

# 仕 様 書

## 1 件名

DV相談専用ダイヤル業務委託

## 2 履行期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

## 3 業務内容

### (1) 相談等

#### ア 相談業務等

相談員は電話等により、相談者の配偶者からの暴力等による心身の不安や悩み、問題等を聴き、適宜、関係機関への振り分けを行う。

また、必要に応じて、振り分け先の関係機関へ情報提供等の引継ぎを行う。  
(提供の頻度については、別途協議を行う。)

#### イ 相談日時等

平日週5回午前9時から午後5時まで

祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

1通話最長でも30分程度とする。

#### ウ 相談内容の記録等

相談業務の相談内容は、相談記録票（様式については事前協議とする。）へ記載し、要旨及び経過など要点を記録整理する。

相談終了後、相談記録票を委託者へ提出し確認を受け、月計等統計整理の上、委託者へ送付する。

### (2) 業務体制

#### ア 受託者の責務

(ア) 受託者は、東京都及び東京都の区市町村において女性相談、心の相談、又はそれと同等の相談業務経験のある相談員が複数名所属し、本相談業務を受注する体制が十分に整っていること。

(イ) 受託者は、本業務の責任者を定め、常に墨田区と十分な調整を図るとともに連絡を密にし、本業務の指揮監督をすること。

(ウ) 本業務に従事する相談員の名簿を作成し、相談業務に関する経歴、資格、その他必要事項を事前に墨田区へ提出すること。また、緊急時の連絡体制

についても同様に提出すること。

- (エ) 受託者は、相談員に対してフォロー体制を整えること。また、相談員に対し定期的に相談対応についての研修を受講させること。

#### イ 相談員の心得

- (ア) 相談員は本業務内容を充分認識しておくこと。
- (イ) 相談内容に従い常に相談員として柔和な態度で相談に応じ適切な対応をすること。
- (ウ) 相談にあたっては厳正・中立な態度で接し、知り得た内容の秘密を厳守し、相談者の名誉・信用・社会的地位等に傷をつけないよう留意する。又、相談員を退いた後も同様とする。
- (エ) 相談員は、相談範囲以外の事項についてすみやかに適切な相談先等を相談者へ教示すること。
- (オ) 謝礼金もしくは金品の供与又その他の便宜は絶対に受けないこと。

#### ウ 相談体制

- (ア) 相談用の回線を1回線用意すること。なお、電話機器の設備としてアナログ電話相当(R 値 80 超)の音質が規定された OAB-JIP 電話を使用するものとする。
- (イ) 他自治体との兼務体制(マルチ体制)を可とする。

#### エ 相談室等

電話相談業務を実施する電話相談受付場所及び区と連絡を行う事務所については、日本国内に設置することとし、設置した事務所内において、相談員が集合して業務を行うこと。また、電話相談室は、電話相談業務の専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造であり、かつ相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備であること。また、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれていること。

ただし天変地異・その他不測の事態による履行場所が使用できない事象が起こった場合は、区と協議の上対応とする。その場合、個人情報取り扱いに関する誓約書の提出を別途求める場合もある。

#### (3) 相談員の資格

- ア 自らの経験も含め、相談業務に必要な知識を充分に有している者。DV等暴力の被害者支援に識見及び経験があると、なお望ましい。

イ 互いの個性や違いを尊重し合える人権感覚を身に付け、かつ社会福祉の増進に熱意をもっている者

ウ カウンセリングの学習及び実習について経験の豊富な者

(例えば、臨床心理士や公認心理師、社会福祉士やソーシャルワーカー等)

エ 健康な心身を有する者

#### (4) 相談員の選任

ア 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、当該施設における風紀・業務規律を乱さない者を相談員として選任する。

イ 区は業務履行にあたる相談員の選任が不適切と認めた場合、受託者に変更の措置を求めることがある。

ウ 受託者は、上記要求があった場合、誠意をもって対処すること。

#### 4 履行場所

受託者のコミュニケーションセンター

#### 5 支払方法

年2回払とし、9月・3月履行検査確認後、支払う。

#### 6 特記事項

(1)「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」を遵守すること。

(2) 相談にかかる費用は相談者から徴収しないこと。

(3) この仕様書に定めのないものについては、区と受託者が協議の上、これを定める。

#### 7 担当

すみだ人権同和・男女共同参画事務所 男女共同参画担当

電話 03-5608-6512