

## 男女共同参画センター相談業務仕様書

### 1. 業 務 名

男女共同参画センター相談業務

### 2. 業務の目的

市民のセーフティネットとしてDV、児童虐待、法律、生活問題をはじめとした各種相談を実施することにより、性別にかかわらず、その個性と能力を十分に発揮し、すべての分野において対等に参画できる、男女共同参画社会の実現を図ることを目的とする。

### 3. 業務の履行場所

堺市立男女共同参画センター(堺市堺区宿院町東4丁1-27) 相談室内とする。

### 4. 業務内容

(1) 相談の種別は、次のとおりとする。

- ①女性
- ②DV (ドメスティック・バイオレンス)
- ③子ども虐待
- ④法律
- ⑤生活
- ⑥健康・医療
- ⑦消費
- ⑧労働
- ⑨子育て
- ⑩その他

(2) 市民等からの各種相談を次の方法により行うこと。

- ①電話相談
- ②面接相談 (事前予約制)
- ③SNS 相談 (「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」に基づき、SNS サービス側には要機密情報を保存しない等の対策を講じること。また、相談内容の情報を保存するサーバについては、「堺市情報セキュリティポリシー」を満たし、本業務専用のアカウントを作成すること。)
- ④メール相談 (本業務専用のメールアドレスを作成すること。)

(3) 相談員は、男女共同参画に関する専門的な知識があり、相談者の不安や悩みを解決へと導く技能を持った相談経験豊富な者を配置し、様々な悩みについて、男女共同参画の視点で問題の整理、解決を図り、相談者によりそった相談を行うこと。

また、相談の内容により弁護士や関係機関と連携すること。なお、ひとり親家庭をはじめ厳しい環境にある女性や子どもからの相談については、「子どもの貧困」や「貧困の連鎖」を防ぐための支援に繋ぐ対応を行うこと。

(4) 相談料は、無料とすること。

ただし、相談に必要な各種書類に対して手数料等の費用が必要な場合は、相談者に十分説明の上相談者の負担とすること。

(5) 各種相談の実施日及び時間については、以下のとおりとする。

①電話相談

開館日は毎日実施すること。実施時間は、提案に基づき堺市と協議の上、決定する。

②面接相談

開館日は毎日実施することとし、事前予約制とする。実施時間は、提案に基づき堺市と協議の上、決定する。

③SNS 相談

相談受付時間中は、即座に受付、対応し、週 3 日以上、毎週同じ曜日で実施すること（1 2 月 2 9 日～翌 1 月 3 日を除く）。但し、土曜日又は日曜日のどちらかは必ず実施すること。また、週 1 2 時間以上実施することとし、時間配分については提案に基づき、本市と協議の上、決定する。また、SNS 相談の実施にあたっては、相談受付登録者向けに、SNS 上で相談受付開始時間と終了時間を案内すること。

④メール相談

メール相談は随時受信し、原則 2 4 時間以内に回答すること。なお、2 4 時間以内の回答が難しい場合も、受付を行ったことがわかる確認メールを送るなど、相談者が安心できるよう努め、遅くとも 3 日以内には回答すること。（1 2 月 2 9 日～翌 1 月 3 日を除く）。

(6) SNS 相談の受付時間中は、業務従事者を 2 名以上配置すること。

(7) 相談日時、相談の種別、相談内容等を所定の様式に記録し、厳重に保管すること。また、毎月 1 5 日（その日が休館日の場合にあっては、その翌日）までに前月分の記録と、相談の種別ごとの件数を記載した業務報告を本市に遅滞なく書面及びデータで提出するものとする。