

(再掲載)

意見招請に関する公示

(参考見積書のみ)

次のとおり実施要領を作成しましたので、意見を招請します。

2026年10月2日

独立行政法人国際協力機構
契約担当役 理事

1. 業務名称 : 2027年度-2028年度ハラスメント外部相談業務

調達管理番号 : 27a00001

2. 意見の提出方法

(1)提出期限 : 意見招請実施要領 1. 2) のとおり

(2)提出先 : 意見招請実施要領 1. 1) のとおり

3. その他 : 「意見招請実施要領」のとおり。

以 上

意見招請実施要領

(参考見積書のみ)

業務名称： 2027年度-2028年度ハラスメント外部相談業務

調達管理番号： 27a00001

2026年10月2日

独立行政法人国際協力機構

国際協力調達部

独立行政法人国際協力機構では
2027年度-2028年度ハラスメント外部相談業務
について、一般競争入札（総合評価落札方式）（電子入札システム利用）
により受注者を選定する予定です。
つきましては、現在検討を行っている業務仕様書（案）等を公表し、同案に対する参考見積を依頼する
こととしましたので、下記要領により参考見積書の作成・提出にご協力願います。

1. 部署・日程等

1) 窓口
国際協力調達部 契約推進第三課
電子メール宛先：e_sanka@jica.go.jp

2) 日程

項目	提出期限、該当期間	備考
参考見積書の提出	2026/10/19(月) 正午（必着）	

2. 業務仕様書（案）等の配布・閲覧

該当なし。

3. 参考見積書の作成・提出にかかる協力依頼

参考見積書の作成・提出にご協力をお願いします。

- 1) 提出期限：1. 2) 日程参照
メールの件名：【参考見積書】 27a00001 _（法人名）
- 2) 提出先：1. 1) 記載の電子メール宛先
- 3) 提出書類：電子データ（PDF等）でご提出ください。
- （ア）当機構メールシステムのセキュリティ設定上、zip 形式のファイルが添付されたメールは受信不可のため、他の形式でお送りください。
- （イ）見積書には、会社名、住所、担当者名、電話番号（在宅であれば携帯電話）をご記入ください。社印の押印は省略可とします。
- （ウ）見積書のファイル名もメール件名と同じにしてください。
- 4) その他：
- （ア）参考見積書の作成方法について
参考見積書の作成にあたっては、様式は任意としますが、別紙1の参考様式を用いて
積算してください。
- （イ）公正性・公平性等確保の観点から、電話等口頭でのご質問は原則としてお断りして
いますのでご了承ください。

4. その他関連情報

電子入札について JICA 電子入札システムでの入札を行うためには、以下の準備及び期間が必要
となりますので、初めての方はお早めにご準備ください。

- 1) 認証局発行の IC カード及びカードリーダーの準備 詳細は上記ポータルサイトに掲載の操作
マニュアル「操作マニュアル（設定～利用 者登録）」をご参照ください。認証局によります
が、IC カードの発効には 2～4 週 間かかります。

- 2) 団体情報の登録及び「業者番号」の入手 電子入札システムでの利用者登録に「業者番号」が必要です。業者番号発行にはJICA の団体情報登録が必要であり、登録がない場合はあらかじめ団体登録手続きが必要 となります。なお、同登録には、7～10 営業日かかります。

【団体情報登録】

[JICAHPリンク：団体情報の登録について](#)

- 3) 電子入札システムの利用方法については、当機構ホームページの「電子入札システム ポータルサイト」をご覧ください。

[JICAHPリンク：電子入札システム ポータルサイト](#)

- 4) 当機構では、参考見積取得等の調達手続きにかかる各種支援業務を、株式会社うるるへ委託しています。同者から企業の皆様へ、直接、本案件にかかる応募勧奨のご連絡を差し上げる場合がございますので、予めご承知おきます。

本業務委託について、詳細は以下をご確認ください。

https://www.jica.go.jp/about/announce/information/shotatsu/2025/_icsFiles/afieldfile/2025/09/18/20250918.pdf

以 上

別紙 1： 第 2 業務仕様書（案）、第 4 経費の積算にかかる留意点（案）
（再掲載版）

（参考） 第 2 業務仕様書（案）、第 4 経費の積算にかかる留意点（案）
（2026年8月28日掲載版との新旧対照表）

（参考） 第 2 業務仕様書（案）、第 4 経費の積算にかかる留意点（案）
（2026年8月28日掲載版からの変更履歴表示版）

第 2 業務仕様書 (案)

この業務仕様書は、独立行政法人国際協力機構（以下「発注者」）が実施する「2027 年度-2028 年度ハラスメント外部相談業務」に関する業務の内容を示すものです。本件受注者は、この業務仕様書に基づき本件業務を実施します。

1. 業務の目的

ハラスメント対策の一環として、相談対応体制を強化するとともに、相談しやすい環境（中立性、利便性、匿名可能性等）を整備し、問題の早期発見・対応を可能とすることを目的に、ハラスメントに係る外部相談窓口を設置する。

2. 業務の範囲

(1) 当機構の本部（東京都千代田区、竹橋）、市ヶ谷（本部の一部及び研究所）、国内機関（札幌市、帯広市、仙台市、二本松市、つくば市、東京都渋谷区、横浜市、駒ヶ根市、金沢市、名古屋市、神戸市、東広島市、高松市、北九州市、浦添市）及び 96 の在外拠点に勤務する合計約 3,300 名。

具体的には、職員等（機構の職員のほか、機構の職場に勤務する者（常勤嘱託、専門嘱託、事務スタッフ、派遣スタッフ、アルバイト、国際協力専門員、ジュニア専門員、特別嘱託、青年海外協力隊国内協力員、青年海外協力隊訓練所語学講師、国際協力推進員、企画調査員、在外健康管理員等を含む。）

(2) 機構が行う求人活動に対して応募する過程にある者（以下、「求職者」）

3. 履行期間

2027 年 4 月 1 日～2029 年 3 月 31 日 (24 ヶ月)

4. 業務の内容

(1) 相談内容

相談内容は、セクシュアル・ハラスメント（注）、パワー・ハラスメント、妊娠・出産・育児・介護等ハラスメント、SOGI ハラスメント及びカスタマーハラスメントを含む各種ハラスメントとする。また、ハラスメントに関連する目撃、周囲の同僚が受けているハラスメントなど、ハラスメントを取り巻く各種相談を含む。

（注）性的搾取・虐待及びセクシュアル・ハラスメント (SEAH: Sexual Exploitation, Abuse, and Harassment) を含む

(2) 相談窓口の設置

上記 1 の相談者に向けた電話番号及びメールアドレスを設置する。設置料、回線料及び国内からの電話の通話料は受託者負担とする。

相談窓口の連絡先について、職員向けには機構内ポータルサイト (JICA Navigation (ジャイナビ)) に相談窓口の電話番号及びメールアドレスを掲載する。求職者向けには、求職者専用サイト内に相談窓口のメールアドレスを掲載する形とし、当該

連絡先の一般公開は行わない。

(3) 相談の受付及び実施方法

相談の受付及び実施方法は以下のとおりとする。

- ① 電話による受付・相談対応
- ② 電子メールによる受付・相談対応
- ③ Web 会議システムを用いた面談による相談対応

なお、Web 会議システムを用いた面談による相談対応は、本人の意思・意向を尊重し、相談内容を踏まえて必要に応じて実施するものとする。また、受託者が提供する Web 会議システムにより実施するものとし、相談内容の秘匿性及び通信の安全性が確保されること。

(4) 相談対応体制

受託者は、産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務経験のある者を中心とする相談員を配置し、相談者からの電話及びメールによる相談を直接受け付け、適切に対応するものとする。なお、相談件数は、月間 3～6 件程度を想定する。

【電話相談】

ア) 言語：日本語

イ) 対応日：日本語土日のうちどちらか 1 日以上を含む週 3 日対応とする。

ウ) 対応時間：日本時間 15:00～20:00

エ) 体制：産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務について 3 年以上の経験を有する者又はこれに準ずる資格・経験を有し相談対応業務について 5 年以上の経験を有する者を 1 名以上配置し、対応できること。

【メール相談】

ア) 言語：日本語

イ) 対応日及び対応時間：24 時間受け付けるものとし、受付時には受領返信を行うこと。その上で、相談内容に対する返信は、原則として翌営業日又は翌々営業日までに行うこと。

ウ) 体制：日程調整等の軽微なものを除き、相談に対する返信は産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務について 3 年以上の経験を有する者又はこれに準ずる資格・経験を有し相談対応業務について 5 年以上の経験を有する者が行うこと。

※営業日とは、土曜日、日曜日、日本の祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く日をいう。返信期限は営業日を基準に算定するものとし、受託者が

設定する相談対応日にかかわらず、原則として翌営業日又は翌々営業日までに返信を行うこと。

(5) 相談受付時の対応

(ア) 相談者の属性について、機構内勤務者か求職者かの確認を行う。求職者である場合は、次のメッセージを必ず伝達する。「本相談窓口の利用の有無及び相談内容は、採用選考の判断材料とはせず、求職者が相談したことを理由として不利益な取扱いを行うことはありません。」

(イ) 相談者に対して、次のいずれを希望するかを確認する。

- ① 実名で機構の対応を希望
- ② 匿名で機構の対応を希望
- ③ 機構の対応は希望しない（外部相談窓口への相談をもって完了）

上記①及び②の場合は、速やかに、機構の人事部担当者に相談内容を報告するとともに、今後の対応方針について助言を行う。また、②の場合は、人事部担当者と連携し、必要に応じて相談者への継続的な聞き取りを実施する。

さらに③の場合は、相談内容の性質、緊急性、組織的影響等を総合的に勘案し、ハラスメント、重大なコンプライアンス違反の疑い、又は職員の安全・健康に影響を及ぼすおそれがある等、対応が必要な深刻な事案であると判断される場合（例：行為の反復・継続性が疑われる場合、被害影響が広範に及ぶおそれがある場合、生命・身体への影響が懸念される場合又は組織的対応が必要と考えられる場合等）に限り、相談者の了解を得たうえで速やかに人事部担当者に報告する。その際は、聞き取り内容を踏まえ、事実関係整理の視点、対応に当たっての留意点（公平性の確保、関係者保護、二次被害防止等）及び想定される対応方針等について、専門的見地から助言を行う。なお、対応方針の決定及び最終的な判断は機構が行うものとする。

(6) 運営管理体制

業務全体を総括する業務総括者を 1 名配置する。総括者は、作業スケジュール管理、契約管理、適切な相談体制の維持、相談対応の質の維持及び向上、機構との連絡・調整等を行い、本業務全体が適切かつ円滑に履行されるよう努めるものとする。

(7) 相談窓口の周知

相談窓口の周知及び利用促進を目的として、機構内ポータルサイト掲載用の広報資料を作成すること。資料は、相談窓口の概要、利用方法、相談可能な内容、利用時の留意点等を分かりやすく整理したものとし、A4 判 1 ページないし 2 ページ以内の分量で作成すること。当該資料は、契約開始後 1 か月以内に PDF 形式で提出することとし、機構の指示に基づき、必要に応じて修正を行うものとする。

(8) 契約終了時の対応

契約期間終了月に受け付けた相談については、一定の区切りが付くまで相談対応

が適切に完了するよう対応するものとする。なお、当該フォロー対応に要する費用は、本契約金額に含まれるものとする。

5. 業務実施上の留意事項

- (1) 受注者は、本業務の実施を第三者に委託し、または第三者に請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、本業務で知り得た情報を厳格に管理し、故意または過失により第三者に漏らしてはならない。

6. 成果物・業務提出物等

- (1) 【毎月】毎月所定の様式により、月次報告書を報告月の翌月5日までに提出する。報告書は、相談者属性（被雇用者・求職者、就業形態、性別、年齢層等）、相談内容、行為者属性、相談方法等の区分ごとに相談実績を件数集計したもの（当月分及び年度累計）とする。
- (2) 【契約締結直後】「個人情報取扱い安全管理措置並びに情報セキュリティ対策」および「個人情報保護及び情報セキュリティに関する情報」
- (3) 【契約締結1年後】個人情報取扱い安全管理措置・情報セキュリティ対策 履行状況報告

7. 経費の確定及び支払方法（成果物との関係）

- (1) 各年度とも、当該年度の4月分から翌年3月分までの月次報告書をもって、当該年度の業務完了報告書とする。
- (2) 発注者は、受注者が提出する月次報告書に基づき検査を行い、当該月の業務の完了を確認したうえで、契約金額内訳書に定める金額の範囲内において、同内訳書に定められた単価に基づき、金額を確定する。発注者は、検査結果および確定金額を通知し、受注者は同通知に基づき、請求書を発行する。

別添：月次報告書（様式）

第4 経費に係る留意点

1. 経費の積算に係る留意点

経費の積算に当たっては、業務仕様書（案）に規定されている業務の内容を十分理解したうえで、必要な経費を積算してください。積算を行う上での留意点は以下のとおりです。

(1) 経費の費目構成

委託料に、本委託業務に必要な全ての費用を含めて計上することとします。金額には、下記を含むものとします。

- ① 初期費用
- ② 窓口設置費用（相談の電話回線・メールアドレス設置費用含む）
- ③ 電話等の通信・回線料
- ④ 相談対応料金（件数ベースの支払いではなく、定額の支払いとする。年間の相談件数の目安は仕様書に記載のとおり）
- ⑤ 報告書作成費用

(2) 消費税課税

課税事業者、免税事業者を問わず、入札書には契約希望金額の110分の100に相当する金額を記載願います。価格の競争は、この消費税を除いた金額で行います。なお、入札金額の全体に100分の10に相当する額を加算した額が最終的な契約金額となります。

(3) 必要経費積算について

参考見積の作成にあたっては、業務仕様書（案）4.業務の内容（4）相談対応体制に記載した仕様に基づき、月額及び総額が分かる形で見積額を提示してください。また、見積額の算定根拠がわかるよう、任意様式により見積内訳を添付してください。

2. 請求金額の確定の方法

経費の確定及び支払いについては、業務仕様書（案）の7.経費の確定及び支払方法（成果物との関係）を参照してください。

3. その他留意事項

なし

別添：積算様式

積算様式

日本語による電話相談の対応日・対応時間を同一とする場合

【電話相談】日本語による電話相談について、土日のうちどちらか1日以上を含む週3日対応するものとし、対応時間はいずれも日本時間 15:00～20:00 とする。

【メール相談】業務仕様書（案）4. 業務の内容（4）相談対応体制に記載のとおり。

1. 業務の対価

項目	金額（A）円	期間	全年度の合計 円 （B）＝（A×24）
委託料（月額）	（金額を記載してください）	24 カ月	（金額を記載してください）
消費税（10%）	（C）＝（B）×0.1		（金額を記載してください）
合計	＝（B）＋（C）		（金額を記載してください）

添付資料：見積内訳

以上

(参考資料)第2 業務仕様書(案)、第4 経費の積算にかかる留意点(案)(2026年8月28日掲載版との新旧対照表)

変更前	変更後	変更概要
合計約4,800名	合計約3,300名	【1. 業務対象者数】相談窓口の対象者数を約4,800名から約3,300名に変更。
在外健康管理員、ナショナルスタッフ等を含む。	在外健康管理員等を含む。	【2. 対象者から「ナショナルスタッフ」を削除】職員等の具体例から「ナショナルスタッフ」を削除。
2027年4月1日～2029年3月31日(24ヶ月)	2027年4月1日～2029年3月31日(24ヶ月)	【3. 履行期間の表記】表記を修正
職員向けには機構内イントラネット(JICA Navigation(ジャイナビ))に相談窓口の電話番号及びメールアドレスを掲載する。	職員向けには機構内ポータルサイト(JICA Navigation(ジャイナビ))に相談窓口の電話番号及びメールアドレスを掲載する。	【4. 相談窓口の掲載場所】「機構内イントラネット」を「機構内ポータルサイト」に変更。
Web会議システムを用いた面談による相談対応は、本人の意思・意向を尊重し、相談内容を踏まえて必要に応じて実施するものとする。	Web会議システムを用いた面談による相談対応は、本人の意思・意向を尊重し、相談内容を踏まえて必要に応じて実施するものとする。 また、受託者が提供するWeb会議システムにより実施するものとし、相談内容の秘匿性及び通信の安全性が確保されること。	【5. Web会議システムの提供主体・安全性に関する要件】Web会議システムは受託者が提供すること、相談内容の秘匿性および通信の安全性を確保することを追加。
産業カウンセラー、精神保健福祉士又は臨床心理士の資格を中心とする相談員	産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務経験のある者を中心とする相談員	【6. 相談員の要件】公認心理師を追加。また、相談対応業務経験のある者を追加。
相談件数は年間40～66件程度を想定する。 うち英語による対応は年間1～2件程度を想定する。	相談件数は月間3～6件程度を想定する。	【7. 相談件数の想定】相談件数を「年間40～66件程度」から「月間3～6件程度」に変更。また、英語相談の想定件数を削除。
相談は日本語のみならず英語でも受け付け可能な体制を整備するものとする。英語による場合であっても電話及びメールの双方に対応できるものとし、委託料の範囲内で通訳又は翻訳を別途手配することも可とする。	当該記載を削除。	【8. 英語相談対応の全般的な要件を削除】英語受付体制、英語による電話・メール相談、通訳・翻訳の別途手配に関する要件を削除。
次の2案を提示。 案1:日本語及び英語による電話相談の対応日を個別に設定 案2:日本語及び英語による電話相談の対応日・対応時間を同一に設定	当該記載を削除。	【9. 日本語・英語の対応方法を比較する2案構成を削除】日本語・英語の対応方法を比較する2案構成を削除。
日本語及び英語による電話相談を想定。	ア)言語:日本語	【10. 電話相談の言語】電話相談の対応言語を日本語のみとすることを明記。
日本語及び英語による対応は、土日のうちどちらか1日以上を含む週5日以上とする。	日本語による対応は、土日のうちどちらか1日以上を含む週3日対応とする。	【11. 電話相談の対応言語・日数】「英語」の対応を削除。また、「週5日以上」から「週3日」に変更。
英語の対応日については、週5日のうち2日以上、うち土日の1日を含めて設定する。	当該記載を削除。	【12. 英語電話相談の対応日を削除】英語電話相談の廃止に伴い、英語相談の対応日設定も削除。
産業カウンセラー、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師又はこれに準ずる資格・経験を有する者を1名以上配置し、対応できること。	産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務について3年以上の経験を有する者又はこれに準ずる資格・経験を有し相談対応業務について5年以上の経験を有する者を1名以上配置し、対応できること。	【13. 電話相談員の資格・経験要件】経験年数を具体化。指定資格保有者は相談対応業務3年以上、指定資格に準ずる者は5年以上とし、1名以上配置。
日本語及び英語のメールを24時間受け付ける。	ア)言語:日本語 イ)対応日及び対応時間:24時間受け付ける。	【14. メール相談の言語】対応言語を日本語のみとし、言語と受付時間を別項目に整理。
日程調整等の軽微なものを除き、相談に対する返信は産業カウンセラー、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師又はこれに準ずる資格・経験を有する者が行うこと。	日程調整等の軽微なものを除き、相談に対する返信は産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務について3年以上の経験を有する者又はこれに準ずる資格・経験を有し相談対応業務について5年以上の経験を有する者が行うこと。	【15. メール相談担当者の資格・経験要件】経験年数を明確化。指定資格保有者は相談対応業務3年以上、指定資格に準ずる者は5年以上。
※相談体制の最終的な仕様は、入札公告時の業務仕様書を確認ください。	当該記載を削除。	【16. 相談体制に関する注意書きを削除】相談体制の確定に伴い、入札公告時の仕様確認を求める注意書きを削除。
求職者に対する確認・説明に関する記載なし。	相談者の属性について、機構内勤務者か求職者かの確認を行う。求職者である場合は、次のメッセージを必ず伝達する。 「本相談窓口の利用の有無及び相談内容は、採用選考の判断材料とはせず、求職者が相談したことを理由として不利益な取扱いを行うことはありません。」	【17. 求職者に関する確認・説明の追加】機構内勤務者か求職者かを確認する手順と、求職者に対する不利益取扱いの禁止に関する説明を追加。
相談後の対応	相談時の対応	【18. 「相談後」を「相談時」に変更】対応するタイミングを「相談後」から「相談時」に変更。
上記①及び②の場合は、即日、機構の人事部担当者に相談内容を報告する。	上記①及び②の場合は、速やかに、機構の人事部担当者に相談内容を報告する。	【19. 機構への報告時期】報告期限を「即日」から「速やかに」に変更。
相談者の了解を得たうえで即日、人事部担当者に報告する。	相談者の了解を得たうえで速やかに人事部担当者に報告する。	【20. 深刻な事案に関する報告時期】報告期限を「即日」から「速やかに」に変更。
日本語版及び英語版の2種類を作成する。	機構内ポータルサイト掲載用の広報資料を作成する。	【21. 広報資料の英語版作成要件を削除】英語版の作成要件を削除し、日本語による機構内ポータルサイト掲載用資料のみとする。
毎月所定の様式により、月次報告書を報告月の翌月5日までに提出する。 相談者の所属部署名、性別、年齢層、職員等の属性、氏名、相談相手の所属部署・属性、相談内容等を明示し、当月及び年度累計を行う。	毎月所定の様式により、月次報告書を報告月の翌月5日までに提出する。 報告書は、相談者属性(被雇用者・求職者、就業形態、性別、年齢層等)、相談内容、行為者属性、相談方法等の区分ごとに相談実績を件数集計したもの(当月分及び年度累計)とする。	【22. 月次報告書の提出方法】相談者等の個別情報を記載する方式から、相談者属性、相談内容、行為者属性、相談方法等の区分ごとの件数集計方式に変更。
契約締結直後の提出物に関する記載なし。	「個人情報取扱い安全管理措置並びに情報セキュリティ対策」 「個人情報保護及び情報セキュリティに関する情報」	【23. 契約締結直後の提出物を追加】個人情報・情報セキュリティ関係の資料を追加。
記載なし。	個人情報取扱い安全管理措置・情報セキュリティ対策 履行状況報告	【24. 契約締結1年後の提出物を追加】履行状況報告を成果物・業務提出物に追加。
相談対応料金は、件数ベースの支払いではなく、一括の支払いとする。	相談対応料金は、件数ベースの支払いではなく、定額の支払いとする。	【25. 相談対応料金の支払方法】支払方法の表現を「一括」から「定額」に変更。
英語相談対応料金について、件数ベースではなく一括の支払いとし、通訳・翻訳費用も委託料に含める。	当該記載を削除。	【26. 英語相談対応料金を削除】英語対応料金、通訳費用、翻訳費用に関する積算項目を削除。
日本語・英語の相談対応日を個別に設定する案と、同一に設定する案の2案について、それぞれ見積額を提示する。	業務仕様書(案)4.業務の内容(4)相談対応体制に記載した仕様に基づき、月額及び総額が分かる形で見積額を提示する。	【27. 参考見積における比較案の提示を廃止】2案比較を廃止し、確定した単一仕様に基づく見積依頼へ変更。月額と総額を示すことを明記。
見積額の提示のみ。	見積額の算定根拠がわかるよう、任意様式により見積内訳を添付してください。	【28. 見積内訳の添付を追加】見積金額に加え、算定根拠が分かる見積内訳の提出を追加。
案1:日本語及び英語による電話相談の対応日を個別に設定する場合 日本語相談:週5日以上 英語相談:週2日以上 いずれも日本時間15:00～20:00 メール相談は仕様書記載のとおり 案1用の積算表を掲載	案1に関する説明および積算表を削除。	【29. 積算様式の案1を削除】日本語と英語の相談対応日に分ける案を積算様式から全面的に削除。
案2:日本語及び英語による電話相談の対応日・対応時間を同一とする場合	日本語による電話相談の対応日・対応時間を同一とする場合	【30. 積算様式の見出し】「案2」および「及び英語」を削除し、日本語相談のみの積算様式として整理。

第 2 業務仕様書 (案)

この業務仕様書は、独立行政法人国際協力機構（以下「発注者」）が実施する「2027 年度-2028 年度ハラスメント外部相談業務」に関する業務の内容を示すものです。本件受注者は、この業務仕様書に基づき本件業務を実施します。

1. 業務の目的

ハラスメント対策の一環として、相談対応体制を強化するとともに、相談しやすい環境（中立性、利便性、匿名可能性等）を整備し、問題の早期発見・対応を可能とすることを目的に、ハラスメントに係る外部相談窓口を設置する。

2. 業務の範囲

(1) 当機構の本部（東京都千代田区、竹橋）、市ヶ谷（本部の一部及び研究所）、国内機関（札幌市、帯広市、仙台市、二本松市、つくば市、東京都渋谷区、横浜市、駒ヶ根市、金沢市、名古屋市、神戸市、東広島市、高松市、北九州市、浦添市）及び 96 の在外拠点に勤務する合計約 ~~4,800~~3,300 名。

具体的には、職員等（機構の職員のほか、機構の職場に勤務する者（常勤嘱託、専門嘱託、事務スタッフ、派遣スタッフ、アルバイト、国際協力専門員、ジュニア専門員、特別嘱託、青年海外協力隊国内協力員、青年海外協力隊訓練所語学講師、国際協力推進員、企画調査員、在外健康管理員、~~ナショナルスタッフ~~等を含む。）

(2) 機構が行う求人活動に対して応募する過程にある者（以下、「求職者」）

3. 履行期間

2027 年 4 月 1 日～2029 ~~年~~月 3 月 31 日 (24 ヶ月)

4. 業務の内容

(1) 相談内容

相談内容は、セクシュアル・ハラスメント（注）、パワー・ハラスメント、妊娠・出産・育児・介護等ハラスメント、SOGI ハラスメント及びカスタマーハラスメントを含む各種ハラスメントとする。また、ハラスメントに関連する目撃、周囲の同僚が受けているハラスメントなど、ハラスメントを取り巻く各種相談を含む。

（注）性的搾取・虐待及びセクシュアル・ハラスメント (SEAH: Sexual Exploitation, Abuse, and Harassment) を含む

(2) 相談窓口の設置

上記 1 の相談者に向けた電話番号及びメールアドレスを設置する。設置料、回線料及び国内からの電話の通話料は受託者負担とする。

相談窓口の連絡先について、職員向けには機構内 イントラネットポータルサイト (JICA Navigation (ジャイナビ)) に相談窓口の電話番号及びメールアドレスを掲載する。求職者向けには、求職者専用サイト内に相談窓口のメールアドレスを掲載

する形とし、当該連絡先の一般公開は行わない。

(3) 相談の受付及び実施方法

相談の受付及び実施方法は以下のとおりとする。

- ① 電話による受付・相談対応
- ② 電子メールによる受付・相談対応
- ③ Web 会議システムを用いた面談による相談対応

なお、Web 会議システムを用いた面談による相談対応は、本人の意思・意向を尊重し、相談内容を踏まえて必要に応じて実施するものとする。また、受託者が提供する Web 会議システムにより実施するものとし、相談内容の秘匿性及び通信の安全性が確保されること。

(4) 相談対応体制

受託者は、産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務経験のある者を中心とする相談員を配置し、相談者からの電話及びメールによる相談を直接受け付け、適切に対応するものとする。なお、相談件数は、月間 3～6 件程度、年間 40～66 件程度（うち英語による対応は年間 1～2 件程度）を想定する。

また、相談は日本語のみならず英語でも受け付け可能な体制を整備するものとする。英語による場合であっても電話及びメールの双方に対応できるものとし、委託料の範囲内で通訳又は翻訳を別途手配することも可とする。

案 1：日本語及び英語による電話相談の対応日を個別に設定する場合

【電話相談】

ア) 対応日：日本語による対応は、主日のうちどちらか 1 日以上を含む週 5 日以上とする。なお、英語の相談頻度に鑑み、英語の対応日については、上記 5 日のうち 2 日以上（主日の 1 日を含む）設定されていれば可とする。ただし、対応日及び対応時間はあらかじめ設定し、固定すること。

イ) 対応時間：日本時間 15:00～20:00

ウ) 体制：産業カウンセラー、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師又はこれに準ずる資格・経験を有する者を 1 名以上配置し、対応できること。

【メール相談】

ア) 対応日及び対応時間：日本語及び英語のメールを 24 時間受け付けるものとし、受付時には受領返信を行うこと。その上で、相談内容に対する返信は、原則として翌営業日又は翌々営業日までに行うこと。

イ) 体制：日程調整等の軽微なものを除き、相談に対する返信は産業カウンセラー、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師又はこれに準ずる資格・経験を有する者が行うこと。

※営業日とは、~~土曜日、日曜日、日本の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日~~をいう。返信期限は営業日を基準に算定するものとし、受託者が設定する相談対応日にかかわらず、原則として翌営業日又は翌々営業日までに返信を行うこと。

案2：日本語及び英語による電話相談の対応日・対応時間を同一とする場合

【電話相談】

ア) 言語：日本語

イ) 対応日：日本語及び英語による対応は、~~土日のうちどちらか1日以上を含む週3日~~対応とする。

ウ) 対応時間：日本時間 15:00～20:00

エ) 体制：産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士の資格を有し相談対応業務について3年以上の経験を有する者又はこれに準ずる資格・経験を有し相談対応業務について5年以上の経験を有する者産業カウンセラー、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師又はこれに準ずる資格・経験を有する者を1名以上配置し、対応できること。

【メール相談】

ア) 言語：日本語

イ) 対応日及び対応時間：日本語及び英語のメールを24時間受け付けるものとし、受付時には受領返信を行うこと。その上で、相談内容に対する返信は、原則として翌営業日又は翌々営業日までに行うこと。

ウ) 体制：日程調整等の軽微なものを除き、相談に対する返信は産業カウンセラー、精神保健福祉士、公認心理師又は臨床心理士産業カウンセラー、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師の資格を有し相談対応業務について3年以上の経験を有する者又はこれに準ずる資格・経験を有し相談対応業務について5年以上の経験を有する者が行うこと。

※営業日とは、~~土曜日、日曜日、日本の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日~~をいう。返信期限は営業日を基準に算定するものとし、受託者が設定する相談対応日にかかわらず、原則として翌営業日又は翌々営業日までに返信を行うこと。

※相談体制の最終的な仕様は、~~入札公告時の業務仕様書を確認ください。~~

(5) 相談受付~~後~~時の対応

(ア) 相談者の属性について、機構内勤務者が求職者かの確認を行う。求職者である場合は、次のメッセージを必ず伝達する。「本相談窓口の利用の有無及び相談内容は、採用選考の判断材料とはせず、求職者が相談したことを理由として不利益な取扱いを行うことはありません。」

(イ) 相談者に対して、次のいずれを希望するかを確認する。

- ① 実名で機構の対応を希望
- ② 匿名で機構の対応を希望
- ③ 機構の対応は希望しない（外部相談窓口への相談をもって完了）

上記①及び②の場合は、**即日速やかに**、機構の人事部担当者に相談内容を報告するとともに、今後の対応方針について助言を行う。また、②の場合は、人事部担当者と連携し、必要に応じて相談者への継続的な聞き取りを実施する。

さらに③の場合は、相談内容の性質、緊急性、組織的影響等を総合的に勘案し、ハラスメント、重大なコンプライアンス違反の疑い、又は職員の安全・健康に影響を及ぼすおそれがある等、対応が必要な深刻な事案であると判断される場合（例：行為の反復・継続性が疑われる場合、被害影響が広範に及ぶおそれがある場合、生命・身体への影響が懸念される場合又は組織的対応が必要と考えられる場合等）に限り、相談者の了解を得たうえで**即日速やかに**人事部担当者に報告する。その際は、聞き取り内容を踏まえ、事実関係整理の視点、対応に当たっての留意点（公平性の確保、関係者保護、二次被害防止等）及び想定される対応方針等について、専門的見地から助言を行う。なお、対応方針の決定及び最終的な判断は機構が行うものとする。

(6) 運営管理体制

業務全体を総括する業務総括者を 1 名配置する。総括者は、作業スケジュール管理、契約管理、適切な相談体制の維持、相談対応の質の維持及び向上、機構との連絡・調整等を行い、本業務全体が適切かつ円滑に履行されるよう努めるものとする。

(7) 相談窓口の周知

相談窓口の周知及び利用促進を目的として、機構内ポータルサイト掲載用の広報資料を作成すること。資料は、相談窓口の概要、利用方法、相談可能な内容、利用時の留意点等を分かりやすく整理したものとし、A4 判 1 ページないし 2 ページ以内の分量で**日本語版及び英語版の 2 種類**を作成すること。当該資料は、契約開始後 1 か月以内に PDF 形式で提出することとし、機構の指示に基づき、必要に応じて修正を行うものとする。

(8) 契約終了時の対応

契約期間終了月に受け付けた相談については、一定の区切りが付くまで相談対応が適切に完了するよう対応するものとする。なお、当該フォロー対応に要する費用は、本契約金額に含まれるものとする。

5. 業務実施上の留意事項

- (1) 受注者は、本業務の実施を第三者に委託し、または第三者に請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、本業務で知り得た情報を厳格に管理し、故意または過失により第三者に漏らしてはならない。

6. 成果物・業務提出物等

- (1) 【毎月】毎月所定の様式により、月次報告書を報告月の翌月5日までに提出する。報告書は、相談者属性（被雇用者・求職者、就業形態、性別、年齢層等）、相談内容、行為者属性、相談方法等の区分ごとに相談実績を件数集計したもの（当月分及び年度累計）とする。毎月所定の様式により、月次報告書を報告月の翌月5日までに提出する（別添のとおり、相談者の所属する部署名・性別・年齢層・職員等の属性・氏名（匿名を希望する場合を除く）、相談者が行為を受けたと感じた相手の所属部署・属性・相談内容等を明示のうえ、当該月の集計及び当該年度の累計を行う）。
- (2) 【契約締結直後】「個人情報取扱い安全管理措置並びに情報セキュリティ対策」および「個人情報保護及び情報セキュリティに関する情報」
- (2) (3) 【契約締結1年後】個人情報取扱い安全管理措置・情報セキュリティ対策 履行状況報告

7. 経費の確定及び支払方法（成果物との関係）

- (1) 各年度とも、当該年度の4月分から翌年3月分までの月次報告書をもって、当該年度の業務完了報告書とする。
- (2) 発注者は、受注者が提出する月次報告書に基づき検査を行い、当該月の業務の完了を確認したうえで、契約金額内訳書に定める金額の範囲内において、同内訳書に定められた単価に基づき、金額を確定する。発注者は、検査結果および確定金額を通知し、受注者は同通知に基づき、請求書を発行する。

別添：月次報告書（様式）

第4 経費に係る留意点

1. 経費の積算に係る留意点

経費の積算に当たっては、業務仕様書（案）に規定されている業務の内容を十分理解したうえで、必要な経費を積算してください。積算を行う上での留意点は以下のとおりです。

(1) 経費の費目構成

委託料に、本委託業務に必要な全ての費用を含めて計上することとします。金額には、下記を含むものとします。

- ① 初期費用
- ② 窓口設置費用（相談の電話回線・メールアドレス設置費用含む）
- ③ 電話等の通信・回線料
- ④ 相談対応料金（件数ベースの支払いではなく、定額一括の支払いとする。
年間の相談件数の目安は仕様書に記載のとおり）
- ~~⑤ 英語相談対応料金（件数ベースの支払いではなく、一括の支払いとする。
年間の相談件数の目安は仕様書に記載のとおり。英語対応のために通訳や
翻訳を備えることは可能とするが、必要経費は委託料に一括で含めるこ
と）~~
- ⑥⑤ 報告書作成費用

(2) 消費税課税

課税事業者、免税事業者を問わず、入札書には契約希望金額の110分の100に相当する金額を記載願います。価格の競争は、この消費税を除いた金額で行います。なお、入札金額の全体に100分の10に相当する額を加算した額が最終的な契約金額となります。

(3) 必要経費積算についておける比較案の提示

参考見積の作成にあたっては、業務仕様書（案）4. 業務の内容（4）相談対応体制に記載した仕様に基つき、2案について、それぞれ月額及び総額が分かる形で見積額を提示してください。また、見積額の算定根拠がわかるよう、任意様式により見積内訳を添付してください。

案1：日本語及び英語による電話相談の対応日を個別に設定する場合

~~日本語による電話相談については、土日のうちどちらか1日以上を含む週5日以上対応するものとし、英語による電話相談については、上記5日のうち2日以上（土日の1日を含む）対応日を設定する。対応時間はいずれも日本時間15:00～20:00とする。~~

案2：日本語及び英語による電話相談の対応日・対応時間を同一とする場合

日本語及び英語による電話相談について、土日のうちどちらか1日以上を含む週3

~~日対応するものとし、対応時間はいずれも日本時間 15:00～20:00 とする。~~

~~なお、メール相談については、いずれの案においても業務仕様書（案）4. 業務の内容（4）相談対応体制に記載の内容を前提としてください。~~

2. 請求金額の確定の方法

経費の確定及び支払いについては、業務仕様書（案）の 7. 経費の確定及び支払方法（成果物との関係）を参照してください。

3. その他留意事項

なし

別添：積算様式

積算様式

案1: 日本語及び英語による電話相談の対応日を個別に設定する場合

- ~~【電話相談】日本語による電話相談については、土日のうちどちらか1日以上を含む週5日以上対応するものとし、英語による電話相談については、上記5日のうち2日以上（土日の1日を含む）対応日を設定する。対応時間はいずれも日本時間15:00～20:00とする。~~
- ~~【メール相談】業務仕様書（案）4. 業務の内容（4）相談対応体制に記載のとおり。~~

1. 業務の対価

項目	金額 (A) 円	期間	全年度の合計 円 (B) = (A × 24)
委託料 (月額)	(金額を記載してください)	24 カ月	(金額を記載してください)
消費税 (10%)	(C) = (B) × 0.1		(金額を記載してください)
合計	= (B) + (C)		(金額を記載してください)

案2: 日本語及び英語による電話相談の対応日・対応時間を同一とする場合

- 【電話相談】日本語及び英語**による電話相談について、土日のうちどちらか1日以上を含む週3日対応するものとし、対応時間はいずれも日本時間15:00～20:00とする。
- 【メール相談】業務仕様書（案）4. 業務の内容（4）相談対応体制に記載のとおり。**

1. 業務の対価

項目	金額 (A) 円	期間	全年度の合計 円 (B) = (A × 24)
委託料 (月額)	(金額を記載してください)	24 カ月	(金額を記載してください)
消費税 (10%)	(C) = (B) × 0.1		(金額を記載してください)
合計	= (B) + (C)		(金額を記載してください)

添付資料：見積内訳

以上

業務仕様書 別添：月次報告書 (2026年8月28日掲載版からの変更なし)
ハラスメント外部相談〇月分報告書

		累計	〇月
相談件数	合計	0	0
	新規	0	0
	再相談	0	0
相談方法	電話	0	0
	メール	0	0
	オンライン相談	0	0
対応言語	日本語	0	0
	英語	0	0
相談分類	セクハラ	0	0
	パワハラ	0	0
	セクハラとパワハラ	0	0
	マタハラ	0	0
	SEAH	0	0
	介護	0	0
	その他	0	0
	不明	0	0
相談者	被害者	0	0
	行為者	0	0
	第三者	0	0
	その他	0	0
	不明	0	0
性別	男性	0	0
	女性	0	0
	不明	0	0
年齢	10代	0	0
	20代	0	0
	30代	0	0
	40代	0	0
	50代	0	0
	60代以上	0	0
	不明	0	0
就業形態	無期雇用職員	0	0
	有期雇用職員	0	0
	派遣社員	0	0
	パート・アルバイト	0	0
	求職者	0	0
	その他	0	0
	不明	0	0

		累計	〇月
行為者	所属上司	0	0
	非所属上司	0	0
	所属同僚	0	0
	非所属同僚	0	0
	社外	0	0
	特定されない	0	0
	その他	0	0
場所	部署内	0	0
	他部署	0	0
	その他	0	0
	不明	0	0
相談相手	上司	0	0
	同僚	0	0
	機構内その他	0	0
	家族	0	0
	友人	0	0
	公的・民間相談機関	0	0
	相談していない	0	0
	その他	0	0
相談者の意向	実名報告	0	0
	匿名報告	0	0
	報告は希望しない	0	0
	不明	0	0
報告しない理由	特定されるのが不安	0	0
	自分で改善を試みる	0	0
	現在、社内で相談中	0	0
	窓口の問合わせ	0	0
	当事者に未確認	0	0
	その他	0	0
リファー先	心療内科	0	0
	法律	0	0
	税理経済	0	0
	産業保健	0	0
	人事・労務	0	0
	その他	0	0