

朝霞市ひとり親家庭等相談支援業務仕様書

令和6年4月

朝霞市こども・健康部 こども未来課

朝霞市ひとり親家庭等相談支援業務仕様書

1 委託する業務の名称

朝霞市ひとり親家庭等相談支援業務

2 趣旨

朝霞市ひとり親家庭等支援事業の一環として、平日夜間や土日祝休日に、ひとり親家庭等に対し、生活一般にかかる相談、就業相談、養育費や経済的支援に関する相談等を受け、市のサービスや関係機関の案内を行うとともに、自立に向けた支援を実施する。業務内容及び履行方法等は、この仕様書によるものとする。

3 指定期間

契約締結の日から令和7年3月31日（月）までとする。

4 委託内容

- ・生活一般にかかる相談（以下「生活一般相談」）
窓口（電話、メールおよびビデオ通話アプリなど）において、ひとり親家庭等からの生活一般の悩み事や離婚前後の相談に応じ、適切な助言や関係機関、各種支援策の案内を行う。
- ・就業にかかる相談（以下「就業相談」）
窓口（電話、メールおよびビデオ通話アプリなど）において、ひとり親家庭等からの相談に応じ、自立支援プログラムの策定、ハローワーク等関係機関の案内を行う。
- ・養育費に関する相談（以下「養育費相談」）
窓口（電話、メールおよびビデオ通話アプリなど）において、ひとり親家庭等からの養育費に関する相談を受け付け、養育費等相談支援センター等関係機関を案内するなどし、こどもが健全に育つよう支援を行う。
- ・経済的支援に関する相談（以下「経済的支援相談」）
窓口（電話、メールおよびビデオ通話アプリなど）において、ひとり親家庭等からの経済的な悩み事や手当及び各種制度の受給に関する相談に応じ、適切な助言や関係機関、各種支援策の案内を行う。

5 相談時間・予約受付時間

相談は事前予約を基本とし、相談時間は、以下のとおりとする。

【委託業者における予約受付】

システム等で24時間受付を行う

【委託業者における相談】※原則、電話およびビデオ通話アプリ

平日 午後5時から午後9時までの間で、一人あたり1時間

土日祝日 午前8時30分から午後9時までの間で、一人あたり1時間

※メールによる相談は、24時間受付を行い、回答を後日送付する。

6 留意事項

- (1) 当該業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- (2) 個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (3) 相談窓口の運営に必要な事項については、市と十分な打ち合わせを行うこと。
また、受注者は業務報告書を提出すること。
- (4) 受注者は、本業務執行中のトラブルによる傷害、事故等に対応するため、事前に所要の損害保険に加入すること。
- (5) 本仕様書に定める事項及び委託内容について、不明なものや疑義がある場合は、市と協議して決定すること。

7 環境に対する取組

市の環境改善活動の取組に鑑み、環境負荷の削減対策を実行、記録し、適宜結果を報告するなど環境に配慮した施設管理を行うこと。

8 人権への配慮

受注者は、人権の尊重、差別の禁止など、職員に対し人権への理解を促進させる等、人権に配慮した業務遂行に努めるものとする。

9 苦情・要望

- (1) 利用者に分かりやすいように苦情窓口を設置すること。
- (2) 苦情について、管理・運営の改善に結びつくようにすること。
- (3) 上記(2)について、市に報告すること。

10 個人情報の保護と情報公開

- (1) 業務上知り得た個人情報については、朝霞市個人情報保護条例により適正な取り扱いをすること。
- (2) 個人情報保護の体制を取り、職員に周知、徹底を図ること。

1.1 再委託の禁止

管理運営業務の中心をなす利用の許可業務、利用料の徴収等の委託や管理運営業務を一括しての委託を行うことはできない。ただし、指定管理者は、清掃や設備の保守点検業務等のような個別の具体的業務について、あらかじめ市の承認を受けた場合には、第三者に委託することは差し支えない。

1.2 マニュアル等の整備等

- (1) 受注者は、ひとり親家庭相談に係る各種マニュアル等を整備し、業務の手順及び遂行を分かりやすくすること。
- (2) 前号のマニュアル等を整備する場合には、市と協議を行うこと。
- (3) 前号の整備に間に合わず、各種マニュアル等がない場合は、市の諸規程に準じ、業務を実施すること。