仕 様 書

１ 件名　相談業務委託（男女平等・共同参画センター）

２ 相談の種類

（1）こころの悩み相談

（2）DV専門相談

３ 履行場所

目黒区中目黒 2 丁目 10 番 13 号

中目黒スクエア　目黒区男女平等・共同参画センター相談室及び区の指定する場所

４ 委託期間

こころの悩み相談及び DV 専門相談　　令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

５ 実施日時

⑴こころの悩み相談

毎週火～土曜日（祝日及び 12 月 28 日～1 月 4 日を除く）の 10 時～16 時

なお 12 時から 13 時は休憩時間とする。

（2）DV専門相談

毎週月～金曜日（祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）の 9 時～17 時

なお、12 時から 13 時は休憩時間とする。

６ 業務計画

受託者（以下「乙」という。）は、前月 25 日までに勤務予定表を委託者東京都目黒区（以下「甲」という。）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。

乙は業務を行うに際しては、各相談日の相談員氏名と連絡先を文書にて提出する。なお、変更が生じた場合は速やかに変更事項を文書で連絡する。

７ 相談員

（1）乙は、前記の履行場所・委託日時に相談員を配置すること。乙は、相談員等の経歴及び資格、その他必要事項を甲に提出すること。

（2）乙は以下で述べる⑶相談員の資格等の要件をみたすものを相談員として配置すること。

（3）相談員の資格等

相談員は、次の資格・経験等を有するものとする。

ア こころの悩み相談

公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師、臨床心理士、認定心理士のうち、いずれかの資格を有するもの（資格取得予定を含む）

または同等の能力を有していると甲が認めたもの（職務経験を基に判断する。）

イ DV専門相談

公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師、臨床心理士、認定心理士のうち、いずれかの資格を有するもの（資格取得予定を含む）

または同等の能力を有していると甲が認めたもの（職務経験を基に判断する。）

（4）乙は、相談員に対し、雇用者及び使用者として労働基準法、労働者災害補償保険法、その他法令上のすべての責任を負うものとする。

（5）乙は、それぞれの相談において、相談員の中に統括責任者（常駐の必要なし）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、統括責任者は、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。

（6）甲は、業務履行にあたる者の選任が不適当と判断した場合は、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。

（7）乙は甲より上記（6）の要求があった場合には、直ちに誠意を持って対処すること。

8 委託内容

（1）こころの悩み相談

区内在住・在勤・在学者を主な対象とし、相談室において電話及び面接による相談を受ける。相談内容は、地域・家庭・職場での悩み、生き方についての相談が中心となる。また、男女平等・共同参画や女性問題解決、性的マイノリティなどの多様な性の視点をもって相談に応じることとする。

必要に応じて、「DV専門相談」及び関係機関等の案内をするなど適切で迅速な対応を行うこと。

① 対象者

原則として、区内在住・在勤・在学の女性とする。

② 相談方法

電話又は面談による。なお、面談は予約したものを優先とする。相談時間は、初回電話相談・面談は概ね 40 分、その他は概ね 30 分とする。

③関係機関等との連絡調整

相談員は、相談者に対し必要な説明や情報提供を行なうとともに、関係機関や関係窓口等との連絡調整を図ること。また、必要に応じて甲職員と連携し「DV専門相談」や「女性のための法律相談」などの案内及び適切な関係機関等の案内を行うこと。

④相談記録等の作成等

相談員は、相談終了後は報告書（別紙 1）に記載し、記載後速やかに記録を甲に提出し承認を受けること。作成した相談記録は、速やかに他の相談員と共有し、甲に提出し承認を受けること。

⑤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、相談室の開室等準備を行うとともに、相談時間内（こころの悩み相談は 10 時～16 時）において、相談室に来所した相談者の受付、案内、各種相談予約等の業務を行うこと。

・相談者からの対面及び電話での問い合わせ等への対応

・相談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甲の担当職員と連携して対応すること。

・相談室の環境整備を行うこと。

⑥男女平等センター係との連携業務

日々の業務に支障が生じないよう、担当職員との打合せ及び相談内容の報告等担当職員との連携を密にすること。

（2）DV専門相談

DV被害者に関する各般の問題解決に向けた相談に応じ、助言、関係機関との調整、適切な専門機関の案内等を行うとともに、被害者の心のサポートをするなど、被害者の立場に立った適切な支援を行うこと。

① 対象者

主に区、目黒区男女平等・共同参画センター（以下、「男女平等センター」という。）及び目黒区配偶者暴力相談支援センターに対して保護を求めてきた者で、配偶者（事実婚や元配偶者も含む）や生活の本拠を共にする交際相手等からの暴力を受けている被害者及びその家族等、又は過去に配偶者等からの暴力を受けたことのある被害者及びその家族等とする。

② 相談方法

電話又は面談による。なお、面談は予約したものを優先とする。相談時間は、初回電話相談・面談は概ね 40 分、その他は概ね 30 分とする。

③ DV被害者支援

相談員は、配偶者暴力相談支援センター機能として、電話及び対面によるDV相談や、自立支援のための情報提供や助言、関係機関との連携等の支援を行うこと。ただし、相談内容が配偶者等からのDV相談以外の場合は、こころの悩み相談や他の相談窓口を案内すること。

相談員は、当区に対して保護を求めてきたDV被害者及び支援者に対して、甲と協議の上了解のもとに、関係機関や庁内関係窓口等への連絡調整等適切な支援を行う。

④ 関係機関との連絡調整

相談員は、相談者に対し必要な説明や情報提供を行なうとともに、関係機関や関係窓口等との連絡調整を図ること。

⑤ こころの悩み相談員との連携

相談員はこころの悩み相談員と連携を図り、適切な支援を行うこと。

⑥ 相談記録等の作成

相談員は、相談終了後、「連絡票」（別紙2）を作成し、相談内容の管理を行うこと。作成した記録は速やかに甲に提出し、承認を受けること。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、情報の共有等連携を図ること。

（3）共通事項

①業務従事者は、甲の業務を受託していることを認識し、甲としての立場で対応すること。

②DV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」及び「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等のための施策に関する基本的な方針」等を踏まえた対応を行うこと。

③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なうとともに、人材育成計画に基づ

いた研修を実施し、全相談員の職務能力の向上に努めること。
④甲は、相談員に対して、必要に応じて研修・説明会・その他定例打合せ等会議への出席を要請することができる。
⑤支援情報の取扱いについては、以下のとおりとする。
・本業務の遂行にあたり、委託時間内にまとめられた資料・マニュアル等（職務上知り得た情報も含む）については、一切の権利は甲に帰属するものとし、持出しや他に使用、あるいは公表してはならない。
・甲の要請に基づき研修等へ参加した相談員は、受講内容等について、終了後５日以内に甲に報告すること。
・研修等や日常業務において、新たに知り得た業務遂行上有用な情報・手法等については、速やかに全相談員及び甲と共有し、相談業務（こころの悩み相談及び DV 専門相談）において知識・区民対応に差異が生じないようにすること。
・乙は、新たに知り得た情報や、定例打合せにて新たに確認した相談対応の対応すべき課題等をマニュアルに追記をする等、マニュアルを随時更新し、相談員相互の情報共有に努めること。
・相談業務に係るすべての資料・マニュアル等については、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。
⑥　区民等より業務に関する要望・苦情等があった場合は、その内容及び対応状況を、早急に甲に報告すること。
⑦　相談者の支援に必要な相談窓口との連携業務
　多様化、複雑化する相談に対し、よりニーズに合った支援を行うため、実情に応じ下記の業務の実施をはじめ関係機関及び庁内関係窓口等との連携に努めること。
・相談者の生活状況や精神的・身体的状態に応じた支援・相談窓口を案内すること。
・その他男女平等センター係、関係各課と適宜支援に関する情報交換を行い、問題解決にあたること。
⑧　男女平等センター係との連携業務
　日々の業務に支障が生じないよう、担当職員との打合せ及び業務終了後の報告等担当職員との連携を密にすること。

９ 個人情報の保護
（１）乙は、本委託にあたって、甲から貸与を受けた資料等の取扱いについては十分注意すること。
（２）乙は、本委託により知り得た個人のプライバシー等に関する事項やDV被害者支援の仕組み等に係るセンシティブ情報については、受託期間中、受託期間終了後を問わず慎重に取り扱い、決して情報が漏れることのないよう留意すること。
（３）相談業務を通じて知り得た相談者の秘密は外部へ漏らしてはならない。ただし、相談者の安全確保のために関係所管との連携の必要性が生じた場合は、この限りではない。また、相談業務で作成した報告書(写含)及び集計データなどは相談室外に持ち出してはならない。なお、個人情

報については別紙3（機密情報の取り扱いに関する標準特記仕様書）に準ずる。
（4）各種相談の総合相談受付簿、総合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、個人情報の漏洩等の事故防止に万全の対策を講じること。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。

10 緊急時の対応

乙は、下記の緊急時においては、甲と協議の上、予め対応策を講じ、迅速な対応ができるようにしておくこと。
（1）男女平等センター相談フロアにおける急病人等を発見したら甲の担当者に報告する。
（2）男女平等センター相談フロアにて不審者を発見したら甲の担当者に報告する。
（3）事故・災害時等においては、甲の担当者と協議の上、目黒区業務継続計画に基づいて相談業務を行い、その状況による相談内容に対応すること。
（4）上記（1）～（3）の場合、甲の担当者に連絡をすること。

11 履行報告

乙は委託期間終了後、完了届及び年度報告書を速やかに提出すること。なお年度報告書は区の内部資料として扱い、外部資料としては使用しない。

12 契約種別　総価契約

13 支払等　支払いは月払いとする。

14 基本的人権の尊重

受託者は、本契約の履行にあたり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

15 業務の引き継ぎ

当契約の履行期間が満了するとき、又は契約書の規定に基づく契約の解除があった際の業務の引き継ぎについては、次のとおりとする。
（1）受託者の変更があった場合、乙は、次期受託者が円滑に業務を遂行できるよう、責任をもって引き継ぎを行うこと。
（2）乙は、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、甲へ提出すること。
（3）乙は、引継書の内容説明及び資料等の提出について、甲及び次期受託者から要請があった場合は、甲が不要と認めた場合を除き、すべて応じること。

16 不可抗力

天災地変その他不測の事態の発生等、甲乙双方の責に帰することができない事由により、委託業務の全部または一部の履行が遅延または不可能となったときは、甲乙双方本契約の違反とせず、その責を負わないものとし、その際の対応は別途協議する。

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、常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、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）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。
（4）その他、本仕様書に明示のない事項、又は、その解釈に疑義を生じた事項については、甲と協議の上定めること。

18 障害を理由とする差別の解消の推進に関する取扱い

本契約の履行にあたり、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供について、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）及び「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」（平成30年7月東京都条例第86号）を遵守し、区が定めた「目黒区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に準じた取扱いをすること。

19 性的指向及び性自認に基づく困難等の解消に向けた対応

本契約の履行にあたり、性的指向及び性自認に基づく困難等の解消に向けたて、「目黒区男女が平等に共同参画し性の多様性を尊重する社会づくり条例」（令和2年3月条例第2号）及び区が定めた「性的指向及び性自認に基づく困難等の解消に向けた対応指針」に準じた対応をすること。

20 関係事項

（1）公害対策

公害対策本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合には、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

（2）再委託

本仕様書に記載の業務を行うにあたり、受託者が止むを得ず第三者に再委託を行う場合は、事前に再委託内容・再委託先・理由等を書面に記載の上、区に申請をし、承諾をされなければこれを行うことはできない。ただし、本契約を一括して再委託すること、及び再々委託は禁止する。また、再委託の受託者は請書、本仕様書等の内容を遵守し、全ての責任は本契約の受託者等が負うものとする。

21 事故

責任の所在が明らかでない事故が発生した場合は乙と甲の間で協議し、その決定するところによる。

22 敷地内禁煙・路上喫煙禁止

区立施設の敷地内は全面禁煙とし、本契約の履行に従事する従業員等に、この敷地内（施設管理者が喫煙を認めた場所を除く。）で喫煙させないこと。従業員休憩用に供した場所や敷地内に駐車した車両内等専ら従業員等のみの場所も同様とする。

また、目黒区ポイ捨てなどのないまちをみんなでつくる条例（平成 15 年 3 月目黒区条例第 10

号）により、目黒区内全域の路上で喫煙（加熱式たばこを含む。）が禁止されているため、受託者は、本契約の履行に際し、業務に従事する従業員等に対し、施設周辺の道路、公園、緑道等の公共の場所において喫煙しないよう必要な指導を行うこと。

なお、本契約に係る業務の履行に目黒区外での履行が含まれる場合における喫煙については、当該履行場所を管轄する地方公共団体の条例その他関係法令を遵守すること。

23 その他

本仕様に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、乙と甲の間で協議して決定する。

24 連絡先・担当

目黒区総務部人権政策課男女平等センター係 江原

電話：03（5721）8570

メール：jinken01@meguro.tokyo.jp