

仕様書（案）

1 件名

大田区DV・女性・男性相談窓口運営業務委託

2 業務の目的

DV被害者や、様々な事情で困難な問題を抱える区民が、相談を通して自らの意思で判断、行動し、安心・安全な生活が送れるよう、助言や情報提供、関係機関との連携を行う。また、困難な状況に置かれていても相談ができるよう、相談体制の充実を図ることを目的とする。

3 履行場所

大田区指定場所（人権・男女平等推進課ほか）

4 委託期間

令和8年6月1日から令和9年3月31日まで

（事業開始日：令和8年7月1日）

5 相談の種類

（1）「女性のためのたんぽぽ相談」

家庭内の問題、職場の人間関係、働き方や生き方など、様々な悩みを抱える女性のための相談窓口。

（2）「DV相談ダイヤル」

大田区配偶者暴力相談支援センターとして、配偶者等からの暴力（DV）に関する相談窓口。

（3）「男性相談ダイヤル」

家庭内の問題、職場の人間関係、働き方や生き方など、様々な悩みを抱える男性のための相談窓口。

（4）「チャット相談」※新設

（1）から（3）の相談について、チャット上で行う相談窓口。

6 実施日時

（1）女性のためのたんぽぽ相談（週26時間）

月～金 午後1時～午後5時

(面談：午後1時～2時、電話：午後2時～5時)

土 午後1時～午後7時

(面談：午後1時～2時、午後6時～7時、電話：午後2時～6時)

(2) DV相談ダイヤル（週21時間）

月～金 午後5時～午後8時

土 午後1時～午後7時

(3) 男性相談ダイヤル（週3時間）

金 午後5時～午後8時

(4) チャット相談（週21時間）

月～金 午後5時～午後8時

土 午後1時～午後7時

※（1）～（3）の電話は各1回線を想定している。

※（1）～（4）に共通し、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

7 委託業務内容

(1) 相談業務

ア 女性のためのたんぽぽ相談

女性から家庭内の問題、職場の人間関係、働き方や生き方、性別による権利侵害、その他女性個人の悩みに関する様々な相談を受け助言を行うほか、必要に応じて区の関係窓口や関係機関の案内など、適切な対応を行う。

イ DV相談ダイヤル（配偶者暴力相談支援センター業務）

大田区配偶者暴力相談支援センター機能として、DVに関する相談を受け、相談者への助言や情報提供等を行うほか、必要に応じて関係機関との連携、調整を行う。

ウ 男性相談

男性ならではの生きづらさなど、男性個人の悩みに関する様々な相談を受け助言を行うほか、必要に応じて区の関係窓口や関係機関の案内など、適切な対応を行う。

エ チャット相談

アからウの相談内容に応じて、区の関係窓口や関係機関の案内など、適切な対応を行う。

(2) 対象

大田区在住、在勤、在学

(3) 相談方法

ア 電話相談（予約不要）

1回の相談時間は概ね30分とし、最終受付時間は相談終了時間の30分前とする。（ただし、DV相談は除く。）

受付時間内に受けた相談は相談対応が終了するまで行うこと。

イ 面接相談（事前予約制）

「女性のためのたんぽぽ相談」のみ事前予約制で実施し、1回の相談時間は50分以内とする。

ウ チャット相談

区ホームページに相談先を掲載し、オンラインでの相談を受け付ける。相談は原則匿名とし、個人を特定する情報は収集しない。相談受付時間中であれば、時間制限は設けない。

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とその他の相談窓口への案内を自動返信機能で通知すること。

なお、チャット相談に使用するシステムはセキュリティ対策を十分に講じたものとし、システムを使用する端末は受託者が用意すること。

(4) 面接予約及び保育の受付

相談員等は、「女性のためのたんぽぽ相談」の面接相談予約を受けた際には、面接相談予約簿に記入し、予約状況の管理を行う。

チャット相談で「女性のためのたんぽぽ相談」の面接相談予約を受けた場合も、電話と同様に対応すること。

面接予約の際に相談者が子の保育を希望した場合には、その旨を面接相談予約簿に記入し、区に連絡する。

なお、保育については、受託者からの連絡を受け、区が手配する。

(5) 相談記録等の作成

相談員等は、相談を受けたときは、受付簿に受付状況を記録し相談者の管理を行うとともに、相談終了後は相談記録を作成し、記載後速やかに記録を区に共有すること。

なお、相談記録については区が提供する記録票に基づき、可能な範囲内で必要項目を聞き取る。ただし、相談者が匿名を希望した場合はその限りではない。

また、記録については他の相談員とも共有する仕組みとすること。

(6) 統計資料の作成・データ管理

相談員等は、相談業務に関わる統計に必要な項目のデータをエクセル等で管理し、相談状況を迅速かつ的確に抽出できるようにすること。実施日ごとの相談件数は、「全体件数」、「相談内容」等別に集計し、月ごと及び年ごとに区へ報告すること。

(7) 共通事項

- ア 困難な問題を抱える女性から相談を受ける際には、「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」等を踏まえた対応を行うこと。
- イ DV被害者等から相談を受ける際には、「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律」等を踏まえた対応を行うこと。
- ウ 受託者は、業務従事者に対して予め業務内容について教育を行うとともに、人材育成計画に基づいた研修を実施し、相談員の職務能力向上に努めること。
また、チャット相談については、個別に研修を実施し、電話や面接相談とは異なる相談技法の向上に努めること。
- エ 受託者は、法改正等の相談に関連する事項について、速やかに相談員と情報共有する体制を整えること。

8 実施体制

(1) 業務責任者の配置及び業務

- ア 受託者は委託業務を円滑に履行するため、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、業務責任者の選任基準は相談員に準じること。
- イ 業務責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、緊急の対応が必要な相談等に対する支援体制を確保するなど、円滑な執行管理を行うこと。

(2) スーパーバイザーの配置及び業務

受託者は相談業務に関するスーパーバイザーを置き、必要に応じて助言を行い、指揮監督を行うこと。なお、スーパーバイザーは相談員と常時連絡がとれる体制であれば同室に限らない。

(3) 相談員の配置及び要件等

- ア 受託者は、上記で定める相談対応時間内は、常に対応できるように相談員を配置すること。「女性のためのたんぽぽ相談」及び「男性相談ダイヤル」については、相談者と同性の相談員を配置すること。
- イ 「女性のためのたんぽぽ相談」に従事する相談員は、困難な問題を抱える女性への支援に関する法律及び関連する施策を理解し、それらを踏まえた視点で

相談に対応できるよう十分に教育されていること。

ウ 「DV相談ダイヤル」に従事する相談員は、DV等に関する専門的知識及び被害者への各種支援措置に関する知識を有し、それらを踏まえた視点で相談に対応できるよう十分に教育されていること。

エ 「男性相談ダイヤル」に従事する相談員は、DV等に関する専門的知識及び被害者への各種支援措置に関する知識及び孤独・孤立支援推進法に関する知識を有し、それらを踏まえた視点で相談に対応できるよう十分に教育されていること。する者とする。

オ 「チャット相談」に従事する相談員は、イからエの要件に加え、チャットの特性を踏まえ、適切に対応できるよう十分に教育されていること。

(4) セキュリティ担当者の配置

受託者は、本業務に係る個人情報を保護し、適切に管理するため、インターネットや情報通信機器等に精通したセキュリティ担当者を1人以上配置すること。

なお、セキュリティ担当者は、相談員及びスーパーバイザー並びに業務責任者と兼ねることができるものとする。

(5) 従事者名簿の提出

ア 受託者は、業務責任者、スーパーバイザー、相談員等、本業務の従事者名簿を提出すること。また、従事者の資格、相談等の経験歴を記載すること。

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。

ウ 受託者は、相談実施時間の勤務割振表を提出すること。

(6) 区は、業務履行にあたる者の選任が不適当と判断した場合は、受託者に対しその変更措置を講ずるよう求めることができる。

(7) 受託者は区より(6)の要求があった場合には、直ちに誠意をもって対処すること。

(8) 物品等手配・管理等

ア 相談対応に必要な電話は区が設置する。

イ 相談対応を行う、電話料、光熱水費は区が負担する。

ウ ア以外の相談事業に必要な備品の調達費用（パソコン及びインターネット環境の整備に必要な費用を含む）及び交通費は契約金額に含むものとする。

9 セキュリティ対策

(1) 全てのパソコンにセキュリティ対策ソフトを導入し、適宜更新すること。

- (2) 外部記録媒体には個人情報を記録しない。
- (3) パソコンの使用に当たっては、パスワードを設定するなどの個人認証を行い、ログ管理を行う。操作ログは5年間保存し、月に1回ログ内容を確認すること。
- (4) 個人情報取り扱いマニュアル、緊急時連絡網を作成すること。
- (5) 本業務を行うにあたっては、業務用電話を使用し、私用携帯電話等を使用してはならない。また、私用携帯電話をはじめとする通信機能のある私物を相談室に持ち込まないこと。
- (6) チャット相談についてのみ、区がセキュリティ対策を十分講じていると認めた場合に限り、受託者が用意する場所で実施することができるものとする。
- (7) 本業務に関わる契約の終了後、個人情報を含むデータ、資料に関しては、区にすべて渡し、機器に残ったデータ等は全て削除すること。ただし、契約を引き続き継続する場合は、その限りではない。

10 守秘義務

- (1) 受託者は、本業務で知り得た情報を区以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委託契約終了後も同様とし、従事者についても遵守させること。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。
- (3) 受託者は、本業務で知り得た情報の取扱いについて、区による監査、検査に応じ、協力しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務履行において発生した重大な情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合において、区がその事実を公表することを承諾しなければならない。

11 履行報告

受託者は、毎月の業務終了後、翌月10日までに完了届を区に提出すること。ただし、3月分については3月31日の業務終了後速やかに提出すること。なお、日々の業務内容について記録した業務日誌については、区の求めに応じて閲覧することができるよう保管しておくこと。

- (1) 月例報告書には、次の内容を含めること。
 - ア 対応件数
 - イ 内訳（年代別、主訴別、時間帯別受付状況等）

ウ その他必要な事項

- (2) 年次報告書には、次の内容を含め、事業効果の検証につながる内容とするよう工夫すること。
- ア 月例報告書の記載事項について、それぞれ月別にまとめたもの。
 - イ 事業実施結果のまとめ（結果概要、データに基づく実施結果、事業の特徴や課題の分析等。なお、内容等については事前に区と協議すること。）
 - ウ 相談員に対する研修の実施状況
 - エ セキュリティに関する実施状況

12 支払方法

検査終了後、請求に基づき月ごとに支払う。

13 その他

- (1) 受託者の責務において、区民・業務関係者に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な処置を講じること。
- (2) 受託者は、善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ適宜報告すること。
- (3) 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律、困難な問題を抱える女性への支援に関する法律、ストーカー行為等の規制等に関する法律等、関係法令に基づき事務を行うこと。
- (4) 本業務に係る契約の終了後、他社に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継ぎに努めることとする。具体的な内容については、必要にして区と受託者の協議によること。
- (5) 受託者は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (6) 業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (7) 本仕様書に定めのない事項については、区との協議により決定すること。