

委 託 契 約 書 (案)

- 1 委託業務の名称 令和6年度配偶者等からの暴力被害者電話相談事業委託業務
- 2 委 託 期 間 令和6年(2024年)4月1日から
令和7年(2025年)3月31日まで
- 3 業務委託料 金 円 [月額金 円]
(うち消費税及び地方消費税の額 金 円)
- 4 契約保証金 免 除

上記委託業務について、委託者と受託者とは、各々の対等な立場における合意に基づいて、次のとおり公正に契約し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

(この契約を証するため、本書を2通作成し、当事者記名押印の上、各自その1通を保有するものとする。)

(注) 括弧書きの部分は、契約の締結を契約内容を記録した電磁的記録で行う場合には以下の内容に置き換えて使用する。

「この契約を証するため、契約内容を記録した電磁的記録に当事者が合意の後、電子署名を行うものとする。」

(年 月 日)

(注) 括弧書きの部分は、契約の締結を契約内容を記録した電磁的記録で行う場合には削除する。

委託者 北海道
北海道立女性相談援助センター
所 長 竹本 優佳子

住 所
受託者 氏 名

(総則)

第1条 委託者及び受託者は、この契約書に基づき、別紙委託業務処理要領（以下「要領」という。）に従い、誠実に、この契約を履行しなければならない。

2 受託者は、頭書の委託期間において委託業務を処理し、委託者は、その対価である業務委託料を受託者に支払うものとする。

3 この契約書に定める催告、請求、通知、報告、申出、承諾及び解除は、書面により行わなければならない。

4 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる言語は、日本語とする。

5 この契約書に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。

6 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる計量単位は、契約書及び要領に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。

7 この契約書及び要領における期間の定めについては、民法（明治29年法律第89号）及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによるものとする。

8 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。

9 この契約に係る訴訟については、日本国の裁判所を合意による専属的管轄裁判所とし、委託者の事務所の所在地を管轄する裁判所を第1審の裁判所とする。

(権利義務の譲渡等)

第2条 受託者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

(再委託の禁止)

第3条 受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

(業務担当員)

第4条 委託者は、受託者の委託業務の処理について必要な連絡指導に当たる業務担当員を定め、受託者に通知するものとする。業務担当員を変更した場合も、同様とする。

(業務処理責任者等)

第5条 受託者は、委託業務の処理について業務処理責任者を定め、遅滞なく、委託者に通知するものとする。

2 受託者は、委託業務に従事する相談員を2名以上定め、遅滞なく、委託者に通知するものとする。この場合において、そのうち1名を相談責任者と定め、業務処理の責任体制を明確にするものとする。

3 前2項の規定は、業務処理責任者又は委託業務に従事する相談員に異動があった場合に準用する。

(業務処理責任者等の変更請求等)

第6条 委託者は、業務処理責任者又は委託業務に従事する相談員が、委託業務の処理上著しく不適当と認められるときは、その理由を付した書面により、受託者に対し、その変更を請求することができる。

2 受託者は、前項の請求があったときは、その日から10日以内に必要な措置を講じ、その結果を委託者に通知しなければならない。

(報告義務)

第7条 受託者は、毎月、前月分の業務に関し、委託者の指定する様式により、速やかに委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、次の各号のいずれかに該当する事実が生じたときは、直ちに、委託者又は業務担当員に報告し、その措置につき委託者又は業務担当員と協議しなければならない。

- (1) 要領で定める方法以外の方法により委託業務を処理する必要があると認められるとき。
- (2) 委託業務に付随して処理する必要があると認められる業務が生じたとき。
- (3) 委託業務の処理につき、重大な事故が生じたとき。

3 受託者は、前項各号に掲げる事実の処理が緊急を要するものである場合にあっては、当該処理をした後、遅滞なく、委託者又は業務担当員にその処理経過、結果等を報告するものとする。

(調査等)

第8条 委託者は、委託業務の処理状況について、随時に、調査し、報告と資料の提出を求め、又は当該業務の処理につき適正な履行を求めることができる。

2 受託者は、前項の規定による求めに対し、速やかにこれに応じなければならない。

(業務委託料の請求及び支払)

第9条 委託者は、受託者に対して毎月15日までに前月分の業務委託料を支払うものとする。ただし、4月分及び12月分の業務委託料については翌月の20日までに支払うものとする。

2 委託者は、その責めに帰すべき理由により前項の業務委託料の支払が遅れたときは、当該未払金額につきその遅延日数に応じ、年2.5パーセントの割合で計算して得た額の遅延利息を受託者に支払うものとする。

3 業務委託料の支払場所は、北海道会計管理者の勤務の場所とする。

(個人情報の保護)

第10条 受託者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(委託者の任意解除権)

第11条 委託者は、次条から第14条までの規定によるほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。この場合においては、委託者は、この契約を解除しようとする日の30日前までに、受託者に通知しなければならない。

2 前項の規定による解除が月の中途で行われるときは、委託者は、当該月における業務委託料を受託者に支払うものとする。

3 第1項の規定により契約を解除した場合において、受託者に損害を与えたときは、委託者は、その損害を賠償しなければならない。この場合において、委託者が賠償すべき損害額は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

(委託者の催告による解除権)

第12条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

- (1) 委託業務の処理が著しく不相当であると明らかに認められるとき。

(2) 正当な理由なしに委託者との協議事項に従わないとき。

(3) 前2号に掲げる場合のほか、この契約に違反したとき。

(委託者の催告によらない解除権)

第13条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

(1) この契約に基づく債務の履行ができないことが明らかであるとき。

(2) 受託者がこの契約に基づく債務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。

(3) 受託者の債務の一部の履行が不能である場合又は受託者がその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。

(4) 契約の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行をしないでその時期を経過したとき。

(5) 前各号に掲げる場合のほか、受託者がその債務の履行をせず、委託者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。

(6) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下この条において同じ。）又は暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下この条において同じ。）が経営に実質的に関与していると認められる者に業務委託料債権を譲渡したとき。

(7) 第16条又は第17条の規定によらないでこの契約の解除を申し出たとき。

(8) 受託者が次のいずれかに該当するとき。

ア 役員等（受託者が個人である場合にはその者その他経営に実質的に関与している者を、受託者が法人である場合にはその役員、その支店又は常時委託業務等の契約を締結する事務所の代表者その他経営に実質的に関与している者をいう。以下この号において同じ。）が、暴力団又は暴力団員であると認められるとき。

イ 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員の利用等をしていると認められるとき。

ウ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与する等直接的又は積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められるとき。

エ 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用等をしていると認められるとき。

オ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

カ この契約に関連する契約の相手方がアからオまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

キ 受託者がアからオまでのいずれかに該当する者をこの契約に関連する契約の相手方としていた場合（カに該当する場合を除く。）に、委託者が受託者に対して当該契約の解除を求め、受託者がこれに従わなかったとき。

第14条 委託者は、この契約に関して、次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。この場合において、受託者は、解除により生じた損害の賠償を請求することができない。

- (1) 受託者が排除措置命令（私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下この条及び第21条において「独占禁止法」という。）第49条に規定する排除措置命令をいう。以下この条及び第21条において同じ。）を受けた場合において、当該排除措置命令について行政事件訴訟法（昭和37年法律第139号）第3条第2項に規定する処分の取消しの訴え（以下この条において「処分の取消しの訴え」という。）が提起されなかったとき。
- (2) 受託者が納付命令（独占禁止法第62条第1項に規定する課徴金の納付命令をいう。以下この条及び第21条において同じ。）を受けた場合において、当該納付命令について処分の取消しの訴えが提起されなかったとき（当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたときを含む。）。
- (3) 受託者が排除措置命令又は納付命令を受けた場合において、当該排除措置命令又は当該納付命令に係る処分の取消しの訴えが提起されたときであって当該処分の取消しの訴えを却下し、又は棄却する判決が確定したとき。
- (4) 受託者以外のもの又は受託者が構成事業者である事業者団体に対して行われた排除措置命令又は納付命令において受託者に独占禁止法に違反する行為の実行としての事業活動があったとされた場合において、これらの命令全てについて処分の取消しの訴えが提起されなかったとき（当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたときを含む。）又はこれらの命令に係る処分の取消しの訴えが提起されたときであって当該処分の取消しの訴えを却下し、若しくは棄却する判決が確定したとき。
- (5) 排除措置命令又は納付命令（これらの命令が受託者に対して行われたときは処分の取消しの訴えが提起されなかった等の場合（これらの命令について処分の取消しの訴えが提起されなかった場合（当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消された場合を含む。）又はこれらの命令に係る処分の取消しの訴えが提起された場合であって当該処分の取消しの訴えを却下し、若しくは棄却する判決が確定したときをいう。以下この号において同じ。）における受託者に対する命令とし、これらの命令が受託者以外のもの又は受託者が構成事業者である事業者団体に対して行われたときは処分の取消しの訴えが提起されなかった等の場合における各名宛人に対する命令とする。）により、受託者に独占禁止法に違反する行為があったとされる期間及び当該違反する行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が、当該期間（これらの命令に係る事件について、公正取引委員会が受託者に対し納付命令を行い、処分の取消しの訴えが提起されなかった等の場合は、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反する行為の実行期間（独占禁止法第2条の2第13項に規定する実行期間をいう。）を除く。）に入札又は北海道財務規則（昭和45年北海道規則第30号）第165条第1項若しくは第165条の2の規定による見積書の徴取が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき（当該違反する行為が、この契約に係るものでないことが明らかであるときを除く。）。
- (6) 受託者（受託者が法人の場合にあつては、その役員又は使用人を含む。）について、独占禁止法第89条第1項、第90条若しくは第95条（独占禁止法第89条第1項又は第90条に規定する違反行為をした場合に限る。）に規定する刑又は刑法（明治40年法律第45号）第96条の6若しくは第198条に規定する刑が確定したとき。

（委託者の責めに帰すべき理由による場合の解除の制限）

第15条 第12条各号又は第13条各号に定める場合が委託者の責めに帰すべき理由によるものであるとき

は、委託者は、第12条又は第13条の規定による契約の解除をすることができない。

(受託者の任意解除権)

第16条 受託者は、次条の規定によるほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。
この場合においては、受託者は、この契約を解除しようとする日の30日前までに、委託者に通知しなければならない。

2 前項の規定により契約を解除した場合において、委託者に損害を与えたときは、受託者は、その損害を賠償しなければならない。この場合において、受託者が賠償すべき損害額は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

(受託者の催告による解除権)

第17条 受託者は、委託者がこの契約に違反したときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

(受託者の責めに帰すべき理由による場合の解除の制限)

第18条 前条に定める場合が受託者の責めに帰すべき理由によるものであるときは、受託者は、同条の規定による契約の解除をすることができない。

(解除に伴う措置)

第19条 委託者は、この契約が委託業務の完了前に解除された場合（第11条第1項の規定により解除された場合を除く。）において、既に行われた業務処理により利益を受けるときは、その利益の割合に応じて業務委託料を支払うものとする。

(委託者の損害賠償請求等)

第20条 受託者は、次の各号のいずれかに該当するときは、業務委託料の10分の1に相当する額を賠償金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。

(1) 第12条又は第13条の規定によりこの契約が解除されたとき。

(2) 受託者がその債務の履行を拒否し、又は受託者の責めに帰すべき理由によって受託者の債務について履行不能となったとき。

2 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。

(1) 受託者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人

(2) 受託者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人

(3) 受託者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者等

3 第1項各号に定める場合（前項の規定により第1項第2号に該当する場合とみなされる場合を除く。）がこの契約及び取引上の社会通念に照らして受託者の責めに帰することができない理由によるものであるときは、同項の規定は適用しない。

4 第1項の場合（第13条第6号又は第8号の規定により、この契約が解除された場合を除く。）において、契約保証金の納付又はこれに代わる担保の提供が行われているときは、委託者は当該契約保証金又は担保をもって同項の賠償金に充当することができる。この場合において、当該契約保証金の額又は担保される額が業務委託料の10分の1に相当する額に不足するときは、受託者は、当該不足額を委

託者の指定する日までに納付し、契約保証金の額又は担保される額が業務委託料の10分の1に相当する額を超過するときは、委託者は、当該超過額を返還しなければならない。

第21条 受託者は、この契約に関して、第14条各号のいずれかに該当するときは、委託者がこの契約を解除するか否かを問わず、賠償金として業務委託料の10分の2に相当する額を委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、同条第1号から第5号までに掲げる場合において、排除措置命令又は納付命令の対象となる行為が、独占禁止法第2条第9項第3号に規定するものであるとき又は同項第6号に基づく不公正な取引方法（昭和57年公正取引委員会告示第15号）第6項に規定する不当廉売であるときその他委託者が特に認めるときは、この限りでない。

2 委託者は、実際に生じた損害の額が前項の業務委託料の10分の2に相当する額を超えるときは、受託者に対して、その超える額についても賠償金として請求することができる。

3 前2項の規定は、契約を履行した後においても適用があるものとする。

（委託業務の処理に関する損害賠償）

第22条 受託者は、その責めに帰すべき理由により委託業務の処理に関し委託者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

2 前項の規定により賠償すべき損害額は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

3 受託者は、委託業務の処理に関し、第三者に損害を与えたときは、受託者の負担においてその賠償をするものとする。ただし、その損害の発生が委託者の責めに帰すべき理由による場合は、委託者の負担とする。

（受託者の損害賠償請求等）

第23条 受託者は、委託者が次の各号のいずれかに該当する場合はこれによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、当該各号に定める場合がこの契約及び取引上の社会通念に照らして委託者の責めに帰することができない理由によるものであるときは、この限りでない。

(1) 第17条の規定によりこの契約が解除されたとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

（予算の減額又は削除に伴う契約の解除）

第24条 委託者は、この契約を締結した日の属する年度の翌年度の歳入歳出予算において、この契約に係る金額について減額又は削除があった場合には、この契約を解除することができる。この場合において、受託者は、解除により生じた損害の賠償を請求することができない。

（相殺）

第25条 委託者は、受託者に対して金銭債権があるときは、受託者が委託者に対して有する業務委託料請求権その他の債権と相殺することができる。

（契約に定めのない事項）

第26条 この契約に定めのない事項については、必要に応じ、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 委託者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(秘密の保持等)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するために知り得た個人情報の内容を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者が、この契約による業務を処理するために知り得た個人情報の内容を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(目的外収集・利用の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、受託事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供制限)

第4 委託者は、この契約による業務を処理するため委託者から提供された個人情報が記録された資料等を委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するため委託者から提供された個人情報が記録された資料等を委託者の承諾なしに複写し、又は複製をしてはならない。

(提供資料等の返還等)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するため委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後、速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

委託業務処理要領

1 目的

この要領は、北海道立女性相談援助センター（以下「委託者」という。）が受託者に委託する配偶者等からの暴力被害者電話相談事業に関する業務（以下「委託業務」という。）の処理について、必要な事項を定め、相談支援体制の充実を図ることとする。

2 業務内容及び実施方法等

委託者が実施している「配偶者等からの暴力に係る電話相談」について、受託者は、次の時間帯において委託者の相談専用電話から転送された電話相談の対応を行うものとする。

なお、業務は「配偶者等からの暴力被害者電話相談事業委託業務実施要領」（以下「実施要領」という。）に基づき実施するものとする。

(1) 実施期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

(2) 実施時間

月～金（祝日を除く。）	17:30～20:00（電話相談対応）
	20:00～20:15（相談記録票整理）
土・日・祝日	9:00～18:00（電話相談対応）
	18:00～18:15（相談記録票整理）

※12月29日～1月3日を除く。

(3) 実施体制

受託者は、委託業務の処理のため、次の各号に定める要件のいずれかを具備した専任の相談員を2名以上配置するものとする。相談業務の実施に当たっては、常時、相談員1名体制で行うこととし、離席等の際には交替要員を確保する等相談業務に支障とならないよう十分配慮するものとする。

ア 相談員の資格要件

- ① 社会福祉主事、社会福祉士、保健師又は精神保健福祉士の資格を有する者
- ② 大学又は短期大学等で、精神保健福祉、心理、教育等の分野を履修した者で、かつ、相談業務に3年以上従事した経験を有する者
- ③ カウンセリング養成団体等における研修を終了し、相談業務に5年以上従事した経験を有する者

イ 相談責任者の指名

受託者は、相談員の中から相談責任者として適任の者を定め、相談業務の処理等に関する業務分担や責任体制を明確にするものとする。

ウ 専用電話の確保

受託者は、委託者の相談専用電話である「011-666-9955」から転送可能な回線を1回線確保するとともに、ナンバーディスプレイ対応機能付きの固定電話機1台を設置すること。（携帯電話は不可）

3 業務処理責任者の通知

委託契約書第5条に定める業務処理責任者の通知は、別記1号様式とする。

4 相談員の通知等

受託者は配置する相談員を定めたときは、別記第2号様式により遅滞なく委託者に通知しなければならない。また、相談員に異動のあった場合も、同様とする。

なお、受託者は、委託業務に従事する相談員に関する諸法令上の一切の責任を負うものとする。

5 業務報告

受託者は、毎月の相談員の勤務実績について、別記3号様式の月間勤務実績表により、翌月3日（この日が委託者の閉庁日の場合は、翌開庁日）までに、委託者に報告するものとする。

6 秘密の保持

本事業に携わる者（当該業務から離れた者を含む。）は、事業により知り得た情報等の秘密を漏らしてはならない。

7 その他

この要領に定めのない事項については、必要に応じ、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

別記1号様式

業務処理責任者（変更）選定通知書

令和 年 月 日

北海道立女性相談援助センター所長 様

住所
受託者
氏名

業務名 令和6年度配偶者等からの暴力被害者電話相談事業委託業務

令和 年 月 日付けで契約した上記業務に係る業務処理責任者を次のとおり定めたので通知します。

氏 名	備 考

相談員（変更）選定通知書

令和 年 月 日

北海道立女性相談援助センター所長 様

住所
受託者
氏名

業務名 令和6年度配偶者等からの暴力被害者電話相談事業委託業務

令和 年 月 日付で契約した上記業務に係る相談員を次のとおり定め、
たので通知します。

区 分	氏 名	備 考
相談責任者		
相談員		

- 注1 相談員の人数が多い場合は、別紙に記載してください。
2 別紙実務経験証明書を添付してください。

別紙

実務経験証明書

令和 年 月 日

北海道立女性相談援助センター所長 様

受託者氏名

下記の者の実務経験は以下のとおりであることを証明します。

氏 名	(歳)
相談員の 資格要件	<ul style="list-style-type: none">・社会福祉主事等の資格を有する者・大学等で精神保健福祉等の分野を履修し、相談業務に3年以上従事した経験を有する者・カウンセリング養成団体等における研修を終了し、相談業務に5年以上従事した経験を有する者
相談業務 従事期間	年 月 日 ～ 年 月 日 (年 月間)
勤務場所	
業務内容	

注1 相談員の資格要件欄は、該当する項目に○印を付けてください。

2 勤務場所欄は、法人名ではなく実際の勤務した場所（〇〇福祉センター、〇〇市〇〇課〇〇係等）を記載してください。

3 業務内容欄は、相談業務を実施する相談員が従事している業務について、具体的に〇〇相談支援に関する業務、〇〇指導員等と記載してください。

別記 3 号様式

月間勤務実績表（ 月分）

日 付	曜 日	勤務時間	相 談 員		交替の相談員		特記事項
			氏 名	印	氏 名	印	
1		: ~ :					
2		: ~ :					
3		: ~ :					
4		: ~ :					
5		: ~ :					
6		: ~ :					
7		: ~ :					
8		: ~ :					
9		: ~ :					
10		: ~ :					
11		: ~ :					
12		: ~ :					
13		: ~ :					
14		: ~ :					
15		: ~ :					
16		: ~ :					
17		: ~ :					
18		: ~ :					
19		: ~ :					
20		: ~ :					
21		: ~ :					
22		: ~ :					
23		: ~ :					
24		: ~ :					
25		: ~ :					
26		: ~ :					
27		: ~ :					
28		: ~ :					
29		: ~ :					
30		: ~ :					
31		: ~ :					

配偶者等からの暴力被害者電話相談事業委託業務実施要領

1 実施内容等

北海道立女性相談援助センター（以下「委託者」という。）が受託者に委託する専用電話によるDV電話相談については、次により実施する。

(1) 電話相談の手順

別紙1「電話相談ガイドライン」のとおり

(2) 連絡調整

相談責任者は、委託者との連絡調整に当たるものとする。

(3) 緊急時の対応

相談の内容が身に危険が迫っているなど緊急の対応が必要と認められる場合には、

110番通報するか、最寄の警察署や交番に駆け込むことを勧めるものとする。

(4) 苦情対応

相談対応についての苦情は、委託者において対応する。

2 業務実施状況報告

相談員は、受理した電話相談内容について、別紙2の「相談記録票」を作成するとともに、次により実施状況を委託者に報告するものとする。

「相談記録票」の記載方法は、別紙3「相談記録票の記載について」のとおりとする。

(1) 月別実績

別紙4の「配偶者等からの暴力被害者電話相談事業委託業務総括表」に別紙2を添付の上、翌月3日（この日が委託者の閉庁日の場合は、翌開庁日）までに提出するものとする。

3 オリエンテーションの実施

委託者は、必要があるときは、事業開始前に受託者に対し、オリエンテーションを実施するものとする。

4 その他

この要領に定めのない事項については、必要に応じ、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

電話相談ガイドライン

1 相談の開始

- ・ 電話受理の第一声は、「はい、DV電話相談、夜間（休日）対応窓口です。」とする。
- ・ 守秘を保証する。
- ・ 相談者の了解を得て基礎的情報を確認する。
年齢（年代）、職業（学生、有職、無職）、市町村名（道内、道外）
- ・ 対応者の氏名は名乗らない。
- ・ 全て初回相談として対応する。

2 傾聴・受容・共感

- ・ 相手の話をよく聞く。
- ・ 相手のありのままを受け入れる。
- ・ 理解できたところは理解できたと伝え、共感できるところは共感する。

3 問題の整理、明確化

- ・ 相談者とともに問題を整理する。
悩んでいることは何か
解決したいことは何か
- ・ 不安材料の解消、活用できる社会資源等の情報を提供する。
保護命令の申立
離婚手続
福祉制度など
- ・ 危険性、緊急性を評価する。
危険度の判断により緊急な場合は、110番通報するか、最寄りの警察署や交番へ駆け込むことを勧める。
状況に窮迫性があるか
今後、更に身体暴力を受ける可能性が高いか
子どもへの危険度が高いと判断されるか

4 相談終了

- ・ 相談記録票の整理

*電話相談時間の目安は30分以内

■ その他

- ・ DV相談以外の相談の場合は、この相談電話が夜間（休日）のDV専用相談電話である旨を伝え、あらためて開庁日の相談時間（午前9時～午後5時）に掛けるよう案内すること。
- ・ 相談電話に警察等関係機関からの緊急連絡、一時保護依頼があった場合は、011-661-3099（委託者の代表電話番号）に架電するよう伝えること。

別紙 2

相 談 記 録 票						相談員氏名()	
受理No.				受付年月日	令和 年 月 日		
(ふりがな) 氏 名	某女・	生年月日	(不明・大正昭和平成) 年 月 日	受付時間	:		
				終了時間	:		
現 住 所 (市区町村名)	市内・某所 (Tel)			国 籍	日本・その他 ()		
相 談 者							
本人自身	家族・親族	知友人	福祉事務所等・行政機関	医療機関	(その他)		
相 談 内 容							
<input type="checkbox"/> 夫等の暴力 (<input type="checkbox"/> 夫・ <input type="checkbox"/> 内夫・ <input type="checkbox"/> 前夫) <input type="checkbox"/> 家庭の暴力 (<input type="checkbox"/> 子ども・ <input type="checkbox"/> 親・ <input type="checkbox"/> 親族) <input type="checkbox"/> 男女の暴力 (<input type="checkbox"/> 同居している交際相手・ <input type="checkbox"/> 過去に同居していた元交際相手・ <input type="checkbox"/> 同居事実のない交際相手) <input type="checkbox"/> その他の暴力 () <input type="checkbox"/> 暴力以外 ※被害の状況 (<input type="checkbox"/> 身体的暴力・ <input type="checkbox"/> 精神的暴力・ <input type="checkbox"/> 経済的暴力・ <input type="checkbox"/> 性的暴力)							
相 談 内 容							
処 理 内 容	<input type="checkbox"/> 助言 <input type="checkbox"/> 他機関への紹介 (<input type="checkbox"/> 警察、 <input type="checkbox"/> 市町村、 <input type="checkbox"/> 医療機関、 <input type="checkbox"/> 裁判所、 <input type="checkbox"/> 法テラス、 <input type="checkbox"/> 弁護士、 <input type="checkbox"/> その他) <input type="checkbox"/> その他 (具体的内容及び処遇意見)						
北海道立女性相談援助センター使用欄		センター台帳 No.		センター受理 No.			

別紙3

相談記録票の記載について

- 1 相談記録票の記載にあたっては、相談員の氏名を記入するとともに、太枠で囲まれている事項について記載してください。
- 2 受理No. には、当該月の通し番号を記載してください。
例：4月の場合： 4-1、4-2、4-3、……
5月の場合： 5-1、5-2、5-3、……
- 3 受付年月日欄には年月日を、受付時間及び終了時間には時間を記載してください。
- 4 氏名については、確認できた場合は氏名を記載し、確認できない場合は「某女」を○枠で囲んでください。
- 5 生年月日については、確認できた場合は生年月日を記載し、また、おおよその年代がわかる場合は年代を記載し、不明の場合は「不明」を○枠で囲んでください。
- 6 現住所については、確認できた場合は市区町村名を記載し、札幌市内の場合は「市内」を、不明の場合は「某所」を○枠で囲んでください。
- 7 国籍については、確認できた場合に「日本・その他」を○枠で囲み、その他の場合、国名が確認できた場合は、国名を（ ）に記載してください。
- 8 相談者については、誰からの相談かを記録するものです。本人自身などの上の欄に ☒（チェック）を記入してください。その他の場合は（ ）に経路を具体的に記載してください。なお、複数に該当する場合は、主なものに ☒（チェック）を記入してください。
- 9 相談内容については、該当する事項に ☒（チェック）を記入してください。また、被害の状況についても該当する事項に ☒（チェック）を記入してください。（※参考をご覧ください。）
- 10 相談内容については、相談者からの相談内容を簡潔に記載してください。
- 11 処理内容については、該当する事項に ☒（チェック）を記入するとともに、処理内容を簡潔に記載してください。

※参考

1 身体的暴力

殴ったり蹴ったりするなど、直接何らかの有形力を行使するもの。

刑法第 204 条の傷害や第 208 条の暴行に該当する違法な行為であり、たとえそれが配偶者間で行われたとしても処罰の対象になります。

- 平手でうつ
- 足でける
- 身体を傷つける可能性のある物でなぐる
- げんこつでなぐる
- 刃物などの凶器をからだにつきつける
- 髪をひっぱる
- 首をしめる
- 腕をねじる
- 引きずりまわす
- 物をなげつける

2 精神的暴力

心無い言動等により、相手の心を傷つけるもの。

精神的な暴力については、その結果、PTSD（心的外傷後ストレス障害）に至るなど、刑法上の傷害とみなされるほどの精神障害に至れば、刑法上の傷害罪として処罰されることもあります。

- 大声でどなる
- 「誰のおかげで生活できるんだ」「かいしょうなし」などと言う
- 実家や友人とつきあうのを制限したり、電話や手紙を細かくチェックしたりする
- 何を言っても無視して口をきかない
- 人の前でバカにしたり、命令するような口調でものを言ったりする
- 大切にしているものをこわしたり、捨てたりする
- 子どもに危害を加えるといっておどす
- なぐるそぶりや、物をなげつけるふりをして、おどかす

3 経済的暴力

生活費を渡さないなど、経済的に苦しめるもの。

- 生活費を渡さない
- お酒、ギャンブル、女性に生活費を使い込む
- お金の使途を細かくチェックする
- 外で働くなと言ったり、仕事を辞めさせたりする
- 大きな買い物の決定権は与えない

4 性的暴力

嫌がっているのに性的行為を強要する、中絶を強要する、避妊に協力しないといったもの。

- 見たくないのにポルノビデオやポルノ雑誌をみせる
- いやがっているのに性行為を強要する
- 中絶を強要する
- 避妊に協力しない

(単位：件)

[illegible]