

令和8年度福岡県女性サポートホットライン運営業務委託 仕様書

1 業務名

令和8年度福岡県女性サポートホットライン運営業務

2 目的

「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「女性支援新法」という。）第2条に規定される様々な問題を抱える女性を対象に、その抱えている問題等に応じ、その者の意向を踏まえながら最適な支援を行うために相談窓口を設置するもの

3 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 業務内容

女性支援新法の趣旨や困難な問題を抱える女性への支援のための施策に関する基本方針を踏まえ、支援の対象となる者の抱えている問題及びその背景、心身の状況等を適切に把握したうえで、その者の意向を踏まえながら最適な相談・支援を行うこと

（1）対象者

女性支援新法第2条に定義される「困難な問題を抱える女性」

（2）電話、面談による相談業務

相談の実施に当たっては、原則として、相談者が抱える問題やその背景、心身の状況を適切に把握するためのアセスメントを行うとともに、必要な情報の提供を行う。

① 相談受付日及び時間

- ・ 毎日 午前9時から午後5時まで
上記のうち令和8年12月29日（火）から令和9年1月3日（日）までを除く。
- ・ 相談用の電話は、福岡県女性相談支援センター（以下「女性相談支援センター」という。）が貸与する電話（一回線）を使用すること
- ・ 1回あたりの相談時間は、30分程度を目途とし、1時間以内に終了するよう努めること
- ・ 受付時間内に受信した電話による相談は、その電話が終了するまで対応すること
- ・ 面談は、原則として事前予約とするが、急な来所等にもできる限り対応すること

② 相談実施場所

【電話相談】

クローバープラザ（福岡県春日市原町3丁目1-7）内の指定する場所

【面談】

面談は、相談者の来所又は相談員の出張等により実施する。

(3) 相談者の安全確保等に係る業務

危険性・切迫性が高いと考えられる相談については、女性相談支援センターと速やかに協議し、女性相談支援センターが当該女性を保護する必要があると判断した場合は、当該女性を女性相談支援センターが指定する場所への移送対応に協力すること

(4) 支援調整業務

相談者の問題解決等に向け、アセスメントに基づいた具体的な支援内容・方法などを定めた支援方針を決定し、関係機関へのつなぎや同行支援など必要な援助を行うこと

決定にあたっては、女性相談支援センターと事前協議を行うほか、支援対象者に内容を十分に説明し、本人の自己決定ができるよう十分な情報提供を行うこと

支援にあたっては、女性相談支援センターと連携して関係機関との連携体制を確保すること

(5) 女性相談支援員等へのアドバイス業務

県内の女性相談支援員、市町村担当職員等、困難な問題を抱える女性の支援を行って
いる相談員等からの相談に対し適切なアドバイスを行うこと

(6) 会議への参加

必要に応じ、国や県、市町村、関係機関等が開催する相談、支援に係る会議に参加すること（講師としての参加を含む）

5 職員配置等

(1) 職員配置

① 業務責任者

受注者は、本業務を円滑に運営するため、③のア～エのすべての要件を有する者を業務責任者として配置し、本業務の運営の総括、相談員の指揮・監督及び女性相談支援センター他関係機関との連絡調整等、業務の円滑な執行管理を行うこと

② 相談員

4(2)①の受付時間帯において③のウ・エの要件をいずれも有する者を相談員として常時2名以上配置すること

③ 職員の要件

ア 本業務の遂行に必要な能力（相談対応、苦情対応、研修企画、業務進行管理、連絡調整）を有すること

イ 国・地方公共団体からの相談業務又は公益性のある相談業務の責任者経験を有すること

ウ 公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士及び社会福祉士のいずれかの資格を有すること又は相談援助業務の実務経験を3年以上有すること

エ 女性への支援業務に必要な知識、情報、技能等を有すること

(2) 研修等の受講

受注者は、相談員に対して、次に掲げる業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を自ら実施又は女性相談支援センターが認める他の機関が実施する研修を受講させること

- ・ 女性支援事業に関する研修
- ・ 国・県や県内市町村・関係機関が提供する支援、サービス、相談窓口等の基本情報に関する研修
- ・ 人権・同和問題に関する研修
- ・ その他、本業務を実施するに当たって必要な知識に関する研修

6 個人情報の管理

業務上知り得た個人情報は、個人情報保護に係る法令等に基づき、適切な措置を講じて管理するものとし、事業終了後も同様とする。

また、事業の実施に関わる職員等が業務上知り得た情報を漏らさないよう、職員等に対して周知徹底を図る等の対策を講じること

7 業務実施に係る報告

受注者は、4に掲げる業務に対応する過程での記録等を女性相談支援センターが定める様式により作成し、週1回報告を行うこと

なお、電話相談については、毎月の相談の状況を、女性相談支援センターが定める様式により主訴別、年代別等に集計し、翌月5日までに報告を行うこと

また、随時、必要に応じて女性相談支援センターから求められる相談実績等のデータの提供に対応すること

履行完了後、速やかに業務実績報告書及び支出報告書を提出すること

8 運営に関する経費について

委託料の対象経費については、概ね以下のとおりとする。

- ① 業務責任者及び相談員に係る人件費、社会保険料等
- ② 上記職員の活動に要する旅費等の経費
- ③ 需用費（消耗品（5万円未満のもの）、印刷製本費、食糧費、燃料費）
- ④ 役務費（通信運搬費、通訳翻訳料、保険料）
- ⑤ 使用料及び賃借料
- ⑥ その他、必要に応じて女性相談支援センターと協議の上、対象経費として認められたもの

9 関係書類の整備

受注者は、本事業実施に係る収支に関する帳簿、領収書その他の諸記録を整備し、会計年度終了後5年間（令和14年3月末まで）保存するものとする。

10 次年度における業務の引継ぎに関する事項

契約期間終了後、新たな受注者に同業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、契約期間中に引き継ぎ期間を設け、確実に業務を引き継ぐこと

なお、新たな受注者が引継期間に必要な経費は、当該受託者の負担となること

11 その他

委託業務の実施に当たり必要な事項については、女性相談支援センターと受注者が事前に協議するものとする。