

## 男女共同参画センター男性電話相談業務 仕様書

### 1 業務名

男女共同参画センター男性電話相談業務

### 2 適用範囲及び業務内容

本仕様書は、吹田市（以下「発注者」という。）が実施する吹田市立男女共同参画センター電話相談業務に関して必要な事項を定めるとともに、受注者が履行しなければならない事項を定めたものである。

業務内容は、電話相談の実施等に関する業務で、その概要は次のとおりである。

#### (1) 電話相談の実施

吹田市立男女共同参画センターでは、悩みを抱える方が自ら悩みを解決する力を身につけ、男女が共に対等な社会の構成員として、主体的に生き生きと活動し、安心して暮らすことができる男女共同参画の推進に寄与するための相談事業を実施しており、電話相談はその一つの事業である。

##### ア 実施期間、日時

令和6年(2024年)4月1日から令和7年(2025年)3月31日までの間

第3火曜日 19時から21時まで

第4日曜日 13時から17時まで

（実施日が休館日にあたる場合は、別途協議を行う。）

##### イ 場所

吹田市出口町2番1号

吹田市立男女共同参画センター内 相談室

##### ウ 事業内容

暮らしの中で感じる疑問や生き方などについての市民からの相談を、相談者の立場になって受け止め、エンパワメントすることを目的としている。

##### エ 相談員の要件

男女共同参画の視点にたった相談業務を実施すること。

相談員は男性であること。

他市町村等にて男性相談業務に従事した経験を3年以上有する者とする。

カウンセリングに関する講座等を修了していること。

#### (2) 電話相談業務実施報告書作成

1件ごとに相談記録票を作成すること。

#### (3) 相談件数の集計

発注者指定の様式に、相談件数の集計を行うこと。

### 3 相談員の体制等について

(1) 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。また、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に留意すること。相談員を退いた後も同様とする。

(2) 相談員責任者は、業務遂行のため相談員を統括すること。

(3) 業務に関する要望及び苦情並びに報告の必要があると判断する相談があった場合は、その内容及び対応状況を報告すること。また、すいたストップ DV ステーション等を紹介した場合や、相談内容がDVにあたるものについて担当職員へ報告すること。

(4) 資格・経験等を記載した相談員名簿を提出すること。また、相談員に変更があった場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

- (5) 市町村相談窓口や関係機関等の社会資源情報を収集し、相談ニーズにあわせた情報提供を行うこと。
- (6) 相談担当者同士の研修を適宜開催するなど相談員のスキルアップを図ること。
- (7) 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相談員会議に出席すること。

#### 4 個人情報の保護

- (1) 電話相談業務に基づき収集した個人情報や相談内容については、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)に基づき、守秘義務を徹底すること。ただし、相談者の安全確保のために関連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、遅滞なく報告すること。
- (2) 相談記録票は指定の場所に保管すること。また、相談に関するメモは、記録作成後、速やかに事務室内のシュレッダーを用い破棄すること。
- (3) 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、速やかに発注者へ連絡すること。

#### 5 提出書類

受注者は、契約締結と同時に次の書類を提出し、承諾を得た後、業務に着手すること。

- (1) 業務着手届 (2) 相談員責任者届

受注者は、業務完了後速やかに業務完了届を提出し、発注者の確認を受けるものとする。

#### 6 その他留意点

- (1) 受注者は予め発注者に対して相談員のシフト表を提出すること。実施当日担当相談員が急病その他の事情により相談担当不能となった場合には、臨時に適当な相談員を派遣し、相談に支障を来さないよう処置すること。また、その際に相談員の変更を書面また口頭により発注者に連絡すること。天災等やむを得ない事情が生じた場合は、期間を定めて相談を中止又は変更することができる。
- (2) 電話相談業務に要する交通費、事務連絡のための通信費等の経費は委託料に含むものとするが、相談を行う上で必要な機器や机、電話相談のための通信費等は発注者が負担することとする。
- (3) 労働基準法等関連法令を遵守すること。
- (4) この仕様書に定めのないことについては、発注者と受注者が協議の上、定めるものとする。