

仕 様 書

1 件 名

令和6年度静岡県性暴力被害者支援センターSORAにおける相談センター業務委託

2 目 的

性暴力被害者の心身の健康回復と被害の潜在化防止を図るため、産婦人科医、精神科医、公認心理師、臨床心理士、弁護士、県警等の関係機関が一体となり総合的な支援を提供する静岡県性暴力被害者支援センターSORAを形成し、その中核となる「相談センター」を運営する。

3 支援対象者

警察への被害届の提出の意思の有無にかかわらず、性的な身体的被害又は精神的被害を受けた被害者及びその家族等（以下、「相談者」という。）

4 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

5 実施場所

(1) 相談業務

県が指定した場所（静岡市内）又は相談者の利便性を考慮して選定した場所

(2) 同行支援業務

関係機関先

6 業務の内容

(1) 全体統括

ア コーディネーターの配置・役割

- (ア) 相談センターが関係機関と連携しながら医療的支援、法的支援、相談支援、同行支援などを確実に提供できるよう、コーディネーターを配置し、(2)から(6)までの業務全体を統括すること。
- (イ) (2)相談業務及び(3)同行支援業務の相談員と連携して支援内容や実施方法をコーディネートして支援計画を作成し、安全かつ確実に支援を実施すること。
- (ウ) 関係機関（協力病院、警察、弁護士会、公認心理師協会、児童相談所、女性相談センター等）との連携体制を強化するとともに、その他利用可能な制度や社会資源等の調査及び資料収集を行うこと。
- (エ) 複雑な相談事案等への対応に当たっては、コーディネーターが中心となつて的確な支援計画の策定及び支援の実施を行うこと。
- (オ) 相談員の代理受傷防止対策や相談員の専門的知識の習得、資質の向上に資する取組を総括すること。

イ コーディネーターの適性・資格等

次のいずれかに該当する者を配置すること。

- (ア) 社会福祉士、精神保健福祉士等、福祉及び心理ケアに関する専門的な資格を有する者
- (イ) 性暴力被害者支援の活動等相談支援の経験実績が5年以上ある者で、ア(ア)～(オ)に掲げる役割を適切に遂行できると認められる者

(2) 相談業務

ア 専用電話による相談

(ア) 内容

- ・相談員を配置し、相談者からの相談に対応すること。なお、相談者が希望する場合など、同一の相談者には可能な限り同一の相談員で対応すること。
- ・相談者に対して、関係機関の情報を提供するほか、相談者が希望する場合には、関係機関に相談内容の引継ぎを行うこと。

(イ) 対応日時

24 時間 365 日

ただし、次の時間帯は、内閣府が運営する性犯罪・性暴力被害者支援のための夜間休日対応コールセンターを利用することができる。

a 月曜日から金曜日までの午後 8 時から翌日午前 9 時まで

ただし、8 月 13 日、8 月 14 日及び 8 月 15 日は、午後 5 時から翌日午前 9 時まで

b 土曜日、日曜日及び国民の祝日

c 令和 6 年 12 月 29 日から令和 7 年 1 月 3 日まで

(ウ) 相談員の体制

2 人以上（6 (2) イの業務と兼務可能）

(エ) 場所

相談センター内及びコーディネーターが適当と判断した場所

(オ) 夜間休日対応コールセンターで受信した相談に係る緊急体制の整備

内閣府が運営する性犯罪・性暴力被害者支援のための夜間休日対応コールセンターにて対応した事案について、緊急の対応が必要な場合に対応できる緊急連絡体制を整備すること。

イ インターネット・チャットによる相談

静岡県男女共同参画課が新たに設置する「女性問題・性暴力被害総合相談チャット（仮称）」（以下、「新チャット相談」という。）が稼働するまでの間、次の(ア)から(エ)のとおり、チャット相談システムによる相談に対応すること。

(ア) 内容

- ・相談センター内の専用パソコンにより、インターネットを活用したチャット相談システムによる相談に対応すること。
- ・支援が必要な場合は、電話相談や面接相談に繋げること。

(イ) 相談員の体制

原則 2 人（6 (2) アの業務と兼務可能）

(ウ) 場所

相談センター内

(エ) 日時

毎週月曜日から金曜日まで（祝日を除く）の午後 2 時から午後 8 時までを相談対応時間とする。

(オ) その他

- ・静岡県男女共同参画課の新チャット相談の稼働開始は、令和 6 年 6 月を予定している。
- ・新チャット相談の稼働後は、新チャット相談に入る性犯罪・性暴力被害に関する相談対応に協力すること。
- ・その他、必要と認められる業務の詳細は委託者と協議する。

ウ 面談による相談

(ア) 内容

- ・ 6 (2) ア (専用電話による相談) 及び 6 (2) イ (インターネット・チャットによる相談) に加え、必要に応じて面談を行い、相談に対応すること。
- ・ 必要に応じて、支援内容や実施方法をコーディネートして支援計画を作成し、安全かつ確実に支援を実施すること。

(イ) 相談員の体制

2人

(ウ) 場所

相談センター内及びコーディネーターが適当と判断した場所

(エ) 日時

相談者と協議し、決定すること。

(オ) 想定する対応時間等

年間 120 件(1 件平均 2 時間程度)

(3) 同行支援業務

ア 内容

- ・ 相談者が医療機関や警察署、弁護士事務所等の関係機関を訪問する際に相談者が同行を希望する場合は、原則として、関係機関に付き添い、説明や手続きを支援すること。なお、同一の相談者には可能な限り同一の相談員で対応すること。
- ・ 同行支援に当たっては、被害者の同意を得た上で被害状況等を整理した書類を関係機関に提供するなど、被害者の二次被害の防止に配慮すること。
- ・ 相談員は、同行支援を行うときは相談員証明書を携帯し、関係者の求めに応じて提示すること。

イ 相談員の体制

原則 2 人

ウ 場所

関係機関先

エ 日時

相談者と協議し、決定すること。

オ 想定する対応時間等

年間 72 件(1 件平均 3 時間程度)

(4) 研修・広報業務

ア 相談業務及び同行支援業務に従事する者の資質の向上のため次の内容で研修を行うこと。

- (ア) 相談員の資質の向上及び受傷対策を目的として、相談員が外部の専門的な指導者と定期的に面接を行い、実施した相談業務を振り返り、指導を受けることによりスキルを向上するスーパービジョンを企画・実施すること。
- (イ) 相談員の資質向上のため、支援団体等が主催する研修会等に参加する機会を設けること。

イ 県民に対する静岡県性暴力被害者支援センターSORA の業務内容の周知に努めること。

ウ 上記ア及びイについて、詳細は、委託者と協議して定めるものとする。

(5) 相談等の記録・報告・集計

業務の実績について集計及び分析ができるよう情報を整理し、次のとおり対応すること。

- ア 業務委託契約の締結までに県と協議して決定した様式を用いて業務の実績及び支援状況を県に報告すること。
- イ 相談業務及び同行支援業務の顛末について記録し、適切に保管すること。
- ウ その他県の要請に応じ、会議等への出席及び必要な報告を行うこと。

(6) 管理・運営業務

相談センター業務を運営するに当たり施設の管理・運営業務に従事すること。

- ア 業務の実施日時に合わせて、相談センターを開閉すること。
- イ 相談センターの居室内の整理整頓に努めること。
- ウ 必要に応じて、新型コロナウイルス等感染症の感染拡大防止対策を行うこと。

7 個人情報の保護

- (1) 相談者のプライバシーについて、細心の注意を払い、保護すること。
- (2) 受託者は本事業を実施する上で個人情報を取り扱う場合は、その取扱いに十分に留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の保護を徹底すること。また、相談業務・同行支援業務に携わる者に、個人情報の保護につき周知徹底を図ること。
- (3) 受託者は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

8 情報収集及び提供

受託者は、適切な情報提供や他機関紹介を行うため、資料の収集整理に努めるものとする。

9 相談費用

相談に係る費用は無料とする。ただし、電話相談における電話料金は相談者が負担する。