

若者支援総合相談窓口等業務委託仕様書

1 委託業務名

若者支援総合相談窓口等業務

2 業務の目的

社会的支援を要する若者にかかる相談に応じ、関係支援機関の紹介、情報提供、助言、必要な支援のコーディネートを行い、支援につなぐことで若者の自立を支援する。

ひきこもり支援ステーション（若者支援総合相談窓口に併設）及び他の相談窓口におけるひきこもりに関する相談に対して、ひきこもり支援を推進するための体制を構築し、ひきこもり状態にある本人や家族等を支援する。

3 契約期間

契約期間等は下記のとおりとする。

契約期間：契約締結日から令和10年(2028年)3月31日まで

契約形態：委託契約

※なお、契約締結日から令和7年(2025年)3月31日までの期間は円滑な事業実施に向けた準備期間とする。業務準備期間中における経費は受託者の負担とする。

また、この業務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約を予定しているため、令和7年度以降において、当該契約に係る歳出予算において減額又は削除があったときは、契約を変更又は解除する可能性がある。

4 委託業務内容

(1) 若者支援総合相談窓口事業

①相談日時・相談方法

- ・面談（リモート面談含む）：1週間あたり5日以上で1日6時間以上実施すること
- ・電話：1週間あたり5日以上で1日6時間以上実施すること
- ・メール：予約は随時。既存相談者については、メール、SNS、ZOOM等を活用した相談を実施しても可

*上記相談日時に、相談員の技術向上の為に研修等に参加する場合は、市に事前協議のうえ休業を認める

②人員配置

社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、公認心理師、臨床心理士等の資格を有する者、又は、これらの有資格者と同等の相談業務を行うことができる若者の支援経験を3年以上有する相談員2名以上配置すること。

国や大阪府が実施する若者支援に関する研修会等の受講経験者を可能な限り配置すること。

なお、受講経験者の配置ができない時は、事業受託後できるだけ速やかに受講すること。

③事業内容

<相談・助言・計画策定>

- ・社会的支援を要する若者及びその家族・支援者からの相談対応
- ・協議支援機関の案内、その他の必要な情報の提供及び助言
- ・相談対応から社会的自立に向けた包括的な支援計画の作成
- ・支援の総合調整・進行管理、ケース会議実施

<学習支援>

- ・高校生世代の若者の義務教育課程の学び直し（対象がいる場合のみ）

<学校出張相談>

- ・学校内相談室において高校生・教員への助言（相談があった場合随時）

<地域資源の開拓>

- ・子ども・若者の自立支援に資する社会的地域資源の新規開拓及び社会資源マップの作製

<検証会議の運営>（3か月に1回程度実施）

- ・支援計画に基づく支援にあたり、専門的又は多様な知見が必要な場合に検証会議を実施
- ・会議に必要な資料の収集・整理・作成及び会議録の作成
- ・検証会議開催にかかる費用負担（謝礼金等）

④豊中市子ども・若者支援協議会における指定支援機関業務

指定支援機関として、上記相談に対する支援方針を策定するとともに、関係支援機関への紹介のほか、複数の支援機関が連携し支援する場合には、豊中市子ども・若者支援協議会のケース会議を実施する等し、関係支援機関等との支援調整を行う。

なお、ケースの進行管理を行い、相談者の状況をふまえて定期的に支援方針の見直しを行う。

⑤支援内容の評価

段階的に状況改善につながったと評価できる成果指標を設定し、試行実施することにより支援内容の結果の検証を行う。

（2）ひきこもり支援ステーション事業

①開設日及び実施回数

<相談・助言>

- ・面談（リモート面談含む）：1週間あたり5日以上で1日6時間以上実施すること
- ・電話：1週間あたり5日以上で1日6時間以上実施すること
- ・メール：予約は随時、夜間にメール又はSNSを活用した相談を実施しても可

*上記相談日時に、相談員の技術向上の為に研修等に参加する場合は、市に事前協議のうえ休業を認める

- ・他相談窓口からの引継ぎ・連携会議への出席

<訪問支援>

- ・随時

<居場所の提供>

- ・毎月4回程度

②人員配置

社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、公認心理師、臨床心理士等の資格を有する者、又

は、これらの有資格者と同等の相談業務を行うことができるひきこもり状態にある者の支援経験を3年以上有する者を常勤換算で2名以上配置すること。

国や大阪府が実施する若者支援に関する研修会等の受講経験者を可能な限り配置すること。

なお、受講経験者の配置ができない時は、事業受託後できるだけ速やかに受講すること。

③事業内容

＜相談・助言＞

- ・ひきこもり状態の者及びその家族及び支援者からの相談対応、支援の総合調整業務
- ・ひきこもり支援機関に関する情報発信

＜訪問支援＞

- ・相談窓口を訪れる事ができない相談者への自宅訪問（有用性・必要性を判断）
- ・支援進捗の状況に応じて外出時の同行支援

＜居場所の提供＞

- ・ひきこもり状態の者が安心して外出できるよう受託者の拠点などで居場所を設置し、学習支援、音楽鑑賞、手作業、コミュニケーショントレーニング等相談者の状態に応じた各種プログラムの実施

（3）（1）（2）の共通業務

- ・相談窓口の周知業務。ちらしの作成、配布のほか、ホームページやSNS等を活用するとともに、高等学校に対する広報活動や保護者向けの説明会等を実施すること
なお、周知にあたっては、どんな相談員が、どのように対応しているかなど、当事者が安心して相談できるように工夫するものとする。
- ・市教育委員会や中学校、児童福祉部局、児童相談所等と連携し、年齢により支援が途切れないようにケースを引き継ぐための取り組みを実施すること
- ・障害福祉課や保健所、社会福祉協議会等の関係機関の連携を密にし、定期的に若者支援及びひきこもり支援の状況についての意見交換、支援スキルの向上に向けた取組を実施すること
- ・相談者の小さな変化を含めた効果を測定し、支援内容を検証する仕組み作りに取り組むこと

（4）（1）（2）の相談・支援を実施するにあたり、他の事業と組み合わせることでより効果的な支援が可能となる場合には、**受託者**からの提案に基づき**委託者**が承認した場合に限り、（1）（2）以外の業務を実施する事を認める場合がある。

5 各種計画書・報告書等の作成（様式は別に定める）

次の要領で各種計画書及び報告書等を提出すること。

（1）若者支援総合相談窓口事業

事業実施報告書	事業終了後30日以内に提出	事業引継時に提出	下記○印の資料を添付
---------	---------------	----------	------------

業務の履行体制及び従事者名簿、緊急連絡網	契約締結後速やかに		
広報計画	年2回		○
面談記録	随時	○	
支援計画及び検証記録	随時	○	
ケース記録	随時	○	
支援終了にかかる報告書	随時	○	
統計報告書：対応件数、内容、相談者の属性分析、他機関との連携の状況（ケース検討会議数、連携機関の分析）	上半期、下半期、年間の統計を翌月10日までに提出。ただし、下半期については、委託者からの依頼があった場合には1月末現在、2月末現在の統計をその都度提出すること		○
収支決算報告書	事業終了後、30日以内提出		○
業務完了報告書	事業終了後10日以内に提出		
各種報告書等の保存	保存期間は支援終了日から5年とし、期間満了した報告書等は市へ返納すること		

(2) ひきこもり支援センター事業

事業実施報告書	事業終了後、30日以内に提出	事業引継時に提出	下記○印の資料を添付
業務の履行体制及び従事者名簿、緊急連絡網	契約締結後速やかに		
広報計画	年2回		○
面談記録	随時	○	
支援終了にかかる報告書	随時	○	
統計報告書：対応件数、対応人数、内容、相談者の属性分析	上半期、下半期、年間の統計を翌月10日までに提出。ただし、下半期については、委託者からの依頼があった場合には1月末現在、2月末現在の統計をその都度提出すること		○
収支決算報告書	事業終了後、30日以内に提出		○
業務完了報告書	事業終了後、10日以内に提出		
各種報告書等の保存	保存期間は支援終了日から5年とし、期間満了した報告書等は市へ返納すること		

6 個人情報の取扱い

豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例をなどの諸規定を遵守し、個人情報保護のために必要な措置を講じること。特に、支援対象者等の個人情報に関する取扱いは、当該対象者等の状況や、共有対象によって異なるため、事務局に確認するなど慎重に行うこと。本事業で使用する個人情報の入ったパソコンの持ち出し、及び外部記憶媒体によるデータの持ち出しは禁止する。

本業務の実施にあたり、委託業務内容に関わる統括責任者、担当者及びボランティア等は、別途定める個人情報保護に関する宣誓書を市に提出すること。

7 受託者の業務実施体制及び義務

本業務の実施にあたり、必要な人員を配置すること。また、ボランティアを積極的に受け入れるなど、相談者やその家族及び支援者に対して丁寧に対応できる体制を整えること。

業務を円滑に進めるため、受託者は委託者と密接に連絡を取り、相互に確認を行うとともに、委託者から報告（進捗状況、疑義回答等）を求められたときは、速やかに報告すること。

8 契約終了時の業務の引継ぎ

受託者は本契約が終了した後（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）、本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者が円滑に業務を行えるよう充分引継ぎ（ケース引継を含む）を行うこと。その際、市および次期受託者からの資料（ケース記録を含む）等の請求は、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると市が認めた場合を除き、すべて応じるものとする。また、契約終了時に受託者が業務上必要な処理等で途中にあるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

9 その他

(1) 委託者が提供できる実施場所は、青少年交流文化館いぶき3階の指定する部屋とする。

・机、椅子、PC等事業に必要な各種備品は受託者が負担し、光熱水費及び通信費（電話代の一部）については委託者が負担するものとする。その他については協議の上、委託者が提供する場合がある。

・事故や災害等の緊急事態が発生した場合には、速やかに適切な救急措置や安全措置を行い利用者等の安全確保を図り、豊中市を含む関係者に対し緊急事態発生の旨を通報すること。また、安全管理の点から青少年交流文化館いぶきにて行われる各種訓練に参加すること。

(2) 不当介入に対する報告・届出等

・受託者は、契約の履行に当たって、「豊中市発注契約に係る不当介入対応要領（平成24年2月1日制定）」の定めるところにより、暴力団員等から不当若しくは違法な要求又は契約の適切な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、本市への報告及び管轄警察署への届出（以下「報告・届出」という。）を行わなければならない。

・報告・届出は、不当介入等報告・届出書により、速やかに、本市に報告するとともに、管轄警察署の行政対象暴力対策担当者に届け出るものとする。ただし、緊急を要するため時間的余裕がなく、当該不当介入等報告・届出書を提出できないときは、口頭により報告することがで

きる。この場合は、後日、不当介入等報告・届出書により報告し、及び届け出るものとする。

・受託者は、下請負人等が暴力団員等から不当介入を受けた場合は、速やかに報告・届出を行うよう当該下請負人等に指導しなければならない。

・報告・届出を怠った場合は、当該受託者等に対し、注意の喚起を行うことがある。

- (3) 受託者は、事業実施にあたり、事業対象者及びその保護者並びにその他の第三者に損害を与えた場合には、その損害を賠償するものとする。このため、必要な範囲で傷害保険等必要な保険に加入しなければならない。
- (4) 受託者は、利用者の安全を十分考慮し、事故発生時の対応を含めた安全管理体制を整備し、事故等に速やかに対応できるようにするとともに、事故発生時には市に速やかに報告をしなければならない。また、消防訓練、避難訓練、利用者の非行・虞犯・触法に関する通報等に係るマニュアルを設置すること。
- (5) 受託者は、学習教材やプログラム利用による交通費など、利用者が実費負担すべきものを除き、利用者から利用料等を徴収してはならない。実費徴収する場合は、事前に市と協議し、市が認めた場合に限り徴収を認めるものとする。
- (6) 受託者は、事業対象者に対して販売行為や特定の施設の宣伝・紹介等の営業活動または営業活動に準ずる行為を行ってはならない。また、宗教への勧誘等、本事業の活動にそぐわない行為は禁止する。
- (7) 本仕様書に特に定めのない事項については、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。