公　　告

浜田市オンライン相談業務に係る公募型プロポーザルについて

浜田市プロポーザル方式実施要綱（平成 28 年浜田市訓令第 3 号）に基づき、浜田市オンライン相談業務に係る公募型プロポーザルを実施するので、同訓令第 10 条第 1 項の規定により公告します。

令和 8 年 9 月 25 日

浜田市長　三　浦　大　紀

記

1　業務名　浜田市オンライン相談業務

2　主な業務内容

(1)　ウェブチャットを活用した相談業務

(2)　運営支援

3 実施要領

別紙「浜田市オンライン相談業務 公募型プロポーザル実施要領」参照

4　実施要領の交付等

浜田市ホームページに掲載

5　担当課の名称及び連絡先（郵送先）

浜田市教育委員会　学校教育課　児童生徒支援係

担　当　山口

住　所　〒697-8501　島根県浜田市殿町 1 番地

連絡先　0855-25-9710

浜田市オンライン相談業務　公募型プロポーザル実施要領

1　目的

浜田市立小中学校の児童生徒において、いじめや不登校等、学校生活における様々な悩みやＳＯＳを対面ではなく、相談しやすい窓口としてウェブチャットを活用した相談体制を導入し、問題の早期発見と適切な対応につながる教育相談体制の充実を図ることを目的とする。

2　業務の概要

(1)　業務名

浜田市オンライン相談業務

(2)　業務の内容

別紙「浜田市オンライン相談業務仕様書」のとおり

(3)　業務期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

(4)　見積上限額

3,900,000 円（消費税及び地方消費税含む。）

3　参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次の全ての条件を満たす者とする。

(1)　地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者

(2)　浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査等要領（平成 17 年浜田市告示第 118 号）第 5 条第 2 項の有資格者名簿のうち分野「役務等の提供」の大分類「その他役務」の「人材派遣・業務代行」に登録されている者

＊ 参加の意向があって現在、有資格者名簿に登録がない場合は、「14　担当課の名称及び連絡先」に事前に連絡すれば、臨時で浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査の対象とする。その上で、あらかじめ島根県電子調達システムから電子申請を行い、必要書類を令和 8 年 10 月 9 日（金）までに郵送すること（当日必着）。また、島根県電子調達システムからの申請にあたっては、申請先は浜田市のみを選択すること。

(3)　公告（募集開始）の日（令和 8 年 9 月 25 日）において、浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査等要領に基づく指名停止の期間にない者

4　スケジュール

No.	項目	実施日	備考
1	参加事業者の募集開始	令和8年9月25日（金）	市ホームページ
2	質問書受付期限 ※随時回答	令和8年9月25日（金）～ 令和8年10月8日（木）	電子メールによる
3	参加表明書等提出〆切 （関連提出書類を含む。）	令和8年10月20日（火）	持参又は郵送
4	参加資格確認結果通知・ 提案書提出依頼	令和8年10月23日（金）	電子メール及び郵送
5	企画提案書等提出〆切	令和8年11月12日（木）	持参又は郵送
6	プロポーザル審査 （プレゼンテーション）	令和8年11月19日（木）（予定）	プレゼンテーション30分以内、質疑応答10分程度
7	選定結果通知・契約協議等選定業者と契約締結	令和8年11月下旬（予定）	

5　公募書類等の入手方法

企画提案書等の様式については、浜田市ホームページにより必要書類をダウンロードすることにより配布する。

※　窓口又は郵送等での配布は行わない。

6　参加手続等について

本プロポーザルに参加を希望する場合は、次により参加表明書を提出すること。

(1)　参加申込

ア　提出期限　令和8年10月20日（火）必着

イ　提出方法　持参又は郵送すること。ただし、郵送については、提出期限までに到着したものに限る。

ウ　提出場所　〒697-8501 島根県浜田市殿町1番地
浜田市教育委員会学校教育課

エ　提出書類（各1部）

（ア）　公募型プロポーザル方式参加表明書（様式第1号）

（イ）　事業者概要書（様式第2号）

(2)　資格要件の確認

参加表明書を受理した場合、申込者の資格要件を確認し、確認結果を令和8年10月

23 日（金）に電子メールにより通知するとともに、提案資格を有する者に対し、提案書の提出を依頼する。

7　質問の受付及び回答

本実施要領の内容に不明な点がある場合は、質問書（様式第 3 号）により提出すること。

(1)　提出期限　令和 8 年 10 月 8 日（木）午後 5 時

(2)　提出方法　電子メールで提出すること。なお、提出の際、必ず送信の旨を電話連絡すること。

(3)　電子メールアドレス　gakkou@city.hamada.lg.jp

(4)　回答方法　質問の要旨と回答は、浜田市ホームページに掲載する。（質問者名は非公表とする。）ただし、ホームページに掲載することで、質問者に不利益が生じるおそれがある場合は、質問者にのみメールで回答する。

8　企画提案書等の提出

提案資格を有すると認められた者は、次のとおり企画提案書等を提出すること。なお、企画提案書の提出は 1 者につき 1 件とする。

(1)　提出書類

ア　企画提案書提出届（様式第 4 号）

イ　企画提案書（任意様式）

（ア）　企画提案書中の文章及び図表は、専門知識を有しない者でも理解できるように分かりやすく平易な表現とし、難解な専門用語を使わなければならない場合は、必ず注釈を付すこと。

（イ）　企画提案書に記載の内容については、全て本プロポーザルにおいて提出した見積書の範囲内で行うことを前提とすること。

（ウ）　仕様書等その他関係書類に記載している内容以上に、この業務の目的を達成するための有効な方法がある場合は、積極的に提案を行うこと。

（エ）　様式はA4 判とする。一部にA3 判を使用する場合は片面印刷のみとし、A4 判に折り込むこと。

（オ）　表紙及び目次を作成し、各ページに通し番号でページ番号を振ること。また、提出年月日及び会社名を明記すること。

（カ）　ページ数に制限は設けず、書式は特に定めないが、以下の表の番号に従って、項目ごとに記載すべき事項内容に基づいて作成すること。

【記載すべき事項内容】

事項	内容
1　会社概要及び実績	(1)　会社概要、企業理念 (2)　オンライン相談業務実績

事項	内容
2　企画提案内容	仕様書に基づく内容

ウ　見積書（任意様式）

（ア）　見積書には内訳書を添付すること。

（イ）　見積限度額は 3,900,000 円（税込）とする。これを超える金額での提案は認められないので注意すること。

(2)　提出部数　1 部（ただし、企画提案書は 13 部）

(3)　提出期限　令和 8 年 11 月 12 日（木）必着

(4)　提出方法　持参又は郵送すること。ただし、郵送については、提出期限までに到着したものに限る。

(5)　提出場所　〒697-8501 島根県浜田市殿町 1 番地
浜田市教育委員会学校教育課

(6)　留意事項　提出期限後における企画提案書等の差替え及び再提出は原則認めない。

9　プレゼンテーション審査

(1)　実施日　　令和 8 年 11 月 19 日（木）（予定）　※詳細については、別途通知する。

(2)　実施方法　　対面またはオンライン形式（Zoom）のうち、事業者が希望する形式にて実施する。

(3)　場所　　対面の場合は浜田市役所内会議室を予定

(4)　オンライン　オンライン形式（Zoom）での参加方法については、別途連絡する。

(5)　出席者　　プレゼンテーション審査に出席できる者は、最大 3 名までとする。

(6)　実施内容

ア　プレゼンテーション審査は、提案説明を 30 分以内で行い、その後、質疑応答を 10 分以内で行う。

イ　提案説明は、提出済みの企画提案書をもとに行い、その内容を逸脱しないこと。

(7)　その他

ア　プレゼンテーション審査でのパワーポイントの使用を可とする。その際、必要となるプロジェクター、スクリーン、プロジェクター用コード、パソコンの機器（各 1 台）は、本市にて準備する。

イ　プレゼンテーション審査は、非公開で実施する。

10　審査及び選考

(1)　審査・選考方法

「浜田市オンライン相談業務プロポーザル方式選定審査会」（以下「選定審査会」という。）が次の配点及び採点基準に基づいて審査し、最も高い評価を得た事業者を契約候補者

として選定する。

ただし、参加者が 4 者以上の場合は、選定審査会において書類審査を実施し、3 者以下に選考しプロポーザル審査を実施する。なお、参加者が 1 者の場合でもプロポーザル審査を行い、要件を満たしている場合にのみ契約候補者とする。

(2) 配点及び採点基準

ア 配点

No	審査内容（審査方法）	配点
1	価格評価（見積書）	50 点
2	提案内容評価（企画提案書及びプレゼンテーション）	100 点
計		150 点

イ 採点基準

（ア） 価格点 ＝（最低提示価格 ÷ 貴社提示価格）× 50 点

（例）

最低提示価格が 400 万円で、貴社提示価格が 500 万円の場合、40 点

最低提示価格が 500 万円で、貴社提示価格が 500 万円の場合、50 点

（イ） 提案内容評価

企画提案書及びプレゼンテーションの内容について、評価基準（別表 1）により採点を行う。

(3) 審査結果

審査結果については、電子メール及び郵送により参加者全員へ通知する。また、市ホームページで、最優秀提案者名（契約候補者名）、評価順位（最優秀提案者以外の者は仮名で公表）、評価点について公表する。

(4) 異議申立て

審査結果については、いかなる異議申し立ても受け付けないものとする。

11 失格事項

次のいずれかに該当した場合は、失格とする。

(1) 参加資格要件に該当しない場合

(2) プロポーザルの実施要領等に違反又は著しく逸脱した場合

(3) 企画提案書等に虚偽の記載を行った場合

(4) 選定結果に影響を及ぼす不正行為を行った場合

(5) その他不適当と認められた場合

12 契約方法

本プロポーザル審査結果により決定した契約候補者と協議し、市と契約候補者の両者が合意に至った後、契約を締結する。また、契約候補者との協議において、合意に至らなかった場合は、契約候補次点者との協議を行う。 ただし、契約締結後であっても、不正または虚偽記載等と認められる行為が判明した場合は、契約を解除する 。

13 その他の留意事項

(1)　本プロポーザル参加に関して使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
(2)　本プロポーザルへの参加にかかる一切の経費は、参加者の負担とする。
(3)　本業務における成果品に関する著作権等、一切の権利は浜田市に帰属するものとする。
(4)　参加表明書提出以降に本プロポーザルへの参加を辞退するときは、速やかに参加辞退届（任意様式）を担当課へ提出すること。
(5)　提出書類は、浜田市情報公開条例（平成 17 年浜田市条例第 20 号）の規定に基づき、その内容の全部又は一部を公開する場合がある。
(6)　提出書類は、提案資格の確認及び受託者の選定以外に提案者に無断で使用しない。
(7)　提出書類は、本プロポーザルが中止になった場合を除き、返却しない。

14　担当課の名称及び連絡先

〒697-8501　島根県浜田市殿町 1 番地
浜田市教育委員会学校教育課
　担当：山口
TEL　0855-25-9710
FAX　0855-22-5090
電子メールアドレス　gakkou@city.hamada.lg.jp

（別表 1）

評価基準

評価項目	評価基準	配点
1　基本方針	・業務目的を十分に理解し、適切な基本方針が示されているか。	10
2　業務実績	・過去の同種及びそれに類する事業の実績があるか。	20
3　業務実施体制	・業務に関する専門性、必要な人員を確保しているか。 ・業務責任者を中心とした管理体制がとれているか。 ・実施スケジュールが示されているか。 ・研修等を行い、職員の専門性の向上に努めているか。 ・相談内容など市との連絡、調整が速やかに行える体制になっているか。	50
4　危機管理体制	・緊急対応が必要な相談を受けた際の対応方法、手順及び連絡体制が示されており、かつ適切なものであるか。 ・個人情報の漏洩を防止する環境やウイルス対策は整備されているか。 ・個人情報の取扱いに監視、守秘義務、情報管理が徹底されているか。	20
合計		100

浜田市オンライン相談業務仕様書

・この仕様書は企画提案作成用である。
・プロポーザルによる契約候補者選定後、浜田市は契約候補者と協議を行い、協議が整った場合は、仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

1　委託業務の名称

浜田市オンライン相談業務

2　目的

浜田市立小中学校の児童生徒において、いじめや不登校等、学校生活における様々な悩みやＳＯＳを相談しやすい窓口としてウェブチャットを活用した相談体制を導入し、問題の早期発見と適切な対応につながる教育相談体制の充実を図ることを目的とする。

3　履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4　業務委託の内容

(1)　相談事業対応

ア　相談期間

令和8年11月から令和9年3月31日まで実施する。ただし、土日祝日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く。

イ　相談時間

平日）7：00～10：00、14：00～17：00

なお､開始した相談が終了するまでを相談時間とする｡また、相談時間外における相談については､緊急性の高い内容が含まれる場合は､キーワード検知機能等で危険な内容について対応できることとする。

相談時間以外に相談があった場合は､相談時間外である旨をお知らせすること。

ウ　対象者

浜田市立小中学校に在籍する児童生徒

エ　業務方法

受託者は、実施期間、相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、対象者からウェブチャットを通じて様々な困りごとや悩みに関する相談を受け付け、その心情に寄り添いながら、相談対応すること。

(2)　相談体制の整備

ア　業務責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、当委託業務の責任者を1名以上配置し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務責任者は、少なくとも自死、いじめ、不登校などの問題や教育に関する相談業務において豊富な運営経験を有する者とすること。

イ　業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対する指導・支援を行うとともに、緊急時における連絡体制を契約後直ちに浜田市と協議の上整備する等、業務の円滑な執行管理を行う。

ウ　相談員の配置

本業務の実施に当たり、チャット相談に必要な技術と使命感を持つ、相談員を配置すること。

相談員は、次のいずれか満たす者とする。

（ア）　社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、助産師又は保健師の資格を有する者

（イ）　学校教育法（昭和22年法律第26号）に基づく大学において、社会福祉、児童福祉、社会学、心理学若しくは公衆衛生看護学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業した者

（ウ）　上記に準ずる者であって、福祉分野における実務経験、若しくは相談・カウンセリングに関する専門的知識と実務経験を有する者

(3)　業務全般に関するアドバイス

受託者は月1回程度のオンラインミーティング等を行ない、主に以下の内容について浜田市にアドバイスを行なう。

ア　児童生徒の相談件数向上のための施策について

イ　児童生徒からのSOSキャッチ後の対応への検討について

(4)　業務責任者及び相談員の名簿の提出

ア　受託者は、業務責任者及び相談員の選任後速やかに名簿を委託者に提出すること。

イ　受託者は、提出した名簿について、変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

(5)　相談員の研修等の実施

受託者は、相談員がチャット相談の特性を考慮した相談対応ができるとともに、自死、いじめ、不登校等の問題につながる様々な悩みに関する相談に係る資質向上に努めること。

(6)　緊急に対応を要する相談の対応

受託者は、生命、身体に対する危険が推測される等、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、委託者に報告し、対応を協議すること。

(7)　報告等の業務

ア　月例報告書

毎月の業務実績について、月例報告書を実施月の翌日 10 日までに浜田市に提出すること。

報告内容（相談件数、相談内容、対応内容、相談者の属性等）は、浜田市と協議の上決定する。

イ　実績報告書

業務終了後、実績を集約し、実績報告書を提出すること。

ウ　データベース化

受託者は、上記イの報告書と合わせ、各記録等についてデータベース化し、電子媒体で委託者に納入すること。

5　情報資産及び個人情報の取扱い

(1)　受託者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。この契約を終了した後においても同様とする。なお、業務を再委託した場合においても再委託受託者に同様の責務を課す。

(2)　受託者は、業務に必要だとして提供を受けた情報は、目的外利用及び受託者以外の者への提供を禁止する。なお、業務を再委託した場合においても再委託受託者に同様の責務を課す。

(3)　その他、個人情報の管理に関して必要な事項は、仕様書別紙の特記事項に示す。

別紙

個人情報の取扱いに係る特記事項

（基本的事項）

第1　受託者は、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵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。

（秘密保持）

第2　受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（収集の制限）

第3　受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲で、適正な方法により収集しなければならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

第4　受託者は、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外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（適正管理）

第5　受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（第三者への委託等の禁止）

第6　受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務については自らが行い、第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

（第三者への委託等の準用）

第7　この特記事項は、受託者が、委託者の承諾に基づき、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせるときに準用する。

（業務従事者への周知）

第8　受託者は、その業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による業務に関して知り得た個人情報の内容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など、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

（複写又は複製の禁止）

第9　受託者は、この契約による業務を処理するため委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（資料等の返還）

第10　受託者は、この契約による業務を処理するために、委託者から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後直ちに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

（資料等の廃棄）

第11　受託者は、この契約による業務を処理するために、受託者自らが収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後速やかに廃棄するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

（調査）

第12　委託者は、受託者がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

（事故報告）

第13　受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

（指示）

第14　委託者は、受託者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受託者に対して必要な指示を行うことができる。