

「仙台市いじめ・学校生活SNS相談 24時間いじめ相談専用電話」業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

1 適用

本要領は、「仙台市いじめ・学校生活SNS相談 24時間いじめ相談専用電話」業務受託候補者を公募型プロポーザル（以下「プロポーザル」という。）により選定するために必要な事項を定める。

2 業務概要

(1) 業務委託件名

「仙台市いじめ・学校生活SNS相談 24時間いじめ相談専用電話」

(2) 業務内容（詳細は仕様書を参照）

「仙台市いじめ・学校生活SNS相談 24時間いじめ相談専用電話」業務を一括して委託する。

① いじめ・学校生活SNS相談

- ・委託業務時間内のSNS相談
- ・SNS相談内容の記録及び報告業務
- ・緊急対応が必要な相談内容の連絡業務
- ・その他必要と認められる業務

② 24時間いじめ相談専用電話

- ・委託業務時間内の電話相談
- ・電話相談内容の記録及び報告業務
- ・緊急対応が必要な相談内容の連絡業務
- ・その他必要と認められる業務

(3) 履行期間

令和7年（2025年）4月1日（火）から令和10年（2028年）年3月31日（金）まで

(4) 業務委託予定金額

金41,184,000円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とする。

3 参加資格要件

当該業務を的確に遂行する能力を有する民間企業、NPO法人、その他の法人又は法人以外の団体等であって次の要件を全て満たす者とする。

(1) 仙台市契約規則（昭和39年仙台市規則第47号）第4条に規定する一般競争入札参加資格者名簿に登載されている者であって、有資格業者に対する指名停止要綱（昭和60年10月29日市長決裁）第2条第1項の規定による指名の停止を受けていないこと。

仙台市一般競争入札参加資格者名簿に登録していない者にあつては、次の①から③の要件を全て満たしていること。

① 地方自治法施行令167条の4第1項各号に該当する者でないこと。

- ② 仙台市入札契約暴力団等排除要綱（平成20年10月31日市長決裁）別表に掲げる要件に該当する者でないこと。
- ③ 仙台市税の滞納がないこと。
- (2) 本件と同種の業務又は電子メール、チャット、SNS等を活用した相談対応業務、電話相談業務を実施した実績を有している者であること。
- (3) 仙台市個人情報セキュリティ研修を受講していること。なお、未受講の者にあつては、令和6年度仙台市個人上セキュリティ研修（令和7年1月28日（火）、2月25日（火）、3月19日（水））を受講すること。
- (4) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること、または、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。
- (5) 企業連合にあつては、一の代表構成員と一以上の構成員により構成されるものとし、以下の全ての条件を満たしていること。
 - ア 全ての構成員が、上記（1）から（4）に掲げる要件を満たしていること。
 - イ 構成員が本案件における他の企業連合の構成員として、又は単独により本公募型プロポーザル方式に参加していないこと。
 - ウ 構成員が代表構成員に発注者及び監督官庁等と折衝する行為等を委任していること。
 - エ 参加表明書の提出時より前に、企業連合を成立させていること。
 - オ 業務完了時まで、代表構成員の変更がないこと。
 - カ 参加表明書の提出時から契約締結時までは、構成員の変更がないこと。

4 プロポーザル参加手続等

- (1) 参加表明書の提出
 - 本プロポーザルに参加を予定する場合は、「参加表明書（様式1）」を令和6年12月13日（金）午後5時（必着）までに電子メール、またはFAXにて提出すること。（必ず電話で着信の確認をすること。）
 - なお、企業連合にあつては、上記「参加表明書（様式1）」に加え、「委任状（企業連合用）（様式3）」、「企業連合協定書（様式4）」、「企業連合届出書（様式5）」の書類を上記日まで提出すること。
- (2) 質問の受付
 - 本プロポーザルに関する質問は、「質問書（様式2）」へ記入の上、令和6年12月13日（金）午後5時（必着）までに電子メール、またはFAXにより送付するものとし、電話及び口頭による質問は受け付けない。
 - 質問に対する回答は、プロポーザルに申し込んだ全ての者に対して令和6年12月20日（金）までに行う。
- (3) 企業連合にあつては、次の点に留意し、書類を提出すること。
 - ア 上記（1）の「参加表明書（様式1）」は、代表構成員が提出すること（参加表明書には、企業連合の名称及びその代表構成員であることを明記すること。
 - イ 上記（1）の「委任状（企業連合用）（様式3）」、「企業連合協定書（様式4）」、「企業連合届出書（様式5）」は、3者までの企業連合に対応した様式であるた

め、4者以上で構成する企業連合の場合は、別紙様式にならって書類を作成し、提出すること。また、「企業連合協定書(様式4)」は、各構成員が保有するもののほか本市への提出用として1部を作成し提出すること(原則としてA3二つ折りで作成すること。A4複数枚をとじて作成する場合は、袋とじの上、表裏のとじ目に各社代表者の代表者印を契印すること)。

5 企画提案書等の提出

本プロポーザルへの参加の申込みをした業者は、別紙仕様書を踏まえ、次のとおり企画提案書等を提出すること。

(1) 提出期限

令和7年1月10日(金)午後5時(必着)

(2) 提出先及び提出方法

① 提出場所 仙台市教育局学校教育課

〒980-0011 仙台市青葉区上杉1丁目5番12号仙台市役所上杉分庁舎13階

② 提出方法 持参又は郵送による。

(持参の場合の受付時間は、平日午前8時30分から午後5時まで)

(3) 提出書類

次の①～②の書類(A4 20ページ以内、本文ポイント10,5以上※A3の場合折込とし2ページ分と換算)をセットにして、8部(本通1部、写し7部)提出すること。(提出書類は返却しない。)なお、プレゼンテーション当日の追加資料の配付は認めない。

① 企画提案書(様式は任意)

別紙仕様書を踏まえ、具体的かつ簡潔に記載すること。

ア 提案の基本的な考え方

本業務の実施に関する基本的な考え方について記載

イ 業務実施体制

責任者氏名及び職務経歴、人員配置・実施体制、実施場所、使用する設備等を記載

ウ 双方向・一方向相談対応、及び電話相談の方法

SNSを活用した双方向・一方向相談対応の流れ、双方向相談の日数・時間帯、複数の相談があった場合の対応、電話相談、SNS相談から電話相談へのつなぎについて記載

エ 緊急事案及びトラブルへの対応

想定されるリスク及び緊急事態に対応するための体制等を記載

オ 双方向・一方向相談、及び電話相談の対応に当たる相談員の研修計画

SNSを活用した双方向・一方向相談、及び電話相談の技法の向上を図るための研修計画を記載

カ 報告書

双方向・一方向相談、及び電話相談の結果を集計した報告書の様式、内容等を記載

キ 業務スケジュール

事業の実施に向けた業務スケジュールについて記載

ク その他、新たな提案に関すること

事業の実施にあたり実績ほか、独自の提案があれば記載

② 概算見積書（様式は任意）

別紙仕様書を踏まえ、委託料に係るすべての経費（契約希望金額から消費税及び地方消費税相当額を除いた金額）を記載。

6 審査方法及び審査決定

(1) 企画提案書による書面審査及びプレゼンテーションによる審査により委託候補者を決定する。

① 実施日時 令和7年1月17日（金） 午後1時30分から ※後日個別に連絡

② 実施場所 上杉分庁舎 12階 第1会議室

(〒980-8701 宮城県仙台市青葉区上杉一丁目5番12号)

③ その他

ア プレゼンテーションは、企画書を提出された順番で実施する。

イ プロポーザル参加者ごとのプレゼンテーションの持ち時間は、1社当たり30分程度（説明15分、質疑応答15分）とする。

ウ プレゼンテーション出席者は、1社当たり3名までとする。

エ プロジェクターは使用しない。

オ オンラインでのプレゼンテーション参加も可能とする。

(2) 審査結果は、後日、書面で採否のみ通知する。また、審査結果に対する異議申し立てはできないものとする。

7 審査の観点

(1) 事業の趣旨、目的に合った効果的な企画であるか。(30%)

(2) 業務を円滑に実施することができる体制となっているか。(20%)

(3) 事業の実施に向けた業務スケジュールは適切か。(10%)

(4) 個人情報の取扱いは適切に管理されているか。(15%)

(5) 見積金額は企画提案内容に対して適切か。(15%)

(6) 地域経済への参加があるか(10%)

8 契約

採用業者とは、内容を別途協議の上、契約を締結する。契約内容等については、協議の中で、企画提案書等の内容から変更・修正する場合がある。

9 その他留意事項

- (1) 提出する案は、一参加者1社につき1案とする。
- (2) 次に掲げる場合については提案を無効とする。
 - ① 所定の日時までに所定の提出先に提出すべき書類を提出しなかった場合
 - ② 本プロポーザルに関する条件やあらかじめ指示した事項等に違反した場合
- (3) 本プロポーザル参加に要する全ての費用は、参加者負担とする。
- (4) 参加申込後に辞退する場合は、辞退届を提出すること。(様式は任意)
- (5) 受託者は、受託業務を実施するにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。
- (6) 業務委託により作成した成果物及び当該成果物に係る著作権は、市に帰属するものとする。

10 スケジュール

- | | |
|------------------|-------------------------|
| (1) 参加申込・質問書受付期限 | 令和6年12月13日(金) 午後5時 |
| (2) 質問の回答 | 令和6年12月20日(金) |
| (3) 企画提案書等提出期限 | 令和7年 1月10日(金) 午後5時 |
| (4) プレゼンテーション | 令和7年 1月17日(金) 午後1時30分から |
| (5) 審査結果通知 | 令和7年 1月20日(月) 発送予定 |