

業務仕様書

1 委託業務名

令和8年度 ここ若委第20号 静岡市ひきこもり地域支援センター事業運営業務

2 業務目的

ひきこもりに特化した相談窓口として、ひきこもり状態にある本人や家族からの電話、来所相談に応じ、適切な助言を行うと共に、必要に応じて家庭訪問等を中心とする訪問型支援を行うものである。

さらに、地域における関係機関とのネットワーク構築や、ひきこもり支援の推進に必要な情報を広く提供する役割を担うなど、ひきこもり状態にある本人の社会参加を促進し、福祉の増進を図ることを目的とする。

3 委託期間

(1) 準備期間

契約日から令和9年3月31日まで

※業務実施体制の整備、委託者や前運営者からの業務引継ぎ等を行うものとする。

なお、当該準備期間中に発生する経費は受託者の負担とする。

(2) 運営期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

4 委託業務日及び時間

委託業務日は、火曜日から土曜日までの日とする。

実施時間は、委託業務日の9時から17時までの時間とする。

ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）、その他、市が指定する日時を除くものとする。また、センターの閉所日や夜間においても、相談の受付ができるよう、メール等を活用すること。

5 履行場所

静岡市駿河区南八幡町3番1号 静岡市立南部図書館2階 及び市内一円

6 事業内容

(1) 相談対象者

原則として、市内に在住するひきこもり状態にある当事者及びその家族並びに関係者とする。

ただし、相談対象者に該当しない場合であっても、他の適切な相談窓口を紹介す

るなど、誠意をもって対応すること。

(2) 業務内容

次に掲げる業務を実施するにあたっては、厚生労働省が公表する「ひきこもり支援ハンドブック～寄り添うための羅針盤～」の趣旨を踏まえ、適切に行うよう努めるものとする。

①当事者及びその家族等に対する相談受付業務

相談対象者からの電話、面接、メール、オンライン等による相談に応じ、適切な助言及び情報提供を行うこと。また、相談者の心情やプライバシーに配慮するとともに、当事者の状態や状況を適切に把握するよう努めるものとする。

②当事者及びその家族等に対する相談支援業務

相談過程において適切な見立てを行い、アウトリーチ業務及び関係機関との連携並びに地域資源の活用を考慮した上で、当事者の状態や状況に応じた支援計画を立案し、継続的な支援を実施すること。電話、訪問、オンライン面談等により、当事者世帯の状況を概ね月1回程度確認すること。面談について「しずおかほっとリンク」を活用することを検討すること。また、遠方に居住する相談者に配慮した相談業務を実施すること。

また、相談内容等に応じて、医療・保健・福祉・教育・就労等の適切な関係機関へつなぐとともに、当該機関と必要な情報交換や意見交換を行うこと。必要に応じて、対象者の支援状況を把握し、支援方法の検討を行うこと。

○アウトリーチ業務

自宅からの外出が困難な状態にある当事者に対し、職員又はひきこもりサポーターを活用したアウトリーチ（訪問支援等）を実施すること。訪問支援の実施にあたっては、家族等と十分な調整を行い、当事者の同意を得るなど、必要な環境や条件を整えた上で、慎重に行うこと。また、必要に応じて関係機関等への同行支援を行うこと。

③居場所づくり（当事者支援業務）

ひきこもりからの回復過程にある当事者に対して、自宅以外で活動できる機会を提供し、相談支援の一環として、個人またはグループによる活動、体験、交流等を促進するプログラムを実施すること。参加者の状況（年代、回復段階等）を勘案し、プログラム内容や実施時間等を随時見直し、改善を行うこと。実施日時は、週2回以上、1回あたり午後2時間以上とする。

④関係機関等との連携及びネットワークづくり並びに区への後方支援業務

ひきこもり支援を行う関係機関（民営の家族会を含む）との連携強化を図り、ひきこもりに悩む対象者が地域において相談できる体制づくりに取り組むこと。

また、各区の福祉事務所職員及び地域包括支援センター職員等に対し、区ごとの担当者を設け、ひきこもり支援に関する後方支援を実施すること。

さらに、関係機関等で構成されるネットワーク会議等に適宜出席し、必要な情報

交換や意見交換を行うとともに、ひきこもり支援についての理解と協力が得られるよう取り組むこと。

⑤当事者会・家族会の開催業務

当事者同士又は家族同士が集い、経験や悩みを共有することで不安の軽減を図る場として、ひきこもりに関する正しい知識や情報、対応方法、社会資源等について理解を深める当事者支援プログラム及び家族支援プログラムを、それぞれ月1回程度開催すること。

なお、当事者支援プログラムについては、居場所づくり事業の中で実施して差し支えないものとする。家族支援プログラムについては、家族同士の交流が促進されるよう工夫すること。

⑥ひきこもりに関する普及啓発に関する業務（市民向け講演会）

ひきこもり状態にある本人またはその家族を主な対象として、ひきこもりの現状、適切な知識及び基本的な対応方法等を啓発するため、市民向けの講演会を開催すること。

また、センター事業の周知に努め、ひきこもりに関する相談先がわかるよう広く市民に情報を届けること。

⑦ひきこもりサポーター派遣・養成事業

ひきこもり支援を実施する事業者へのひきこもりサポーターの派遣等を通じて、地域におけるひきこもり支援の基盤を構築し、ひきこもり状態にある本人の状況に応じた社会参加に向けた支援を実施すること。ひきこもりサポーターの活動に当たっては、活動内容、活動時間等を踏まえ、必要な謝金その他の経費を支給するなど、サポーターが継続的に活動できる環境を整えること。これらに要する経費は、本委託業務に係る委託料に含むものとする。

また、ひきこもりサポーターとして活動を希望する者に対して、「ひきこもりサポーター養成講座（1講座）」を実施し、ひきこもりに関する基本的な知識（ひきこもりの概要、支援の在り方、支援上の留意点等）を習得させること。

⑧多職種専門チームの設置

多様かつ専門的な視点から適切な支援を実施できる体制を整備するため、医療、法律、心理、福祉、就労、教育関係等の分野のうち、3職種以上の多職種で構成される専門チームを設置して、個別事例の検討や、必要に応じて対象者への直接的な支援等を実施すること。

なお、当該チームの構成員については、外部有識者を含めることができるものとする。

⑨関係機関の職員養成研修業務

当事者及びその家族への対応を行う市職員並びにひきこもり支援関係機関の従事者等を対象に、支援に必要な知識及び技術等を習得させる研修を実施すること。

(3) 運営体制

①業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に運営するため、業務責任者を1名定めること。

業務責任者は、職員に対する指導を行うとともに、緊急対応を要する相談等の支援体制を確保するなど、原則としてセンターに常駐し、業務の円滑な執行管理を行うものとする。また、業務の円滑な執行・目標管理等を行うために会議を定期的実施すること。会議には、委託者が必要に応じて出席する。

②職員の配置

事業を行う職員として、ひきこもり支援コーディネーターを5名以上配置すること。必要に応じて事務員を配置すること。

ひきこもり支援コーディネーターは常勤職員とし、また業務責任者を兼任できるものとする。

③ひきこもり支援コーディネーターの要件

ひきこもり支援の専門性を確保するため、相談支援等を行うひきこもり支援コーディネーターのうち3名以上は、次の要件に該当する者とする。

(ア) 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、公認心理師、臨床心理士のいずれかの資格を有する者

(イ) 学校教育法に基づく大学または大学院において、臨床心理学またはそれに準ずる心理臨床に関する分野を修了している者

(ウ) 不登校、ひきこもり、ニート等の困難を有する子ども・若者に関する相談業務の経験を概ね3年以上有する者

④業務責任者及び職員の名簿の提出

(ア) 受託者は、業務責任者及び職員の名簿を契約締結後、委託期間開始までに委託者に提出すること。

(イ) 上記の名簿には、氏名、資格・経歴及び(3)運営体制③に該当するかを記載すること。

(ウ) 受託者は、名簿等に変更が生じた場合には、委託者に変更名簿を提出すること。

(エ) 上記(ア)～(ウ)の提出された書類については、委託者の責任において、保管、処分する。

⑥職員に係る措置

職員は、静岡市職員に準ずるものとしての心掛けを持って従事させ、職務中のみならず、職務外においても法律、条例、規則等を遵守し、不祥事を起こすことのないよう十分注意すること。

職員は名札をつけ、節度ある服装で業務を遂行すること。

職員が負傷、疾病その他の理由により業務の遂行に支障をきたす恐れがある場合は、代替要員を確保し、業務に従事させるよう努めること。

職員の労務管理、安全衛生管理等については、労働基準法等の関係法令を遵守し、適切に配置すること。

緊急時対策、防犯・防災対策、履行場所の建物及び設備等の管理運営について、関係者と協議の上、職員に十分な訓練及び教育等を行うこと。

その他、服務規律については、職員に十分な教育を行うこと。

⑦職員の研修等

受託者は、職員の資質の向上を図るため、外部講師によるスーパーバイズ等に職員を定期的に参加させ、職員の知識及び技術の取得に努めること。

職員の教育、指導及び訓練等の研修を、初任時及び月1回以上実施すること。また、(3)運営体制③に該当しない職員については、業務を適切に実施することができるよう、必要に応じてOJT指導を実施すること。

研修の実施に当たり、研修計画書を事前に提出すること。

また、研修等の実施結果を速やかに報告すること。

相談実績等により、委託者が特に必要と認める場合は、受託者は職員に対する必要な臨時研修の実施、あるいは、委託者と相談職員との業務内容の確認の場を設けること。

⑧履行場所に係る建物及び設備等に係る運用等

履行場所に係る建物及び設備、備品類については、善良な注意を持って維持し使用するとともに、本業務終了後は、現状の回復について責任を持って実施すること。

本業務の履行に係る設備、備品類は、本業務に係る用途以外に使用しないこと。

本業務の主たる事務所に係る光熱水費は、市が負担するものとする。

なお、設備等に係る以下の費用は、受託者が負担するものとする。

(ア) 専用電話回線の使用及び運用に係る費用

(イ) 専用インターネット回線の使用及び運用に係る費用

(ウ) 附帯された設備及び備品以外に係る事務機器類の調達及び運用に係る費用

(エ) アウトリーチ等に要する業務用自動車の調達及び運用に係る費用

※自動車用駐車場については、1台分のみ市で調達するものとする。

(4) 業務報告

受託者は、月毎の受託事業の終了後、速やかに業務の履行状況を報告すること。

なお、月次報告書の提出の際に、委託者と受託者において定例会議を開催し、情報の共有及び支援方法等に関する連絡調整を行うものとする。

受託者は、委託業務が完了したときは、速やかに委託業務完了報告書を委託者に提出すること。

受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告、相談内容の確認を求められた場合には、速やかに応じること。

業務報告等に係る費用は受託者の負担とする。

(5) 緊急時における連絡体制の整備

委託者及び受託者は、契約締結後速やかに、緊急時における連絡体制を協議のうえ整備すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

7 守秘義務

受託者は、本業務の実施により知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。委託期間の終了後も、また同様とする。

受託者は、本業務を実施するに当たり、個人情報の保護に関する取扱仕様書（別紙）に定める事項を遵守しなければならない。

8 帳簿類の整備

本業務の実施にあたり、次に掲げる帳簿等を備え適正な管理に努めること。

(1) 管理に関する帳簿

- ①事業日誌
- ②年間事業計画及び事業実施状況表
- ③職員に関する書類
- ④設備及び備品に関する書類
- ⑤その他管理に必要と思われる帳簿及び書類等

(2) 相談者に関する書類

- ①個人相談記録
- ②その他必要と思われる書類等

(3) 会計経理に関する帳簿及び書類

- ①収支予算及び収支決算に関する帳簿及び書類
- ②金銭の出納に関する帳簿及び書類
- ③その他必要と思われる書類等

(4) その他センター事業の業務に必要と思われる帳簿及び書類等

9 文書の管理及び保存

本業務の実施に伴い、作成し又は受領する文書等は、市の文書事務に関する諸規定に準じ、適正に管理し保存することとする。また、本業務終了時の処理については、市の指示に従うこと。

10 業務の引継ぎ

受託者の変更時にあたっては必ず引継書を作り、新旧受託者間で十分に業務の引継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことがないように対処しなければならない。

これらの業務に要する費用は全て受託者の負担とする。また、これらの引継ぎ業務を実施する時期は委託者の判断による。

11 遵守事項

- (1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、相談業務の公共性に鑑み、業務の履行に際して常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (3) 受託者は、故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。
- (4) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（欠格条項）に該当するものを業務に従事させてはならない。
- (5) 受託者は、業務責任者及び職員に対し、法律に規定された事業者としての全ての義務を負うものとする。
- (6) 個人情報保護に関する取扱仕様書を遵守すること。
- (7) 企画提案書により提案した内容について、履行責任を有すること。

12 疑義

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方が協議のうえ決定するものとする。

個人情報の保護に関する取扱仕様書

1 個人情報保護の基本原則

乙は、この契約に基づく業務（以下「業務」という。）の実施に当たり、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人を識別できるものをいう。以下同じ。）について、その保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に取り扱わなければならない。

2 個人情報の漏えい等の禁止

乙は、業務に関して、知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

3 使用者への周知

乙は、その使用する者に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報情報を他人に知らせ、又は契約の目的以外に利用してはならないこと等の個人情報の保護の徹底に関する事項を周知しなければならない。

4 適正な管理

乙は、業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん又は毀損の防止を図るため、管理責任者を選任し、個人情報の適切な管理を行わせる等個人情報の適正な管理について必要な措置を講じなければならない。

5 収集の制限

乙は、業務において個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、本人から直接収集しなければならない。

6 利用及び提供の制限

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に係る個人情報を当該業務の目的以外に利用し、又は提供してはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

7 複写及び複製の禁止

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務の実施に当たり甲から提供された個人情報情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

8 資料等の返還

乙は、業務の実施に当たり甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報情報が記録された資料等を、業務の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

9 事故発生時における報告

乙は、業務の実施において、この仕様書に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。