

困難な問題を抱える女性のSNS相談事業及び 居場所支援事業業務委託仕様書

1. 業務名

困難な問題を抱える女性のSNS相談事業及び居場所支援事業業務委託

2. 業務の期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3. 業務の目的

潜在化しやすい困難な問題を抱える女性が、相談を通じて円滑に適切な支援機関につながり、早期から切れ目のない支援が行われるよう、SNSによる専門相談を実施する。また、必要に応じて居場所の提供を行い、居場所での生活支援、心理支援など自立に向けた支援を行う。相談支援および居場所での支援にあたり、関係機関と密接に連携を図り、困難な問題を抱える女性の自立のための推進に資することを目的とする。

4. 事業の支援対象者

本事業の対象は、「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」（令和4年法律第52号。以下「法」という。）第2条第1項に定める、日常生活又は社会生活を円滑に営む上で困難な問題を抱える女性（そのおそれのある女性を含む。）（以下「困難な問題を抱える女性」という。）

5. 業務の内容

以下の（1）から（3）の事業を実施する。

（1） SNS相談事業

① SNS相談

ア 相談窓口の名称

困難な問題を抱える女性のためのLINE相談

イ 相談対応方法

相談業務のコンタクトポイントとしてLINEサービスを利用し相談対応を行う。なお、相談管理システムは県が管理し、利用料の支払いも行う。

ウ 相談対応時間

1週間のうち3日間（月・水 14～18時、土曜日 9～13時）

※ただし、祝日、12月29日～1月3日を除く。

なお、契約後に県と協議のうえ対応日時を決定することも可能とする。

エ 相談対応体制

- a 相談時間内は、相談員を常時1～2人程度配置することとし、概ね3人程度の相談員で相談シフト体制をとること。
- b 必要時には相談員間でケースを把握し、アセスメントすること。
- c 相談内容はケース記録に保存し、把握可能な場合は、継続の相談者に対して以前の相談内容を踏まえて対応できるようにすること。
- d 相談内容の共有、対応の統一、対応の振り返りや今後の対応について、定期的にケースカンファレンスを開催すること。
- e 担当職員の職種・氏名を家庭福祉・施設整備課に翌月15日までに提出すること。
- f 相談員は、次に掲げる要件を備えている者とする。こと。
 - ・ 社会福祉士、精神保健福祉士等の資格を有する者、または困難な問題を抱える女性への支援に関する活動、児童福祉事業、社会福祉事業に従事した経験がある者が望ましい。
 - ・ 「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」及び関連する施策や困難な問題を抱える女性への支援に関する活動を理解し、それらを踏まえた視点で相談に対応できること。
 - ・ オンライン又は電話などの相談対応業務に従事した経験を有すること。
 - ・ 健康で、かつ意欲をもって職務を遂行すると認められること。
 - ・ 守秘義務を守ること。

オ 緊急時対応及び事後フォロー

- a 緊急時は関係機関等と十分な連携のもと適切な対応を図ること。
- b 利用者の相談内容により、必要時、関係機関及び保健、福祉、医療機関等行政機関との連携を図り対応すること。
- c 緊急時は必要に応じて県と協議し、また緊急対応時は県の担当者に速やかに報告すること。

② 関係機関への同行支援

困難な問題を抱える女性の相談者に対し、必要に応じ関係機関と連携を図り、関係機関への同行支援を行うこと。

③ 相談員の資質向上のための研修

ア 対象及び回数

主として相談業務に携わる者に1回以上研修を受講させること。

イ 研修内容

女性支援関連やその対応方法、SNS相談対応方法、カウンセリング技法、緊急対応方法など。

(2) 居場所支援事業

① 居場所の提供に関する支援

受託者は、5(1) SNS相談事業を実施する中で、困難な問題を抱える女性の身体的・心理的な状態や家庭環境等により、一時的に安心・安全な居場所での支援が必要と判断した場合及び三重県女性相談支援センターから要請があった場合は、居場所を提供し、食事の提供など日常生活上の支援、不安や悩み等に対する相談支援を以下により実施する。

ア 居場所の提供期間

居場所の提供は、一時的な保護として2週間程度を原則とするが、利用者の実態やその後の支援につなげるための間やむを得ず長期化する場合は、受託者の判断により引き続き居場所での支援を実施することができることとする。

イ 居場所の提供体制

- a 居場所の提供に当たっては、三重県内の施設とし、利用者の安全及び衛生の確保並びにプライバシーの保護に配慮した設備を有し、夜間を含め、速やかに利用者との連絡が取れる体制を確保すること。
- b 困難な問題を抱える女性の中には、性暴力や虐待等の被害に加え、何らかの障がいあるいは疾病を複合的に抱えているケースもあることから、特に個別の対応が必要な困難な問題を抱える女性を受け入れる場合には、女性支援事業や社会福祉事業に従事した経験のある者等を個別対応職員として配置した上で、きめ細やかな支援を提供すること。

ウ 居場所の提供にかかる費用

事業実施における利用者1名の1泊ごとの費用は、厚生労働省が定める女性支援費国庫負担金及び国庫補助金交付要綱の困難な問題を抱える女性の一時保護委託費に準ずること。また、利用日の実績に応じて支払うものとする。

(参考)

居場所の提供にかかる利用者数と利用期間は以下のように想定している。

月2人×2週間×実施月数(令和8年6月～3月の10か月を予定)

エ 利用者負担

支援が長期化する場合、食事の提供及び居住に関する費用とその他日常生活で通常必要となるものであって利用者に負担させることが適当と認められる費用については、利用者に負担させることができるものとする。

利用者に負担させることができる金額は、自立支援計画において明確に定めることとし、あらかじめ利用者に知らせ、同意を得なければならない。また、当該金額は、利用者の経済状況等に十分配慮した金額としなければならない。なお、利用者に負担させた場合は、適正に会計処理を行うとともに、これに関する諸帳簿(書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。)により行うことができる。)を整備しなければならない。

オ 留意事項

- a 居場所を提供し支援を行う場合は、利用者本人の同意を得ること。
- b 性暴力被害や虐待等による心理的ケアや、感染症検査等が必要となる利用者については、医療機関等と十分に連携を図った上で支援すること。
- c 居場所での支援後、自立に向けて福祉サービスが必要な場合は、当該居場所の所在地又は利用者の居住地の行政機関に連絡し、必要な支援につなげること。
また、すでに福祉サービスを利用している者を居場所で支援した場合は、福祉サービスの利用が途切れないように留意すること。

② 関係機関への同行支援

利用者に対し、必要に応じ関係機関と連携を図り、関係機関への同行支援を行うこと。

③ 自立支援

受託者は、累次にわたる相談支援を提供しつつ、一定期間、継続的な支援が必要と判断される利用者や、居場所での支援が長期化する（2週間を超える場合）利用者については、自立支援計画を策定する。

自立支援計画の策定に当たっては、事前に利用者と話し合う等、利用者の意見が十分反映されるよう留意すること。

受託者は、自立支援計画に基づき、利用者個々の状況に応じて以下の支援を実施する。

ア 利用者の新たな居住地に関して、利用者に対し情報提供や助言を行い、併せて関係機関への同行支援及び連絡調整を図る。

イ 利用者が自立して生活するために、就業や就学についての情報提供や助言を行い、ハローワークなど関係機関への同行支援及び連絡調整等を図る。

ウ 生活資金を確保するための福祉サービス（生活保護等）についての情報提供や助言を行い、福祉事務所など関係機関への同行支援及び連絡調整等を図る。

エ 性暴力被害や虐待等による心理的ケアや感染症検査等が必要となる利用者については、医療機関と十分な連携を図った上で支援すること。

オ その他、利用者の自立に向けて必要な支援を行う。

(3) 三重県DV及び困難な問題を抱える女性支援調整会議への参加

行政機関、民間団体、医療機関等で構成する三重県DV被害者及び困難な問題を抱える女性支援調整会議（概ね年1回開催）に出席し、相談状況の報告を行うとともに、支援の内容に関する協議、公的機関等へのつなぎ方の協議や事例検証などを行い、公的機関と民間団体とが密接に連携し相互に情報共有を図ること。

6. 事故発生時の対応

事業実施中に起こった事故及び利用者からの苦情等に関しては、誠意をもって迅速かつ適切に対応すること。また、事故等発生時には、速やかに県へ第一報の報告を行い必要な指示を受けるとともに、事故等発生報告書を提出すること。

7. 報告

- (1) 受託者は、委託業務完了した場合に、別に示す業務完了報告書を作成し、令和9年3月31日までに委託者へ提出すること。
- (2) 本事業は「困難な問題を抱える女性支援推進等事業費国庫補助金」を活用しており、当該補助金の報告に必要であることから、本事業の受託者は、委託費の使途の内訳について、事業費内訳書により、令和9年3月31日までに委託者へ報告すること。
- (3) 受託者は、委託事業の毎月の実績報告書を下記のとおり報告すること。
 - ① 報告内容
 - ア SNS相談事業
 - a 相談件数：月別、年齢別、居住地別、相談内容別（把握できた分）
 - b 相談後の実施内容、相談の対応内容
 - イ 居場所支援事業
 - a 利用件数：月別、年齢別、居住地別、相談内容別等
 - b 宿泊日数、退所後の帰来先、関係機関との連携状況
 - ② 報告期限
 - ア 月別報告：毎月15日まで（※3月分は令和9年3月31日）
 - イ 年間報告：令和9年3月31日まで
- (4) (1) から (3) に定めのない資料等について、受託者は委託者から提出の依頼があった場合は、速やかに提出すること。

8. 契約方法に関する事項

- (1) 契約条項は、三重県子ども・福祉部 家庭福祉・施設整備課において示す。
- (2) 契約保証金は、契約金額の100分の10以上の額とする。ただし、会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更生手続開始の申し立てをしている者若しくは申し立てをされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による再生手続開始の申立てをしている者若しくは申立てをされている者（以下「更生（再生）手続中の者」という。）のうち三重県建設工事等入札資格の再審査に係る認定を受けた者（会社更生法第199条第1項の更生計画の認可又は民事再生法第174条1項の再生計画の認可が決定されるまでの者に限る。）が契約の相手方となるときは、納付する契約保証金の額は、契約金額の100分の30以上とする。

また、三重県会計規則第75条第4項各号のいずれかに該当する場合は、契約保証金を免除する。ただし、同規則第75条第4項第1号、第2号又は第4号に該当するときを除き、更生（再生）手続中の者については、契約保証金を免除しない。
- (3) 契約書は2通作成し、双方各1通を保有する。なお、契約金額は見積書に記載された金額の100分の100に相当する金額とする。
- (4) 契約事務は、三重県子ども・福祉部 家庭福祉・施設整備課において行う。

9. 監督及び検査

契約条項の定めるところによる。

10. 契約代金の支払方法、支払場所及び支払時期

契約条項の定めるところによる。

11. 見積及び契約の手續において使用する言語及び通貨

日本語及び日本国通貨に限る。

12. 個人情報の取り扱い

個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。また、個人情報保護法第176条、第180条及び第184条に、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等に対する罰則規定があるので留意すること。

13. 暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受託者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

14. 不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

(1) 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 委託者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。

(2) 受託者が(1)のイ又はウの義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

15. 特記事項等

(1) 受託者は業務執行にあたっては、総括責任者及び各業務工程別に責任者を定めること。また、貸与する資料及び成果物等の管理に万全を期すること。

(2) 委託業務の全部又は主要部分を一括して第三者に再委託することは認めない。

(3) 受託者は、業務を実施するにあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ適切に対応するものとする。

16. その他

- (1) 本業務の実施に当たっては、委託者である本県と連携を密にし、疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- (2) 本業務の円滑な実施のため、必要に応じ、三重県女性相談支援センター等の関係機関との連携を密にするとともに、支援対象者の意向等に配慮すること。
- (3) 本業務の実施に当たっては、5（1）（2）のそれぞれの事業間での連携を密にし、業務を効率的に実施できる体制を整えること。
- (4) 業務委託料の支払いについては、業務完了報告書の提出により事業完了確認の後、適法な請求書により清算払をする。ただし事業実施にあたり、人件費等必要と認められる場合は前金払ができるものとする。
- (5) 委託業務の実施にあたり必要な事項及び本仕様書に定めのない事項、不明な点が生じたときは、その都度委託者と受託者が事前に協議するものとする。