

**豊橋市こども若者総合相談支援センター支援担当業務委託
仕様書**

令和5年4月

豊 橋 市

目 次

第1章 総則

- 1 事業の趣旨
- 2 法令等の遵守

第2章 豊橋市こども若者総合相談支援センター支援担当業務

- 1 業務の概要
- 2 履行場所
- 3 対象者
- 4 開設日・開設時間
- 5 業務期間
- 6 職員の配置
- 7 業務内容

第3章 業務管理等

- 1 業務運営の遵守事項
- 2 備品等の管理
- 3 経費の取り扱い
- 4 豊橋市の施策事業への協力
- 5 書類整備及び実地検査
- 6 引継ぎ等
- 7 その他

第1章 総則

豊橋市こども若者総合相談支援センター支援担当（以下「支援担当」という。）における運営主体が行う委託事業の内容及び詳細は、この仕様書によるものとし、事業に係る費用は、本市が負担する旨の記載があるもの以外は、運営主体が本市からの委託料等をもって負担するものとする。

1 事業の趣旨

子ども・若者育成支援推進法を踏まえ、不登校・ニート・ひきこもりなど、社会生活を営むうえで困難を抱える子ども・若者及びその家族を支援するため、窓口において各種の相談を受けるとともに、必要な助言や援助、支援機関による支援との連携などによる、子ども・若者及びその家族への包括的な支援を行うことで、当事者の困難に寄り添いながら自立へ向かわせるものとする。

また、こうした支援の経過を把握し、進捗を管理しながら、地域における支援のネットワークを構築し、支援機関相互の協力体制を深めることにも留意するものとする。

2 法令等の遵守

委託事業の実施に当たっては、本仕様書に定めるもののほか、国及び本市が定める各種法令等を遵守しなければならない。また、法令等の改正があった場合は、改正後の法令等を遵守しなければならない。

第2章 豊橋市こども若者総合相談支援センター支援担当業務

1 業務の概要

不登校、ニート、ひきこもりなど、社会生活を営むうえで困難を抱える子ども・若者及びその家族の相談業務を行い、生活課題や支援方針等を適切に見立てたうえで、その子ども・若者の状況に応じた面談や訪問等による支援と支援機関へつなぐ役割を果たす窓口の運営を行うとともに、様々な困難を抱える子ども・若者を支援する行政や民間の支援機関、支援団体で構築するネットワークの情報集約の役割を果たし、ネットワークの中で、その子ども・若者の状況に応じた適切な支援が行われ、最終的には就労など自立できるようになるまでを見届ける役割を果たすものである。

2 履行場所

豊橋市松葉町三丁目1番地
こども若者総合相談支援センター「ココエール」

3 対象者

原則として豊橋市内に在住する不登校、ニート、ひきこもりなど社会生活を営むうえで困難を抱える子ども・若者（概ね39歳までの者※）及びその家族など
なお、豊橋市外の相談者については、相談に応じつつ対象者の居住地における関係機関等の支援が受けられるよう助言等の対応をとる。

※「子ども・若者支援地域協議会設置・運営指針」（平成22年2月23日内閣府政策統括官（共生社会政策担当）決定）においては、「子ども・若者」の対象年齢は30歳代までを想定している。

4 開設日・開設時間

(1) 窓口の開設日及び開設時間

開設日	開設時間	備考
月曜日～金曜日	午前10時～午後5時	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1月2日、1月3日、12月29～31日は開設しないものとする。

(2) 窓口の開設及び開設時間は、市と協議のうえで臨時に変更できるものとする。

(3) カウンセリング、訪問支援、同行支援、専門相談及び各種講座については窓口開設時間外（土日含む）であっても適宜実施する。

5 業務期間

業務委託期間は、令和5年7月1日から令和8年6月30日までとする。

6 従事者の配置

(1) 配置人員

管理責任者1名を選任し、少なくとも相談員3名（管理責任者を兼ねることができる。）を窓口開設時間中、市が指定した時間を除き、常時配置するものとする。

事前相談予約が重複する時は、窓口対応の相談員を確保するため、原則、相談員を追加配置するものとする。ただし、相談員を追加配置するいとまがない場合は除く。

また、訪問支援・同行支援は相談員とは別の支援員により行うこともできるものとし、相談員と支援員はそれぞれの対応を十分に把握するものとする。

(2) 資格

管理責任者は次のいずれかの資格を持つ専門職とする。それ以外の相談員や支援員は、相談業務や福祉・教育・心理・障害等に関する知識を有し十分に相談支援業務の技術、経験等がある者とする。

- ア 社会福祉士
- イ 精神保健福祉士
- ウ 公認心理師または臨床心理士
- エ 教員
- オ 保健師
- カ 看護師
- キ 保育士
- ク その他、市が同等と認めるもの。

(3) 研修等受講

配置された管理責任者、相談員及び支援員は、子ども・若者支援に関連する研修・講演会等へ必要に応じて参加し、相談支援業務の技術等の向上を図るよう努めるものとする。

(4) 従事者経歴書

受託者は発注者に従事者経歴書と管理責任者の資格の写しを提出する。

7 業務内容

- (1) 窓口での相談業務
面接、電話、メール等により相談を実施する。
- (2) カウンセリング
面談又は電話等による心理カウンセリングを実施する。
- (3) 訪問支援
不登校、ひきこもりなどで、相談窓口に来所することが困難な子ども・若者又はその家族に対して、自宅などへの訪問による相談等の支援を実施する。
- (4) 同行支援
医療機関受診、行政手続き、ライフラインに関する手続き、就職活動及び新たな支援機関へつなぐ時等に同行して支援を実施する。
- (5) 専門相談
公認心理師または臨床心理士による相談を月1回以上実施する。
- (6) 各種講座
相談者の状況改善のための各種講座を年10回以上実施する。
- (7) マニュアルの整備
支援業務を行うためのマニュアルを整備する。
- (8) 案内パンフレット
支援の案内パンフレットの作成及び発注をする。
- (9) 各種報告書の提出
 - ア 事業計画書及び収支予算書
事業計画書及び収支予算書を本市が指定する期日までに提出する。
なお、事業計画の大幅な変更や職員の変更など、事業運営にあたり重要な部分を変更する必要がある場合は、事前に本市に報告する。
 - イ 実績報告
相談、支援の実績等について、日報、実施報告書を作成し、月単位で翌月の10日までに本市へ提出する。

ウ 事業実績報告書及び決算報告書

年度における事業実績報告書及び委託業務の経費執行の内訳を明らかにした決算報告書を本市が指定する期日までに提出する。

エ その他

その他事業を実施するに当たり、様々な実績と事業効果の把握に努め、必要に応じて本市が要請した場合には、速やかな報告を行う。

(10) その他、相談支援の事業趣旨を達成するために必要な運営業務。

第3章 業務管理等

1 業務運営の遵守事項

(1) 再委託の禁止

業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面による本市の承諾を得たときは、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることができる。

(2) 関係法令及び条例の遵守

委託業務の遂行に当たっては、関係する法令及び条例を遵守しなければならない。

- ① 地方自治法、地方自治法施行令ほか行政関連法規
- ② 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法規
- ③ 豊橋市情報公開条例及び同条例施行規則
- ④ 個人情報の保護に関する法律及び豊橋市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ⑤ その他管理運営を行うにあたり必要な法令

(3) 個人情報の保護及び管理

個人情報の保護に関する法律及び豊橋市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、同条例を参考に個人情報を保護するために必要な内部規程やチェック体制を構築するなどの措置を講じること。

(4) 苦情処理

利用者等からの要望や苦情に適切に対応するため、その手順や体制等を整備し、迅速かつ親切的な対応を図るよう努めること。

(5) 守秘義務

委託業務の遂行にあたり、知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用してはならない。

(6) 安全管理

ア 災害時には遅滞なく適切な措置を講じたうえ、市をはじめ関係機関に通報すること。また、その際には市の指示に従うこと。

イ 高齢者及び障害者等で介助を必要とする利用者については、円滑な施設利用が可能なように適切な対応を行うこと。

ウ 重大な事件や事故が発生したときは速やかに市に報告すること。

エ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から必要な措置を講じる場合については、市と協議のうえ、市の指示に従うこと。

(7) その他

ア 環境への配慮

とよはしエコマネジメントシステム(T-EMS)の取組みに基づき、環境への配慮に留意すること。

イ 禁止行為

運営主体並びに運営主体に雇用及び業務委託された者は、事業の運営にあたり、政治的活動、宗教活動、団体活動及び営利活動を行わないこと。

ウ 損害賠償

運営主体並びに運営主体に雇用等及び業務委託された者が、故意又は過失により本市又は利用者に損害を与えた場合は、運営主体がその賠償の責を負うものとする。

エ 妨害又は不当要求に対する届出義務

運営主体は、事業の実施に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害(不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。)又は不当要求(金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。)を受けた場合は、本市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

上記に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、報告又

は被害届の提出を行わなかった場合は、契約の相手方としない措置を講じることがある。

2 備品等の管理

本市が事業実施に必要として無償で貸し付けた備品（豊橋市財産管理規則（昭和39年豊橋市規則第10号）第28条に定める備品）は適正に管理すること。

備品を使用しなくなった場合及び委託期間終了時には、速やかに本市へ返還するものとする。

3 経費の取り扱い

光熱水費、固定電話通話料金、インターネット接続料等通信費については、本市が負担する。

また、運営主体においては事業遂行にあたって、経費節減に努めるとともに適正な利用となるよう十分に留意するものとする。

4 豊橋市の施策事業への協力

本市が実施する困難を抱える子ども・若者に関する施策事業について、協力依頼があった場合は、当初の計画の有無に関わらず協力すること。

5 書類整備及び実地検査

本委託業務に係る会計関係帳簿類や収支内容を確認することができる証拠書類を他の会計と区分して整理し、各会計年度終了後5年間は保存すること。

また、本市が運営主体に対して実地検査を行う際には、必要な書類の提出、開示及び説明等を行うこと。

6 引継ぎ等

本業務委託の契約期間満了等により、業務委託契約が終了する場合には、本市への引き継ぎ、及び引き継ぐ運営主体に対し、安定して円滑に事業運営が継続できるよう協力すること。

7 その他

本仕様書に定める業務内容の詳細については、本市の指示に従うこと。また、

本仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ実施すること。