

## D V等相談業務委託仕様書

### 1 件名 D V等相談業務委託

### 2 事業の目的

- (1) 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（平成13年法律第31号）第3条第3項第1号の規定に基づく相談を行うことで、D V等被害の防止及び保護を図る。
- (2) 多岐にわたる悩みを抱える女性の相談を行うことで女性を支援する。

### 3 相談事業の種類

- (1) 「女性の悩みとD V等相談」  
女性のD Vや離婚、日常生活における夫婦・親子・家族の問題、職場・地域等の人間関係、性差別、生き方、その他の女性の悩みに関する電話相談・面接相談。
- (2) 「男性D V等相談」  
D Vや離婚等による悩みを抱えている男性からの電話相談・面接相談。

### 4 履行場所

発注者の指定する本庁舎内の場所

### 5 委託期間

契約日から2027年（令和9年）3月31日まで

### 6 委託日時等

- (1) 相談室開設日時  
毎週土曜日及び日曜日の13時から17時までとする。ただし、祝日と重なった場合と年末年始（12/29～1/3）は、業務は実施しない。
- (2) 委託日数 100日
- (3) 委託時間  
相談員の勤務時間は、12時45分から17時15分までとする。
- (4) 勤務体制  
勤務日1日につき、相談員を2名以上配置すること。

### 7 業務計画

受注者は、本業務が効果的に行えるよう必要な業務計画（月間）を定め、毎月速やかに勤務表を発注者に提出するものとする。発注者は必要に応じ、協議を求めることができる。

## 8 相談員

- (1) 受注者は、上記履行場所・委託日時に、相談員を配置すること。
- (2) 相談員は、DV等相談に対して適切な助言・指導ができる者とし、その選定は受注者の主体的な選定によることができるものとする。
- (3) 相談員は、相談者の立場に立った解決を図るように努め、相談内容を確実に把握すること。なお、相談に当たっては、業務上、知り得た内容の秘密を厳守し、相談者の名誉・信用・社会的地位等を傷つけないよう留意することとし、また、その職を退いた後もまた同様とする。
- (4) 相談員は、利用者に対し、相談員個人の利益に繋がるような別機関の紹介や勧誘行為をしてはならない。

## 9 相談委託業務内容

### (1) 業務の概要

#### ア 女性の悩みごと相談

女性個人の悩みに関する様々な相談に対し、助言、関係機関・市の関係窓口の情報提供等を行う。

#### イ DV等相談

配偶者及び生活の本拠を共にする交際相手から、様々な暴力を受けた被害者からの相談に対し、助言、関係機関・市の関係窓口の情報提供等を行う。

### (2) 相談方法

≪女性からの相談≫電話及び面接相談（毎月第1、3、5日曜日除く）

≪男性からの相談≫電話及び面接相談（毎月第1、3、5日曜日）

- ・市で予約を受け付けた予約表に基づいて相談対応を行う。
- ・1回の相談時間は、1時間以内とする。
- ・面接相談は、事前に予約した者を優先する。

ただし、予約なしで来所した者については、その日の予約状況を確認のうえ、空きがあれば、その場で予約させて面接を行うこともできる。なお、緊急の場合など、相談者の状況によっては、相談者の同意を得て、速やかに、警察署、医療機関などへ繋ぐこと。

- ・面接相談の結果、継続的な支援が必要と判断した場合には、その場で次回の相談予約を入れることもできる。この場合、他の予約者と日時が競合しないよう、予約状況を確認してから、受付すること。

#### [留意事項]

- ・相談は、原則1日1人2件までとする。ただし、男性からの面接相談で、新規の相談者は2人で対応すること。
- ・DV相談証明書等の発行は市で行うので、市の担当者と事務処理上の連携を図ること。

### (3) 相談報告等

相談員は、相談記録票（別途定める）に相談内容及び指導状況等を記録し、相談日の翌月曜日（但し、月曜日が休日の時はその翌日）までに市長へ提出すること。

また、必要に応じて電話連絡すること。

### (4) その他

ア 相談員は、市の業務を受託していることを認識し、服装や言葉づかいなど市の立場として対応すること。

イ 業務に関する要望・苦情等があった場合は、その内容及び対応状況を、相談記録票と合わせ受注者に報告すること。

ウ DV加害者と思われる相談の場合は、受注者・発注者双方で情報共有を行うこと。

## 10 個人情報の保護

相談業務を通じて知り得た相談内容、その他の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）をはじめとする個人情報保護に関する法令等を遵守すること。

ただし、相談者の安全確保のために、関係機関との連携の必要性が生じた場合は、この限りでない。この場合、市に遅滞なく報告すること。

## 11 緊急時の対応

不審者の乱入や地震・事故・急病人発生などの緊急時には、庁舎管理業務者と協力して、対応に当たること。

- (1) 不審者への対応
- (2) 災害時等における緊急対応
- (3) 急病人等の救護及び必要な処置
- (4) 緊急連絡者名簿に基づく連絡

### [留意事項]

- ・相談場所の緊急避難通路及び相談受付簿備付の緊急連絡先及び「危機管理対応について」により対応すること。

## 12 履行報告

受注者は、毎月の業務終了後、速やかに業務委託完了通知書及び業務実施報告書を発注者に提出すること。また、すべての業務完了後、業務委託完了通知書を提出すること。

## 13 支払等

支払は、月払いとする。毎月末日以降、受注者が提出した業務委託完了通知書等による履行検査合格の後、受注者は請求を行い、発注者は請求を受けた日から30日以内に

支払うものとする。

#### 14 その他

- (1) 受注者の責務において、市民・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) 受注者は、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、受注者に適宜報告すること。
- (3) 受注者は関係法令を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) その他、本仕様書に明示のない事項、または、その解釈に疑義が生じた事項については、発注者と協議のうえ定める。