

人権相談にかかる LINE 相談窓口のシステムの開発・構築 ならびに運用・保守業務委託プロポーザル募集要項

1 趣旨

公益財団法人兵庫県人権啓発協会（以下、「協会」という。）では、人権相談について電話やメール、対面での相談窓口を開設して対応しているところであるが、近年電話離れが指摘されている若者や、精神的に追い詰められて会話による相談に負担を感じる被害者等の相談に対する心理的ハードルを下げるため、身近なコミュニケーションツールである LINE での相談窓口を開設する。

そこで、LINE 相談窓口のシステム開発・構築ならびに運用・保守業務を行うことができる委託事業者を募集する。

2 委託期間

委託契約の締結日から令和 9 年 3 月 31 日（火）までとする。

3 業務委託の対象者

業務を委託するためのプロポーザル（以下「プロポーザル」という。）に応募することができる者は、次の全ての要件を満たす者であること。また、複数の企業・団体の共同企業体による応募も可能とするが、その際は代表企業が応募すること。

- (1) 法人その他団体又は個人事業主であって、業務委託仕様書の条件を満たすノウハウを有すること。
- (2) 過去 3 年以内に官公庁が発注する LINE を活用した相談窓口のシステム構築業務を受託した実績を有すること。
- (3) 提案する業務が法令等の規定により官公署の免許、許可、認可、指定等を受ける必要がある場合には、当該免許、許可、認可、指定等を受けていること。
- (4) 事業の実施に当たり、協会との打ち合わせ等に適切に対応することができること。
- (5) 次のいずれかに該当しないこと。
 - ① 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定による一般競争入札の参加者の資格制限を受けている者
 - ② 応募図書（6 (4) に掲げる書類をいう。以下同じ。）の受付期間において、県の指名停止基準に基づく指名停止の措置を受けている者
 - ③ 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立てが行われている者
 - ④ 事業者等に対する委託費の支給事由と同一理由により支給要件を満たすこととなる国・都道府県・市町村の各種助成金・補助金の支給を受けている又は受けようとしている者
 - ⑤ 宗教活動又は政治活動を主たる目的とする団体
 - ⑥ 暴力団又は暴力団若しくは暴力団員の統制の下にある者

4 業務内容

別添業務委託仕様書のとおり

5 事業費

794,750 円以内（消費税及び地方消費税を含む。）

6 企画提案に係る手続

受付及び提出等については、各日 9 時から 17 時までとする。（土曜日・日曜日及び祝日は除く。）

(1) 様式等の配布

① 配布方法

協会ホームページからダウンロードすること。

URL : <https://www.hyogo-jinken.or.jp>

② 配布期間

令和 8 年 7 月 1 日（水）から

(2) 参加表明書の提出

参加表明書（様式第 1 号）を持参、電子メール又はファックスにより令和 8 年 7 月 10 日（金）までに協会に提出すること。

(3) 募集要項の内容に関する質問及び回答

① 質問の受付期間

令和 8 年 7 月 1 日（水）から同年 7 月 9 日（木）正午までの間

② 提出方法

持参、電子メール又はファックスにより協会に提出すること。

③ 質問に対する回答

質問は様式第 9 号により行い、協会は令和 8 年 7 月 9 日（木）までに、質問者に回答する。

(4) 応募書類の作成及び提出

この募集要項のほか、業務委託仕様書等の関連資料に基づき以下の書類（以下「応募図書」という。）を作成の上、正本 1 部、副本 7 部を令和 8 年 7 月 17 日（金）までに原則として、協会に持参して提出すること。郵送による場合は、あらかじめ協会に連絡したうえで、令和 8 年 7 月 17 日（金）17 時までに到着するように提出すること。

① 応募申請書（様式第 2 号）

② 提案者概要（様式第 3 号）

③ 類似事業受託実績表（様式第 4 号）

④ 企画提案書（表紙：様式第 5 号、表紙以外：任意様式）

⑤ 経費積算見積書（様式第 6 号）

⑥ 指名停止の状況（様式第 7 号）

⑦ その他提案内容を説明する書類

⑧ 誓約書（様式第 8 号）

⑨ 会社概要（パンフレット）等提案者の概要を説明する書類（様式第 3 号関連）

(5) 費用負担

応募図書の作成及び提出に要する経費は、応募者の負担とする。

(6) 応募図書の著作権

応募図書の著作権は、応募者に帰属する。

(7) 応募図書の取扱い

応募図書は、審査のためにのみ使用し、応募者には返却しない。

7 審査

(1) 審査の方法

審査会を設置し、以下の項目について書類審査を行い、審査員の評価点の合計得点が最も高い事業者について業務を委託する者に選定する。

評価項目	評価の視点	配点
提案全体	・業務委託仕様書に沿った内容であるか	10点
実施体制等	・事業実施体制等	10点
セキュリティ対策	・情報セキュリティ対策、個人情報保護対策	20点
利便性・汎用性	・操作方法、アクセスの容易さ ・カスタマイズの柔軟性	10点
緊急時の対応	・緊急時・災害時、システム障害時の対応	10点
運用マニュアル・操作研修	・運用マニュアルの整備 ・相談員への研修、スキル向上 ・フォロー内容	20点
業務実績	・LINEを活用した相談窓口の構築実績等	10点
見積費用	・経費の妥当性	10点
	合計	100点

(2) 審査結果の通知

審査結果については、協会からメール等により通知する。

8 業務の内容等

- (1) 協会は、業務を委託する者に選定された者（以下「選定業務者」という。）と提案業務の実施方法等その内容について、協議し、調整を行う。この協議・調整において、協会と選定業務者双方で確認の上、提案業務の内容を修正し、又は変更することがある。
- (2) 選定業務者は、(1)の協議・調整をした業務の内容を記載した業務計画書及び業務の実績を記載した実績報告書を協会に提出すること。なお、業務の実施に当たっては、業務計画書、委託契約書及び業務委託仕様書に従うこと。
- (3) 選定業務者が委託契約書に記載する条項に違反したときは、協会は、当該委託契約の全部又は一部を解除し、委託料の支払を停止することがある。
- (4) 本業務により制作される成果物の著作権は協会に帰属するものとする。納入される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、当該著作物の著作権は、従前からの著作権者に帰属するが、選定業務者は、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾等に関わる一切の手続を行う。
- (5) 選定業務者は、実績報告書の記載内容が確認できる書類（会計関係帳簿、労働関係帳簿、業務日誌等）を業務終了後6年間保存すること。

9 スケジュール

- ・募集公表 令和8年7月1日
- ・募集期間 令和8年7月1日～7月14日
- ・応募書類受付期間 令和8年7月1日～7月14日
※郵送の場合は7月14日までに必着
- ・審査（書類審査） 令和8年7月15日～22日を予定
※審査会委員からの質疑があった場合は、事務局を通じて応募者あて伝達するので、翌日中に事務局まで回答すること
- ・委託締結 令和8年7月27日の週を予定
- ・システム運用（試行運用） 令和8年10月中旬～12月下旬

10 事務局

公益財団法人兵庫県人権啓発協会 竹安
〒650-0003 神戸市中央区山本通4丁目22番15
TEL 078-242-5355
FAX 078-362-4266
メール takeyasu@hyogo-jinken.or.jp