

平成30年度ひとり親家庭夜間休日電話相談事業 委託仕様書

1 事業名

平成30年度ひとり親家庭夜間休日電話相談事業委託

2 事業目的

特に生活困窮の割合が高い「ひとり親家庭」の自立を応援するため、現在、各市福祉事務所及び県保健福祉事務所（以下「福祉事務所等」という。）で実施しているひとり親家庭相談について、福祉事務所等が対応していない、平日夜間及び土日休日について、電話相談窓口（「かながわひとり親家庭相談ダイヤル」）を運営し、福祉事務所等と連携して相談体制の充実強化を図る。

3 委託期間

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

4 実施場所

受注者の定める特定の場所とする。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

5 業務概要

(1) 業務内容

- ア 電話相談業務
- イ 福祉事務所等への相談内容の引き継ぎ等に関する業務
- ウ 相談内容等の記録・整理に関する業務
- エ 報告等業務
- オ その他の業務

(2) 電話相談実施期間

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

(3) 相談受付時間等

- ・相談受付時間
平日（月曜日～金曜日）：17時～22時までの5時間
土日祝日（ただし、年末年始（12/29～1/3）を除く）：14～19時までの5時間
- ・受付時間内に受けた相談は、相談対応が終了するまで行うこと。
- ・平日の9時から17時までの間に2時間程度、福祉事務所等関係機関との連絡調整等を行うことが可能な体制を確保すること。

(4) 相談対象者

原則として、神奈川県内に在住するひとり親家庭のひとり親（以下「ひとり親」という。

※）。

※「ひとり親家庭のひとり親」とは、配偶者のない女子又は男子で、20歳未満の児童を扶養している者をいう（なお、配偶者の暴力により親と子で避難をしている事例等で、婚姻の実態は失われているが、やむを得ない事情により離婚の届出を行っていない者等を含む。）。

(5) 相談内容等

- ・想定される相談内容は次のとおり。

<相談内容>

離婚・未婚・死別に関する相談、就業相談、家計相談
生活や住まい・施設に関する相談、子どもの養育相談
子育て支援・子どもの教育に関する相談、養育費・面会交流の相談
DV・児童虐待に関する相談、手当・経済的支援に関する相談
保健・医療、年金に関する相談 等

- ・想定相談件数は2,700件程度。

(6) 各業務の内容

ア 電話相談業務

- ・相談者からの相談に対し、広く包括的に受け止め、ひとり親対象の施策の案内や、対応する相談窓口及び関係機関への連絡方法などの情報提供等、相談内容に応じた対応を行うこと。
- ・相談内容について「相談受付票」（様式1）を作成し、相談記録を整理保管すること。なお、パソコン等を利用する場合は必ず情報セキュリティ対策が図られたものを使用すること。

イ 福祉事務所等への相談内容の引き継ぎ等に関する業務

- ・相談内容に応じて必要な場合は、相談者の同意を確認の上、相談者居住地を所管する福祉事務所等へ「相談受付票」（様式1）により相談内容を連絡し、福祉事務所等のひとり親相談窓口で実施する、母子父子自立支援員等による面談や各支援策の申請手続き等、継続して支援が実施されるよう、必要な調整を行うこと。また、「対応結果連絡票」（様式2）により、相談支援等の対応結果を連絡するよう、同福祉事務所等に依頼すること。
- ・「相談受付票」（様式1）については、電子メール等の方法により相談受付日の翌開庁日の15時までに相談者居住地を所管する福祉事務所等及び発注者へ送付すること。送付の際は、「相談受付票」（様式1）に記載の注意事項に留意して、電子ファイルに暗号化等の機密性確保のための措置を講じた上で、電子メールで送付するなど個人情報保護を図り、さらに送付先誤り対策を行うこと。郵送対応の福祉事務所等には、郵送すること。なお、送付方法は、事前に発注者と協議すること。
- ・相談者への同意確認は、同意の有無、連絡する情報の範囲及び連絡先の福祉事務所等について、相談者に複数回確認を行うよう努めること。
- ・引継いだ相談内容については、必要に応じて、引継ぎ先の福祉事務所等と連絡調整を行うこと。関係機関との連絡調整も必要に応じて行うこと。

ウ 相談内容等の記録・整理に関する業務

- ・相談内容については、「相談受付票」（様式1）に記録の上、「対応結果連絡票」（様式2）とあわせて整理し、業務日誌（様式3）、月例報告書（様式4）、受付状況（様式5-1～5-3）、事例集（様式6）及び年度報告書（様式7）を作成すること。業務日誌、受付状況及び事例集については、電子ファイル（エクセル）で作成すること。

エ 報告等業務

(ア) 日報

- ・日々の業務内容について、業務日誌（様式3）を翌日までに、発注者へ提出すること。

(イ) 月報

月例報告書（様式4）は、実施月の翌月10日までに発注者へ提出すること。ただし、3月分の月例報告書については、事業終了後速やかに発注者へ提出すること。

なお、月例報告書には次の書類を作成して添付すること。

- a 「相談受付票」（様式1）
- b 市町村別相談人数等受付状況（様式5-1）、月別相談人数等受付状況（様式5-2）、月別相談件数受付状況（様式5-3）
- c 事例集（様式6）

※ 県内各福祉事務所等の相談員が活用し、相談支援の充実に役立てるため、その月に受け付けた相談の中から、5件程度を抽出して、相談内容と対応結果等を記載して作成。

- d 収支計算書（6月分、9月分及び12月分の月例報告書提出時のみ）。

(ウ) 実績報告書等

年度報告書（様式7）は、年度内に発注者へ提出すること。

なお、月例報告書には次の書類を作成して添付すること。

- a 市町村別相談人数等受付状況（様式8-1）、年間相談人数等受付状況（様式8-2）、年間相談件数受付状況（様式8-3）
- b 収支決算書

(エ) 定例報告会

受注者は発注者と定期的に打ち合わせを行い、事業の進捗等について、報告・協議すること。打ち合わせの開催は、年4回程度（3ヶ月に1回）とし、必要に応じて開催回数を増やすこと。

オ その他の業務

- ・カナ・カモミール（※）の情報掲示板の「Q&A」に寄せられた投稿（質問）のうち、発注者から回答案作成指示があった場合、受注者は原則4日以内に案を作成し、発注者に提出すること。

※ 発注者が運用する、ひとり親家庭の支援情報を総合的に提供するポータルサイト
(<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/1399/kanachamomile/>)

(7) 相談体制

ア 業務責任者の配置及び業務

- ・受注者は、本業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要な能力（相談対応、苦情対応、研修企画・実施、業務進行管理、連絡調整）を有し、国・地方公共団体からの電話相談業務、または公益性のある電話相談業務の責任者経験を3年以上有する者を責任者（以下「業務責任者」という。）として1名以上定めること。
- ・業務責任者は、本業務の運営の総括、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの統括、発注者との連絡調整を行い、業務の円滑な執行管理を行うこと。

イ 相談員の配置

- ・2名1組で相談対応にあたること。また、実施にあたり必要な人員体制を整備すること。ただし、不測の事態等で相談員が業務従事困難となった場合、業務責任者が代理で相談対応を実施することは可とする。
- ・相談員は、次のいずれかの者とする。
(ア) 社会福祉士、児童福祉司、社会福祉主事、精神保健福祉士の資格（任用資格）を有する者

(イ) 社会福祉または教育分野のいずれかにおいて、相談業務の経験を有する者

(ウ) 上記(ア)及び(イ)と同等以上の能力を有すると発注者が認める者

- ・業務を実施する上で相談員の資質、態度等が不適正と認められる場合は、発注者は受注者に相談員の交替を要請することができるものとし、発注者が交替を要請した場合、受注者はすみやかに適正な相談員と交替させるものとする。

ウ 苦情担当者の配置

- ・受注者は、苦情等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の兼任を可とする。

エ スーパーバイザーの配置

- ・受注者は、上記イに定める相談員の要件に該当する者で、国・地方公共団体が実施するひとり親家庭を対象とした相談業務及び相談員指導業務に従事した経験を有する者をスーパーバイザーとして1名配置する(週2日以上)。ただし、相談員業務と兼務しても可。
- ・スーパーバイザーは、相談員が適切かつ円滑な相談対応を実施することができるよう、実地研修等により相談員を指導すること。

オ 業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザー名簿の提出

- ・受注者は、委託業務開始前に業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの名簿を発注者に提出すること。相談員については、資格、相談等の経験歴や採用経過年数も記載すること。
- ・受注者は提出した名簿について、変更が生じた場合は、すみやかに変更後の名簿を提出すること。

カ 研修等の実施

- ・受注者は、相談員に対して、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。なお、研修計画を事前に書面で提出し、実施結果をすみやかに報告すること。
- ・受注者は、相談員に、業務に必要な知識・情報・技能等に関する、次の研修会に出席させること。なお、相談員の出席が困難な場合は、業務責任者等が出席し、その内容を相談員に研修することに替えること。

<研修会>

(ア) 厚生労働省主催・母子・父子自立支援員研修会

9月頃開催予定(2日間程度)、会場は厚生労働省

(イ) 神奈川県子ども家庭課主催・母子・父子自立支援員研修会

年間5日間予定(4時間×5日間)、会場は主に横浜市内(横浜駅または関内駅周辺を予定)を想定

キ 緊急時の連絡体制

- ・受注者は緊急時における連絡体制を整備し、発注者に報告すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

ク その他留意事項

- (ア) 受注者は、国・県や県内市町村・関係機関を含む支援等の基本情報を適切に相談者に情報提供等できるようにすること。なお、国・県や県内市町村・関係機関を含む支援等の基本情報については、発注者が受注者に、契約後、別途定める期日までに、提供する。
- (イ) 「ひとり親家庭支援の手引き」(厚生労働省作成※)及び「母子及び父子並びに寡婦福祉法による母子・父子自立支援員の設置要綱」(厚生労働省通知、「ひとり親家庭支援の手引き」P3参照)の趣旨等を踏まえた相談を実施すること。

※「ひとり親家庭支援の手引き」（厚生労働省HPアドレス）

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-SeisakuJouhou-11900000->

[Koyoukintoujidoukateikyoku/0000125850.pdf](http://www.mhlw.go.jp/file/06-SeisakuJouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000125850.pdf)

- (ウ) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新のひとり親家庭福祉に関する情報を収集すること。
 - (エ) 相談電話がかかってきた場合には、ひとり親家庭夜間休日電話相談窓口（「かながわひとり親家庭相談ダイヤル」）であることを説明すること。
 - (オ) 相談対応の実施及び相談員の雇用にあたっては、発注者の意見を可能な限り反映したものとなるよう努めること。
- (8) 個人情報の保護
- ア 本事業を行うにあたり、個人情報の取り扱いは、別添「個人情報保護に関する特記事項」に基づき、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。
 - イ 相談者の個人情報の保護について、必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。
 - ウ 相談内容には個人情報が含まれるため、他人に知らせてはならない。特にDV被害者からの相談の場合は、加害者が相談者や第三者にも危害を加えるおそれがあるので、最大限の注意を払い、個人情報の秘密保持を厳守すること。福祉事務所等への相談内容連絡について、相談者の同意がある場合は、同意の有無、連絡する情報の範囲及び連絡先の福祉事務所等について、相談者に十分確認するとともに、連絡先の福祉事務所等へ、取扱い留意の旨、注意喚起すること。
- (9) 相談対象電話
- ア 相談者がダイヤルする電話相談専用の電話回線（1回線）は発注者が指定する（ひかり電話（光IP電話サービス）を利用）。
 - イ 電話相談専用の電話機に着信した相談者からの電話は、受注者の定める業務実施場所に転送して、そこで相談業務を実施すること。また、相談受付開始時と終了時に自動転送の設定を行い、それぞれ切り替えの確認等を行うこと。

6 その他

- (1) 契約締結後、すみやかに事業計画書を提出すること。
- (2) 受注者は、故意又は過失により、発注者または第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負わなければならない。
- (3) 受注者は、業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、発注者と協議の上、その一部を委託することができる。
- (4) 本仕様書を遂行するために必要な電話回線や通信料などを含む電話相談に係る費用、パソコン、ファクシミリ、物品、人員及び研修等については、全て受注者の負担とする。
なお、電話相談にかかる費用には、5（9）アに記載した、電話相談専用の電話回線の通信料、電話相談専用の電話回線から業務実施場所への転送費用も含む。
- (5) 事業の執行の適正を期するため、必要があるときは、発注者が受注者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行うことができる。

- (6) 各様式は、円滑な事業の実施のため必要があると認められる場合は、発注者と受注者の協議により変更できるものとする。
- (7) 本事業の実施にあたり、神奈川県及び県内各市町村等の関係機関と連携を図りながら実施すること。
- (8) 委託料の支払いは、概算払いを行い、実績報告書に基づき精算する。
- (9) 相談記録等のデータはC S V形式等加工がしやすい形式で、出力できるようにすること。
また、委託期間の終了にあたっては、次の事業者への引継ぎが必要と発注者が認めた場合は、受注者は、次の事業者に引継ぎを行うこと。これらの業務に要する費用は受注者の負担とする。
- (10) 関係機関との調整状況により、相談受付票の送付先や送付方法の変更等、福祉事務所等への相談内容引継ぎ等に関する業務内容を調整することがある。
- (11) 本仕様書に明示のない事項又は業務上疑義が発生した場合は、発注者と受注者の協議によるものとする。

個人情報保護に関する特記事項

(秘密等の保持)

第1条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の取扱い)

第2条 受注者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、関係法令等の規定に従い、その取扱いにより個人の権利利益を侵すことのないよう最大限努めなければならない。

(責任体制の整備)

第3条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者、従事者)

第4条 受注者は、この契約による個人情報の取扱いの責任者及び業務に従事する者（以下「従事者」という。）を定め、前条の責任体制とともに、あらかじめ発注者に届け出なければならない。これらを変更しようとするときも、同様とする。

- 2 受注者は、責任者に、従事者が本特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督させなければならない。
- 3 受注者は、従事者に、責任者の指示に従い本特記事項を遵守させなければならない。
- 4 受注者は、責任者及び従事者を変更する場合の手續を定め、発注者に届け出なければならない。

(派遣労働者)

第5条 受注者は、この契約による業務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第1条に準ずるものとする。

- 2 受注者は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と派遣元との契約内容にかかわらず、発注者に対して派遣労働者による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

(従事者等の教育及び研修)

第6条 受注者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、責任者及び従事者に対し、神奈川県個人情報保護条例に規定する実施機関及び受託者の責務並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

- 2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、計画を策定し、実施体制を明確にしなければならない。

(再委託の禁止)

第7条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、個人情報の処理を自ら行うこととし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、個人情報の処理を再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を発注者に提出して発注者の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託を行う業務の内容
- (2) 再委託で取り扱う個人情報
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者
- (7) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- (8) 再委託の相手方の監督方法

3 前項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、この契約による業務を再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に適宜報告しなければならない。

6 再委託した事務をさらに委託すること（以下「再々委託」という。）は原則として認めない。ただし、やむを得ない理由により再々委託が必要となる場合には、第2項中の「再委託の内容の変更」として扱うものとする。

7 前項の規定により再々委託を行おうとする場合には、受注者は第2項各号に規定する項目を記載した書面に代えて、次の各号に規定する項目を記載した書面を発注者に提出して発注者の承諾を得なければならない。

- (1) 再々委託を行う業務の内容
- (2) 再々委託で取り扱う個人情報
- (3) 再々委託の期間
- (4) 再々委託が必要な理由
- (5) 再々委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者
- (7) 再々委託の相手方における個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- (8) 再委託先における再々委託の相手方の監督方法

8 受注者は、発注者の承諾を得て再々委託を行う場合であっても、再々委託の契約内容にかかわらず、発注者に対して個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

(収集)

第8条 受注者は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、目的達成のために必要な最小限のものとし、適法かつ公正な手段により収集しなければ

ならない。

(目的以外の使用禁止)

第9条 受注者は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報又は発注者から引き渡された紙ベース、または電子媒体（紙ベース、または電子媒体に記録された個人情報の全部又は一部を複製等した他の媒体を含む。以下、この特記事項において同じ。）を発注者の指示又は承諾を得ることなくこの契約の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第10条 受注者は、この契約による業務を処理するため発注者から引き渡された紙ベース、または電子媒体を発注者の指示又は承諾を得ることなく複写又は複製してはならない。

(個人情報の安全管理)

第11条 受注者は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報又は発注者から引き渡された紙ベース、または電子媒体に記録された個人情報を漏えい、き損及び滅失（以下「漏えい等」という。）することのないよう、当該個人情報の安全な管理に努めなければならない。

- 2 受注者は、発注者から紙ベース、または電子媒体の引き渡しを受けた場合は、発注者に受領書を提出する。
- 3 受注者は、第1項の個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。
- 4 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、第1項の個人情報を作業場所から持ち出してはならない。
- 5 受注者は、第1項の個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。
- 6 受注者は、従事者に対し、身分証明書を常時携行させ、及び事業者名を明記した名札等を着用させて業務に従事させなければならない。
- 7 受注者は、この契約による業務を処理するために使用するパソコンや外部記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、発注者が承諾した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。
- 8 受注者は、この契約による業務を処理するために、私用のパソコン等を使用してはならない。
- 9 受注者は、この契約による業務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他個人情報の漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。
- 10 受注者は、第1項の個人情報を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。
 - (1) 個人情報は、金庫、保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室に保管しなければならない。
 - (2) 個人情報を電子データとして保存又は持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。
 - (3) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された外部記録媒体及びそのバッ

クアップの保管状況及び個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。

(4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の受け渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

11 受注者は、個人情報の取扱いに係る情報セキュリティ点検を定期的実施し、その結果を発注者に報告しなければならない。

(個人情報の帰属及び返還、廃棄又は消去)

第12条 発注者から引き渡された紙ベース、または電子媒体に記録された個人情報のほか、この契約による業務を処理するために発注者の指定した様式により、及び発注者の名において、受注者が収集、作成、加工、複写又は複製等した個人情報は、発注者に帰属するものとする。

2 受注者は、委託業務完了時に、発注者の指示に基づいて、前項の個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

3 受注者は、第1項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

4 受注者は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

5 受注者は、第1項の個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書(情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面)を発注者に提出しなければならない。

6 受注者は、廃棄又は消去に際し、発注者から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

(事故発生時の対応)

第13条 受注者は、この契約による業務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を発注者に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

2 受注者は、前項の漏えい等があった場合には、速やかに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。

3 受注者は、発注者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(立入調査等)

第14条 発注者は、この契約による業務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため必要があると認めるときは、受注者に報告を求めること及び受注者の作業場所を立入調査することができるものとし、受注者は、発注者から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(契約の解除)

第15条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第16条 受注者は、本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者が損害を被った場合には、発注者にその損害を賠償しなければならない。

(様式1)

相談受付票 (相談員記入)

受付番号		受付者		受付日時	平成 年 月 日() 時 分 ~ 時 分
------	--	-----	--	------	--------------------------

*相談者に差し支えない範囲、相談内容に関連する項目を聞き取り、記載すること。

■本人(相談対象者)の基本情報

氏名・性別	フリガナ: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	<input type="checkbox"/> 昭和 年 月 日 <input type="checkbox"/> 平成 年 月 日
現住所		電話	() -
留意点	<input type="checkbox"/> 前夫・前妻に、相談者の住所、連絡先等を知らせてはいけないケースである。 (<input checked="" type="checkbox"/> の場合、DV等の背景事情を考慮し、事故につながらないよう細心の注意を払うこと。)		
ひとり親家庭相談窓口への個人情報提供	<input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない 相談者に伝達した事項……情報提供先の次の事項: <input type="checkbox"/> 自治体名 <input type="checkbox"/> 担当課名 <input type="checkbox"/> 担当者名 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> 情報提供の内容() <input type="checkbox"/> その他()		

受付形態等

受付形態	<input type="checkbox"/> 本人からの電話 <input type="checkbox"/> 家族・知人からの電話	
家族・知人	氏名	電話 () -
	本人との関係	<input type="checkbox"/> 家族(本人との続柄) <input type="checkbox"/> その他()
相談経路 (<input checked="" type="checkbox"/> は複数可)	<input type="checkbox"/> 紹介なし・不明 <input type="checkbox"/> 行政機関 () <input type="checkbox"/> 関係機関・関係者・他所 () <input type="checkbox"/> 警察・病院 <input type="checkbox"/> 自治体のHPや広報誌、掲示物・配布物 () <input type="checkbox"/> その他 ()	

■本人の主訴・状況

相談テーマに○をつけてください。複数ある場合は、一番困っていることを聞き、◎をつけること。

家族のこと	子育てのこと	健康のこと(病気・障害・介護)
仕事探し、仕事上のこと、資格取得	教育費(学費等)のこと	養育費・面会交流のこと
家計のこと(収入・生活費・食費、家賃・ローンの支払、税金・公共料金等の支払、債務 等)		
住まいのこと	DV・虐待のこと	その他()
相談内容	(主な相談内容、家族のこと、心身の状況、現在受けている支援、生活歴等)	
家族状況	婚姻状況: <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 既婚 <input type="checkbox"/> 離婚(協議・調停・審判・裁判) <input type="checkbox"/> 死別 家族構成: <input type="checkbox"/> 同居 () <input type="checkbox"/> 別居 () 子ども: 計 _____人: (歳)(歳)(歳)(歳)(歳) 取り決め: <input type="checkbox"/> 有 (<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 公正証書・調停調書有 <input type="checkbox"/> 公正証書・調停調書無 <input type="checkbox"/> 無 備考:	
就労状況	<input type="checkbox"/> 有 : (<input type="checkbox"/> 自営 <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 契約社員 <input type="checkbox"/> パート <input type="checkbox"/> 派遣 <input type="checkbox"/> その他) <input type="checkbox"/> 無	
経済状況	(収入の状況、手取り額、受給している手当、児童扶養手当、養育費、ローン、税滞納、他)	
緊急性	緊急支援の必要性 : <input type="checkbox"/> 有 (具体的な状況:) <input type="checkbox"/> 無 ↓ 児童虐待が疑われる場合: <input type="checkbox"/> 関係機関に通報済(通報先:)	
対応内容	(相談への回答 など)	
特記事項	(相談者の課題、支援の方向性(今後必要となる支援策等))	

(様式2)

神奈川県ひとり親家庭夜間休日電話相談
(かながわひとり親家庭相談ダイヤル)

各市 ひとり親家庭福祉担当者様
各県保健福祉事務所 ひとり親家庭福祉担当者様

対応結果連絡票

受付番号		受付者		受付日時	
------	--	-----	--	------	--

貴市(県保健福祉事務所)所管の相談者で貴市へ相談や問合せ等を行う必要があり、かつ、ご本人も希望され、その上で相談情報を貴市へ情報提供することに同意した相談者から相談を受け付けましたので、別添のとおり情報提供いたします。また、相談者から連絡を受け、支援を行う場合は、別添の相談受付票をご活用ください。

なお、相談者から連絡を受けた場合は、お手数ですが、今後の相談支援に活用するため、対応結果を電話相談に情報提供してよいか相談者に同意確認の上、同意が得られた場合は、本様式に対応結果を記載の上、返送くださるようお願いいたします。

ひとり親家庭相談窓口への個人情報提供	<input type="checkbox"/> 同意する ↓ この連絡票を下記の返送先に送付してください。この連絡票の作成及び送付の必要はありません。	<input type="checkbox"/> 同意しない ↓
--------------------	--	-------------------------------------

対応日時	年 月 日 時 頃
福祉事務所名	
課名(班名)	
対応者	
対応内容	(該当するものに○をつけてください。) 1 当課(当所属)での情報提供や相談対応のみで終了。 2 当課(当所属)の職員等が継続支援する(相談支援等)。 3 他の制度(※)や相談窓口で対応が必要であり、紹介する。(紹介先:) ※ひとり親家庭福祉所管課が実施する制度(児童扶養手当や母子父子寡婦福祉資金等)以外の制度 4 その他()
特記事項	記載内容は、個人が特定されない範囲内の情報としてください。

<返送先> 神奈川県ひとり親家庭夜間休日電話相談
(かながわひとり親家庭相談ダイヤル) @ (メールアドレス)

(様式4)

平成 年 月 日

神奈川県知事 殿

所在地

名 称

代表者

印

平成30年度ひとり親家庭夜間休日電話相談事業委託の月例報告について (月分)

標記事業について、 年 月分の実績については、次のとおり関係書類を添えて提出します。

- | | | |
|---|-------|-----------------------|
| 1 | 様式1 | 相談受付票 |
| 2 | 様式2 | 対応結果連絡票 (該当がある場合のみ提出) |
| 3 | 様式5-1 | 市町村別相談人数等受付状況 |
| 4 | 様式5-2 | 月別相談人数等受付状況 |
| 5 | 様式5-3 | 月別相談件数受付状況 |
| 6 | 様式6 | 事例集 |

(担当)

(様式5-1)

市町村別相談人数等受付状況(平成 年 月分)

市町村名	相談人数 (人)	福祉事務所へ の受付票送付 枚数(枚)	対応結果送付 票受領枚数 (枚)
1 横浜市			
2 川崎市			
3 相模原市			
4 横須賀市			
5 平塚市			
6 鎌倉市			
7 藤沢市			
8 小田原市			
9 茅ヶ崎市			
10 逗子市			
11 三浦市			
12 秦野市			
13 厚木市			
14 大和市			
15 伊勢原市			
16 海老名市			
17 座間市			
18 南足柄市			
19 綾瀬市			
20 葉山町			
21 寒川町			
22 大磯町			
23 二宮町			
24 中井町			
25 大井町			
26 松田町			
27 山北町			
28 開成町			
29 箱根町			
30 真鶴町			
31 湯河原町			
32 愛川町			
33 清川村			
34 不明			
合 計			

(様式6)

事例集(平成 年 月分)

		1	2	3	4	5
受付番号						
受付日時						
相談件名(※1)						
相談者	性別					
	年齢(※2)					
	就労状況					
	その他本人の状況(※3)					
相談テーマ						
相談内容						
対応内容						
特記事項(※4)						

※1 相談内容がわかるようにつけること

※2 記載例：30歳代、40歳代

※3 家族の状況、経済状況等必要に応じて記載

※4 相談者の課題、今後必要となる支援策等の支援の方向性

(様式7)

平成 年 月 日

神奈川県知事 殿

所在地
名 称
代表者

印

平成30年度ひとり親家庭夜間休日電話相談事業委託の年度報告について

標記事業について、年度分の実績について、次のとおり関係書類を添えて提出します。

- 1 様式8-1 市町村別相談人数等受付状況
- 2 様式8-2 年間相談人数等受付状況
- 3 様式8-3 年間相談件数受付状況

(担当)

(様式8-1)

市町村別相談人数等受付状況(平成 年度分)

市町村名	相談人数 (人)	福祉事務所へ の受付票送付 枚数(枚)	対応結果送付 票受領枚数 (枚)
1 横浜市			
2 川崎市			
3 相模原市			
4 横須賀市			
5 平塚市			
6 鎌倉市			
7 藤沢市			
8 小田原市			
9 茅ヶ崎市			
10 逗子市			
11 三浦市			
12 秦野市			
13 厚木市			
14 大和市			
15 伊勢原市			
16 海老名市			
17 座間市			
18 南足柄市			
19 綾瀬市			
20 葉山町			
21 寒川町			
22 大磯町			
23 二宮町			
24 中井町			
25 大井町			
26 松田町			
27 山北町			
28 開成町			
29 箱根町			
30 真鶴町			
31 湯河原町			
32 愛川町			
33 清川村			
34 不明			
合 計			

