東大阪市ひきこもり等支援事業業務

委託仕様書

令和8年11月

東大阪市生活支援部生活福祉室生活支援課

本仕様書は、「東大阪市ひきこもり等支援事業業務委託」に関し、必要な仕様を定めるものである。なお、本仕様書においては、東大阪市を「市」というものとする。

1 委託業務名

東大阪市ひきこもり等支援事業

2 東大阪市ひきこもり等支援事業の概要

(1) 目的

本事業は、生活困窮者自立支援事業の一環として、市内に居住するひきこもり状態の者及びその家族を対象に支援を行うものである。

年齢を問わず、個々の状況に応じた相談支援や心理カウンセリング、居場所支援等幅広い支援を提供し、就労に限らず、一人ひとりが自分らしい生き方や社会との関わりを選択できるよう支援することを目的とする。

また、多様な社会参加を促進するとともに、ひきこもりに対する地域全体の理解の促進を図り、ひきこもり状態にある者や家族が安心して支援を求めることができる環境の整備に努める。

(2) 支援対象者

① 市内に居住するひきこもり状態にある者及びその家族

② ひきこもり状態にある者の支援に関わる関係機関、団体の従事者等

(3) 業務履行期間

令和９年４月１日～令和12年３月31日

(4) 業務実施場所

① 受託者が本業務実施のため市内に確保した施設又はスペースのうち、市が適当と認めた場所とする。なお、対象者が安心して相談できる専用スペースを確保するとともに、プライバシーに配慮した個別の相談室を設けること。

また、業務実施場所については業務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 東大阪市役所本庁舎及びその他業務実施に必要となる場所

(5) 相談窓口の開設日及び対応時間

本業務は通年で実施するものとし、相談窓口の開設は契約期間中の月曜日から金曜日（祝日及び年末年始を除く）の９時から17時30分を標準とする。

ただし、支援対象者のニーズに応じた柔軟な相談対応を図るため、夜間又は休日における相談対応についての提案を妨げないものとする。

(6) 運営責任者

受託者は、本業務を適正かつ円滑に運営するため、運営責任者を１名配置するものとする。なお、運営責任者は本業務の運営に支障がない範囲において、受託者の他の業務を兼務すること

ができる。

運営責任者は、業務を円滑かつ効果的に実施するため、業務計画の策定、業務全体の進捗の管理及び総括的な管理を行うこと。また、市との連絡調整を密に行うとともに、相談支援員を統括し、各業務間の連携を図ること。

(7) 運営体制

受託者は、本業務を適切に実施するため、相談支援員を常勤換算 4 名以上配置すること。なお、「常勤換算」とは、当該事業に従事する相談支援員の勤務時間を合算し、本業務における常勤職員1人当たりの勤務時間で除して得た人数をいう。

また、心理カウンセリング等の相談支援については、「3 業務内容(1)相談支援事業」に規定する1日あたり12枠以上の相談枠を継続的かつ安定的に提供できる体制を確保すること。

併せて、アウトリーチ支援、居場所支援、セミナー開催、関係機関との連絡調整、その他本業務の実施に必要な業務を円滑に実施できる体制を確保すること。

勤務体制、その他業務の具体的な運営方法については、対象者の利便性向上の観点から、夜間又は休日の相談対応を含め、受託者の提案によるものとする。

相談支援員は、公認心理師、臨床心理士、保健師、精神保健福祉士又は社会福祉士のうち、いずれかの有資格者とし、このうち公認心理師又は臨床心理士を 1 名以上配置することを必須とする。なお、相談支援員のうち 1 名は運営責任者を兼務することができる。

3 業務内容

(1) 相談支援事業

対象者からの相談に応じ、一人ひとりの状況や課題、悩みに寄り添い、心理カウンセリングや助言、情報提供その他必要な支援を行うこと。

支援の実施にあたってはアセスメントを行い、本人の意思を尊重したうえで、適切な見立てに基づいた個別支援計画を作成するとともに、支援経過を記録し、継続的な支援を実施すること。また、対象者の状態や支援の進捗に応じた各種プログラムを提案するとともに状況に応じて支援計画を見直し、自立意欲の向上や社会とのつながりの回復に努めること。対象者に関わる関係機関等からの相談に応じ、必要な助言及び支援を行うこと。

なお、本事業における新規受付件数は年間 80 件程度を想定しているが、実際の相談件数の増減にかかわらず、適切な相談支援体制を確保すること。

相談支援については1枠あたり概ね 1 時間とし、1 日あたり 12 枠以上の相談枠を設けること。また、当該相談枠を適切に運用できる体制を確保すること。予約相談を基本とするが、予約外の相談についても空き枠等を活用し、柔軟に対応すること。

なお、当該相談枠にはアウトリーチ支援、居場所支援、関係機関との連絡調整、ケース会議その他心理カウンセリング等の相談支援以外の業務時間は含まないものとする。

運営責任者は、相談支援員ごとの相談対応状況を適切に管理し、特定の相談支援員に過度な偏りが生じないよう、業務運営に努めること。また、相談枠の効率的な活用による相談機会の確

保を図り、年間を通じて高い相談実施率を維持するよう努めること。

相談方法は面談を基本とするが、電話による相談にも対応すること。また、対象者の状況やニーズに応じて、電子メール、SNS、Web会議システム（zoom 等）など対象者が利用しやすい方法による相談にも対応できる体制を整えること。

（2） 居場所支援・セミナー等

対象者が家族以外の者との交流や様々な活動を通じて、安心して過ごすことのできる居場所を定期的に運営すること。また、対象者の状況やニーズに応じてグループワーク、各種セミナー、体験活動等を企画、実施し、社会とのつながりの形成及び社会参加の促進を図ること。

（3） 家族交流会

ひきこもり状態にある者の家族が、同様の悩みや不安を共有し、相互に交流できる機会として、気軽に参加できる家族交流会を定期的に開催すること。開催にあたっては家族が参加しやすいよう積極的な周知に努めるとともに、対象者のプライバシー及び個人情報の保護に配慮すること。

（4） 巡回相談窓口の開設

対象者の利便性の向上及び相談機会の確保を図るため、本庁舎等へ相談支援員のうち 1 名を派遣し、巡回相談窓口を開設すること。巡回相談窓口においては、対象者からの相談に応じるとともに心理カウンセリングその他必要な支援を実施すること。

本庁舎における巡回相談窓口は、原則として毎週月曜日の 10 時から 17 時まで開設するものとする。ただし、月曜日が祝日にあたる場合は、原則として翌開庁日に開設するものとする。

なお、巡回相談窓口における相談対応は、「（1）相談支援事業」における相談枠数に含めることができるものとする。

（5） アウトリーチ支援

来所による相談が困難、また支援に繋がりにくい対象者への支援として、対象者の求め又は支援上の必要に応じて相談支援員を派遣し、家庭訪問を実施すること。また、対象者の状況に応じて、関係機関、医療機関その他必要な場所への同行支援を実施すること。アウトリーチ支援の実施に伴い必要となる交通費等の経費は、受託事業者の負担とする。なお、アウトリーチ支援は、「（1）相談支援事業」における相談枠数に含めないものとする。

（6） 事業の広報等周知・啓発事業の実施

本事業の利用促進及び認知度向上を図るため、周知にかかるチラシの作成その他必要な広報活動を行うこと。チラシには業務実施場所、所在地図・連絡先その他利用に必要な情報を掲載し、インターネット等でも同じく周知すること。

また、個別の事業、講座、交流会等を実施する場合は、その都度周知すること。

さらに、市民のひきこもりに対する理解の促進及び正しい知識の普及を図るため、啓発事業を年 1 回以上実施すること。

なお、市が広報活動への協力や講師派遣等の要請を行った場合は、業務運営に支障のない範囲で積極的に協力すること。

(7) 関係機関との連携支援

対象者に対する包括的な支援を実施するため、関係機関と連携を図り、必要に応じて情報共有を行うこと。なお、関係機関との連携に当たって、個人情報の提供又は共有については対象者の同意を必要とし、その取り扱いには十分留意すること。また、市の実施する各種事業との連携を図り、対象者へ多岐にわたる支援を進めること。

さらに、他のひきこもり支援団体等と情報交換をする等、ひきこもり支援に関する情報及び支援手法等の収集に努めること。

(8) 業務全体の計画

受託者は、本業務の執行体制を確保し、年間の業務計画を策定すること。また、業務開始前に業務計画書を市に提出し、承認を受けたうえで、業務を実施すること。なお、業務計画に変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、必要に応じて協議すること。

(9) 事業評価指標

本事業における事業評価指標は活動自立度(ステップアップ率)とする。

活動自立度は、本市が定める 10 段階評価に基づき、インテーク時と一定期間経過後(概ね 1 年後)を比較し、1 段階以上向上した対象者の割合をステップアップ率として算出する。

ステップアップ率は 70%以上を目標値とし、受託者は、対象者ごとの評価結果を適切に記録及び管理するとともに、その達成状況を本市へ報告すること。

なお、受託者は、市が設定する活動自立度(ステップアップ率)のほか、本事業の成果や支援効果を把握するために有効と考える事業評価指標及び目標値について提案すること。

(10) 運営責任者と相談支援員の連携

運営責任者と相談支援員は、月 1 回以上定例会議を実施し、対象者の支援状況や課題等について情報共有及び協議を行うこと。また、緊急性の高い事案や早期対応が必要な案件については、随時協議を実施し、迅速な支援につなげるものとする。

(11) 定例会議

市との定例会議を開催し、業務の進捗状況、実績、課題及び対応方針について報告を行い市と協議すること。また、履行期間中の各年度末に 1 年間の実績及び課題等を報告し、業務内容の改善について市と協議すること。

なお、会議の開催頻度及び運営方法については市と受託者が協議のうえ決定する。

(12) その他事業

受託者の提案した独自事業で、本事業の目的の達成に資すると認められる支援については、市と協議の上、本委託契約の委託料の範囲内で実施することができる。

4 業務実施に必要な設備

受託者は、本業務の実施に必要な備品及び消耗品並びに電話(2 回線以上)、インターネット回線、パソコン、複合機(コピー機)その他必要な設備を備えること。設備費・維持補修その他運用に要する費用については、すべて本業務に係る委託料の見積額に含めるものとする。

また、対象者の支援を適切に実施するために必要な物品等については、必要に応じ用意すること。

5 契約に関する一般的事項

(1) 委託料の支払い方法

委託料は、原則として半期ごとの業務完了後、「業務完了報告書」を市に提出し検査確認を経た後、受託者からの適法な請求に基づき支払うものとする。なお、支払時期その他の詳細については契約書の定めによるものとする。

(2) 留意事項

(ア)委託料には、本仕様書に沿った事業を行うために必要な人件費、事務費、管理費、広報費、通信運搬費その他一切の経費を含むものとする。

(イ)受託者の責めに帰すべき事由その他やむを得ない理由により業務の全部又は一部を実施できなかった場合は、市と受託者が協議のうえ、実施済み部分に応じて委託料を精算するものとする。

(3) 暴力団等の排除について

受託者は、東大阪市暴力団排除条例その他関係法令を遵守すること。また、受託者は、本業務契約締結時に東大阪市暴力団排除条例に基づく誓約書を提出すること。

6 成果物等(報告書等)の提出

(1) 基本方針

受託者は、本業務の履行状況の把握及び事業効果の検証並びに運用改善に資するため、成果物(報告書等)(以下「成果物等」という。)を作成し、市へ提出するものとする。

本仕様書において「成果物等」とは、本業務において作成する報告書、データ、業務管理資料その他の資料をいう。

本業務の履行の過程で生じた成果物及び業務中に作成した資料の所有権及び知的財産権は、市に帰属するものとする。

(2) 必須提出成果物

受託者は、業務運営及び業務評価に必要な事項として、次の成果物等を市へ提出すること。

① 月次報告

受託者は、毎月の相談件数、支援状況などを集計し、支援状況報告書等事業運営の把握に必要な事項を整理し、翌月 10 日までに市へ提出すること。

② 支援実績報告

受託者は、四半期ごとに支援実績の分析及び課題、今後の支援方針等について受託事業者の考察を加えた支援の詳細報告書を市へ提出すること。

③ 業務実績報告(年次報告)

各年度終了時に、当該年度の業務実績及び運用状況を整理するとともに、課題の把握及び次

年度に向けた改善の方向性を取りまとめた報告書を市へ提出すること。

④ 最終報告（事業実施報告）

履行期間終了時に、事業全体の実施状況及び事業効果の検証を行い、課題の整理並びに今後の運用及び制度改善に関する提案を含む報告書を市へ提出すること。

（3） 業務管理資料

受託者は、本仕様書の業務を円滑かつ適切に実施するため、次の資料を市へ提出すること。

① 人員体制図

毎年度の業務開始前に提出すること。

本業務に従事する責任者及び担当者の役割分担並びに人員配置が把握できる内容とすること。体制に変更が生じた場合は、速やかに市へ報告のうえ、最新のものを提出すること。

② 業務スケジュール

業務開始前に初年度分を提出すること。

なお、毎年度、当該年度の業務スケジュールを市へ提出するものとする。

（4） 必要に応じた提出

市が必要と認める場合は、業務に関する記録、運用に関する資料、個人情報保護及び情報セキュリティに関する資料その他必要な資料の提出を求めることができる。

（5） その他

成果物等及び業務管理資料の詳細な内容、様式、提出期限及び提出方法については、市と受託者が協議のうえ決定する。ただし、業務の円滑な実施に支障が生じないよう適切に設定することとする。

7 人員体制等

（1） 人員体制及び安全管理

受託者は、「2 東大阪市ひきこもり等支援事業の概要（7）運営体制」の内容を踏まえ、市と協議のうえ、本事業実施に必要な人員を確保すること。

また、業務実施にあたり、相談支援員の事故防止及び安全確保のため必要な措置を講じること。

（2） 事故発生時の対応

事故等が発生した場合の対応手順を定めた安全対策マニュアルを整備し、事業従事者へ周知すること。

（3） 事業従事者の研修

受託者は、相談支援員に対し、本業務の遂行に必要な研修及び指導を実施し、適正な業務運営に努めること。研修内容には、業務内容、守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ及び服務規律に関する事項を含めること。

8 個人情報保護及び管理の徹底

(1) 方針

受託者は、業務実施にあたり、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を遵守し、個人情報の漏えい、滅失等の防止に十分留意するとともに個人情報を適正に取り扱い、保管・管理すること。

個人情報の取り扱いに関する詳細事項は、添付の【別紙1】「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に従うものとする。

(2) 個人情報に係る事故発生時の対応

受託者は、情報漏えい、紛失、不正アクセスその他の事故が発生した場合、直ちに市へ報告するとともに、次の対応を行うものとする。

(ア)影響範囲の特定を行うこと。

(イ)被害拡大を防止すること。

(ウ)原因の分析を行うこと。

(エ)再発防止策の策定及び報告を行うこと。

9 守秘義務

受託者は、個人情報を含む全ての情報について、委託期間中、委託期間終了を問わず、いかなる場合でも業務上知り得た対象者の秘密情報(個人情報を含む)を、本件事業以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。また、受託者は、相談支援員に対し、業務上知り得た情報を外部へ絶対に漏らさないよう監督指導すること。

10 その他の事項

(1) 受託者は、毎日の業務開始時に本市へ連絡を行い、当日の業務予定等を報告すること。

(2) 本業務の遂行にあたり、労働基準法その他関係法令を遵守すること。

(3) 本事業の全部又は主たる部分を第三者に再委託することは、原則として認めない。ただし、あらかじめ市の承認を得た場合はこの限りではない。

(4) 受託者は、業務に従事する際、その所属及び身分が確認できる名札等を着用又は携行すること。

(5) 市担当者が業務の視察をする場合、応じること。

(6) 受託者がアウトリーチ支援その他本事業に係る業務を実施するため移動する場合は、それらに伴う費用は委託料に含む。なお、アウトリーチ支援等での移動は交通法規を遵守し、事故防止に十分配慮すること。移動中に発生した事故その他の損害については、受託事業者の責任において対応するものとする。

(7) 受託者は、業務遂行に必要な知識及び技能の向上並びに支援の質の確保を図るため、相談支援員に対する研修を実施するとともに、必要に応じて国、地方公共団体その他関係機関が主催する研修等へ相談支援員を参加させるなど、人材育成及び資質向上に努めること。ま

た、受託業務が適切かつ円滑に実施されるよう、継続的な研修機会の確保に努めること。

（8）本事業の開始日までに必要な準備及び研修等を実施し、業務内容に十分習熟した上で、適正かつ円滑な業務遂行体制を整備すること。

（9）受託者の業務遂行状況が本仕様書で求める水準を満たしていないと市が認める場合は、受託者は速やかに必要な改善措置を講じるものとし、改善が見込まれない場合は、当該事業従事者を変更すること。

（10）契約期間の満了その他の理由により受託者が変更となる場合は、対象者をはじめ関係者に混乱が生じることのないよう、後任の受託者に対して必要な情報及び業務内容を適切かつ円滑に引き継ぐこと。特に、継続支援を必要とする対象者については、支援の継続性が損なわれることのないよう、一人ひとりの状況に応じて十分な説明を行うなど、対象者と後任受託者との信頼関係の構築に配慮すること。

（11）消費税率の変更等による契約内容の修正が必要な場合は、変更契約を実施するものとする。詳細は、市と受託者の協議のうえ決定する。

（12）本業務に関する内容は、本仕様書によるほか、受託者の提案内容等も含めた詳細な打ち合わせを契約後に行い、市及び受託者が双方合意のうえ、決定するものとする。

（13）本業務に係る訴訟の提訴及び調停の申立については、市を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。

（14）3 年間の委託期間中は、各年度末に事業内容及び実施状況を検証し、市と受託者が改善点等について協議のうえ、事業の質の向上に努めるものとする。また、利用者ニーズの変化、法令改正その他必要な事情が生じた場合は、市と協議の上、契約金額の範囲内で事業内容を変更できるものとする。

（15）事業の実施にあたって発生した事故等の対応は、受託者の責任において処理すること。受託業務の実施に際し自己の責に帰すべき事由により市または対象者に損害を与えた場合は速やかに報告するとともにその損害を賠償しなければならない。

（16）事業の実施状況、実績及び課題等に関する資料を随時整備し、市から求めがあった場合は、速やかに提出すること。また、事業実績及び支援効果について定期的に評価・分析を行うとともに、その結果を踏まえ、事業の質の向上及び効果的な事業運営に努めること。

（17）市の組織体制の変更その他の理由により、ひきこもり等支援事業の実施体制に変更が生じる場合は、事業の円滑な移行及び継続的な支援の確保が図られるよう、市に協力すること。

（18）本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の解釈に疑義が生じた事項については、市と受託者が協議の上、これを定めるものとする。なお、協議により決定した事項は、本仕様書と同等の効力を有するものとする。