

令和7年度茨木市子ども・若者自立支援センター業務（引継ぎ）仕様書

1 業務の目的

- (1) ひきこもり・ニート・不登校をはじめとする生きづらさを抱えたこども・若者が、主体的に生きていけるように、本人とその家族に個別専門的な支援を提供する。
- (2) 子ども・若者支援地域協議会のサポート機関として、こども・若者を支援する各機関が抱える困難ケースに対して、支援コーディネートやスーパーバイズをはじめとした支援者支援を実施することで、支援の滞留・長期化を防ぎ、支援する側とされる側双方の心理的・経済的負担の軽減と、将来的な社会的負担の軽減を図る。

また、こども・若者が社会的な困難に陥ることを未然に防止するための予防的な取組や、社会的自立の促進を図るための啓発的な取組などを実施することで、社会的損失の軽減に努める。

2 業務期間

令和7年3月1日から令和7年3月31日まで

※現受託事業者からの利用者情報等の引継ぎ期間

3 実施場所

茨木市内の阪急・JR 駅からおおむね徒歩 15 分以内の公共施設または賃貸物件
ただし、令和7年3月は現自立支援センターまたは任意の場所とする。

4 支援対象者

茨木市に居住するおおむね 15～39 歳のひきこもり・ニート・不登校をはじめとする生きづらさを抱えたこども・若者とその家族とする。

5 実施日等

週5日、1日あたり7時間開所する。なお、「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に基づく休日及び12月29日から1月3日までは閉所とする。

ただし、事業者からの提案に基づき、開所日の拡大及び開所時間の延長は可能とする。

6 業務実施体制

本業務が円滑に遂行できるよう専門職のコーディネーター（相談支援員、うち統括責任者（専任）1名）を配置する。相談支援員等の勤務時間は、常勤支援員（専門職）を3人以上配置したうえで、週175時間程度（週35時間×5人の勤務時間）が担保できる体制をとることとし、かつ専門職に偏りがないように配置すること。専門職は、社会福祉士、公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、保健師等の資格・免許を有する者とする。

ただし、これによりがたい場合は、本市と事前に協議した上で、これらと同等に相談等の業務を行うことができる者を配置することとする。

原則、業務委託期間中は、同一の者を配置することとするが、変更する場合には、協議を要するものとする。

7 業務内容

(1) 個別専門的支援内容

困難を抱えるこども・若者及びその保護者等に対し、開所時間内に常時相談業務等を行う。

○電話・メール等による相談受付

対象となるこども・若者本人やその家族からの相談を受け、現状を整理したうえで、個別面談につなげる。

○来所・オンライン等による個別面談

対象となるこども・若者の状態改善につながるよう、本人やその家族と個別面談を実施する。また、対象者の中には、発達障害や精神疾患の症状のある人が相当数いると見られることから、本人の状況に応じて適切な支援機関へ誘導（リファー）する。なお、相談枠については、45分以上を1枠とし、インテーク面接は週5枠以上、継続個別面接は月160枠以上を設けること。

○訪問支援

不登校やひきこもりの支援では、当事者が相談や治療場面に出向くことが難しい場合が多いこと、あるいは相談や受診に踏み切れない当事者に対する一歩踏み込んだ介入が必要な場合があることから、家庭訪問を中心とするアウトリーチ型の支援を行う。

○居場所の提供

ひきこもりや不登校などの困難を抱え、個別専門的支援が必要なこども・若者が安全・安心に過ごすことのできる居場所を状況に応じて提供し、支援すること。また、本人の状況に応じて、ユースプラザなど適切な居場所へ誘導（リファー）すること。

○同行支援

生活支援を経た者やニート状態等のこども・若者の職業体験の支援や同行支援を行う。

(2) 茨木市子ども・若者支援地域協議会サポート機関としての業務内容

市及び茨木市子ども・若者支援地域協議会構成機関の意向等を踏まえ、協議会のこども・若者支援に係る支援力の向上を図ること。

①茨木市子ども・若者支援地域協議会の調整

○関係機関・企業等との連携・調整

茨木市子ども・若者支援地域協議会の構成機関をはじめ、市内の高校や大学、CSW、SSW、民生委員・児童委員、主任児童委員、茨木市要保護児童対策地域協議会、障害者相談支援事業所、地域の企業等と連携し、地域特有の課題や問題を把握するとともに、問題解決に向けた対策を市と継続的に協議し、本市こども・若者支援の推進を図る。

②茨木市子ども・若者支援地域協議会構成機関の支援力の向上

○各ユースプラザへの支援アドバイス

市内5か所のユースプラザに適宜出向き、ユースプラザスタッフと共に困難を抱える利用者や相談者の個別専門的な面談を行うとともに、困難ケースにおける支援アドバイスをを行う。

○こども・若者の支援者に向けた講習会の開催

茨木市子ども・若者支援地域協議会の構成機関をはじめとするこども・若者支援の質の向上をめざして取り組む。

○こども・若者の支援者へのスーパーバイズ

他機関支援者から困難ケース等の支援について相談された際には、よりよい支援を行うために必要なノウハウや知見を提供する。

○こども・若者支援に携わる各機関が抱える困難ケースの解消に向けた連携支援事例の蓄積・研究、及び茨木市子ども・若者支援地域協議会との共有

困難ケースを調整した結果、支援促進した事例や、調整に難航した事例などを今後の各機関の支援に生かせるよう蓄積・研究を行う。また、その結果やノウハウを茨木市子ども・若者支援地域協議会と共有する。

(3) 現受託事業者からの利用者情報の引継ぎ

令和7年3月を引継期間とし、利用者のうち希望者を対象に、利用者にとってできる限り負担が少なくなるよう事業の引継ぎを受ける。

なお、引継ぎを受ける支援員の勤務時間は週35時間程度（1日7時間×5日）を想定する。

8 報告

(1) 受託者は、市に対し、業務従事者の名簿を速やかに提出するものとし、変更があった場合も報告しなければならない。

(2) 業務の実施状況の確認のため、実績報告書に、従事者の出勤簿の写し、月次報告書を添付して、毎月市へ提出すること。

(3) 利用者の状況・状態の報告

年に1回、業務内容についての年間報告と、利用者の状況と状態の変化を測るため、それぞれの変化がわかる数値を算出し、市へ提出すること。

(4) 市は、必要に応じて、業務内容等について臨時に報告を求めることがあるので、協力すること。

(5) 業務の実施にあたっては、市と必要な連携を図るとともに、協議を行いながら真摯に履行すること。また、別途、市が指示する会議等に参加すること。

(6) 業務実施期間中において、支援対象者及び支援員に事故等があった場合には、受託者の責任において対応するものとし、併せて直ちに市に報告すること。

9 経費等

(1) 経費負担

人件費及び事業費等の必要なものは委託料で賄うものとする。ただし、賃貸物件の管理経費(賃借料、光熱水費、施設賠償責任保険)は市が負担する。

(2) 利用料

原則無料とする。ただし、事前に市と協議の上、必要と認められる範囲で利用料以外の実費負担を利用者に求めることができる。

10 秘密の保持・情報提供及び個人情報の取扱い

(1) 個人情報の取扱い

受託者は、業務で知り得た情報を他に漏らし、又は委託業務の用途以外に利用してはならない。なお、業務終了後も同様とする。また、個人情報の保管、使用及び搬送に際しては、事故のないよう適正に行うこと。

(2) 個人情報の第三者提供

受託者は、業務で知り得た情報を第三者に提供しないこと。

11 苦情等への対応

利用者の苦情等に対し、迅速かつ丁寧な対応により円満な解決を図れるように体制を整えておくこと。また、苦情があった場合は、その内容と対応を市へ報告すること。

12 業務の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき(満了後も引き続き業務を遂行することになる場合を除く。)又は契約書に基づき契約を解除する際の業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 引継書の作成

受託者は、業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、市に引き渡すものとする。

(2) 引継方法

受託者は、市及び次期受託者から資料等の請求があった場合は、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き応じるものとする。なお、市が引継不十分と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で次期受託者に引き継ぎを行うこと。

13 その他

(1) 受託者は、労働基準法その他関係法令を遵守すること。

(2) 受託者として果たすべき責務について誠実に履行すること。

(3) 受託者は、本仕様書に定めのない事態が生じた場合は、速やかに市と協議し、誠実に指示に従うこと。

子ども・若者自立支援センター 相談支援遵守事項

対象者について

- 1 茨木市内に住所を有していること
※他市の方からの相談は府 HP「各市町村ひきこもり相談窓口一覧」から案内する
- 2 おおむね 15 歳から 39 歳までの当事者、またはその家族であること
※40 歳以上の方は福祉総合相談課等へつなぐ
- 3 1、2 に該当しない場合は、市と協議すること
- 4 対象外となる相談者に適切な相談先を案内すること
※「相談窓口の道しるべ」等から案内する

相談窓口について

- 5 対面だけでなく様々な相談方法を設けること
※電話、メール、オンライン、アウトリーチ等
- 6 週 6 枠以上のインテーク面接、継続個別面接は月 160 枠以上を設けること
- 7 運営時間外に相談窓口は設けない
※相談窓口を設ける場合は市と協議すること

個別支援計画について

- 8 支援対象者に支援計画を策定すること
- 9 主担当者と副担当者を配置すること
- 10 主訴と支援者の見立て（アセスメント）を示すこと
- 11 支援におけるゴール設定をすること
- 12 対象者の状況変化等に伴い、支援計画のアップデートをすること

他機関連携について

- 13 職場内・職場外で業務にあたる際、ハラスメント（言葉による暴言・失言・高圧的な態度等）や暴力などの行為は行わないこと。
- 14 居場所利用が必要な利用者には、本人に適したユースプラザ等を案内すること
- 15 他機関支援者と良好な関係性を構築し、支援連携を図ること
- 16 支援を抱え込まず、必要な支援機関とゴールを共有して役割分担・情報共有をすること
- 17 対象外の相談については適切な相談先につなぐこと
※「相談窓口の道しるべ」等から案内する
- 18 他機関支援者から相談された際には親身に相談を受け付け、よりよい支援を行うために必要なノウハウや知見を提供すること
※他機関支援者の姿勢に対する指導やメンタルヘルス等は求めない
- 19 長期にわたり連携機関と支援方針に相違がある場合は市と協議すること
- 20 支援するにあたり、他機関との個人情報等の共有が困難である場合は市と協議すること

個別支援について

- 21 支援員個人の連絡先は支援対象者に非公開にすること
- 22 支援員のスケジュールや支援内容についてスタッフで共有すること
- 23 運営時間外に個別支援対応はしないこと
※個別支援をする場合は市と協議すること
- 24 やむを得ず運営時間外に緊急対応をした場合は市にその内容を報告すること

情報セキュリティに関する特記仕様書

1 法令順守

乙は、以下のものを順守しなければならない。

- (1) 個人情報の保護に関する法律
- (2) 関係法令
- (3) 本市の条例、規則
- (4) 茨木市個人情報の適正な取扱いに関する基本方針及び取扱指針

2 セキュリティインシデント等の緊急事態の対応

- (1) 乙は、本委託業務に関し、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を報告し、甲の指示に従わなければならない。
- (2) 乙は、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合に備え、甲及びその他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧並びに再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するための体制を整備しなければならない。
- (3) 甲は、本委託業務に関しセキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

3 提供資料の保全等

契約書第 18 条について、乙は、次の措置を講じなければならない。

- (1) 資料等の利用者、作業場所及び保管場所の限定並びにその状況の台帳等への記録
- (2) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室での資料等の保管
- (3) 業務従事者以外の者が本業務で取り扱う電子データにアクセスできない環境の構築
- (4) 資料等を移送する場合の移送時の体制の明確化
- (5) 資料等を電子データで保管する場合の、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況に係る確認及び点検
- (6) 次のセキュリティ対策を施したパソコンの利用
 - i パスワード等の認証の仕組み
 - ii 周辺機器のアクセス制限等のデータ持ち出し制限
- (7) 甲が所有するシステムを利用する場合、当該システムにおいて、甲が指定する種類又は範囲の情報以外の情報へのアクセスの禁止
- (8) 私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物での作業の禁止
- (9) 機密情報を含む電子データへの暗号化処理
- (10) 業務に関係のないアプリケーションのインストールの禁止

- (11) 海外のデータセンター等、日本の法令が及ばない場所に電子データを保管することの禁止
(ISMAP クラウドサービスリスト掲載されているサービスを利用する場合又は甲が特に認める場合を除く)
- (12) その他、委託の内容に応じて、提供資料の保全のために必要な措置
- (13) 上記項目の従事者への周知

4 ウイルス対策

乙は、ウイルス対策として、乙が調達し業務処理に用いる全てのサーバ及びクライアント端末（営業担当者が用いる端末等、事務処理に用いるものを含む。）に以下の措置を講じなければならない。

- (1) ウイルスの検知、リアルタイム保護、検疫機能などの機能を有するウイルス対策ソフトウェアを導入すること。
- (2) ウイルス対策ソフトウェアを常駐させること。
- (3) パターンファイルの更新については、パターンファイルが公開された時点で迅速に適用できる仕組みを用意すること。
- (4) ウイルス検出時には、利用者や情報セキュリティ担当者に迅速に通知する機能を持つと同時に、駆除・削除ができること。
- (5) 毎日、曜日指定、毎週、毎月等のスケジュールを作成し、定期的にウイルスチェックを行うこと。