

## 岡山市ひとり親家庭等相談支援(電話・SNS型)事業委託仕様書

### 1 委託業務名

岡山市ひとり親家庭等相談支援(電話・SNS型)事業委託

### 2 委託期間

契約締結日～令和6年3月31日

### 3 目的

新型コロナウイルス感染症による影響が長期化する中で、ひとり親家庭等の困窮と孤立が深まることが懸念される。本事業は、休日・夜間に、ひとり親家庭の相談・支援を行い、ひとり親家庭の抱える困難を解決するために必要な専門相談や支援機関につなぐことで、ひとり親家庭の孤立と困窮を防ぎ、日常生活の向上、自立の促進を図る。

### 4 支援対象者(相談者、利用者)

ひとり親家庭等とする。ひとり親家庭等とは次のいずれかの者をいう。

- ア 原則20歳未満の子どもを養育する母子家庭の母、父子家庭の父、養育者(父母のない児童を養育する祖父母等)
- イ 寡婦(かつて母子家庭の母であった方で、子どもが成人した現在も配偶者のいない状態にある人)
- ウ 離婚前の不安を抱える母または父

### 5 事業内容

受託者は、契約後速やかに専用電話及び、SNS等インターネット、メールを活用した専用窓口を開設し、相談・支援業務を開始すること。開始にあたっては、令和4年度受託事業者から引継ぎを受け、相談者への対応が切れ目なく行えるよう留意すること。

本事業の名称は「さえずりホットライン」とし、本事業名を変更する場合は市と事前協議し、承認を得ること。相談・支援は無料で実施すること

#### (1) 電話・SNSによる相談・支援

##### ① 実施日・時間等

次のア及びイの両方の曜日と時間帯を原則とし、ひとり親家庭等が相談しやすい曜日・時間帯で実施するために、変更・追加する場合は、岡山市と事前に協議して承認を得ること

ア 毎週土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日) 10時～21時

イ 平日(祝日以外の月曜日～金曜日) 18時～21時

##### ② 専用電話等の設置

ア 相談は、専用の電話、SNS等インターネット窓口を設定すること

イ 相談を実施する場所は、相談内容が他に聞かれることのないよう、受託者が有する市内の支援施設で実施することとし、事前に岡山市の承認を得ること。また、他の場所で実施する場合にも、事前に岡山市の承認を得ること

##### ③ 相談内容

ひとり親家庭の生活相談(DV、離婚についてなども含む)、子どもの育児・教育に関する相談、就労等自立のための相談など、ひとり親家庭等の生活全般に係る相談に

対応し、必要に応じて、行政や市民団体の支援施策を紹介するとともに、相談者の同意を得て関係機関につなぐこととする。相談・支援実施にあたっては、個人情報の保護対策を徹底すること

#### ④ 相談員

- ア 相談・支援の実施にあたっては、原則1名以上の相談員を配置し、必要に応じて複数名の配置を行い、複数名で協議し対応できるようにすること
- イ 相談員は、全国母子寡婦福祉連合会、その他の母子・父子福祉団体やひとり親支援団体、国及び岡山県・岡山市等地方公共団体が主催する支援員・相談員を対象とする研修、または委託者が認める研修を受講済の者、または、ひとり親家庭・女性・子育て・生活困窮に関する電話またはSNS相談業務の経験が1年以上ある者、またはひとり親家庭の自立支援業務に係る経験が1年以上ある者等とする。

### (2) 相談員研修とスーパービジョンの実施

- ① 相談員が適切な相談・支援が行えるよう研修を企画・実施すること。または適切な研修に派遣し受講させること。受託者はサポーターの研修計画を立て、委託者の承認を得ること
- ② 研修は月1回または受託期間に6回～12回(全24時間)程度を受講させること
- ③ 研修内容は次の項目を含め企画すること
  - ア ひとり親家庭の現状と課題(研究者、支援団体等によるもの)
  - イ ひとり親家庭支援施策の現状(国、県、市の担当者、母子父子自立支援員等によるもの)
  - ウ 岡山市内の支援機関、支援団体等について(市民団体、中間支援団体、行政担当者等によるもの)
  - エ 電話・SNS相談の実施について(臨床心理士その他専門資格者によるもの)
  - オ 傾聴と共感、カウンセリングの基礎(臨床心理士その他専門資格者によるもの)
  - カ 伴走者、支援者の姿勢(社会福祉士その他専門資格者によるもの)
  - キ 家計相談の基礎(ファイナンシャルプランナーその他家計相談事業実施団体等によるもの)
  - ク ハローワークの就労支援(ハローワーク職員等によるもの)
  - ケ 子どもの貧困の現状と課題
  - コ DVの現状と支援施策
  - サ 児童虐待、ヤングケアラーの実情と支援施策
  - シ 不登校、いじめ等の現状と支援策
  - ス 外国をルーツとする家庭、児童の現状と支援策
  - セ その他ひとり親家庭の理解と支援に必要と考えられる事項

#### ④ スーパーバイザーの配置とスーパービジョンの実施

- ア 月1回程度、相談員会議を開催し、スーパーバイザーを配置して、ケース検討、相談内容の振り返り(スーパービジョン)を実施すること
- イ スーパーバイザーはひとり親家庭への理解を持つ、大学等の社会福祉士養成課程の教育・研究者等を委嘱し、岡山市に承認を得ること

### (3) 相談・支援内容等の記録と報告

- ア 相談1件(または相談者)ごとの相談受付・記録票を作成すること

- イ 日ごと、月ごとの相談・支援結果を取りまとめた集計表を作成すること
- ウ ア～ウについて月毎の報告書を作成し翌月15日までに市に提出すること
- エ 相談者、利用者の満足度を図るため、相談者へのアンケートを実施すること  
アンケートの内容、実施方法について受託者が計画し、事前に岡山市の承認を得ること
- オ 委託者と岡山市は、1～2か月に1回定例会議を開催し、前月の相談・支援実績を共有し、協議する。また、今後の事業の進め方等について協議することとする。定例会議の会議録は受託者が作成し、月末までに岡山市に提出する。定例会議には、必要な関係機関の参加を求めることができるものとする。
- カ 各種様式は、受託者が作成し、岡山市の承認を得ること

#### (4) 関係機関等との連携

- ア ハローワーク、福祉事務所(地域こども相談センター、母子・父子自立支援員)、その他関係機関等との連携・調整を図り、より良い相談・支援が行えるように努めること
- イ 市が別途業務委託により実施する「ひとり親家庭等相談支援(ピアサポート型)事業」との連携を図ること

#### (5) 周知・広報

受託者は本事業についての広報等を行い、対象者への周知を図ること

- ① チラシ、ポスター等効果的な宣伝物を作成すること
  - ア 作成にあたっては、岡山市に事前に内容を提出し了承を得ること
  - イ 親しみやすく立ち寄りたくなる名称やデザインを工夫し作成すること
  - ウ 受託者はチラシ、ポスターの配布先等の広報計画を作成し、岡山市の承認を得ること
- エ 印刷枚数は、チラシ(A4・カラー)15,000枚、ポスター(B4カラー)400枚以上とする。そのうち、チラシ11,000枚、ポスター300枚については、児童扶養手当受給者、市関係機関には、岡山市から送付する。その他の送付先への郵送料等は受託者の負担とする。
- ② SNS、ホームページ等を活用して事業の周知を図ること
- ③ 支援機関、支援団体等に、チラシの配架、ポスターの掲示、ホームページ・SNSでの発信等の協力を依頼すること
- ④ その他、受託者は効果的な周知方法について計画し提案・実施すること。

#### 6 業務実施計画書

受託者は契約締結後速やかに業務実施計画書を作成し、岡山市の承認を得ること。

#### 7 業務報告書

- ① 受託者は、翌月15日までに前月の事業報告書を作成し提出すること
- ② 委託期間終了後、速やかに業務完了報告書を作成し、岡山市に提出すること  
併せて本事業に係る記録写真、資料等をまとめて提出すること

#### 8 事業引継ぎ

令和6年度の受託事業者に、スムーズに事業の引継ぎが行えるよう、引き継ぎ書を作成すし、相談者の支援が途切れることがないよう、個別相談者についても引き継ぎを速や

かに行うこと。本事業の電話番号、SNSアドレスについて、令和6年度受託者が運営継続できるように手続きを行うこと

## 9 契約に関する留意事項

### (1) 個人情報の保護

受託者は業務遂行にあたり、取得した個人情報については、岡山市個人情報保護条例（平成12年市条例第34号）に基づき適正に取り扱うこと。

### (2) 一括再委託の禁止

- ① 受託者は本業務の全部または大部分を一括して再委託してはならない。業務の一部を再委託するときは、事前に岡山市に承認を得なければならない。
- ② 再委託範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること

### (3) 委託料の支払い

- ① 委託料の支払いは毎月払いとする。
- ② 岡山市は、請求書を受理した日から30日以内にその額を支払う。

### (4) 権利関係

- ① 業務による成果及び納品物の一切の権利は岡山市に属する。ただし、受託者が従前より有する著作物あるいは第三者の著作物についての著作権は、受託者あるいは第三者に帰属するものとする。
- ② 受託者は、当該業務の実施のために必要な、受託者が従前より有する著作権、あるいは第三者の著作権については、当該著作権の利用に当たり支障のないよう適切な措置を講じなければならない。また、万一何らかの著作権問題が生じた場合は受託者の責任において対処すること
- ③ 受託者は、業務による成果及び納品物が、著作権、特許権、肖像権等を侵害するものでないことを保障する。
- ④ 業務による成果及び納品物に対し、第三者からの権利の主張、損害賠償請求権等が生じたときは、受託者の責任と負担によりこれを処理解決するとともに、岡山市に損害が生じた場合にはその損害を賠償しなければならない。

### (5) 安全対策の徹底及び損害賠償

本業務の遂行にあたっては、十分な安全対策を講ずること。なお、本業務の遂行中に受託者が岡山市若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに岡山市にその状況および内容を書面により報告し、岡山市の責に帰すべき事由によるものを除き、すべて受託者の責任において処理解決するものとする。

## 10 その他

- (1) 業務の実施にあたっては、岡山市担当者及び関係機関と適宜協議を行い、十分に調整して行うこと
- (2) 本仕様書の定めのない事項については、岡山市及び受託者双方が協議の上定める。
- (3) 本事業の対象経費と重複して、他の補助金等の交付を受けてはならない。

- (4) 本事業は国の母子家庭対策総合支援事業補助金を活用して実施するものであるため、本業務に係る委託料の用途を明らかにしておくとともに、支出内容を証する書類を本事業終了後5年間保存すること。なお、業務完了後、会計検査への対応等が生ずる場合がある。
- (5) 本事業の実施に当たっては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮し、十分な対策を講じること。