

八尾市若者相談支援事業業務仕様書

1 業務名 「八尾市若者相談支援事業業務」

2 実施期間 契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

3 業務目的・概要

本事業は、子ども・若者とその家族が抱える不登校、ニート、ひきこもり等さまざまな事情に対し、臨床心理士等の相談員（以下、「相談員」という。）が、適切な助言や必要な情報の提供、それぞれに必要とする専門的な支援を行うなど、一人ひとりの特性や状況に寄り添い幅広く相談に乗ることで、困難を有する若者やその家族が安心して過ごすことができる社会環境を整備し、子ども・若者育成支援施策の推進を図ることを目的とする。なお、事業の実施にあたっては、複雑・複合化した課題等を支援機関間の連携を通じた支援や支援につながりにくい若者などへアウトリーチを通じた支援、さらに、自立に向けて若者が一歩踏み出すための場所として若者の居場所づくりを行うなど、本市のめざす「誰ひとり取り残さない相談支援」を展開する。

4 対象地域及び対象者

(1) 対象地域

事業の対象地域は、八尾市全域とする。

(2) 対象者

八尾市内に在住する、ひきこもり、ニート、不登校等のさまざまな事情を抱えるおおむね 39 歳までの子ども・若者とその家族とする。（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。）（以下、「相談者」という。）

5 業務実施体制

(1) 活動拠点

相談者の利便性も考慮し、受託者において八尾市内に拠点を置き、業務実施場所を確保すること。なお、業務実施場所については、事業の実施を妨げない限りにおいて、他の事業等と共同して利用することとしても差し支えない。その場合、必要となる経費は、他の事業等と案分すること。

(2) 業務時間

月曜日から金曜日（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 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日を除く）までの午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分まで（相談受付時間は、午前 9 時～午後 5 時）とする。ただし、予約による相談及び緊急対応が必要な場合はこの限りではない。

(3) 職員配置等

本業務が円滑に遂行できるよう総括責任者及び相談員を配置すること。相談員は、臨床心理士、公認心理師、社会福祉士、精神保健福祉士の有資格者を常時 3 名配置とする。ただし、臨床心理士または公認心理師は 1 名以上を必須とする。

① 総括責任者 運営事業者の事業総括者であり、市や関係機関の連絡調整、スーパービジョ

ンや人材育成、その他、事業実施上必要な事項の調整及び総括を行う。

② 相談員 相談者（世帯）に寄り添い、伴走して支援を行う。

（４）相談環境の整備

事業実施に必要な備品及び消耗品、電話（２回線以上）、インターネット回線、パソコン、コピー機等必要物品、スペース等の確保については、受託者が用意すること。対象者の支援に使用する物品等を必要に応じ用意すること。

６ 業務内容

（１）相談の受付と支援

対象者からの相談を受け、一人ひとりの困りごとや悩みにより添い、その者や世帯の置かれている状況や本人の意思を十分に確認したうえで相談支援を行うこと。

相談方法は、電話もしくは面接等とし、必要な心理カウンセリング等、助言や支援等の相談対応をすること。

（２）アウトリーチ支援

対象者の求めに応じた訪問相談をはじめ、自ら相談に訪れることが困難な者（世帯）には、訪問支援等のアウトリーチを含めた対応を行うこと。

（３）関係機関等との連携

対象者の早期発見や継続的につながり続ける支援（自立に向けた支援を含む）を行うため、関係機関等と連携し、チーム支援を行うとともに、民生委員・児童委員等あらゆる地域の関係機関・団体ともつながりをつくり地域での支援ネットワークの構築を図ること。

（４）相談の記録

受け付けた相談について対象者ごとに相談記録を作成し、個人情報を含め適切に管理を行うこと。また、記録は、共通の様式を定め相談経過等を整理すること。

（５）関係会議・研修会への出席

関係支援機関等と緊密に連携し、信頼関係を構築するとともに、情報の収集・提供等に努めること。必要により、市や関係機関等が開催する相談、支援に係る会議や研修等に参加すること。

（６）事業の周知

相談窓口のウェブサイトやSNS等を活用し、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。

（７）若者の居場所づくり

自立に向けて、若者が現状から一歩踏み出すための場として安心して過ごすことのできる「居場所」を提供すること。また、地域にある若者の居場所を把握、活用にあつめること。

（８）留意事項

相談者に対しては、相談において聞き取った情報を必要に応じて関係機関等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得ること。

また、相談者と面接相談等対面にて業務を行う際は、感染防止など相談者及び従事者の安全を確保する措置を取ること。

７ 報告等について

（１）事業の実施状況確認のため、業務にあつては、実績報告書として従事者の出勤簿の写しおよび月次報告書を添付して、毎月委託者へ提出すること。

（２）必要に応じて業務内容等について委託者へ臨時報告を求めることがある。

- (3) 事業の実施にあたって、委託者と必要な連携を図るとともに、協議を行い、真摯に履行すること。また、別途委託者から指示があった場合、関係する会議等に出席すること。
- (4) 受託者により確保する業務実施場所および機材の詳細について、委託者へ報告すること。

8 秘密の保持・情報提供及び個人情報の取扱い

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定及び別添特記事項を遵守し、対象者の個人情報を適正に収集し、保管及び使用しなければならない。

9 再委託の禁止

受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、書面により委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

10 損害賠償保険の取り扱い

受託者は、本事業の実施にあたり、損害賠償保険に加入すること。

11 その他

- (1) 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。
- (2) 契約期間終了にあたっては、受託者が変更となる場合において本委託業務完了までに、市の指定する者に円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。引継ぎ業務内容及び具体的内容については委託者と事前協議を行うこと。
- (3) 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。

別添

八尾市若者相談支援事業業務委託に係る個人情報保護に関する特記事項

(秘密等の保持)

第1条 受託者（以下、乙という。）は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の取扱い)

第2条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取扱う場合は、その取扱いにより個人の権利利益を侵害することのないよう最大限努めなければならない。

2 個人情報の作成及び処理を行う場合は、事業所内に限定し、個人情報の記録されている電算機器、記録媒体等の管理については保管庫等に収納し、施錠すること。また、個人情報の持ち出しについては必要最小限に留めなければならない。

3 個人情報を持ち出す場合には、個人情報の漏えいがないよう、対策を講じるものとする。

(収集等)

第3条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、目的達成のために必要最小限に留めなければならない。

(目的以外の使用禁止)

第4条 乙は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報を本契約の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(事故報告義務)

第5条 乙は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報の漏えい、毀損及び滅失があった場合は、八尾市に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

(廃棄等)

第6条 乙は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報を使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ、確実に廃棄するものとする。

(罰則の適用)

第7条 乙は、前6条の定めに反して個人の秘密を漏えいする行為が八尾市個人情報保護条例（平成10年八尾市条例第15号）第11条に定められている受託者の義務に違反するものであり、条例第43条から第45条に規定する罰則の適用を受けることを十分認識し、委託業務を処理しなければならない。