

仕 様 書 （案）

1 件名

男女平等推進センター相談業務委託

2 相談の種類

- （１）総合相談〔いたばしⅠ（あい）ダイヤル・チャット相談を含む〕
- （２）DV専門相談
- （３）女性のための働き方サポートとフェミニスト相談

3 履行場所

区保健所(板橋区大山東町 32-15) 男女平等推進センター相談室及び総務部男女社会参画課長が定める場所

4 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

5 委託日時等

（１）総合相談

相談日：月曜日から金曜日《国民の祝日並びに年末年始（12月29日～1月3日）を除く。》

※チャット相談の相談日は、月曜日から土曜日《年末年始（12月29日～1月3日）を除く。》

相談時間：9時から17時（概ね12時～14時の間に交代で休憩をとること）

※総合相談員のうち1名は、朝のミーティング等において職員との連携を図るため、8時45分から従事すること。また、総合相談員のうち1名は、相談業務終了後の記録作成や職員への相談業務の報告のため、17時15分まで従事すること。

※チャット相談の相談時間は14時から20時。

勤務日数：平日 242 日 別紙1「令和7年度男女平等推進センター相談業務委託配置一覧」のとおり。

※チャット相談の勤務日数は 293 日、別紙2「令和7年度男女平等推進センターチャット相談業務委託配置一覧」のとおり。

※チャット相談業務においては、別紙2に記載した人員の他にスーパーバイザー（管理・監督者）を置くものとする。なお、スーパーバイザーは、本業務の専任である必要はない。

（２）DV専門相談

相談日：月曜日・木曜日《国民の祝日並びに年末年始（12月29日～1月3日）を除く。》

相談時間：10時から12時、13時から17時

勤務日数：月曜日・木曜日 93 日 別紙1「令和7年度男女平等推進センター相談業務委託配置一覧」のとおり。

(3) 女性のための働き方サポートとフェミニスト相談

相談日：第2・4・5水曜日《国民の祝日並びに年末年始（12月29日～1月3日）を除く。》

相談時間：10時から12時，13時から16時

勤務日数：水曜日26日 別紙1「令和7年度男女平等推進センター相談業務委託配置一覧」のとおり。

※（1）の総合相談内で総合相談員が対応すること。

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板橋区（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。

7 相談員

（1）乙は、前記の履行場所・委託日時に、別紙1「令和7年度男女平等推進センター相談業務委託配置一覧」及び別紙2「令和7年度男女平等推進センターチャット相談業務委託配置一覧」により女性の相談員（チャット相談並びに男性相談及び性的マイノリティ相談は男女を問わない。）（以下、相談員という。）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）相談員は、乙と雇用関係にある者に限る。

（3）相談員の資格等

相談員は、板橋区外居住者で次の資格・経験等を有するものとする。

ア 総合相談

性に起因する悩みや暴力相談、家庭相談などの相談員やカウンセリング経験がある者で、産業カウンセラー等の資格を有する者

イ DV専門相談

性に起因する悩みや暴力相談、家庭相談などのカウンセリング経験がある者で、公認心理師、臨床心理士又は産業カウンセラー等の資格を有する者

ウ 女性のための働き方サポートとフェミニスト相談

女性の悩みや、家庭相談などのカウンセリング経験がある者で、産業カウンセラー又はキャリアコンサルタントの資格を有する者

（4）乙は、相談員等に対し、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、総合相談員の中に統括責任者、副統括責任者を指定し、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、総合相談員は、各専門相談員と連携をとり、相談者の支援が円滑に進むよう努めること。

（6）乙は、チャット相談業務においてスーパーバイザーを置き、チャット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、チャット相談員は、総合相談員や各専門相談員と連携をとり、相談者の支援が円滑に進むよう努めること。

（7）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。

（8）乙は甲より上記（7）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) 総合相談

DV、セクシュアル・ハラスメント等性別による権利侵害や性的マイノリティ等の悩み^{※1}、育児中女性の悩み^{※2}、その他男女平等参画の視点での様々な悩み等、相談者が抱える悩みや問題の解決に向け助言するとともに、必要に応じて、「DV専門相談」や「女性のための働き方サポートとフェミニスト相談」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 男性及び性的マイノリティ相談の面談は水曜日に実施。

※2 総合相談で「子育てママのための個別カウンセリング」を実施。

①対象者

原則として区民（区内在住・在勤・在学者）とする。

②相談方法

電話（いたばし I（あい）ダイヤルを含む）又は面談による。チャット相談の相談環境について、乙は相談用システムを設置・導入し、相談受付環境を構築すること。チャット相談は匿名で受け付け、必要に応じて相談者に対して総合相談・DV専門相談の電話・面談の案内や、関係機関等の案内を行うこと。なお、面談は予約したものを優先とする。「子育てママの個別カウンセリング」は3～4回程度の面談で、子連れ可とする。

相談時間は、初回電話相談・面談は概ね50分、その他は概ね30分とする。

チャット相談の相談時間は、1回60分～90分を目安とする。

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「DV専門相談」や「女性のための働き方サポートとフェミニスト相談」「子育てママのための個別カウンセリング」の受付・案内・予約等、及び適切な関係機関等の案内を行うこと。

チャット相談の相談員は、必要に応じて電話・面談相談の総合相談員やその他関係機関等との連携を図ること。

④DV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、男女平等推進センター相談室とは別回線の、電話によるDV相談「いたばし I（あい）ダイヤル」の電話相談や、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、「いたばし I（あい）ダイヤル」では受け付けず、総合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、甲と協議のうえ了解のもとに、関係機関や庁内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」の作成等、適切な支援を行なうこと。また、DV専門相談につなげた場合は、DV専門相談員と連携を図り、DV被害者等の支援を行うこと。

乙は、DV加害者対応マニュアルについて、甲と協議の上、作成・更新に努めること。

⑤相談記録等の作成等

相談員は、相談を受けたときは、エクセル（指定）で作成した総合相談受付簿に受付状況を記録し相談者の管理を行なうとともに、相談終了後は処理状況を総合相談記録に記載し、記載後速やかに記録を甲に提出し承認を受けること。チャット相談は1回ごと

に相談記録を作成し、相談内容の管理を行うこと。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。

⑥相談記録管理簿

相談員は「総合相談(DV相談、子育てママのための個別カウンセリングを含む)」「DV専門相談」「女性のための働き方サポートとフェミニスト相談」及びチャット相談に関わる統計等に必要項目のデータをエクセル(指定)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。

⑦統括責任者・副統括責任者

統括責任者は、業務遂行のため相談員を統括し、やむを得ず業務中に相談員の打合せ等が必要な場合は、甲と協議の上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。副統括責任者は、統括責任者を補佐し、統括責任者不在の時は、相談員を統括すること。

⑧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(9時~17時、チャット相談は14時~20時)において、下記に示す相談フロアに来所した区民等の受付、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への対応
- ・電話・チャットによる問合せ等への対応
- ・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。
- ・書架の整理、ポスターの掲示、チラシの配架等、男女平等推進センター相談スペースの環境整備。
- ・相談フロア内の点検・整理(不用照明灯の消灯、空調の管理、相談フロア内整理整頓等)。
- ・応談中や相談時間以外のチャット相談については、自動返信機能と事前書き込み機能等を用いて対応すること。また、相談業務終了時刻を超過した場合は、相談者の心情に配慮するとともに、次の営業日の相談開始時間以降の再相談を案内する等の柔軟な対応を行うこと。

⑨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「子ども家庭総合支援センター」「福祉事務所」「女性健康支援センター」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・相談窓口の案内。
- ・その他男女社会参画課、関係各課と適宜支援に関する情報交換による共有、問題解決。

⑩男女社会参画課との連携業務

日々の業務に支障が生じないよう、朝のミーティング等における打合せ及び業務終了後の報告等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

主に区民及び男女平等推進センター相談室に対して保護を求めてきた女性で、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。

男性及び性的マイノリティの方からの電話又は面談によるDV相談については、「総合相談」で受け付けること。また、必要に応じて東京ウィメンズプラザの男性相談等を案内すること。

加害者の相談・質問等については、甲が作成した「配偶者暴力加害者対応マニュアル」に基づき対応すること。ただし、加害者からの更生についての相談については、必要に応じて東京ウィメンズプラザを案内すること。

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。

③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。

④総合相談員との連携

総合相談員と連携を図り、適切な支援を行うこと。また、甲と協議のうえ、甲の了解のもとに、総合相談員と協力しながら「配偶者からの暴力の被害者の保護に関する証明書」の作成や発行補助等適切な支援を行うこと。

⑤相談記録等の作成

相談員は、相談終了後、支援の記録を作成し、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) 女性のための働き方サポートとフェミニスト相談

多様な雇用形態の中で生じる職場での悩み、セクシュアル・ハラスメント、マタニティ・ハラスメント等の性別による差別、就職・再就職に向けた悩み、キャリアアップ、その他就労上の問題や就労に関する様々な相談、また、相談者の心の悩みや人間関係等に関する相談について、女性のおかれた社会状況を理解し相談者の立場になって応じ、適切な関係機関の案内や助言等を行うとともに、相談者の心のサポートを行い、女性が自分らしい生き方を選ぶことができるよう支援する。

①対象者

原則として区内在住・在学・在勤の女性とする。

②相談方法

電話又は面談による。なお、相談面談は予約したものを優先とする。

③関係機関等との連絡調整

相談員は、必要に応じて相談者に対し説明や情報提供を行なうとともに、適切な専門機関や関係窓口等を案内すること。

④相談記録等の作成

相談員は、相談終了後、女性のための働き方サポートとフェミニスト相談記録を作成し、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、相談者の支援が円滑に行えるよう、情報の共有等連携を図ること。

(4) 共通事項

- ①相談記録・図書管理・統計業務は、甲が貸与するパソコンを使用し、エクセル又はワードで作成すること。また、チャット相談の統計業務は、相談用システムからデータ集計しダウンロードするか、エクセル又はワードで作成すること。
- ②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。
- ③DV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。
- ④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。また、チャット相談員については、チャットによる相談受付に関する研修を実施し、電話相談や面談とは異なる相談技法の向上に努めること。
- ⑤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。
- ⑥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、男女平等推進センター相談室の相談業務において知識・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、チャット相談システム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、男女平等推進センター相談室の資料整備を行い、継続的な相談業務の実施に支障をきたすことがないようにすること。
 - ・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。
- ⑦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、速やかに甲に報告すること。

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) 個人情報の取り扱いにあたっては、本仕様書に記載してあるものの他、別に定めた「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」及び「電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守すること。
- (4) チャット相談にあたり、相談者等の個人情報は収集しないこと。万が一相談者等の個人情報が書き込まれた場合は、相談を中断し、個人情報を書き込まないルールを再度案内すること。なお、個人情報を含む相談を希望する場合は、電話相談や面談を勧めること。相談員は甲に速やかに報告し、甲はシステム会社に当該個人情報データの削除を依頼すること。
- (5) チャット相談において、相談者の個人の特定ができないため、加害者等の成りすましの可能性を考慮し、チャット上で具体的な支援の内容、避難先住所等被害者の安全に関わる情報はやりとりしないよう注意すること。
- (6) 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。
- (7) 乙は、個人情報保護についての社内規定を書面により甲に提出すること。
- (8) 乙は、IS027001 情報セキュリティマネジメントシステム登録証(「一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)」認定)について、受託期間中登録を継続すること。

10 統計業務

乙は、甲の定める様式により、毎月10日までに、男女平等推進センター相談業務・貸出図書数に係る前月分の統計資料を作成し、甲に提出すること。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。

11 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) 男女平等推進センター相談フロアにおける急病人等の救護及び必要な処置
- (2) 不審者への対応
- (3) 事故・災害時等においては、板橋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、甲で作成した緊急連絡者名簿等に基づく連絡をすること。

12 履行報告

乙は、毎月の業務終了後、翌月10日までに完了届を甲に提出すること。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。

13 支払等

- (1) 支払いは月払いとする。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) 相談業務に要する交通費、通信費等の経費は委託料に含むものとする。
- (3) 業務遂行にあたり必要な機器、机、文具等消耗品、光熱水費等は甲が負担する。

14 板橋区環境マネジメントシステムの取り組みについて

乙は、板橋区の施設において、業務を履行するにあたり、板橋区環境マネジメントシステムに基づき、環境保全に向けた取組をしなければならない。

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、甲が不要と認めた場合を除き、すべて応じなければならない。

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。

18 連絡先・担当

板橋区総務部男女社会参画課男女平等推進係 渡邊・青木

電話：03（3579）2486

メール：j-danjo@city.itabashi.tokyo.jp