

別添 1

福井県ひとり親家庭サポートセンター(仮称)業務委託仕様書

1 委託業務の名称

福井県ひとり親家庭サポートセンター(仮称)業務委託

2 業務の目的

ひとり親家庭では、親が子育て・家事・仕事・地域活動など多くの役割を一手に担っており、経済的な不安や子どもの進学、生活上の悩みを抱えていても、公的支援につながっていないケースが少なくない。

そのため、身近で相談でき、状況に寄り添って支えてくれる存在が必要とされている。

また、令和8年4月に施行される民法等の改正により、親権や親子交流に関する制度が大きく変わるから、制度への不安を抱えるひとり親や、父母間で意見が対立している家庭、離婚を検討する別居中の親からの相談の増加が見込まれる。

こうした状況を踏まえ、ひとり親としての子育てや仕事との両立を経験した当事者等が相談に応じる「ひとり親家庭サポートセンター(仮称)」を設置し、ひとり親家庭や離婚前後の親が気軽に相談できる身近な窓口を設置するとともに、セミナーの開催や手続きの同行支援など多忙なひとり親や手続き等に困難を抱える家庭をサポートする体制を確保することにより、親と子が必要な支援を活用しながら、安心して生活できる環境を整備する。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 支援対象者

本事業の支援対象となる者は、本県に居住している者で、次のいずれかに該当する者とする。

なお、該当しない者からの相談があった場合も、適当な相談先に引き継ぐなどの配慮を行うこと。

①母子及び父子並びに寡婦福祉法第6条第1項、第2項、第3項に該当する者

②20歳未満の子がいる家庭で父母が離婚を考えている親および子

③20歳未満の子がいる家庭で父母が別居している親および子

5 委託業務の内容

(1)相談支援

①事業所

相談支援や事務の拠点となる事業所を設けること。また、県民に親しみやすく、わかりやすい事業所の名称を付けること。

②業務期間・時間

令和8年5月1日から令和9年3月31日までのうち、月曜日～金曜日(国民の祝日、年末年始12月29日から1月3日を除く)とする。相談時間は午前9時から午後5時までを基本とし、時間内に開始した相談が終了するまで対応するものとする。

また、休日・夜間の対応として、土曜日は月2回以上、夜間は週2日以上相談に応じるものとし、

土曜日は8時間以上、夜間は 4 時間以上相談に応じるものとする(休日・夜間の対応は対面の環境は必須としない)。

なお、相談支援を行う時間等への対応は契約後 6 か月を超えない期間までに体制を整えることとし、それまでに順次拡大するものとする。

また、上記以外の時間もメールおよびSNSは、相談者が何時でも送付できる環境を整備することとし、相談者への連絡を翌日に行うなど速やかに対応するよう努めるものとする。

③業務内容

対面、電話、オンライン会議、メールおよびLINE等のSNS（以下「SNS」という。）での相談支援を実施すること。対面で相談支援を行う拠点、電話回線、メールおよびSNSのアカウントを確保すること。

なお、電話が通話中で繋がらない状況を極力回避するため、電話回線は複数の回線やチャネルを確保するなど、相談者が相談したい時に繋がりやすい環境を確保すること。

④業務体制

I 相談者からの相談に円滑に対応できる組織体制や相談場所を確保すること。また、相談対応を行う職員向けの連携先一覧等の作成や市町のひとり親家庭支援担当課やひとり親家庭支援団体が参加する会議等に参加する等、ひとり親家庭の支援機関等と連携した体制とすること。

II 外国語を母語とし日本語でのコミュニケーションが困難な相談者にも可能な限り対応できる体制を整備すること。

III 相談者から相談につながるよう県民に対して周知啓発を行うこと。

⑤業務従事者

受託者は以下のとおり業務従事者を配置すること。また、I およびIIの従事者については、ひとり親として子育てを行った経験者またはひとり親家庭の子として育った経験のある者を複数人含むこと。

I 業務責任者の配置

業務を円滑に運営するため、相談業務に関して経験や知識を持つ業務責任者を1名以上配置すること。業務責任者は、本業務の運営の統括、相談員に対する指導・助言、県および関係機関等との連絡調整等を行い、業務の円滑な進行管理を行い、以下のいずれかを満たす者とする。

(a) 児童福祉法第13条第3項各号のいずれかに該当する者

(b) 相談援助業務の経験があり、(a)と同等以上の能力を有すると県が認める者

II 相談員の配置

相談員は、次のいずれかを満たす者とし、2名以上配置すること。ただし、常勤、非常勤は問わないが、非常勤の場合は常勤換算(1日あたり6時間)で2名以上とすることが望ましい。

(a) 児童福祉法第13条第3項各号のいずれかに該当する者

(b) 児童福祉施設の設定及び運営に関する基準第43条に該当する者

(c) 相談業務に2年間以上従事した経験を持つ者

(d) 相談援助業務の経験があり、(a) (b)と同等以上の能力を有すると県が認める者

III 事務担当者

事務担当者は、会計や文書作成・管理、相談支援のサポートを行うこと。

IV 苦情担当者の配置

苦情に対応する担当者を配置すること。苦情担当者は、業務責任者または相談員と兼務でも差しつかえないものとする。

V 業務従事者の交代

業務を実施する上で相談員の資質、能力、態度等に著しく問題があると認められる場合は、県は受託者に対して業務従事者の交代を要請することができる。

VI 業務従事者名簿の提出

- (a) 契約締結後、業務開始前に業務責任者、相談員、事務担当者および苦情担当者の名簿(資格・相談等の経歴や採用経過年数も記載すること。)を県に提出すること。
- (b) 業務委託期間中に、提出した名簿に変更が生じる場合は、事前に変更後の名簿を県に提出すること。

VI 相談員の研修

相談員に対して、ひとり親家庭相談やオンライン相談等の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修など業務に必要な知識・技能・情報等の習得に係る研修を実施すること。研修会の実施は、国等が実施する研修会への参加に代えることができる。

⑥ 相談支援内容

I 相談支援内容は、ひとり親家庭や離婚前の家庭が抱える課題や悩みについての解決に向けたものとし、主に以下の内容とする。

- (a) 生活、経済的な困りごと
- (b) 就労、働き方、キャリアの相談
- (c) 家庭・親子関係の相談
- (d) 教育・進学・学習支援の相談
- (e) 離婚・別居・養育費・親子交流の相談
- (f) 住まいの相談
- (g) 心の悩み・孤立サポートの相談
- (h) 法律・制度・手続きの相談
- (i) 支援機関・地域資源へのつながりの相談

II 相談を実施する上で必要な設備を配備するとともに、相談内容が外部に漏れないように、セキュリティ措置を講じること。

III 対象者の生命や身体に危険性があり、緊急対応が必要な場合は「110」や「189」への架電を促すこと。対象者が架電しない場合は、警察やこども家庭センター、児童相談所等の関係機関に速やかに通報し、保護を依頼すること。

IV 相談支援に当たっては、職員の専門性を活かした助言等を行うこと。また、相談を受けた際、単に情報提供や助言等を行うだけではなく、就労支援機関の利用、行政手続等への同行支援など、対象者のニーズに応じた適切な支援を行うこと。

V 主に当サポートセンターの相談支援の役割は、ひとり親家庭の不安を聴きながら寄り添い、必要に応じて助言を行うことであること、また、必要な公的支援等につなげることであることを鑑み、迅速かつ丁寧に伴走型で市町やこども家庭センター等の関係機関に繋げること。

VI 相談を受ける場合は、自立に向けた必要な助言・指導を行うとともに、面接・通所等の継続的な支援が必要と判断される場合で、相談者が希望する場合は、必要に応じて適切な相談窓

口を案内すること。

Ⅶ 相談の返答が受信拒否等により送信できない場合は、他に当該相談者に連絡する手段がない場合に限り、回答することを要しない。ただし、その対応を記録すること。

Ⅷ 同時に相談が多数寄せられるなどのため、迅速に対応できない場合は、必要に応じてフォローするなど対応を工夫すること。

(2) 弁護士、医師等の専門職と連携した相談支援

① 相談は、法律的な問題や医療的な問題等の専門的な問題を含んだ相談内容となる場合があることから、弁護士、医師等の他の専門職種から随時に助言を受けられる体制を確保すること。

② ①の体制については、業務開始前に、連携先の機関や専門性、担当者名を記載した名簿を県に提出すること。

(3) 対象者・支援者への情報提供

① 公的支援等について、随時情報収集し、対象者または支援者に対し、定期的または随時にわかりやすく情報提供すること。

② ①については、リーフレットやチラシ等を使った広報を行うとともに、SNS等を活用してネットワークを構築し、情報提供すること。

③ 必要に応じて、市町や健康福祉センター等の行政担当者等に対し、地域資源等の情報提供や説明を行うこと。

(4) 講座、ピアサポート活動開催

① ワーク・ライフ・バランスや家計管理などキャリア形成へのモチベーションを高めるため、各専門家に加え、実際に仕事と子育ての両立を図りながら資格を取得した経験をもつ者やひとり親家庭としてキャリアアップをした経験をもつ者の体験談を聞くことができる下記のセミナー等を年 1 回以上開催すること。

(a) 会場でのイベントの実施

ひとり親体験談、専門家によるセミナー、母子父子自立支援員や相談員による相談窓口の設置等

(b) オンライン形式のイベントの実施

オンライン形式で、キャリア形成等を含む内容の講習会の実施

② 民法等改正の内容に関する内容や離婚前後における悩みに対応したセミナーまたはピアサポート活動を年 1 回以上実施すること。

(5) 高等職業訓練給付金(県独自分)の支給支援

県が実施する高等職業訓練給付金(県独自分)の支給にかかる制度の周知、面談、就業計画の作成支援、申請書・受講状況の分かる資料ならびに実績報告書等の受理、申請者や市町等との調整を行うこと。※支払いは県が実施(受託者は申請書の内容を確認後、県に進達)

6 運営規程の策定

受託者は、次の事項に関する業務の運営についての運営規定を定めて委託契約の締結後、速やかに県あてに報告するものとする。

(1) 業務の目的、運営方針

(2) 職員数および職務内容

(3) 支援内容(開所日、開設時間、相談支援内容等)

- (4) 個人情報の取扱い
- (5) 緊急時の対応
- (6) その他運営に関する重要事項

7 計画書、報告書等の提出

(1) 事業計画書等の提出

受託者は、以下の様式により、期限までに県あてに提出すること。

様式の内容	県への提出期限等
事業計画書	委託契約の締結後、速やかに
事業実施報告書	翌年度4月10日まで

(3) 苦情や要望等への対応・報告

受託者は、本業務を実施するにあたって、支援対象者等から苦情や要望等があった場合は、迅速かつ適切に対応することとし、必要に応じて、県に報告すること。

(4) 緊急連絡体制の整備・報告

受託者は、緊急時に関係機関との速やかな連携がとれるよう、緊急時の連絡の流れと連絡先を整理した緊急連絡体制表を作成し、委託契約の締結後、速やかに県および関係機関に送付すること。緊急連絡体制表に変更が生じた場合は、速やかに県および関係機関に送付すること。

(5) 調査・報告への対応

受託者は、本委託業務に関する事項について、県から調査・報告を求められた場合は、委託期間終了後も含めて、速やかに応じること。

8 業務の適正な実施に関する事項について

(1) 関係法令の遵守

受託者は、この事業を実施するにあたり、福井県財務規則およびその他関係法令を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、委託業務の全部または一部を第三者に委託し、もしくは請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ書面により県の承認を受けた場合は、この限りではない。

(3) 個人情報保護

受託者は、委託業務の実施において取り扱う個人情報については「福井県個人情報保護条例(平成14年条例第6号)」の適用を受ける。受託者は、委託業務中に入手した個人情報の漏えい、滅失およびき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な処理を講じること。また、インターネットおよび電子メール等の利用にあたり、個人情報の流出を防止するために必要な対策を講じること。

なお、受託者は委託業務実施中に入手した個人情報を含む文書、電子媒体等について保有の必要がなくなったときは、確実にかつ速やかに破棄し、または消去すること。

研修会の開催等において、外部アンケートサービス（Google フォーム等）を利用する場合や複数人に電子メールを送信する場合等において、個人情報の漏えいが生じないよう、情報セキュリティの確保および個人情報等の情報の適正管理について徹底すること。

(4) 守秘義務

受託者は、委託業務を行うにあたり、情報セキュリティを確保するための必要な措置を講じる

義務を負うとともに、当該業務で知り得た各種情報についての守秘義務を負うものとし、当該守秘義務については、委託業務終了後および契約解除後においても同様とする。

9 その他の留意事項

- (1) 本業務の実施に関して本仕様書に記載のない事項および疑義が生じた場合には、県と協議し、その指示に従うものとする。