

## 岡山市ひとり親家庭等相談支援(ピアサポート型)事業委託仕様書

### 1 委託業務名

岡山市ひとり親家庭等相談支援(ピアサポート型)事業委託

### 2 委託期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

### 3 目的

本事業は、ひとり親家庭の当事者・経験者(ピアサポーター)による相談・支援を行い、ひとり親家庭の悩みや状況に共感し寄り添った相談・支援を実施するとともに、ひとり親家庭の抱える困難を解決するために必要な専門相談や支援機関につなぐことで、ひとり親家庭の孤立と困窮を防ぎ、日常生活の向上、自立の促進を図ることを目的とする。

### 4 支援対象者(相談者、利用者)

ひとり親家庭等とする。ひとり親家庭等とは次のいずれかの者をいう。

- ア 原則20歳未満の子どもを養育する母子家庭の母、父子家庭の父、養育者(父母のいない児童を養育する祖父母等)
- イ 寡婦(かつて母子家庭の母であった人で、子どもが成人した現在も配偶者のいない状態にある人)
- ウ 離婚前の不安を抱える母または父

### 5 事業内容

受託者は、契約後速やかに相談・支援窓口を開設し、相談支援業務を開始すること。開始にあたっては、令和7年度受託事業者から引継ぎを受け、相談者への対応が切れ目なく行えるよう留意すること。本事業の相談・支援業務について、特別に定めがあるものを除き、相談者から費用の徴収は行わないこと。本事業の名称は「さえずりカフェ」とし、本事業名を変更する場合は市と事前協議し、承認を得ること。

#### (1) 相談・支援窓口の開設

##### ① 開曜日・時間等

次のア～ウを基準とし、ひとり親家庭等が参加しやすい曜日・時間を岡山市と協議して決定する。

ア 週1回(5時間程度)、月4回を目安に開設する。

イ 年末・年始(12月29日～1月3日)及び祝日を除き、受託期間内に48日(240時間)を目安に開設する。

ウ 開設曜日は土曜日、日曜日、平日夜間を組み合わせて開設することができる。

##### ② 開設場所

市内全域からアクセスしやすい場所に窓口を開設すること。公共交通機関や駐車場の便などを検討し、ひとり親家庭等が気軽に来所できる場所を選定し、岡山市の承認を得て決定すること。また、ひとり親家庭等が安心して過ごせる居場所となるよう環境整備を行うこと

##### ③ 相談・支援窓口にはピアサポーターを原則2名以上配置して次項(2)の相談・支援業務を実施すること

## (2) ピアサポーターによる相談支援業務

### ① 居場所の提供

対象者が気軽に集い、参加者同士やピアサポーターとの交流がはかれる居場所を開設すること

### ② 個別相談・支援、提出書類等の作成支援

相談者個別の悩みや困り事について、ピアサポーターが原則2名で相談に応じる。問題の解決につながる支援機関や支援団体を紹介し、相談者の同意を得て支援機関等につなぐ。また必要に応じて行政窓口等への提出書類の作成支援を行う。

### ③ グループ相談、座談会

ひとり親家庭同士の交流を促進し、悩みや経験を語り合い、相互にアドバイスできる座談会等を開催する。

### ④ 同行・訪問・出張支援

ピアサポーターが福祉事務所やハローワーク、裁判所等に同行し、窓口での手続きの補助等を行う。相談・支援窓口開設日とは別に平日の日中の実施を想定。なお、ピアサポーターは、窓口での手続きの代行を行うのではなく、相談者が自らの思いを伝えられるよう支え、窓口での説明が理解できるよう補助するなどし、相談者の不安を取り除き、自ら行動できるよう支えることとする。

また、相談・受付窓口への来所が困難な相談者について、原則2名のピアサポーターが、相談者の自宅や自宅近隣施設等に訪問・出張して相談に応じることができる。

### ⑤ 親子体験イベント

相談者が気軽に本事業を活用できるよう、親子の交流会、子どもの体験活動などを開催することができる。その際、参加者の原材料費代等について、実費相当の参加費を徴収することができることとする。ただし、1回の参加費は1,000円を超えてはいけない。

### ⑥ ピアサポーターの要件

ピアサポーターは次の要件をすべて満たす者とする。

ア 受託団体の役員、会員、職員のいずれかであること

イ 母子家庭の母、父子家庭の父または寡婦、養育者等で、ひとり親での子育て経験がある者

ウ 全国母子寡婦福祉連合会、その他の母子・父子福祉団体やひとり親支援団体、国及び岡山県・岡山市等地方公共団体が主催する支援員・相談員を対象とする研修、または岡山市が認める研修を受講済の者、または2か月以内に受講予定の者、あるいは、ひとり親家庭・女性・子育て・生活困窮に関する相談・支援の経験が1年以上ある者

## (3) 専門相談・講習会等の開催

### ① 専門相談

ひとり親家庭等の抱える課題を解決するため、弁護士、司法書士、医師、保育士、保健師その他、専門相談員による相談会を12回(12日、1日4時間程度)以上開催し、2名程度の専門相談員を配置し、相談者1人につき1時間程度の相談を実施すること。事前予約による開催を原則とするが、緊急の場合など個別相談への対応も可能とする。

### ② 講習会

ひとり親家庭等を対象として、家計管理、子育て、養育費など生活向上につながるテーマ及び相談者のニーズに対応したテーマを設定して学習会・講習会を、3回(3日、1日2時間程度)以上開催すること。①の専門相談会と同日開催するなどして、効果的な

課題解決の機会となるよう工夫すること

③ 専門相談員の要件

弁護士、司法書士等専門的相談に応じることのできる資格を有する者、または専門実務経験、研究・教育経験等が3年以上ある者、その他相談者の抱える問題を解決するための適切な助言が行えると認められる者。専門相談員として依頼する場合は事前に岡山市の承認を得ること。

(4) 託児の実施

- ア 相談者が相談・支援を安心して受けられるよう、必要な場合は託児を行うこと。託児を実施する場合、1名は保育士資格を有する託児者を配置すること
- イ 子どもの年齢・特性に応じた託児体制をとること
- ウ 事前予約を原則とし、損害保険・賠償保険への加入を行うこと
- エ 託児会場は、相談会場に近い安全な場所を確保すること
- オ 託児を行う子どもに提供するおやつ・飲み物(必ず保護者の了解を得ること)について実費の範囲内で経費を徴収することができることとする。
- カ 託児にあたっては、保護者から留意事項を十分に聞き取り、安全確保に努めるとともに、子どもにとって楽しく有意義な時間となるよう工夫すること
- キ 託児終了時には、託児中の子どもの様子を丁寧に保護者に伝えること

(5) ピアサポーターの研修とスーパービジョンの実施

- ① ピアサポーターが適切な相談・支援が行えるよう研修を企画・実施すること。または適切な研修に派遣し受講させること。受託者はサポーターの研修計画を立て、岡山市の承認を得ること。研修を追加・変更する時には事前に岡山市の承認を得ること。
- ② 研修は月1回または受託期間に6回～12回(全24時間)程度を受講させること
- ③ 研修内容は次の項目を参考に企画すること
  - ア ひとり親家庭の現状と課題(研究者、支援団体等によるもの)
  - イ ひとり親家庭支援施策の現状(国、県、市の担当者、母子・父子自立支援員等によるもの)
  - ウ 岡山市内の支援機関、支援団体等について(市民団体、中間支援団体、行政担当者等によるもの)
  - エ ピアサポートの実施について(臨床心理士その他専門資格者によるもの)
  - オ 傾聴と共感、カウンセリングの基礎(臨床心理士その他専門資格者によるもの)
  - カ 伴走者、支援者の姿勢(社会福祉士その他専門資格者によるもの)
  - キ 家計相談の基礎(ファイナンシャルプランナーその他家計相談事業実施団体等によるもの)
  - ク ハローワークの就労支援(ハローワーク職員等によるもの)
  - ケ 子どもの貧困の現状と課題
  - コ DVの現状と支援施策
  - サ 児童虐待、ヤングケアラーの実情と支援施策
  - シ 不登校、いじめ等の現状と支援策
  - ス 外国をルーツとする家庭、児童の現状と支援策
  - セ その他、ひとり親家庭の理解と支援に必要と考えられる事項
- ④ スーパーバイザーの配置とスーパービジョンの実施
  - ア 月1回程度、ピアサポーター会議を開催し、スーパーバイザーを配置して、ケース

- 検討、相談内容の振り返り(スーパービジョン)を実施し、その結果を報告すること  
イ スーパーバイザーはひとり親家庭への理解を持つ、大学等の社会福祉士養成課程の教育・研究者等を委嘱し、岡山市の承認を得ること

#### (6) 相談・支援内容等の記録と報告

- ア 相談1件(または相談者)ごとに、次の項目を含めた相談受付票と記録票を日ごとに作成すること
- ・相談受付票記載必須項目:日時、相談者名、相談者属性、相談内容
  - ・相談記録票記載必須項目:日時、相談者名、相談者属性、相談内容、相談後の対応、相談員名
- イ 日ごと、月ごとの相談・支援状況を取りまとめ、次の項目を含めた集計表を作成すること
- ・相談・支援状況集計表記載必須項目:相談形態別・相談者属性別・相談内容別の延べ件数、相談実人数
- ウ その他の事業についても、1か月ごとに取組み状況をまとめること
- エ 各事業について写真等の記録を行うこと
- オ ア～エについて月毎の報告書を作成し翌月15日までに岡山市に提出すること
- カ 相談者、利用者の満足度を図るため、アンケートを実施すること
- キ 受託者と岡山市は、毎月定例会議を開催し、前月の相談・支援実績を共有し、今後の事業の進め方等について協議する。定例会議の会議録は受託者が作成し、月末までに岡山市に提出する。定例会議には、必要な関係機関の参加を求めることができるものとする。
- ク 各種様式は受託者が作成し、岡山市の承認を得ること

#### (7) 関係機関等との連携

- ア ハローワーク、福祉事務所(こども家庭センター)、その他関係機関等との連携・調整を図り、より良い相談・支援が行えるように努めること
- イ 市が別途業務委託により実施する「ひとり親家庭等相談支援(電話・SNS型)事業」との連携を図ること

#### (8) 周知・広報

受託者は本事業の周知・広報を行うこと

- ① チラシ、ポスター等効果的な宣伝物を作成すること
- ア 作成にあたっては、岡山市に事前に内容を提出し承認を得ること
- イ 親しみやすく立ち寄りたくなる名称やデザインを工夫し作成すること
- ウ 受託者はチラシ、ポスターの配布先等の広報計画を作成し、岡山市の承認を得ること
- エ 印刷枚数は、チラシ(A4カラー)12,000枚、ポスター(B4カラー)300枚以上とする。そのうち、チラシ10,000枚、ポスター200枚については、児童扶養手当受給者、市関係機関に、岡山市から送付する。その他の送付先への郵送料等は受託者の負担とする。
- ② SNS、ホームページ等を活用して事業の周知を図ること
- ③ 支援機関、支援団体等に、チラシ配架、ポスター掲示、ホームページ・SNSでの発信等の協力を依頼すること

## 6 業務実施計画書

受託者は契約締結後速やかに業務実施計画書を作成し、岡山市の承認を得ること

## 7 業務報告書

- ① 受託者は、翌月15日までに前月の事業報告書を作成し提出すること
- ② 委託期間終了後、速やかに業務完了報告書を作成し、岡山市に提出すること  
併せて本事業に係る関係書類、記録写真、資料等をまとめて提出すること

## 8 事業引継ぎ

令和9年度の受託事業者に、スムーズに事業の引継ぎが行えるよう、令和9年3月末までに引き継ぎ書を作成し、相談者の支援が途切れることがないよう、個別相談者についても引き継ぎを速やかに行うこと。引継ぎに係る経費は受託者が負担すること。

## 9 契約に関する留意事項

### (1) 個人情報の保護

受託者は業務遂行にあたり、取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に基づき適正に取り扱うこと。また、市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書を締結すること

### (2) 一括再委託の禁止

- ① 受託者は本業務の全部または大部分を一括して再委託してはならない。業務の一部を再委託するときは、事前に岡山市に承認を得なければならない。
- ② 再委託範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること

### (3) 委託料の支払い

- ① 委託料の支払いは毎月払いとする。
- ② 岡山市は、請求書を受理した日から30日以内にその額を支払う。

### (4) 権利関係

- ① 業務による成果及び納品物の一切の権利は岡山市に属する。ただし、受託者が従前より有する著作物あるいは第三者の著作物についての著作権は、受託者あるいは第三者に帰属するものとする。
- ② 受託者は、当該業務の実施のために必要な、受託者が従前より有する著作権、あるいは第三者の著作権については、当該著作権の利用に当たり支障のないよう適切な措置を講じなければならない。また、万一何らかの著作権問題が生じた場合は受託者の責任において対処すること
- ③ 受託者は、業務による成果及び納品物が、著作権、特許権、肖像権等を侵害するものでないことを保障する。
- ④ 業務による成果及び納品物に対し、第三者からの権利の主張、損害賠償請求権等が生じたときは、受託者の責任と負担によりこれを処理解決するとともに、岡山市に損害が生じた場合にはその損害を賠償しなければならない。

### (5) 安全対策の徹底及び損害賠償

本業務の遂行にあたっては、十分な安全対策を講ずること。なお、本業務の遂行中に受託者が岡山市若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに岡山市にその状況および内容を書面により報告し、岡山市の責に帰すべき事由によるものを除き、すべて受託者の責任において処理解決するものとする。

また、託児等、子どもに個別に接するサポーター、保育者、その他スタッフについては、過去に性犯罪歴がないことを誓約書等により確認すること。

## 9 その他

- (1) 業務の実施にあたっては、岡山市担当者及び関係機関と適宜協議を行い、十分に調整して行うこと
- (2) 本仕様書の定めのない事項については、岡山市及び受託者双方が協議の上定める。
- (3) 本事業の対象経費と重複して、他の補助金等の交付を受けてはならない。
- (4) 本事業は国の母子家庭等対策総合支援事業補助金を活用して実施するものであるため、本業務に係る委託料の用途を明らかにしておくとともに、支出内容を証する書類を本事業終了後5年間保存し、岡山市から提出を求められた場合には、速やかに提出できるよう管理すること。また、受託期間中、岡山市から委託料の執行について会計帳票の閲覧を申し出た場合、速やかに閲覧に応じること。なお、業務完了後、会計検査への対応等が生ずる場合がある。
- (5) 本事業の実施にあたっては、感染症等の拡大防止に配慮し、十分な対策を講じること