

「生駒市子ども・若者総合相談窓口」運営等業務委託仕様書

1 業務の名称

「生駒市子ども・若者総合相談窓口」運営等業務委託

2 委託業務の目的

不登校、ニート、ひきこもりなど社会生活上様々な困難や生きづらさを抱えざるを得ない子ども・若者の増加が社会問題となる中、生駒市においては平成30年1月から「生駒市子ども・若者総合相談窓口」を設置し、これらの子ども・若者や家族からの幅広い分野にわたる相談に対応し、必要な支援を行っている。これに加え、令和6年度からは厚生労働省所管の相談支援・居場所づくり・ネットワークづくり等を一体的に進める「ひきこもり支援推進事業」に取り組んでいる。

本委託事業では、上記「ひきこもり支援推進事業」の相談支援事業の一環として、相談者一人一人の思いや悩みに寄り添いながら、専門的な支援機関の紹介や案内、助言を行い、確実に支援につなげるための総合相談窓口となる「生駒市子ども・若者総合相談窓口」を引き続き設置、運営する。

また、複合的な課題を抱える者に対しては、「生駒市子ども・若者支援ネットワーク」関係機関と連携して総合的な支援につなぐことにより、これらの子ども・若者及びひきこもりの状態にある者が主体的に社会生活を営むことができるようにすることを目的とする。

3 委託期間及び開設期間

委託期間：契約日～令和9年3月31日

開設期間：令和7年4月1日～令和9年3月31日

4 実施場所

生駒市北新町12番32号 教育支援施設2階

※委託期間中に実施場所が変更となった場合は、発注者の指示に従い、移設に伴う協議等に応じること

5 委託業務の内容

(1)「生駒市子ども・若者総合相談窓口（ユースネットいこま）」の運営業務

ア 業務の内容

(ア) 窓口の運営及び相談の対応

・上記「2 委託業務の目的」を踏まえ、発注者が上記「4 実施場所」（以下「実

施場所」という。)に設置する「生駒市子ども・若者総合相談窓口(ユースネットいこま)」(以下「相談窓口」という。)において、不登校、ニート・ひきこもりなど社会生活上様々な困難を有するこども・若者(以下「当事者」という。)に関する相談に応じること。

- ・相談窓口においては、面談(オンラインでの面談も含む。以下同じ。)、電話、電子メール等による相談を実施すること。

面談は原則として事前予約制とし、予約の受付は来所、電話、ファクシミリ、電子メール(ウェブサイトの申込フォームにより送信されるものを含む。)によるものとする。

- ・上記のほか、当事者の状況に応じて訪問相談(当事者の自宅等に赴いての相談をいう。以下同じ。)を行うことができるよう、訪問支援員を週1日以上勤務させること。
- ・原則として毎週土曜日(ただし祝日の場合を除く。)を「心理相談日」として、臨床心理士による心理相談を実施すること。

(イ) 窓口の周知及び広報

- ・相談窓口専用のウェブサイトを構築し、適宜情報発信を行うことにより、当事者や市民に対して相談窓口の周知及び広報を行うこと。

(ウ) 相談の記録、統計

- ・当事者に対して継続的な支援が可能となるよう、当事者ごとに相談記録を作成し、相談経過等を整理すること。
- ・相談の状況を適宜把握するため、実施した相談状況の統計を行うこと。

(エ) 会議・研修等への参加

- ・必要に応じ、国や県、関係機関等が開催する相談、支援に係る研修等に参加すること(講師としての参加を含む)。

(オ) 関係機関との連携強化等

- ・「生駒市子ども・若者支援ネットワーク」参加機関をはじめ、こども・若者支援に携わる行政機関・民間団体等(以下「関係機関等」という。)に関する情報を収集し、当事者や来所者に情報提供を行うこと。
- ・関係機関等に対しては、相談窓口における支援に関する情報提供を積極的に行うとともに、関係機関等の支援を必要とする当事者や家族を当該関係機関等につなぐなど、連携体制の強化に努めること。
- ・継続的なアウトリーチや参加支援が必要な当事者や家族に関しては、生駒市福祉政策課が別途配置する専門職につなぐこと。

イ 対象者

相談窓口における対象者は、概ね39歳までの者(ただし、40歳以上の者についてもできる限り相談に応じること。)及びその者の保護者または親族もしくは

は支援者とする。

ウ 相談窓口開設日時

- ・相談窓口の開設日時は、月曜日・水曜日を除く毎日（ただし祝日及び12月29日から1月3日は除く。）の午前9時から午後5時までとする。
- ・やむを得ない事情により臨時休業を行う場合は、休業日の概ね3カ月前までに発注者と協議のうえ了承を得たうえで行うものとし、あらかじめウェブサイト等で告知すること。

エ 相談体制

相談窓口開設日においては、「6 実施体制」で示すコーディネーター、相談員、訪問相談員、臨床心理士のうち常時2名以上で勤務する体制を構築すること。

オ 留意事項

- ・相談にあたっては、その相談に係る料金（訪問に要した費用も含む。）について相談者に請求しないこと。
- ・当事者に対しては、相談において聞き取った情報を必要に応じて「生駒市子ども・若者支援ネットワーク」において共有し総合的な支援につなげていくことについて説明し、個人情報の提供についての同意を書面（別途発注者が指定する様式による。）で得ておくこと。
- ・相談窓口は、どのような相談も丸ごと受け付けつなぎきる生駒市の「いこまる相談窓口」の1つとして位置づけられていることから、相談業務において必要な対応を行うこと。また、相談業務の中で複雑・複合化した課題を抱えており包括的な支援が必要な場合は、重層的支援体制整備事業の多機関協働事業窓口である生駒市福祉政策課に相談すること。
- ・本業務を行うにあたり、発注者が受注者に貸与する備品は別紙「貸与品リスト」のとおりである。その他本業務実施に必要な備品等は受注者が確保すること。

(2) 「不登校・ひきこもり等当事者及びその家族等に対する支援」業務

ア 業務の内容

(ア) 実施場所において、NPO等と連携して、次のような事業を随時実施すること。

- ・当事者に対して、彼らの「居場所」となるような場づくり及び関連イベントの実施
- ・当事者を支える保護者や親族（以下「家族等」という。）同士が集まり、情報交換をしたり、日頃の悩みを話し合ったりすることで彼らの不安感、焦燥感や孤独感を軽減するような場づくり及び関連イベントの実施

(イ) 上記以外に、当事者及び家族等の精神的負担の軽減や当事者の自立支援に資

する取り組みについて、実施場所において受注者は随時実施できるものとする。ただし、実施にあたってはあらかじめ発注者と協議を行うこと。

(3) 生駒市ひきこもり支援推進事業における他事業との連携

(1)(2)の業務を行うにあたり、現在生駒市が実施している「ひきこもり支援推進事業」に係る下記の事業について、当事者や家族への情報提供を行うほか、必要に応じて事業実施者へのつなぎや協議、相談への対応を行うなど、積極的に連携、協力をする。

- ・居場所づくり事業
- ・当事者会・家族会
- ・住民向け講演会・研修会開催事業
- ・その他任意事業

6 実施体制

受注者は、本事業の実施体制として、次に掲げる者を職員として配置すること。

(1) コーディネーター

業務遂行に必要な専門的知識と経験を有する者であって、本業務を統括する立場から所属職員の助言・指導を行い、必要に応じて他の支援機関等との調整を行う者。

また、併せて発注者への報告及び相談窓口運営の庶務等の業務も行うこととする。

(2) 相談員

困難を有するこども・若者及びその家族等からの相談に応じ、関係機関等の紹介、その他必要な情報の提供及び助言を行う者。

なお、相談員については、次に掲げる条件に1つ以上該当する者であることとする。

- ア 社会福祉士、精神保健福祉士のいずれかの資格を有し、必要とされる福祉・医療サービス等に関する情報の提供及び精神保健分野への助言等を行う専門的な知識や経験を有する者
- イ 臨床心理士の資格を有する者であって、当事者への心理カウンセリング及びアセスメント等での心理面からの助言を行うための専門的な知識や経験を有する者
- ウ キャリアコンサルタント、キャリアカウンセラー等の資格を有し、就労支援について専門的な知識や経験を有する者
- エ その他アからウまでに掲げる者と同等の相談能力があると認められる者

(3) 訪問支援員

専ら相談対象者の自宅等に赴いて相談する者であって、相談員と同等の資格を有

する者。

(4)臨床心理士

臨床心理士の資格を有する者であって、当事者への心理カウンセリング及びアセスメント等での心理面からの助言を行うための専門的な知識や経験を有する者。

7 業務実施に係る留意事項

業務実施にあたっては、発注者と十分に協議を行うとともに、関係機関等との連携に努めること。

8 業務報告書について

- ・受注者は毎月の業務終了後に当該月分の実績報告を作成し、翌月10日までに発注者に提出すること。その際、従事者の配置について、毎月の履行状況を含めて報告すること。
- ・受注者は、毎年度の業務終了後速やかに、業務項目ごとの業務内容及び成果を事業報告書として取りまとめ、文書及び電子データで発注者に提出すること。
 - ・業務報告書 1部
 - ・業務報告書の電子データ 1式

9 経費について

- ・委託料の支払いは、当初契約額を上限とする。
- ・委託料は、業務完了後発注者の検査を経て、業務報告書に基づき、受注者の請求により支払うこととする。ただし、業務の完了前に、既に業務を完了した部分に相応する業務委託料相当額について、部分払いを請求することができる。
なお、この請求は月1回を越えることができない。

10 その他

- ・本委託で生じる成果物の所有権・著作権については、発注者に所属する。
- ・発注者から業務改善を指摘された場合は、必要な措置をとり、その改善対策の報告をしなければならない。また、その経過及び改善対策方法の報告書を作成し、指定された期日までに提出すること。
- ・業務の実施に伴い第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。
- ・本仕様に定めのない事項及び当該事業遂行中に疑義が生じた場合を含め、業務の遂行にあたっては発注者と綿密な連絡、報告、協議を行い、発注者より指示等があれば遵守すること。
- ・契約期間終了にあたっては、発注者の指示に従い、次契約業者との引き継ぎを遺漏

なく行うこと。

生駒市子ども・若者総合相談窓口運営等業務委託 貸与品リスト

品 名	メーカー	品 番	サイズ (幅×奥行×高さ)	数量	単位
ローカウンター	ナイキ	SNC1870-AWH	1800×700×700	2	台
会議用チェアー	ナイキ	E150B-LBL	500×520×755	4	脚
片袖デスク	ナイキ	SD501N-AWH	1060×730×740	3	台
事務用チェアー	ナイキ	SEN510F-BL	580×560×800	3	脚
両開き書庫	ナイキ	NW-0918K-AW	899×450×1750	1	台
両開き書庫	ナイキ	NW-0911K-AW	899×450×1050	1	台
ファイル引出(コンビ式3段)	ナイキ	NW-0911DS-3-AW	899×450×1050	1	台
ベース	ナイキ	NW-900B-MG	899×450×50	3	個
会議用テーブル	ナイキ	KMR1890S-AWH	1800×900×700	2	台
会議用チェアー	ナイキ	E150B-LBL	500×520×755	8	脚
シャフリーⅡクロスパネル	ナイキ	WP70M-0918-LBL	900×25×1722	8	台
シャフリーⅡクロスパネル	ナイキ	WP70M-1218-LBL	1200×25×1722	4	台
シャフリーⅡパネル用キャスタ	ナイキ	WP70C	60×41×126	8	個
シャフリーⅡパネル用安定脚	ナイキ	WP70EBC	420×38×106	8	個
パーティションスタンド	ナイキ	PST06-B-RE	360×360×906	2	本
パンフレットスタンド	ナイキ	PR-842-8	556×420×1540	1	台
タイムレコーダー	ニッポー	NTR-2700	196×133×225	1	台
ノートパソコン	NEC	VersaPro J タイプVF	362.4×254.7×22.8	1	台
マイクロカットシュレッダー	アコブランス ジャパン	GSHA17M-SB	175 ×340× 325	1	台
カーテン(両開き)	タチカワ	—	12160×2700 他	3	枚
ホワイトボード	馬印	MV36TDN	1926×610×184	1	台