

業務説明資料

1 業務概要

- (1) 業務名 浜松市子ども・若者総合相談センター運営業務
- (2) 履行期間 令和6年8月1日から令和8年3月31日まで
- (3) 履行場所 市が指定する場所

2 業務目的

子ども・若者育成支援推進法（平成21年法律第71号。以下「法」という。）第13条の規定に基づいて設置する浜松市子ども・若者総合相談センター（以下「センター」という。）は、社会生活を円滑に営む上での困難を有する子ども・若者（以下「若者等」という。）やその家族等からの相談を受け付け、その不安や悩みの整理を行い、個々の状況に応じた必要な支援を行うことにより、若者等の成長・自立を支えることを目的とする。特に、法制度の狭間にある義務教育終了後の若年層については、高等学校における不登校、中退等がその後の自立に深刻な影響を及ぼすことが指摘されていることから、同年代層への支援の充実を求めるところである。

3 開設

市が指定する場所に、令和6年10月1日にセンターを開設し、運用を開始すること。なお、センター名や呼称については、開設までに市が決定する。

4 対象者

原則として浜松市内に住所を有する又は通勤・通学している概ね15歳から39歳までの若者等とその家族等とする。

5 開所日数・時間等

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年末年始を除き、土曜日を含む週5日、1日8時間の開所を原則とし、詳細な曜日・時間帯については市との協議により決定すること。

6 センターの業務内容

(1) 相談

① 相談受付・対応

若者等に関するあらゆる相談を受け付け、必要に応じて、助言、適切な支援機関等の紹介・引継ぎ・他機関連携による対応等を行うこと。

② 受付方法・時間帯

面接、電話、オンライン等複数の受付方法及び受付時間帯を市との協議により用意すること。

③ SNSを活用した相談事業の運用支援

浜松市が実施するSNSを活用した相談事業の受託事業者と円滑に連携し、相談受付状況・相談内容を把握し、必要に応じ相談者に対する適切な支援を行うこと。

④ 記録

相談の受付・対応状況について、随時、記録を作成し保管すること。

(2) 継続的な支援が必要と認められる利用者への対応

① 継続的な支援の提供

利用者のうち、相談への助言や支援機関の紹介だけでは不安や悩みの整理が困難な若者等を対象に、当該利用者の意見や要望を可能な限り反映させて支援目標の段階的な設定を行うとともに、支援計画を作成して次の一步を踏み出すために必要な支援を提供すること。

なお、対応状況について、随時、記録を作成し保管すること。

② 訪問相談及び同行支援の実施

継続的な支援を提供する場合において、利用者の希望及び継続的な支援の実施上の必要に応じて、利用者が希望する場所において相談に応じるほか、各種行政手続き、新たな支援機関等へのつなぎ時等に同行して支援を行うこと。

なお、訪問相談及び同行支援を実施する際は、保護者等家族、関係機関等の職員が同行する場合を除き、原則、複数の職員で対応すること。

(3) 居場所の提供

対人関係及びコミュニケーションの訓練、社会体験を補完するワークショップ、共同作業、地域行事及びボランティア活動といった、地域とつながる契機となる活動メニューを提供すること。

(4) 関係機関・団体との連携

① 浜松市若者支援地域協議会との連携

浜松市若者支援地域協議会（以下「協議会」という。）構成機関を定期的に訪問する等により関係性を高め、必要に応じて個別ケース検討会議を開催すること。

また、協議会代表者会議、同実務者会議及び同研修会の企画・運営を補助すること。

② 市内の中学校・高等学校との連携

市内の中学校・高等学校（以下「学校等」という。）との連携を図り、卒業期に進路が定まらない、退学のおそれのある等何らかの支援が必要と認められる生徒に対するセンターの周知について協力を求めること。

なお、学校等との連携に関しては、事前に市及び教育委員会と協議を行うこと。

③ 近隣自治体の若者等支援担当窓口との連携

若者等の生活圏域全体で支援が円滑に進められるよう、近隣自治体等が設置する若者等支援担当窓口との連携体制を構築すること。

なお、初めて訪問する自治体等には、市の担当者の同行を可とし、詳細は協議により決定すること。

④ 協力者の開拓

センターの事業に理解のある協力者を官民間問わず開拓し、若者等の支援を効果的に実施するための周辺環境を整備すること。

(5) 広報活動

① 対象者に伝わりやすく、かつ親しみやすいデザインでセンターの看板及びウェブ

サイトを作成・管理すること。

② ウェブ広告、SNS、カード、リーフレット、ポスター等支援につながりにくい若者等とつながるために効果的な広報を企画し実施すること。

(6) 業務の実施効果等の検証

必要に応じてアンケート調査等を実施し、利用者の満足度、業務の実施効果等を検証すること。

(7) その他市長が必要と認めること

7 センター利用料

センターの利用料は、利用者本人に係る必要な実費を除き、原則として無料とする。なお、自家用車等で来所した利用者等に対し、駐車料金を補助すること。

8 実施体制

(1) センターを運営・管理し、市と連絡調整等を行う業務責任者としてセンター長を配置すること。また、業務責任者を補佐する者として副センター長を配置すること。

(2) 支援が適切に提供できる常勤換算4人以上（センター長及び副センター長を含む。）の職員体制を整備することとし、センターの開所時間中は、原則として2人以上をセンターに配置すること。

(3) 職員は、原則として、次のいずれかの資格等を持つ者とする。

① 精神保健福祉士

② 社会福祉士

③ 公認心理師または臨床心理士

④ キャリアコンサルタント

⑤ 教員

⑥ その他、市が①から⑤までと同等の若者等の支援に必要な能力及び経験があると認める者

(4) 必要に応じて、センターの目的を理解し、若者等の支援に意欲のあるボランティアスタッフを活用することができる。

なお、ボランティアスタッフの有償、無償については、その額も含めて受託者が委託料の範囲で決定すること。

9 センターの設備について

(1) 相談業務に必要な備品（机・椅子・書棚等）は原則として市が貸与し、光熱水費は市が負担する。

(2) 電話、FAX 及びインターネット等に係る工事は市が行い、契約は受託者が行うものとし、契約に係る経費も受託者が負担する。電話は事務連絡用2回線と相談受付用1回線の合計3回線を用意すること。

(3) 消耗品（ペン・ファイル等の事務用品）及びパソコン、プリンター、コピー機、車両その他の必要な機器類については、購入・レンタル等の方法により、受託者が用意すること。

10 市への報告等

(1) 業務開始時の報告

契約締結後、10日以内に以下の書類を作成し市に提出すること。

① 業務予定表

業務内容について、市と協議の上、年間の業務予定を定めたもの。

② 業務責任者届出書

センター長及び業務体制図を記載したもの。

③ 職員名簿

センター開設時のセンター長を含む全ての職員の氏名、資格、経験職種（経験年数を含む）等を記載したもの。

(2) 業務期間中の報告

① シフト表

月末までに翌月のシフト表を作成し、市に提出すること。

② 月報

毎月、市の定める様式により事業実施状況報告書を作成し、翌月10日までに市に提出すること。

(3) 業務完了時および年度末の報告

業務期間終了後速やかに、年度の事業実績を集計した年度実績報告書及び業務完了報告書を作成し、市に提出すること。年度実績報告書には、「6センターの業務内容」に規定した業務項目ごとに業務実績を明記し、支援効果、利用者の声及び今後に向けた課題と取組方針を適当な図表を用いて分かりやすく表現すること。

(4) その他

市が求める相談実績等の資料について、随時、作成・提供に協力すること。

11 市若者支援事業への協力

継続的な支援が必要と認められる利用者等に市の実施する青少年支援体験活動事業や合同相談会等の利用を促す等市の若者支援事業に協力すること。

12 業務の適正実施に関する事項

(1) 関係法令上の責務

① 受託者は、本業務の実施にあたり、労働関係諸法令、その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

② 賃金等の債務の支払いを遅延したとき等、経営状況の確認が必要な場合は、市は財務状況の報告を求めることができるものとする。

(2) 秘密の保持

① 業務上知り得た個人情報については、別紙「個人情報の取扱いに係る特記事項」のとおり秘密の保持を徹底すること。

② 関係機関への引継ぎや個別ケース検討会議の開催等により、関係機関に利用者の個人情報を提供する必要がある場合は、事前に利用者にもその目的を十分に説明した上で、書面による同意を得ること。

(3) 苦情への適切な対応

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、迅速かつ親切な対応を図るように努めること。

(4) 職員の服務規律の徹底

① 職員は、利用者を尊重し、誠意を持って対応すること。

② 職員は、業務資料を破損、汚損及び紛失しないよう取り扱いには細心の注意を払うとともに、それらを防止するため、服務規律の徹底や責任体制の確保など、必要な措置を講じること。

③ 職員は、道路交通法等交通関係法令を遵守し、車両の安全な運転に努めなければならない。また、センター長は、業務において使用する車両の法定点検、運行状況を把握し適正に管理すること。

(5) 職員研修・人材育成

受託者は、業務の円滑かつ適切な遂行のため、職員に対し、守秘義務及び個人情報保護、服務規律、支援スキル向上等に関する研修を適宜行い、常にその資質向上に努めること。

(6) 保険の加入

① 受託者は、利用者及びその他の第三者に損害を与えた場合のために、損害賠償保険等の必要な損害保険に加入すること。

② 受託者は、受託期間中に加入している損害賠償責任保険等の証書等の写しを市に提出すること。

(7) 情報セキュリティ

受託者は、浜松市情報セキュリティポリシーを遵守し、情報資産の適切な管理及び外部からのウイルス侵入等に対し必要な対応を取ること。

(8) 備品等の管理

受託者は、本市が業務実施に必要として無償で貸与した備品等の適切な管理に努めること。

(9) 業務の引き継ぎ等

受託者は、契約期間終了後、他の事業者の本業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、市の指示のもと当該事業者への業務の引継ぎに最大限協力すること。

13 その他

(1) 本業務の履行の過程において生じた成果品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。

また、本業務により制作されたホームページ及び広報物等（デザインを含む）成果品に関する一切の権利は市に帰属し、市が自由に使用できるものとする。このため、受託者がホームページ及び広報物等を他社へ発注等する場合は、成果品の帰属先に留意すること。

(2) 本業務に関わる内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容を踏まえ、市との詳細な協議により、市及び受託者双方合意の上、決定するものとする。

(3) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義が生じた事項については、市と受託者が協議の上、定めることとする。