**令和７年度性暴力被害ワンストップ支援センターとやま**

**電話相談業務委託仕様書**

1. 委託の名称

令和７年度性暴力被害ワンストップ支援センターとやま電話相談業務

1. 委託の目的

性暴力被害ワンストップ支援センターとやま（以下「センター」という。）において、センターの開所時間外も相談を受け、緊急医療が必要な被害者への速やかな支援につなげることにより、被害者の心身の負担を軽減し、健康の回復を図る。

1. 委託の内容
2. 相談業務
   1. 対象者

性暴力被害についての相談を求める被害者本人、家族などの関係者

（以下「相談者」という。）

* 1. 対応方法

相談者からの電話を受け、電話相談ケースシート（以下「ケースシート」という）（別紙）をもとに、被害者の状況について聞き取りを行う。

* 1. 対応内容

相談員は相談内容を傾聴・聴取し、必要な助言を行う。緊急性がある場合は、速やかにセンターの担当者に電話連絡するとともに、相談者の安全確保を最優先に対応する。

相談内容は、記録・整理し、翌営業日正午（緊急の場合を除く）までにケースシートを作成し、メールで送信する。（営業日は、日曜日、月曜日、祝日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日をいう。以下同じ）及び12月29日～１月３日を除く日とする）

また、相談者の要望に応じて、一般的な医療情報（性感染症、避妊方法等）、心理支援情報（カウンセリング、精神科受診等）の提供にも対応する。

* 1. その他

専用一般電話回線からの転送を受ける１回線を用意する。センターから受託者への転送は、ＮＴＴボイスワープを利用して行う。なお、受託者にはＮＴＴボイスワープに係る費用負担はない。（下図参照）

* 1. 問い合わせ　相談内容についてセンターからの問い合わせに応じる。

相談者

電話

**通話料金費用負担**

コールセンター

（窓口：看護師等）

センター

契約電話

自動転送

(ボイスワープ)

①専用電話に電話をかける。

②電話がコールセンター等につながり、看護師等が相談対応。

③緊急性がある場合

国又は

相談者

ワンストップ支援センター

運営受託

法人

受託者

性暴力被害ワンストップ支援センターとやま電話相談

業務イメージ図

受託者の判断でセンター又は警察に電話転送する必要がある場合は、**受託者負担**。

1. 実施計画・月例報告・事業実績報告業務

（ア） 実施計画の承認

　　　 委託業務開始前に、「委託業務実施計画書」（委託契約書第４条第１項によ

る）を提出し、県の承認を受ける。

（イ）月例報告書

月毎に相談者、相談内容、状況等により分類した件数を集計し、「月例報

　　　　　　　告書」（委託契約書第６条第１項による）を作成し、翌月15日までにメール

で送信する。

（ウ）実績報告書

委託期間終了後、「実績報告書」（委託契約書第６条第２項による）を作成

し、提出する。

　　　※なお、ケースシート及び月例報告書はメール送信時にパスワードを設定すること。

1. 委託の期間

（１）業務実施期間　令和７年４月１日から令和８年３月 31日までとする。

　　　※業務開始は令和７年４月１日（火）午前０時からとする。

通信テスト等は業務への支障がないよう、事前に調整して行うこと。

（２）相談受付時間　①火曜日～土曜日：18時～翌朝9時

②日曜日・月曜日・祝日・年末年始（12/29～翌年1/3）：24時間

1. 履行場所

相談者に関するプライバシーの保護が図られる特定の場所とする。

6. 相談体制

1. 相談員は、性暴力被害者に対して傾聴、受容、共感ができ、かつ被害者の自己決定を尊重することができる者とする。
2. 相談員は、次のいずれかの者とする。

・医師

・助産師

・看護師

・保健師

1. 相談員は、原則、女性とする。
2. クレームや苦情等に対応する担当者を選任する。
3. 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の性暴力被害者への支援に関する情報収集や研修を受講する。
4. 相談者の個人情報の保護について必要な措置を取り、ケースシート等の情報管理に十分配慮する。また、業務終了後においても同様とする。
5. 相談電話がかかってきた場合には「性暴力被害ワンストップ支援センター

とやま」の窓口であることを説明する。

1. 相談対応の実施及び相談員の任用にあたっては、富山県の意見を可能な限り反映したものとなるよう努める。
2. 本事業の将来的課題を見据え、新たなサービスを構築可能な拡張性ある相談体制となるよう努める。