

豊中市女性総合支援事業業務委託仕様書

1 委託業務名

豊中市女性総合支援事業業務

2 契約期間

契約日から令和7年（2025年）3月31日まで

3 女性総合支援事業実施期間

令和6年（2024年）5月2日（予定）から令和7年（2025年）3月31日

4 目的

困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（令和4年法律第52号）の制定をふまえ、本市において、困難な問題を抱える女性からワンストップで相談を受け、相談者の状況に応じた同行支援、訪問支援の実施をはじめ、問題の解決に向け、支援計画を作成、関係機関や民間団体と連携し、包括的で切れ目のない支援を実施するとともに、支援が必要な人が支援につながるよう相談につながる働きかけや地域資源の発掘を行い、女性支援の充実を図るもの。

5 業務内容

下記の業務内容について、すてっぷ女性相談や豊中市配偶者暴力相談支援センター、その他女性支援に関連する窓口・機関・会議と連携して事業を実施すること。

（1）相談支援

困難な問題を抱える女性からの電話、面談、電子メール等による相談、相談内容や相談者の状況に応じて、具体的な支援計画を作成し、同行支援、訪問支援などの伴走型の支援を行ったり、専門分野での支援を担う既存の窓口を引き継ぐ。

相談支援の実施日は、月曜日から金曜日まで、土曜日は毎月第2土曜日（水曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下、「休日」という。）及び12月29日から翌年1月3日まで（以下「年末年始」という。）を除く）の午前9時から午後5時まで。ただし、午後5時まで受信した電話の通話や面談等が午後5時を超えて続いた場合は、その電話や面談等が終了するまで対応すること。

- ① 電話相談
回線は1回線。電話機は発注者が設置する。
- ② メール相談
メールは24時間受付、メール受信後、原則として受信日を含む3営業日以内に回答すること。
- ③ 面接相談
電話相談、メール相談において、必要と判断した場合は、面接相談につなげる。原則、予約制とする。
- ④ 同行支援
相談者の意向、及び必要に応じて、相談窓口や支援機関に同行する。
- ⑤ 訪問支援
相談者の意向、及び必要に応じて、訪問支援を行う。
- ⑥ 相談記録の作成
各相談について、相談記録を作成する。本市指定の様式に記載し、電子媒体により週に1回程度市に提出すること。緊急的な案件などは随時市に速やかに報告を行うこと。
- ⑦ 支援計画の作成
中長期の支援が想定される場合や複合的な問題を抱える相談者に対し作成する。本市指定の様式に記載し、電子媒体により週に1回程度市に提出すること。緊急的な案件などは随時市に速やかに報告を行うこと。
- ⑧ 関係機関との連携・協働
関係機関が実施する各種支援制度の概要を理解、把握したうえで、問題の解決に向け、関係機関や民間団体と連携し、包括的で切れ目のない支援を実施。本市の重層的相談支援体制を理解したうえで、支援調整会議や多機関連携会議への参加。
- ⑨ 相談体制
 - ・業務責任者の配置
受注者は、受託業務を円滑に運営するため、責任者を1名以上配置すること。なお、本業務に専従である必要はない。
 - ・相談員の配置
受注者は、相談支援の実施日時においては、相談員3名以上で勤務できる体制を整えること。
相談員の内、女性相談への相談支援業務、及びその他の相談支援業務に3年以上従事し、かつマネジメントができる相談員を1名以上配置すること。
相談員は女性相談への相談支援業務、及びその他の相談支援業務に1

年以上従事し、社会福祉士、精神保健福祉士、認定心理士、公認心理士又は臨床心理士の資格を有することが望ましい。

相談員は、本市の重層的相談支援体制を理解したうえで、支援調整会議や多機関連携会議に積極的に参加すること。

⑩ 業務実施場所

豊中市玉井町 1-1-1-501

とよなか男女共同参画推進センターすてっぷ相談室

⑪ 相談員の資質向上

受注者は相談事業を円滑に実施するため、相談員の資質向上に努めるほか、随時、相談業務に必要な情報を収集するものとする。

⑫ 緊急時の相談者の安全確保

全ての相談において、生命にかかわる等、緊急に処理する必要のある相談を受付た場合は、相談対応マニュアルに従って、直ちに警察等に相談するとともに、発注者と対応を協議すること。

⑬ 定期報告会

受注者は発注者と定期的に打合せを行い、事業の進捗等について、報告・協議すること。打合せの開催は、1か月に1回程度とし、日程等は別途調整すること。

(2) 相談につなげる働きかけ

地域の実情把握に努め、相談者のニーズを把握し、支援が必要な人に必要な支援が届くよう、相談につなげる働きかけを行う。

(3) 地域資源の開拓

受注者は相談支援機関以外の、困難な問題を抱える女性を支える地域での様々な社会資源の開拓や、創出に努める。

6 事業報告

「5 業務内容」について報告書を作成する。

(1) 月次報告書の作成

翌月 10 日までに、前月に対応した各ケースの概要報告書を作成し、発注者あてに提出すること（様式については発注者と協議）。ただし、最終月分については、年度末までに提出すること。なお、発注者が必要と認め提出を要請したケースに関する記録については、速やかに提出しなければならない。

(2) 半期報告書の作成

半期の翌月 10 日までに、概要報告書を作成し、発注者あてに提出すること（様式については発注者と協議）。

（3）年次報告書の作成

年間の集計の分析及び検証、相談概要をとりまとめた報告書を作成し、発注者あてに年度末までに提出すること。

7 統計報告

国や大阪府から相談件数等調査および報告の照会があった場合はその内容を取りまとめ、発注者あてに提出すること。

8 経費について

- （1） 相談対応に必要な固定電話は発注者が設置する。
- （2） 相談対応を行う事務室の賃料、光熱水費、固定電話の電話料及びインターネット通信費は発注者が負担する。
- （3） 事務机、イス、キャビネット 1 台については発注者が用意する。なお、発注者所有の備品に修繕が必要となった場合は、事前に発注者へ相談すること。
- （4） 相談対応に必要なその他の備品の調達費用（消耗品、パソコン等）は委託料に含むものとする。

9 留意事項

- （1） 受注者は、業務の実施にあたり、受注者自身及び当該従事者が個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないような必要な措置・体制を講じること。本事業で使用する個人情報の入ったパソコンの持ち出し、及び外部記憶媒体によるデータの持ち出しは禁止する。
- （2） 支援にあたり、被害者に更なる被害（二次被害）が生じることのないよう、十分に配慮し、受注者は日頃より発注者との緊密な連携を図るよう心がけること。
- （3） ストーカー、性暴力、親族からの暴力被害者の保護という性質に鑑み、加害者側からの接触には十分配慮すること。
- （4） 発注者所有の備品については、受注者は維持管理に努めること。

10 契約終了時の業務の引継ぎ

受託者は本契約が終了し（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ）は、本業務を他の者に引き継ぐ場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うこ

と。その際、市および次期受託者からの資料等の請求は、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると市が認めた場合を除き、すべて応じるものとする。また、契約終了時に受託者が業務上必要な処理等で途中にあるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。また、豊中市及び豊中市が指定する者からの協議・相談に応じること。

1 1 その他

- (1) 本仕様書に関して疑義を生じた事項及び本仕様書に定めない事項については、全て両者協議の上、これで解決するものとする。
- (2) 業務の遂行にあたっては、発注者と綿密な連絡、報告、協議を行い、発注者より指示等があれば遵守すること。
- (3) 相談室は他の事業者と共同で使用するため、他の事業者の機密には十分配慮すること。
- (4) 業務の実施に伴い第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。
- (5) 業務の遂行にあたっては、関連する法令等を遵守すること。
- (6) 受注者は、業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (7) 本業務の委託料は、業務完了後、検査合格したのち受託者からの請求により支払うものとする。
- (8) 受注者は、事業対象者に対して販売行為や特定の施設の宣伝・紹介等の営業活動または営業活動に準ずる行為を行ってはならない。また、宗教への勧誘等、本事業の活動にそぐわない行為は禁止する。