

# 江東区男女共同参画相談室運営業務委託仕様書

1. 件名 江東区男女共同参画相談室運営業務委託

## 2. 事業の目的

- (1) 「男女共同参画 KOTO プラン 2021」に基づき、性別を理由とする差別的な取扱いその他の男女共同参画社会の形成を阻害する要因による人権侵害に対する相談事業を実施することで、多岐に亘る悩みを抱える女性を支援するとともに、男女共同参画社会の実現を図る。
- (2) 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、関係機関と連携してDV被害者を保護し、自立のための支援を行い、また、暴力防止に向けた啓発を行うことで、男女共同参画社会の実現を図る。

## 3. 相談事業の種類

### (1) 「女性のなやみとDV相談」

江東区男女共同参画相談員（以下、相談員という）が行う、女性の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・同行支援。関係団体・関係所管等との調整。業務に関する出張業務。

### (2) 「男性DV相談」

DVによる悩みを抱えている男性からの電話相談。

### (3) 「性暴力被害者支援面接相談」

「女性のなやみとDV相談」の結果、過去の性暴力又は性的虐待の影響により、相談者が現在重篤な状況にあり、専門のカウンセリングを要すると相談員が判断した場合に行う相談。

なお、本相談の専門相談員は、区が委嘱する精神科医又は臨床心理士をもって充てる。

### (4) 「女性のための法律相談」

離婚、労働、相続等、女性の日常生活における法律上の悩みに関する相談。  
なお、本相談の専門相談員は、区が委嘱する弁護士を充てる。

## 4. 履行場所

江東区内の指定する場所（公共施設内）

## 5. 委託期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

## 6. 委託日時等

### (1) 相談室開室日

月曜日から土曜日（祝日・年末年始を除く）

### (2) 委託時間

ア) 週5日（水又は木曜日以外の月～土曜日）9時00分から17時15分

イ) 週1日（水又は木曜日）9時00分から20時15分

### (3) 相談時間

ア) 週5日（水又は木曜日以外の月～土曜日。昼休みの時間帯も開設）

電話相談 9時から17時

面接相談 9時から17時

同行支援等 9時から17時

イ) 週1日（水又は木曜日。昼休みの時間帯も開設）

電話相談 9時から20時

面接相談 9時から20時

同行支援等 9時から20時

### (4) 勤務日及び勤務形態

ア) 年間勤務日数

月～土曜日 293日

イ) 勤務形態

3人以上の体制とする。

なお、月1回水または木曜日16時から20時の間は、別途男性相談用に1名を加配すること。

## 7. 業務計画

受託者（以下、乙とする。）は、本業務が効果的に行えるよう必要な業務計画（年間・月間）を定め、毎月速やかに勤務表を委託者（以下、甲とする。）に提出するものとする。甲は必要に応じ、協議を求めることができる。

## 8. 相談員

(1) 乙は、上記履行場所・委託日時に、相談員を配置すること。なお、相談員は、相談者と同性の相談員を配置するように努めること。乙は、相談員の経歴及び資格、その他必要事項を甲に提出すること。

(2) 相談員は、乙と雇用関係にある者に限る。

(3) 相談員の体制

ア) 乙は、担当する相談員を開室日ごとに原則同一の相談員を配置する。

ただし、夜間相談の日については、日勤・夜勤の2交替制とする。また一日を通し同一の相談員を配置できない場合は、交代する相談員に引継ぎを確実にを行い、相談中の相談者がいる場合は相談者の負担を考慮し、原則として相談中に相談員の変更は認めない。

イ) 開室日に勤務する相談員の人数は、以下のとおりとする。

月～土曜日3人さらに、月1回水または木曜日16時から20時について

ては、男性相談用の人員1名を配置すること。

ウ) 乙及び相談員側の事情で、相談員が出勤できない時(休暇、長期休業の場合など)は、乙は代替の相談員を派遣すること。

エ) 甲の事業や相談員の研修などのため、特別な事情のあるときは、甲・乙協議のうえ、その日の配置人数について別に定めることができる。

#### (4) 相談員の要件

相談員は、下記の①から③までの全ての要件を満たす者とする。

① 人格及び社会的信望があり、かつ、DV等暴力の被害者の支援に熱意と識見を有すること。

② 相談業務における相談員としての実経験年数が1年以上で、かつ、業務を行うに適する健康な心身を有していること。

③ 次の資格のうち、いずれか1つを有している者(資格取得予定含む)。または同等の能力を有していると甲が認めた者(職務経験を基に判断する)。

ア) 臨床心理士

イ) 精神保健福祉士

ウ) 社会福祉士

エ) 保健師

カ) 認定心理師

(5) 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。

(6) 相談員が、相談範囲以外の事項について受けた時は、速やかに、適切な相談場所等を教示すること。

(7) 相談員は、区が推進する男女共同参画やこども・高齢者・障害者・生活支援などの各種福祉施策等について、積極的に理解するよう努めること。

(8) 相談員は、相談者等から謝礼金もしくは金品の供与、その他の便宜は絶対に受けないこと。また、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) 乙は相談員に対し、雇用者及び使用者として、労働基準法、労働者災害保険法、その他法令上の全ての責任を負うものとする。

(10) 乙は、相談員の中に業務責任者を指定し、相談業務の指揮監督を行うとともに、甲との十分な調整を図り、連絡を密にすること。

また、相談員間で連携をとり、相談者の支援が円滑に進むよう努めること。

(11) 甲は、業務遂行に当たる者の選任が不相当と判断した場合は、乙に

対し、その変更措置を講ずるよう求めることができる。

(12) 乙は、甲より(11)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。

## 9. 委託内容

### I 相談業務

#### (1) 業務の概要

##### ① 女性の悩みごと相談

男女共同参画及びセクシュアル・ハラスメントなど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、必要に応じて、「女性のための法律相談」や「性暴力被害者支援面接相談」、その他関係機関・区の関係窓口への案内など、相談者のための解決に向けた支援を行うことを目的とする趣旨に鑑み、適切な対応を行うこと。

##### ② DV相談（配偶者暴力相談支援センター業務）

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、相談員がカウンセリング、助言、関係機関・区の関係窓口との調整、情報提供等を行うことで、問題解決に向けての支援を行うことを目的とする趣旨に鑑み、適切な対応を行うこと。

#### (2) 対象

①は江東区在住・在勤・在学の女性とし、②は江東区在住・在勤・在学の者とする。また、①②のご家族等からの相談には応じること。

#### (3) 相談方法

《女性からの相談の場合》

##### ① 電話相談（予約不要）

ア) 「女性のなやみとDVホットライン」（以下、「女性ホットライン」という。）により、電話での相談に対応すること。

イ) 1回の電話相談時間は、概ね30分とする。

##### ② 面接相談（予約制）

ア) 「女性ホットライン」から相談予約を受けた者について、相談室にて面接相談を行う。

イ) 1回の面接相談時間は、概ね1時間とする。

ウ) 面接相談は、事前に予約した者を優先する。

ただし、緊急のため、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、相談者の状況によっては、速やかに、福祉事務所や警察署、医療機関などへ繋ぐこと。

エ) 必要に応じて、関係機関や区の関係窓口等への同行支援、関係機関での出張面接も行うこと。なお、同行支援及び出張面接にかかる交

通費等については、乙の負担とする。

オ) 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、電話予約者と面接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。

カ) 相談者の相談内容に応じ、必要があればケースカンファレンスを行うこと。

《男性からの相談の場合》

① 電話相談（毎月1回水または木曜日 16:00～20:00）

ア) 「男性DV相談」（以下、「男性ホットライン」という。）により、電話での相談に対応すること。

イ) 1回の電話相談時間は、概ね30分とする。

② 留意事項

原則電話相談のみとするが、証明書発行等必要に応じて面接相談を行うこと。その場合には、区の担当者に報告後、区の担当者とともに、女性相談が利用しない場所を面談室とするよう調整を図ること。

(4) 関係機関等との連絡調整

ア) 相談員は、相談者に対し、必要な説明や情報提供を行うこと。

イ) 必要に応じ、他の関係機関や区の関係窓口等と連携会議の開催や連絡調整を図ること。

ウ) 「女性のための法律相談」や「性暴力被害者支援面接相談」の案内・予約等、及び関係機関等の案内を行うこと。

(5) DV被害者支援

相談員は、区に対して保護を求めて来たDV被害者及び支援者に対して、甲と協議のうえ、甲の了解のもとに、関係機関や区の関係窓口等への同行支援・連絡調整及び「配偶者からの暴力の被害者の保護に関する証明書」及び「相談事実証明書」の作成補助、「住民基本台帳における支援措置等の申出書」への意見欄の記載補助、配偶者暴力等に関する保護命令申立事件にかかる裁判所への提出書面（以下、DV証明書等という）の作成補助等、適切な支援及び事務処理を行うこと。

なお、DV証明書等の発行は区で行うので、区の担当者と事務処理上の連携を図ること。

(6) 性暴力被害者支援面接相談

区が委嘱する精神科医が、専門相談員を務めている。「女性ホットライン」、「男性ホットライン」を行う中で、過去の性被害がトラウマとなり、それに対する専門カウンセリングが必要と相談員が判断したケースは、「性暴力被害者支援面接相談」へ繋げること。

ア) 相談予約の受付

面接相談予約は、相談員が相談者の意向を聞いて手続きすること。また、支援者経由でホットラインにより、予約が入る場合もあるので、

それについても受け付けること。

イ) 専門相談員への引継ぎ

相談員は、面接相談を受ける者に関する情報を、相談開始前に、所定の様式により専門相談員へ説明すること。

ウ) 面接相談への同席

面接相談時には、本人の了解を得たうえで、担当相談員・支援者も同席する。相談終了後は、専門相談員からアドバイスを受け、今後の相談支援に資すること。

(7) 相談記録等の作成

相談員等は、面接相談予約を受けたときは、「面接相談受付簿」に記入して、予約状況の管理を行うとともに、面接相談及び電話相談の終了後は、処理状況を「相談記録票」に速やかに記載すること。なお、相談員間においては、被害者支援が円滑に行えるよう、情報の共有など連携を取ること。

(8) 統計資料の作成・データ管理等

相談員等は、「女性ホットライン」、「男性ホットライン」及び「性暴力被害者支援面接相談」に関わる統計に必要な項目のデータをエクセルで管理し、相談状況を迅速かつ的確に抽出できるようにすること。実施日毎の相談件数は、「全体件数」「DV件数(うち数)」「相談内容」等別に集計し、月ごと及び年ごとに甲へ報告すること。

(9) DV証明書発行件数の集計等

相談員は、DV証明書の種類ごとに、発行件数を月ごと・年ごとに集計し、甲へ報告すること。なお、DV証明書の発行手続きや集計データの管理等については、甲が別途指示する方法によること。

(10) 情報収集のための講演会等への出張

必要に応じ、東京ウィメンズプラザ等で開催する相談員向けの講演会や講座等に参加すること。

## II 関連事業の企画・運営等に関する事務

(11) 講座・研修会等の企画運営等

相談員は、甲が主催する区職員やDV関係機関職員に対する研修会等を区職員とともに、当日までの準備及び当日の研修会等の運営に当たること。

(12) 啓発事業等の企画運営等

① 啓発事業

相談員は、甲が主催するDV防止等に関する啓発事業等を区職員とともに、当日までの準備及び当日の事業等の運営に当たること。

② 広報紙「PalCato(パルカート)」のコラム執筆

相談員は、「女性のなやみとDV相談」事例の中で、広く区民に向けて注意喚起・啓発を促すのに適しているものについて、相談者個人が特定されないよう、内容を一般化した上で、記事を作成する。なお、

広報紙担当者と協力し、最終校正まで行うこと。

(13) DV 関係会議の運営支援

相談員は、「江東区女性に対する暴力問題連絡会議」及び DV 関係会議について、区職員とともに資料作成や印刷などの準備を行うこと。

また、相談員は、当日の会議に出席するとともに、会議の運営支援に当たること。

Ⅲ 相談業務に付随する事務

(14) 利用者の案内及びサービス業務

相談員は、適切に相談業務が実施できるよう、相談室の開室準備を行うとともに、相談に来所した利用者の受付、案内、各種相談予約等の業務を行うこと。利用者からの問い合わせ等にも対応すること。また、利用者による施設設備の破損等、他人に迷惑を及ぼす行為、近隣への迷惑になるような行為に対しては、適切な対応をすること。

(15) 相談室・執務室の点検・整理

相談員は、相談室及び相談員が使用する執務室の整理整頓に努めるとともに、不用照明の消灯、空調の管理、戸締り等を行うこと。

また、相談スペースの書架の整理、ポスター掲示、パンフレット・チラシ類の配架など、相談者の利便性を重視した環境整備を行うこと。

(16) 業務責任者による統括

業務責任者は、業務遂行のため相談員を統括し、やむを得ず業務中に打合せ等が必要な場合は、甲と協議のうえ、業務に支障のない範囲で行い、その内容を甲に報告すること。

(17) 相談員間の引継ぎ

水または木曜日など 2 交代制の日は、交代時に相談員間で引継ぎを行い、業務を滞りなく継続させること。

(18) 調整会議（ケース会議）

ケースの検討と担当職員の情報交換のため、必要に応じて開催する調整会議に出席すること。

(19) その他

① 相談員は、区の業務を受託していることを認識し、区の立場として対応すること。

② 乙は、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、相談員のスキルアップのため年 4 回以上の研修を行うこと。

③ 会議への出席

甲は、相談員に対して、必要に応じて、研修・説明会・その他会議への出席を要請することができる。

④ 情報の共有

区の要請に基づいた研修等へ参加した相談員は、受講内容について、終了後、速やかに甲に報告すること。また、研修等や日常業務におい

て、新たに知り得た職務遂行上必要な情報・手法については、全相談員と共有するとともに、相談室のマニュアルに追記する等して、相談室資料の整備を行い、全相談員の知識・対応に差異が生じないようにすること。

また、相談業務に係る全ての資料・マニュアルについては、一覧表を作成して「見える化」を行い、相談員及び区職員がいつでも活用できるよう整理すること。

⑤ 相談記録・統計資料等は、区で貸与するパソコンを使用し、エクセル及びワードで作成すること。相談員が業務中に作成した文書は、甲に帰属することとし、作成物の提出・保管をすること。

⑥ 苦情処理

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、速やかに甲に報告すること。

## 10. 個人情報の保護

(1) 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、別紙「個人情報の取扱いに関する特記条項」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、区に遅滞なく報告すること。

(2) 各種相談の受付簿・相談記録等の個人情報の保護及び管理については、必ず施錠できる場所に保管し、個人情報の漏えい等の事故防止に万全の対策を講じることとする。

また、相談内容に関するメモは、記録作成後、速やかにシュレッダー処理を行うこと。

(3) 乙は、個人情報に係る社内規定を、書面により、甲に提出すること。

(4) 相談者から、自己情報の開示等の請求があったときは、条例の規定により、原則としてこれに応じなければならない。相談記録票の作成に当たっては、開示請求を受けることを前提に、正確かつ明瞭な記述を心がけること。

なお、相談員が自己情報の開示等の請求を受けたときは、速やかに甲へ連絡すること。

## 11. 統計業務

乙は、毎月終了後速やかに、前月分の業務にかかる相談件数、主訴等を集計した統計資料を作成し、甲に提出すること。

## 12. 緊急時の対応

地震・災害・事故・急病人発生などの緊急時には、区職員等と協力して、対応に当たること。

また、区が実施する避難訓練や不審者対応訓練等に参加し、緊急時の役



割について認識を深めておくこと。

- (1) 急病人等の救護及び必要な処置
- (2) 不審者への対応
- (3) 災害時等における緊急対応
- (4) 上記(1)～(3)の場合、区で作成した緊急連絡者名簿等に基づく連絡

### 13. 履行報告

乙は、毎月の業務終了後、仕様書の定めるところにより、速やかに完了届を甲に提出すること。

### 14. 支払等

- (1) 支払は、月払いとする。毎月末日以降、乙が提出した完了届等による履行検査合格の後、甲は請求を受けた日から30日以内に乙に支払うものとする。
- (2) 業務に要する交通費、通信費、プリンター、文具やプリンターのトナー等消耗品等の経費は、委託料に含むものとする。
- (3) 関連事業として行う講座・研修会などの講師謝礼は、委託料に含むものとする。
- (4) 業務遂行にあたり必要な機器、机、光熱水費等は、甲が負担する。

### 15. 環境配慮への取り組み

乙は、業務の遂行に当たっては、「チーム江東・環境配慮推進計画」に基づき、環境保全に向けた取り組みをしなければならない。

### 16. 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

乙は、当該業務を実施するに当たり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から、質を高める取り組みを行うよう、努めなければならない。

### 17. その他

- (1) 乙の責務において、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) 乙は、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、甲に適宜報告すること。
- (3) 相談員は、相談にかかる費用を、相談者等から徴収しないこと。
- (4) 乙は関係法令を遵守し、その適用及び運用は乙の責任において適切に行うこと。
- (5) 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、甲と協議のうえ定める。

〔連絡先・担当〕

江東区 総務部 男女共同参画推進センター 男女共同参画担当 早川  
〒135-0011 江東区扇橋 3-22-2 パルシティ江東  
TEL. 03-3647-1163 FAX. 03-5683-0340