

人権相談・啓発等事業における業務委託仕様書

本仕様書は、大阪府（以下「府」という。）が発注する平成30年度から32年度の「人権相談・啓発等事業」を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

本事業は、「平成30年2月定例府議会大阪府一般会計予算」の成立を前提に事業化される停止条件付の事業です。予算が成立しない場合には、提案を公募したに留まり、効力は発生しません。

1 目的

府においては、これまでの間、人権問題を重要な課題と位置付け、「大阪府人権尊重の社会づくり条例」の制定や、差別につながる土地調査等を行う者を規制するための条例改正などを行ってきたところであり、「大阪府人権尊重の社会づくり条例」に基づく「大阪府人権施策推進基本方針」の人権施策の基本方向（「人権意識の高揚を図るための施策」及び「人権擁護に資する施策」）に沿って人権施策の推進に取り組んでいる。

一方、高齢者、女性、障がい者、子ども、外国にルーツを持つ人などの人権問題となる事案にあっては、複数の要因が複雑に絡み合っている案件、複数の市町村にまたがるような広域的な案件も存在するなど、取り組むべき課題はより多様化、複雑化している。

また、府では、こうした課題に対し、人権施策を効率的・効果的に進めるため、専門分野において独自の活動実績やノウハウを有するNPOや人材養成事業者などと連携し、平成24年度から委託事業として「人権相談・啓発等事業」の受託者を公募により選定し実施してきた。

この間、事業の実施を通じて住民に身近な市町村のステップアップを支援し、課題解決が進むよう取り組んできたが、引き続き着実な課題解決をめざして今般、あらためて本事業を実施することとした。

今回の公募では、これまでの事業実績も踏まえ斬新な発想と大胆な取組みが提案されることを期待する。

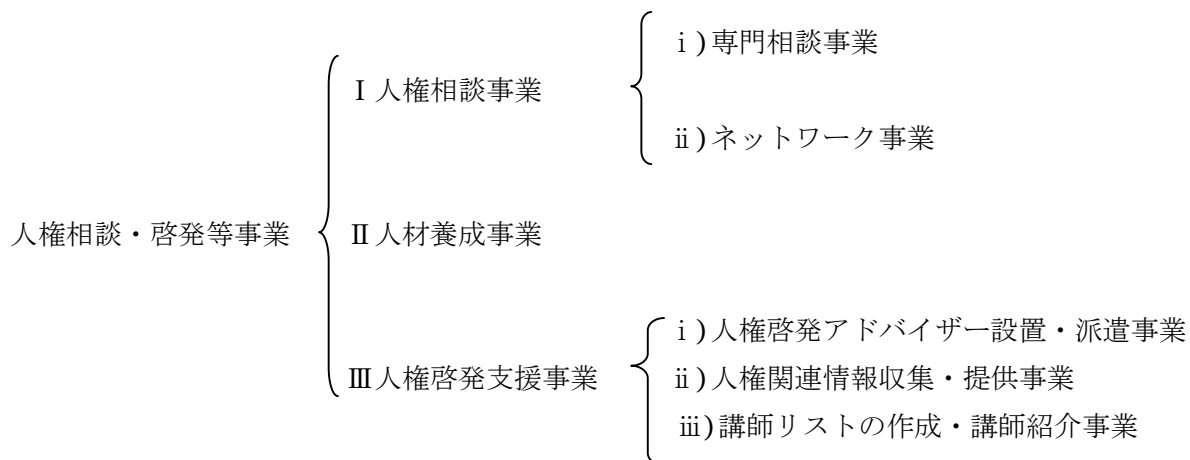
2 提案にあたって踏まえるべき共通事項

提案にあたっては、次の各事項を十分に踏まえること。

- ① 「3 委託事業の全容」に記載している人権相談事業、人材養成事業、人権啓発支援事業については、事業間の緊密な連携により一層の相乗効果をあげることができることを踏まえ、事業間の連携策についてできる限り具体的な内容を盛り込むこと。
- ② 委託事業を効果的・効率的に実施するための組織体制（指揮命令系統、人員配置等）について、できる限り具体的に提案し実施すること。なお、その際、上記①（事業間の連携）の観点についても配慮すること。また、受託者が複数の者からなる場合は、役割や責任分担等があいまいなものとならないための方策を盛り込むこと。
- ③ 委託事業独自のホームページ（以下「HP」という。）を設置することとし、下記3事業の内容をわかりやすく見せるページを作成し、管理・運営を行い、委託期間終了時に速やかに成果品として府に引き継ぐこと。

本事業については、個人のプライバシーに関わる情報やセンシティブ情報を取り扱うこととしております。そのため、個人情報の取扱いについて、個人情報の保護の重要性を認識し、事業の実施にあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、別記特記仕様書「個人情報取扱特記事項」並びに「大阪府からの受託業務に係る個人情報の適正管理のポイント」に従い、個人情報を厳重に管理し、

3 委託事業の全容



4 各事業の具体的内容

以下に掲げる各事業については、受託者は各年度の上半期終了時において事業実施状況の中間報告をとりまとめ、下半期の事業遂行に際しての改善策等について府と協議し、その結果を踏まえて遂行していくこと。また、当該年度の終了時に当該年度の事業実績をとりまとめ、次年度の事業実施に向けた改善策について府と協議し、その結果を踏まえて遂行していくこと。

なお、事業の遂行にあたっては、府が実施する市町村向けの事業別アンケートの評価値（５段階）が、前回値を下回らないよう努めること。

I 人権相談事業

府民が人権に関わる課題に直面したときに身近に相談できる市町村の人権相談窓口の補完的な役割を果たすとともに、市町村相談窓口では解決が困難な相談事案等については専門的な対応やその支援を行いつつ、人権相談窓口の機能向上を図ることにより、複雑多様化する人権課題に対して、的確・迅速・有効に対応しうるセーフティネットを構築するため、「専門相談事業」及び「ネットワーク事業」に取り組むものとする。

なお、提案に当たっては、「専門相談事業」と「ネットワーク事業」が相互に関連性を有する一体的な事業であることを十分に踏まえること。また、府民にとっては市町村の人権相談窓口における対応が利便性も高く、基本的なものであることに留意した提案とすること。

i) 専門相談事業

(1) 府民向け人権相談

① 事業内容

相談窓口を開設し、人権に関わる課題を有する府民からの相談に対して、傾聴し、課題解決に役立つ各種施策等の情報提供、事案に応じた適切な相談窓口等への紹介や取次ぎ等を行う。

【具体的内容】

- ア 相談窓口での対応：面談、電話、電子メール、ファクシミリ等による相談の実施
- イ 出張相談：相談者がひきこもりや高齢等の理由で来所が困難な場合、相談者のもとへ出向いて相談を実施
- ウ フォローアップ：相談者が主体的に課題を解決することが困難と予想される相談事案等（相談者が高齢者や障がい者である場合や人権課題が複合する相談事案等）に対するフォローアップ（相談者もしくは取り次いだ機関等に対する電話等での事後確認）

【留意事項】

- ・相談の事前予約は原則として不要とし、開設日・受付時間内であれば随時相談に応じること。なお、面談に関しては予約制でも可とする。
- ・相談窓口は一週あたり5日以上（但し12月29日から1月3日は除く）又は一月あたり20日以上（但し1月、12月は除く）開設することとし、開設日における受付時間は8時間以上とすること。
- ・相談窓口の開設日には相談業務に従事する者として相談業務に2年以上従事した経験を有する者を2名以上配置すること。
- ・電話回線については、相談専用として2本以上を確保すること。
- ・相談業務の実施に必要な専用スペース、電話、ファクシミリ、パソコン等の施設設備及び機器は受託者が整備すること。
- ・相談窓口の周知については、HPへの掲載や市町村からの紹介を基本とし、チラシやポスター等による周知は行わないこと。
- ・受託者が受けた相談事案の中に、人権侵害と思われる内容（虐待、差別的言動等）が含まれている場合には、すみやかに府へ引き継ぎを行うこと。
- ・平成33年度から次の事業者へ専門相談を委託する予定であるが、その場合、事業期間終了後の平成33年4月1日から同年4月30日までを次期受託事業者への引継ぎ期間として、引継ぎ作業を行うこと。

② 事業の課題等

本事業は、各種人権課題の複雑・多様・深刻・長期化といった状況が見受けられる中で、身近な相談窓口である市町村の人権相談窓口に対する補完的機能や支援、市町村相談窓口における対応では解決が困難な課題を抱える相談事案への的確・迅速な対応等の役割を果たしていくことが求められている。

このため、市町村の人権相談窓口における対応を基本としながらも、

- ・労働・雇用形態の多様化等を受け、府民の相談窓口へのニーズも電子メールでの相談や平日の夜間帯・休日における相談など多様化しており、こうしたニーズに応えることのできる体制を備えた相談窓口の開設
- ・相談者が高齢者や障がい者である場合や人権課題が複合する相談事案等の困難事案に対する出張相談やフォローアップ等の対応に取り組む必要がある。

③ 提案事項

- ・府民からの多様な相談ニーズに幅広く応じることができる相談窓口の運営方法（実施場所、開設日、受付時間、相談員の配置、国及び市町村の人権相談窓口や各種専門相談機関との役割分担や連携方策等）について具体的に提案すること。
- ・困難事案等への相談に対して、出張相談、フォローアップの実施、関係機関との連携等により的確・迅速に対応していくための方策について、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分かる内容を含めて具体的に提案すること。

【資格の具体例】

ケースワーカー、人権擁護士、臨床心理士、社会福祉士、精神保健福祉士、隣保事業士、保健師等

（２）市町村人権相談サポート

① 事業内容

市町村から、相談事案に対する助言等を求められた場合に事案に応じた適切な支援を行うとともに、特に求めがない場合においても市町村相談窓口の機能向上につながるような積極的な取り組みを行う。

② 事業の課題等

人権課題の複雑・多様・深刻・長期化といった状況や新たな課題の発生等が見受けられる中で、住民の身近な相談窓口である市町村相談窓口の充実や機能の向上が求められている。一方で、本事業の利用状況は市町村によってかなりの差が見られた。市町村からの求めに応じたサポートだけでは十分とは言いがたく、より積極的かつ効果的な取り組みが求められる。

③ 提案事項

個々の相談事案のサポートにとどまることなく、市町村の相談機能の向上につながる効果的な事業メニュー（実施手法、人員の配置等）について具体的に提案すること。

人権相談員の日常の相談業務における手引きとして、府が作成した冊子『人権相談のてびき』について、法制度や各分野の専門相談機関の連絡先等を順次更新することとし、加えて相談員が、より活用しやすいものとなるための具体的な更新内容を提案すること。

【その他の実施手法の具体例】

電話による個別事例への助言（関係機関の紹介等）、当該市町村が開催するケース検討会議への参画、（３）専門家との連携相談支援を活用した取り組みなど

（３）専門家との連携相談支援

① 事業内容

（１）府民向け人権相談、（２）市町村人権相談サポートにおいて、相談事案に法的な確認を要する内容が含まれる、長期にわたる対応を余儀なくされている、等の理由により、各種専門家への確認や助言を求めることが必要な場合に対応が可能な体制を整備し、活用する。

【留意事項】

専門家からの助言等は、原則として相談員が受けるものとする。但し、早期の対応が求められ

るなどにより、相談者も同時に助言等を受ける必要がある場合にも対応が可能なようにしておくこと。

② 事業の課題等

相談事案が多分野に輻輳していたり、今までに受けたことのない事案であったり、現行の各種施策では解決が困難であるなど複雑・多様・深刻化していく中で、人権相談という非常に広い分野の相談事案に的確・迅速に対応していくことが求められている。

また、医療的な支援等が必要な事案があるため、法律以外にも医療・保健・福祉など、様々な専門家との連携・支援体制を構築することが必要である。

③ 提案事項

専門的な知見を必要とする相談事案を想定し、具体的な専門家をあげながら、これらの専門家を効果的に活用することが可能となるための具体的な方策について提案すること。その際、個々の専門家に助言を求めるだけでは解決につながらないような複雑・困難な事案についての対応方策も併せて提案すること。

【専門家の具体例】

弁護士、司法書士、医師、精神保健福祉士、臨床心理士、社会保険労務士等

ii) ネットワーク事業

① 事業内容

府内において人権に関わる相談対応を行っている機関同士の連携強化・円滑化を図るための取組みである「人権相談機関ネットワーク（以下、「ネットワーク」という。）」の運営に係る業務を行うとともに、ネットワークを活用し、人権に関わる相談の状況等をとりまとめ、公表する。

【具体的内容】

ア ネットワーク加盟機関リストの管理（記載情報は、機関名、所在地・連絡先、電話番号・FAX、URL、主な相談分野、相談日、相談時間等。作業内容は、年1回の一斉情報更新と随時更新、HPへの掲載等）

イ 未加盟相談機関に対する加盟促進（個別勧誘やPR活動）

ウ HPやメールを活用し、ネットワーク加盟機関相互の情報交換を促進

エ 「おおさか相談フォーラム」の開催（大阪市内。年1回以上、1回あたり4～5時間程度。有識者、実務者等による講演（3テーマ程度）、ネットワーク加盟機関によるポスターセッション、ワールドカフェ等）

オ 「相談事例研究会」の開催（府内各地域。年4回以上、1回あたり3時間程度。有識者のコーディネートのもと、ネットワーク加盟機関から提供を受けた具体事例をベースに対応策について参加者同士で検討）

カ 府や市町村の人権相談窓口等※における前年度の相談内容と件数を集約し、報告書形式にまとめ、毎年9月中を目処にHPで公表

【※府や市町村の人権相談窓口等】

府人権局、府人権相談窓口、及び（P6）「◎参考 人権相談機関ネットワークについて」の「3. 構成メンバー」のうち、「市町村の人権相談関連機関」をいう。

② 事業の課題等

ネットワークには、多くの機関が加盟しているが、必ずしも加盟機関同士・担当者同士の連携が十分に進んでいるとは言いがたい状況にある。解決困難な相談事案への対応にあたっては、加盟機関同士の連携が図られることにより、一層的確・迅速な対応が可能となると考えられるため、交流を促進し、連携の土壌を作っていく必要がある。

③ 提案事項

「おおさか相談フォーラム」及び「相談事例研究会」の具体的内容（内容、講師予定者、開催場所、開催時期等）を提案すること。その際、参加者の大幅増をめざすための具体的な方策についても盛り込むこと。

さらに、加盟機関同士・担当者同士の交流を促進し、連携を強化するために有効と思われるその他の方策を提案すること。

また、相談内容と件数の集約・公表を行うにあたって、適切な指導助言等を得ることができ、学識経験者等の候補者名（その候補者の経歴や実績等が分かる内容を含む）を盛り込んで具体的な集約等方法を提案すること。

◎ 参考

人権相談機関ネットワークについて

1. 目的

府内の人権相談体制の充実を図るため、行政機関、公益法人、NPOの相談機関から構成する人権相談機関ネットワークを構築し、相互の連携・協働を図ることにより、府民の人権に関する様々な相談に対して、より適切な対応を可能とする。

2. 活動内容

- ①人権相談機関相互の連携・協働方策に関すること。
- ②人権相談員の専門性の確保など能力向上方策に関すること。
- ③その他、府内の人権相談体制の効果的・効率的な運営に関すること。

3. 構成メンバー

国、府、市町村、公益法人、NPO等の289の相談機関（H29.9時点）

- ・国の関連機関（1機関）… 法務局
- ・府の関連機関（32機関）… 人権、外国人、医療、建築、教育の担当課、子ども家庭センター、消費生活センター等の窓口
- ・市町村の人権相談関連機関（107機関）… 人権相談担当課、人権文化センター、市町村から事業受託した民間事業者等の窓口
- ・市町村の専門相談関連機関（101機関）
- ・公益法人等の関連機関（26機関）
- ・NPO等の関連機関（22機関）

（参考）人権相談機関ネットワーク一覧

http://www.jinken-osaka.jp/2017/10/272015_1_13.html

II 人材養成事業

① 事業内容

人権教育・啓発や人権相談などに携わるために必要な知識やスキル等をその経験に応じて修得する講座を年間を通じて開催することにより、人権尊重の社会づくりを推進するために必要な人材を幅広く養成する。

下記の内容を踏まえた講座を開催すること

- 受講対象：市町村・府職員、企業・NPO関係者等
- 科目数：年間120コマ以上
- 一コマあたりの時間：原則90分
- 講座の構成：
 - ◇下記 a)～d)に示す基礎的な養成コースを設定する・・・できる限り上半期に設定すること
(コマ数については全体科目数の内6割程度)
 - a) 人権の課題を学ぶ基礎的コース
 - b) 人権相談員向け養成コース
 - c) 人権ファシリテーター向け養成コース
 - d) 人権コーディネーター向け養成コース
 - ◇経験者向けの専門的な講座群を設定する
 - ・経験年数・担当業務・テーマ等に対応した、短時間（1～2日程度）で修了できるコースを複数設定すること（コマ数については全体科目数の内4割程度）
 - ・講座の内容としては、人権相談員、人権ファシリテーター、人権コーディネーターとして活動した者が経験に応じてスキルアップ、ブラッシュアップするための講座、人権相談員のスーパーバイズ（指導）等に必要な講座、新しい人権課題や新しい法律・制度を学ぶ講座など
- 受講方法：コース受講も科目選択受講も可能とすること

【留意事項】

- ・受講者が当該科目を受講した旨の証明書の発行を求めた場合においては、受託者において確認の上、すみやかに対応すること。
- ・受講者から講義毎にアンケートを取り、その内容を分析・検討し、以降の科目設定や講師の選定等に活用すること。なお、アンケートの内容・様式については、府に事前に協議し、了承を得ること。
- ・人権の課題を学ぶ基礎的コースは、さまざまな人権課題についての基礎知識を修得する内容とすること。
- ・人権相談員向け養成コースは、人権相談の実務上必要と考えられる法律・制度等の基礎知識のほか、相談員としての心構えや基本的な相談スキルを修得する内容とすること。
- ・人権ファシリテーター向け養成コースは、ファシリテーターに必要な基礎的な知識の修得にとどまることなく、ワークショップを体験しながら、自らもファシリテーターを体験することができる内容とすること。

- ・人権コーディネーター向け養成コースは、教育・啓発の企画担当者としての基礎知識だけでなく、広報のノウハウを有する民間の機関の斬新なアイデア等を修得できるものとする。
- ・人権相談事業で作成した『人権相談のてびき』を活用した講座を設けること。
- ・カリキュラムの作成や講師選定等について、府と事前に協議し、実施すること。

② 事業の課題等

受講者の経験や担当業務等に応じて学ぶことができる講座を充実し、多くの者が受講しやすい形態にしていくことが求められている。

③ 提案事項

- ・多種多様な受講希望者のニーズに柔軟に対応でき、より多くの受講者が見込まれ、かつ、受講者の満足度をあげることが可能となるカリキュラム案、日程、講義形態（座学、事例研究、ロールプレイ、ワークショップ、実習、フィールドワーク等）、コース名、コース等の概要についても併せて提案すること。
- ・講師の選定方法・方針について提案すること（個々の講師名は不要）。
- ・多くの受講希望者が受講しやすい講義開催予定場所・時期・回数等について提案すること。
- ・受講希望者を増やすための人材養成事業の効果的なPR方法について、具体的な方策を提案すること。
- ・コース受講者の修了認定方法（受講した当該コースの内容についての理解度を確認・判定するための適切な方法）について、具体的に提案すること。

Ⅲ 人権啓発支援事業

本事業は、市町村の啓発事業に様々な支援を行うことによって、市町村が抱える課題の解決を促進し、市町村がそれぞれの住民に対して行う啓発事業の効果を向上させ、ひいては府民の人権意識向上と忌避意識や差別意識の解消を目的とし、次の i) から iii) の事業に取り組むものである。

i) 人権啓発アドバイザー設置・派遣事業

①事業内容

市町村が人権啓発事業を企画立案する際に、相談を受けるための職員（アドバイザー）を1名以上配置し、必要に応じて下記ア～エに対する相談（電話・メール・面談等による）に対応する。

【具体的内容】

- ア 講演会や研修会等のテーマや講師等についての提案、助言
- イ 広報誌や啓発パンフレット等の記事内容、構成、デザインについての助言
- ウ 市町村啓発事業企画会議等への参加、助言
- エ 複数市町村にわたる啓発事業の企画・実施の調整

②事業の課題等

府民に対して人権啓発を行うにあたって、府は広域的・横断的な啓発活動、市町村は住民に身近な啓発・広報活動との役割分担を行っており、このうち市町村においては適切な講師やテーマの選定、事業への参加者の減少や固定化等の課題や悩みを抱えている。

このため市町村に対し、より多くの住民が興味を持ち、より効果の高い人権啓発事業・広報を実施するための情報やノウハウを提供する必要がある。

③提案事項

- ・市町村からの相談を受けるについての人材の配置や体制について提案すること。
- ・全ての市町村が積極的に本事業を活用できるような具体的な方策について提案すること。
- ・本事業の相談事例について、当該市町村だけでなく、他の市町村においても企画立案の参考となるよう、各市町村への適切なフィードバックの手法・内容・時期等について提案すること。

ii) 人権関連情報収集・提供事業

①事業内容

大阪府内外の人権啓発関連情報を広く収集・精査し、速やかに市町村に提供する。

【具体的内容】

- ア 府内外で実施される人権啓発に関する各種講座・イベント情報や、府及び府内市町村などからのお知らせ情報の収集、編集、提供
- イ 市町村からの求めに応じ、人権関係情報を検索し、随時提供

【留意事項】

- ・月1回以上の情報の提供にあたって、あらかじめ府と十分に協議したうえで提供すること。

②事業の課題等

効果的な人権啓発事業を行うに際し、特にテーマや内容の企画を行うにあたっては、企画担当者が人権問題・人権啓発に係る幅広く新しい情報を持っていることが望ましい。しかしながら、新聞・雑誌・書籍・インターネットなど様々な形態の人権関係情報があふれており、その中から人権啓発に有効な情報を選別し、抽出したうえで正しく理解することは困難である。

このため、効果的な人権啓発事業を行うことに資する情報の収集・選択、市町村職員に理解しやすい形で提供する必要がある。

③提案事項

府内外で実施される人権啓発に関する各種講座・イベント情報や、府及び府内市町村などからのお知らせ情報の収集、編集、提供の具体的な内容について提案すること。なお、情報提供は、最低月1回以上行うものとしてください。

市町村からの求めに応じ、人権関係情報を検索し、随時提供するための具体的な手法について提案すること。

iii) 講師リストの作成・講師紹介事業

①事業内容

市町村においては、住民に身近な啓発事業として、人権週間をはじめ、年間を通じ、講演会、研修会、啓発イベント等を行っている。

このため、市町村における人権啓発事業に相当と考えられる講師リスト（主に近畿在住者）を作成する。また、市町村のニーズに対応した講師の派遣について、企画立案を行う。

【具体的内容】

ア 市町村で活用可能な講師リストを作成（リストの更新を含む）

イ 市町村が実施する啓発事業のための講師紹介や招聘手続きのサポート

【留意事項】

- ・講師リストの作成にあたって、あらかじめ府と十分に協議したうえで作成すること。
- ・講師リスト作成にあたり、講師の名前、プロフィール、講演可能な内容、謝金の目安については、必須記載項目とする。
- ・講師リストについては、随時更新を行うこと。
- ・講師リストの市町村への提供に際しては、事前に府の了解を得ること。

②事業の課題等

- ・効果的な人権啓発事業を行うに際しては講演力や集客力のある講師を選定する必要があるが、そのためには個々の講師の講演実績に関する情報が不可欠となる。しかしながら、各市町村では有効な講師の情報に乏しく、講演力や集客力のある講師情報を記載した講師リストの作成や講師の紹介が望まれている。
- ・このため、市町村が利用しやすく、効果的な人権啓発事業の実施に資する人権啓発講師リストの作成や人権啓発事業に有効な講師を紹介する等を行う必要がある。

③提案事項

- ・講師リストの詳細（作成可能な講師リストの規模、講師の種別、必須記載項目以外に記載する項目、作成時期、リストの提供方法など）について提案すること。
- ・講師リストを更新する際に掲載件数や記載内容を充実していくための方策について提案すること。
- ・どのような講師の紹介が可能かについて提案すること。

【参 考】

別紙1 人権相談・啓発等事業 平成 27 年度実績

別紙2 人権相談・啓発等事業 平成 28 年度実績

別紙3 平成 29 年度人権総合講座カリキュラム

別紙4 人権相談・啓発等事業 平成 28 年度アンケート結果