センターにおいて人権などにかかわる相談や人権・平和の啓発業務および市民の交流を促進する事業を展開することで、差別や偏見のない人権尊重に根ざしたまちづくりをすすめるもの。

3. 委託期間

令和7年(2025年)4月1日から令和12年(2030年)3月31日までとする。

＊契約締結の日から令和7年3月31日までは、引継ぎ等の事前準備期間とする。

＊受託業務を開始するまでの引継ぎ・準備等にかかる経費は、受注者の負担とする。

＊本仕様書は、プロポーザル募集段階における案であり、プロポーザルの提案内容及び優先交渉者との協議において変更となる場合がある。

4. 委託業務内容

全ての業務の実施にあたっては、「人権文化のまちづくりをすすめる条例」(平成11年4月1日条例第10号)等に基づき、誠実に業務を遂行すること。

(1) 相談業務

【人権相談】

人権侵害を受け、または受けるおそれのある市民が、自らの主体的な判断により課題を解決できるように、相談内容に応じた適切な助言や情報提供などにより支援し、セーフティーネットとしての身近な相談窓口を設置する。

【総合生活相談】

福祉、保健、住宅など多様な生活課題からのニーズに対し、市民の立場に立った支援を行い、自らが解決するための継続的な支援を行う相談窓口を設置する。

① 内容

- ・人権や日常生活にかかわる相談に応じ、適切な専門相談窓口や各種制度等の情報提供を行う。
- ・相談内容に応じた適切な機関への紹介や取次ぎを受注者の責任において行う。
- ・相談方法は、電話、メール、ファックス、必要に応じて予約制の面談による相談を行う。出張相談を希望する場合は必要に応じ訪問を行う。訪問の際は、原則的に複数の職員で対応すること。
- ・継続的なかわりが必要なケースは、関係機関と連携し、必要に応じ電話対応や訪問対応を継続すること。
- ・必要に応じて同行支援を行うこと。
- ・相談をしたくても相談できずにいる対象者の発見に努めること。
- ・地域関係団体と連携・協働し、こどもから高齢者・障害者等にかかるネットワーク活

動(会議やケース検討)や、必要に応じて関係機関とのケース会議などに参加すること。

② 開設日時等

【人権相談】

1週あたり3日以上開設(日祝、12/29～1/3は除く)。開設時間は原則9時～17時(受付時間8時間)とする。

【総合生活相談】

1週あたり2日以上開設(日祝、12/29～1/3は除く)。開設時間は原則9時～17時(受付時間8時間)とする。

③ 体制

人権尊重の視点と、人権課題に関する幅広い知識を有するとともに、人権相談等の相談業務の従事経験が2年以上あるなどスキルを有する職員を1人以上配置または派遣すること。

④ 実施場所

人権平和センター豊中 具体的な使用場所は事前に市と協議すること。

⑤ 電話等の設置

上記専用相談窓口の電話を各1回線以上設置すること。電話、メール、ファクシミリ等は受注者が整備すること。

⑥ 相談記録の作成/報告

相談記録は、相談ごとに市の指定する様式で作成する。受注者は、相談内容に人権侵害事象等急を要する事案が発生した場合は、速やかに市に報告を行うこと。

⑦ 事業報告

・月次報告書の作成

翌月10日までに、市の指定する様式で月報を作成し相談記録を添えて電子媒体で市に提出すること。

・年次報告書の作成

年間の集計の分析及び検証、相談分野ごとの課題等を考察し翌年度4月末日までに電子媒体で市に提出すること。

⑧ その他

- ・関係機関等との情報共有を行う場合は、相談者の個人情報、状況等に配慮し、適切に行うこと。
- ・相談につながるよう相談窓口の周知を図ること。配布・配信内容を事前に市に提出し、市の許可をとること。
- ・チラシ等には、主催:豊中市(受託事業者:受託事業者名)と記載すること。
- ・相談業務の遂行にあたって市から改善を求められた場合、改善策を提案すること。

⑨ 提案事項

- ・相談窓口の運営方法(開設日、相談方法、相談員の配置、相談窓口の周知等)について具体的に提案すること。
- ・相談業務従事予定者の経歴(相談員としての経験年数、勤務歴など)や相談業

務に関連する資格等のわかる内容を提案すること。

(2) 人権・平和啓発業務

社会経済情勢の変化に伴い、多様化、複合化する人権問題や新たに顕在化する人権問題などの解決をめざし、さまざまな機会や媒体を通して、人権意識の高揚や平和意識の醸成に資する事業に取り組む。

① 内容

- ・多様な人権課題や平和に関する啓発講座の企画・実施業務
啓発講座：年間6回以上(オンライン講座も含む)開催。
※年間1回は人権平和センター螢池で開催すること。
※年間1回は人権平和センターを除く市内会場で開催すること。
- ・インターネットやSNSを活用した事業周知の実施
- ・平和教材の貸出業務
学校などからの平和教材貸出依頼の受付け、貸出先との連絡調整、貸出教材の受け渡し。

② 体制

啓発講座が安全に実施できる職員体制を配置すること。

③ 講座やSNSの企画

講座のテーマやSNSの取り組み内容については、受託者からの提案について企画編集会議で市と事前協議を行うこと。市の決裁がおりた時点で双方の合意が図れたとみなす。また、SNSの配信についても、配信内容を事前に市に提出し、市の決裁がおりた内容のもののみを配信すること。市より指示等があれば遵守すること。

④ 事業報告

- ・実施報告書の作成
翌月10日までに市の指定する様式で実施報告書を作成し、電子媒体で市に提出すること。その際、アンケート等の資料がある場合は添付すること。
- ・年次報告書の作成
年間の集計の分析及び検証、課題等を考察し翌年度4月末日までに提出すること。

⑤ その他

- ・事業の広報を行うこと。また、事業を実施した結果についても広報すること。配布・配信内容を事前に市に提出し、市の許可をとること。
- ・チラシ等には、主催：豊中市(受託事業者：受託事業者名)と記載すること。
- ・参加者に対しアンケート等を実施し、事業の改善に役立てること。

⑥ 提案事項

- ・啓発講座において主な講座テーマや対象者、目指したい変化および測定可能な目標について、実現できる事業企画を提案すること。なお、講座テーマについては、同和問題、平和、現代的な人権課題について主に取り扱い、人権政策課が実施する他の事業と重複しないよう配慮すること。
- ・インターネットやSNSを活用した事業の周知方策とその際の留意点について提案すること。

(3) 地域交流業務

年齢等を問わず、多様な世代・人が集まり、多様な過ごし方ができる居場所、つながりをもつことができる交流の場づくりを実施する。

① 内容

- ・様々な世代が気軽に集い、賑わい、憩う場の実施。
- ・各実施場所で月8回以上、1回あたり3時間以上、左記以外に年間30回以上、1回あたり5時間以上を目安に実施すること。

② 実施場所

人権平和センター豊中および人権平和センター螢池 具体的な使用場所は事前に市と協議すること。

③ 体制

実施場所に職員を1人以上配置すること。利用人数に応じ、安全を担保できる体制を整えること。

④ イベントの企画

イベントを企画する場合、受託者からの提案について市と事前協議を行うこと。市の決裁がおりた時点で双方の合意が図れたとみなす。市より指示等があれば遵守すること。

⑤ 事業報告

- ・実施報告書の作成

翌月10日までに市の指定する様式で実施報告書を作成し、電子媒体で市に提出すること。その際、アンケート等の資料がある場合は添付すること。

- ・月次報告書の作成

翌月10日までに市の指定する様式で月報を作成し、電子媒体で市に提出すること。

- ・年次報告書の作成

年間の集計の分析および検証、課題等を考察し市が指定する日までに提出すること。

⑥ その他

- ・ボランティアを活用し、市民同士の継続的な交流につながるよう実施すること。
- ・事業の広報を行うこと。また、事業を実施した結果についても広報すること。配布・配信内容を事前に市に提出し、市の許可をとること。
- ・チラシ等には、主催:豊中市(受託事業者:受託事業者名)と記載すること。
- ・事業実施中の市民の安心・安全は、受注者の責任において確保すること。
- ・必要に応じて適切な機関への紹介や取次ぎを受注者の責任において行う。
- ・参加者に対しアンケート等を実施し、事業の改善に役立てること。

⑦ 提案事項

- ・企画内容を提案すること。

5. 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) 事前準備

円滑な業務の実施が行えるよう契約締結日から業務運営開始までの間に従事

者の確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計及び従事者の研修などを行い、業務のスムーズかつ安定的な移行を実現する。

(2) 守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(3) 個人情報保護の徹底

受注者は、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う重要性を十分に認識し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等に基づき適正な取り扱いを行うこと。

(4) 指揮命令系統の確立

受注者は、業務従事者の指揮監督を行うとともに、常に発注者と連絡が取れる体制を整えるものとする。また、本業務を担当する総括責任者及び担当者を指定し、発注者に報告するものとする。

(5) 資料などの適正な保管

発注者から提供を受けた本業務に関する資料及びその他帳票類などは、個人情報保護の観点から適切かつ厳重に保管すること。

(6) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関係する関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(7) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(8) 危機管理

受注者の責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に体制を整備するとともに、緊急事態発生時においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、発注者と連携しながら対応策を講じること。

(9) 人権の尊重

受注者は、業務の実施にあたっては、人権を侵害することのないよう留意するとともに、毎年度、従事者に対する人権研修を実施し、その内容を発注者に書面で報告しなければならない。

6. 業務の遂行

(1) 従事者研修

受注者は、定期的に業務の遂行に必要な市民等への対応、知識の習得、接遇、秘密情報の取扱い及び危機管理に関する研修を行い、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。なお、研修に係る費用は受注者の負担とする。

(2) 事故報告

受注者は、何らかの事故などにより正常な業務運営ができない状況に至ったときには、速やかに発注者に口頭・書面により報告するとともに、事故報告書（発

生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策)を発注者に提出するものとする。なお、「事故」には、情報漏えいなど実際に人身や施設・設備などの損害となって現れなかったものも含むものとする。

(3) 権利の譲渡など

- ① 受注者は、本契約に基づいて生じた権利の全部または一部を第三者に譲渡してはならない。
- ② 受注者は、業務の実施が、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受注者の責任において、必要な措置を講じなければならない。
- ③ 受注者は、業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、発注者の承認を受けなければならない。

(4) 再委託

受注者が、本仕様書に係る業務を一括して第三者に委任し、または請け負わせてはならない。

(5) 契約の解除等

① 解除要件

発注者は、受注者が次のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

ア 正当な理由がなく本業務を履行しないとき、又は明らかに履行の見込みがないとき。

イ 関係法令、条例、規則又は本業務の契約書及び仕様書の規定に違反したとき。

ウ 本業務に関し不正行為があったとき。

エ 正当な理由なく提出すべき書類の提出を拒んだとき。

オ 受注者が正当な理由なく本仕様書に定める報告の求め、若しくは調査に応じず、又は虚偽の報告をし、若しくは調査を妨げたとき。

カ 受注者が発注者の指示または改善勧告に正当な理由なく従わないとき。

キ 受注者又は本業務の従事者が、本業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。

ク 募集要項に規定した資格要件を満たさなくなったとき。

ケ 本業務のプロポーザル参加の際に受注者が提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき。

コ 受注者の経営状況の著しい悪化などにより業務に重大な支障が生じたときまたは生じるおそれがあると発注者が認めたとき。

サ 暴力団等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団、同条第6号に規定する暴力団員および豊中市暴力団排除条例（平成25年豊中市条例第25号）第2条第3号に規定する暴力団密接関係者をいう。以下同じ。）に該当すると認められる団体に該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合に、発注者が受注者に対して当該契約の解除を求め、受注者がこれに従わなかったとき。

シ その他受注者による業務を継続することが適当でないと認めたとき。

② 解除時の取扱い

上記①に該当し、契約を解除した場合には、発注者は受注者に対し、当該解除の日までに本業務を実施した期間にかかる委託料を支払うものとする。この場合、受注者は、委託料（1年当たりの額）の100分の5に相当する額を違約金として、発注者の指定する期間内に支払わなければならない。また、発注者が受けた損害額から契約保証金および違約金の額を控除して残余の額があるときは、発注者は、当該残余の額についてさらに損害賠償を請求する。

なお、受注者が、上記①に該当し契約を解除された場合において、受注者に損害が生じて、発注者はその賠償の責めを負わない。

(6) 利用者への勧誘などの禁止

受注者は、本業務を実施するにあたって、利用者に対し、自らの他の有償サービスなどの利用、勧誘などの営業活動、または金品もしくは役務の提供の要求を行ってはならない。

(7) トラブル対応

受注者が行う業務に関する苦情・トラブルについての対応は、受注者側で責任をもって行い、その内容については発注者に随時報告を行うとともに、発注者へ協議・引継ぎが必要なものは、受注者における責任者から発注者へ協議・引き継ぐものとする。なお、苦情については、原因の究明を行い、再発防止策を明確にし、すべて文書化するものとする。

(8) 損害賠償

受注者は、委託業務の実施にあたって生じた事故などに対して、一切の責任を負い、発注者に発生原因、経過、被害の内容などを速やかに報告するものとする。受注者が、契約内容に違反し、または故意もしくは重大な過失によって発注者に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として発注者に支払わなければならない。受注者が、本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えたときは、受注者は損害を賠償しなければならない。発注者は、受注者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、受注者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

(9) 不可抗力の免責

受注者は、受注者の責めに帰することができない事由により本業務の全部または一部の実施が遅延したり、不能となったりした場合は、発注者と協議し、その責を免れる場合がある。

(10) 保険への加入

受注者は業務上の各種リスクを想定し不測の事態に対応するため、損害賠償保険等に参加するなど、業務運営開始までに対策の状況を発注者に提示すること。

7. 業務の質・精度の維持・向上のための取組み

発注者は、受注者に対し、委託期間中、履行した内容について報告を求め、業務の履行状況および成果等を確認するものとする。具体的には下記のとおり実施

するものとする。

(1) 自己評価の実施

受注者は、業務履行状況に関して自己評価をおおむね年に1回以上実施すること。結果を市に報告すること。

(2) 発注者によるモニタリング等の実施

発注者は業務が適正に実施されているか、定期又は随時に確認を行う。また確認のため、(1)による自己評価結果を含めその他必要な資料を契約書に基づき受注者に定期及び随時に提出を求めるものとする。また、モニタリング結果の集積をもとに、「選定評価委員会」（以下「委員会」という。）において評価を行う。評価基準等は、委員会において審議され、市が決定する。また、必要に応じて委員会によるモニタリングを行うことがある。モニタリング及び評価の実施並びに公表に当たっては、受注者は全面的に発注者に協力するものとする。

(3) 自己評価結果・モニタリング結果から業務の改善が必要と認められる場合

発注者等によるモニタリング・評価結果から改善が必要と認められる場合は、今後の課題や対応等を協議するものとする。

(4) 運営会議の開催

モニタリングの実施やそれに基づく検証、業務遂行上の課題の把握と改善策の立案、各業務の報告等を行うなど、本業務を適切に遂行するために、発注者及び受注者で構成する運営会議を設置し、随時開催する。

報告資料の作成主体は受注者とし、受注者の提示資料をもとに、問題点に対する対応策、対応方針の決定・情報共有などを行う。

なお、受注者は運営会議後、速やかに議事録を作成し発注者に提出すること。

また、必要に応じて次年度の設定項目やその達成度、測定方法等の見直し・変更を行う。

(5) 成果品の帰属

成果品の権利の帰属はすべて発注者のものとし、受注者は、発注者が承諾した場合を除き、成果品を公表してはならない。

(6) その他

ア) 契約終了時の業務の引継ぎ

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。）は、本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者が円滑に業務を行えるよう十分な引継ぎを行うこと。その際、発注者及び次期受注者からの資料等の請求は、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると発注者が認めた場合を除き、すべて応じるものとする。また、契約終了時に受注者が業務上必要な処理等で途中に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、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

イ) 遵守すべき主な法令

労働関連法令（労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等）

個人情報の保護に関する法律

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律

豊中市個人情報保護条例

豊中市暴力団排除条例

その他業務に関するすべての法令等

ウ) 補則

この仕様書に定めのない事項については、必要に応じ発注者及び受注者が協議してこれを定めるものとする。