

# 令和8年度山口県性暴力被害者支援事業 時間外電話相談業務に係るプロポーザル応募要項

## 1 目的

山口県男女共同参画相談センター（以下「センター」という。）の運営する「やまぐち性暴力相談ダイヤルあさがお」について、センターの対応時間外も相談を受け付け、被害者が相談しようという気持ちになったときに年中無休で対応するとともに、緊急医療が必要な被害者への速やかな支援に繋げることにより、被害者の心身の負担を軽減し、心身の回復を図る。

## 2 委託業務の内容

次に掲げる業務の委託

### (1) 事業実施期間

- ① 令和8年4月1日～令和9年3月31日
  - ② 相談受付時間
    - 平日（月曜日～金曜日）：17:15～翌日8:30
    - 土日・祝日・年末年始※：8:30～翌日8:30
- ※年末年始は、12月29日～翌年1月3日

### (2) 実施場所

相談者に関する個人情報の保護が図られる特定の場所とする。

### (3) 委託業務内容（提案事項）

#### ア 相談業務

- ① 性暴力被害についての相談電話を架けてくる被害者本人や家族などからの電話を受け、被害者の状況について聞き取りを行う。
- ② 相談内容を傾聴・聴取し、必要な助言を行う。
- ③ 緊急性（緊急避妊など）を判断し、県に確実に電話連絡する。
- ④ センターからの電話回線からの転送を受ける1回線を用意する。  
※受託者には転送に係る費用負担はない。

#### イ 報告業務

- ① 日報：相談内容について、記録・整理し、センターに報告する。
- ② 月報：月ごとに、相談者、相談内容、状況等により分類した件数を集計し、センター及び山口県環境生活部男女共同参画課（以下「男女共同参画課」という。）に報告する。
- ③ 年報：年度終了時に、実績報告書を男女共同参画課に提出する。

#### ウ 相談体制

- ① 性暴力被害者の支援についての基礎的な知識があり、保健師等、相談内容から緊急避妊が必要か判断できる能力がある者を相談員として配置すること。

- ② クレームや苦情等に対応する担当者を選任すること。
- ③ 重要な個人情報を取り扱う業務内容である為、情報セキュリティシステムを構築すること
- ④ 提供するサービスの質の維持・向上に努め、最新の性暴力被害に関する情報を収集すること。
- ⑤ 提供するサービスの質の維持・向上を確保するため、相談員研修を実施すること。

### 3 予算限度額

3,894千円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

### 4 委託契約期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

### 5 応募資格

次の要件をすべて満たす事業者等

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項又は第2項に規定する者でないこと。
- (2) 性暴力被害者支援に関する相談業務の経験が原則として1年以上の実績があること。
- (3) 提案内容の運営可能な体制が確保されていること。

### 6 提案の書類

提案は次の書類を作成し、提出するものとする。

#### (1) 企画提案書

- |           |   |
|-----------|---|
| 体裁(用紙サイズ) | A4版   |
| 提出部数      | 4部  |
| 内容        | ○基本的な考え方<br>○提案の概要<br>○提案を実施する体制<br>○事業の特色、PRポイント |

※ 本企画案は選定業者を決定するためのものであり、実施に当たっては、選定業者の提案をもとにして県と協議を重ねた上で、実施計画を決定することになります。

#### (2) 概算見積書

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 体裁(用紙サイズ) | 任意        |
| 提出部数      | 正本1部、副本4部 |

※ 副本4部は、(1) 企画提案書の最終ページに添付すること

※ 金額は、消費税及び地方消費税相当額を含めた金額を記入すること。

### (3) 参考資料（団体等としての特性等を示す資料）

|           |   |
|-----------|---|
| 体裁(用紙サイズ) | 任意（原則A4版）                               |
| 提出部数      | 4部                                      |
| 内容        | 応募者の概要（事業者の場合「会社案内」等で可）<br>類似の業務に係る事業実績 |

## 7 提案書類の提出方法及び提出期限

提案書類は、社名、所在地、電話番号を明記の上、令和8年3月17日（火）午後5時まで（必着）に、山口県環境生活部男女共同参画課宛、持参又は郵送により提出するものとする（郵送の場合は書留等の配達状況が確認できる方法とすること）。

提出先 〒753-8501 山口市滝町1-1  
山口県環境生活部男女共同参画課 佐多 宛  
TEL 083-933-2630

## 8 提案への参加意向表明

本要項に基づく提案に参加をしようとする場合は、別添「提案参加表明書」を令和8年3月10日（火）午後5時まで（必着）に、山口県環境生活部男女共同参画課宛に提出すること（FAX、メールによる提出可）。

提出先 〒753-8501 山口市滝町1-1  
山口県環境生活部男女共同参画課 佐多 宛  
TEL 083-933-2630  
FAX 083-933-2639  
e-mail a12800@pref.yamaguchi.lg.jp

## 9 委託契約検討審査委員会の実施

### (1) 実施予定日

令和8年3月23日（月）

### (2) 場所

山口県庁会議室

### (3) その他

- 詳細は提案参加表明書提出者へ個別に通知する。
- 提案書作成担当者は、必ず出席すること。
- 状況により、書面審査又はオンライン審査とする場合がある。

## 10 審査基準

| 審査項目    | 配点 | 審査事項  |
|---------|----|---|
| 基本的な考え方 | 10 | 本事業の趣旨を踏まえ、効果的な事業実施につながるものになっているか             |
| 業務の内容   | 10 | 専門的な知識を有するスタッフを配置するなど、被害者が安心して相談できる内容になっているか。 |
|         | 20 | 緊急対応（医療支援等）に確実に対応できる内容になっているか。                |
| 運営体制    | 20 | 重要な個人情報を取り扱う業務内容である為、情報セキュリティシステムが構築されているか。   |
|         | 10 | 専門的な知識を有するスタッフを配置するなど、業務内容を確実に実施できる体制になっているか。 |

## 11 提案の選定結果の通知

提案の選定結果は、提案者全員に対して、後日文書により通知する。

※最優秀提案者（契約交渉の相手方）の名称は全提案者宛てに公表します。

## 12 提案に係る経費

書類の作成など、提案に要する経費は、応募者の負担とする。

## 13 提案書類の返還

この要項に基づき提出された提案の書類については返還しない。また、提出された提案書の訂正、差し替えは認めない。

## 14 質問と回答

この要項に関する質問等については、令和8年3月10日（火）午後5時までに文書（別紙様式、FAX、メールによる提出可）により受け付けるものとし、回答は個別の質問の場合を除き、本提案への参加を表明した者全員に対して行う。

なお、当該回答は、この要項を追加又は修正したものとして扱う。

## 15 その他

- この契約の事務処理にあたっては、県と同様の個人情報に係る安全管理措置を講じる必要があり、また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- 本要項の記載事項で変更する必要があるときは、委託者と受託者の協議によりこれに従わなければならない。
- 令和8年度予算案が山口県議会で議決されない場合は募集中止となる。

## 個人情報取扱特記事項

**(基本的事項)**

第1 乙は、この契約による業務の実施に当っては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び以下の事項を遵守し、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

**(秘密の保持)**

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約による業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

**(取得の制限)**

第3 乙は、この契約による業務を実施するために取得する個人情報については、当該業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

**(目的外利用及び提供の禁止)**

第4 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

**(適正管理)**

第5 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のため、アクセス制限の設定、個人情報が記録されている媒体の管理その他の必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、前項の個人情報の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 乙は、この契約による業務の従事者に対して、その在職中であると職を退いた後であることを問わず、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

**(派遣労働者等の利用時の措置)**

第6 乙は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

**(複写・複製等の禁止)**

第7 乙は、甲の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務を実施するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等の複写、複製、又は持ち出しを行ってはならない。

**(再委託の禁止)**

第8 乙は、この契約による業務を実施するための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲の承認があるときを除き、第三者にその取扱いを委託（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託する場合を含む。）又はこれに類する行為（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 乙は、前項の承認を得て再委託をする場合には、再委託先に対し、甲及び乙と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報

の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

#### **(再委託に係る連帯責任)**

第9 乙は、再委託先の行為について、再委託先と連帯してその責任を負うものとする。

#### **(再委託先に対する管理及び監督)**

第10 乙は、再委託をする場合には、再委託をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託先に対し適切な管理及び監督をするとともに、甲から求められたときは、その管理及び監督状況を報告しなければならない。

#### **(返還、廃棄又は消去)**

第11 乙は、この契約による業務を実施するために甲から引き渡され、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、業務完了後、直ちに甲の指示に基づいて返還、廃棄、又は消去しなければならない。

2 乙は、前項の資料等を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

#### **(遵守状況に関する報告)**

第12 乙は、甲からこの特記事項の遵守状況について報告を求められた場合には、直ちにその状況を甲に報告しなければならない。

#### **(監査等)**

第13 甲は、この契約による業務の実施に伴う個人情報の取扱いについて、この特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査、実地検査又は調査（以下「監査等」という。）を行うことができる。乙及び再委託先は、合理的事由のある場合を除き、甲又は甲の指定した者の行う監査等に協力しなければならない。

2 甲は、前項の目的を達成するため、乙及び再委託先に対して必要な情報を求め、又はこの契約による業務の実施に関して必要な指示をすることができる。

#### **(事故発生時における報告等)**

第14 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生するおそれのあること（再委託先により発生し、又は発生するおそれがある場合を含む。）を知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示のもとセキュリティ上の補完、情報の修復等の措置をとるとともに再発防止の措置を講じなければならない。

2 甲は、前項の事態が発生した場合には、個人情報の取扱いの態様、損害の発生状況等を勘案し、乙及び再委託先の名称等の必要な事項を公表することができる。

#### **(契約の解除及び損害の賠償)**

第15 甲は、乙がこの特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

2 乙は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲又は第三者が損害を被った場合には、その損害を賠償しなければならない。

注 「甲」は委託契約締結者を、「乙」は委託先をいう。