令和9年度豊島区子ども若者総合相談事業業務委託　仕様書

1　目的

豊島区（以下「区」という。）において、子ども・若者育成支援推進法に基づき設置した「豊島区子ども若者総合相談窓口」で子どもや若者とその家族等の相談に応じ、ユースソーシャルワークの視点から、自立に向けた多様な支援を行う。

また、同法に基づき設置した「子ども若者支援地域協議会」で、支援の際に連携した支援機関等とのネットワークを活用し、困難を抱える子ども若者のための地域づくりを行う。

2　履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

※毎年度適切に事業が履行され、次年度以降の本事業予算が成立し、履行における大きな問題が特段ない限り、引き続き令和11年度まで指定できるものとする。

3　履行日

原則として土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日とし、必要に応じて土曜日、日曜日も対応するものとする。

4　履行時間

午前8時30分から午後5時15分まで

電話・来所相談の最終受付時間は午後4時30分までとし、午後4時30分から午後5時15分は相談支援の予約のみとする。

ただし、業務の実態にあわせ、区との協議により別途定める事ができることとする。

5　履行場所

区指定場所

6　相談受付対象者

区内在住、在学、在勤の子どもから、概ね39歳までの若者

（初回の相談については家族、友人、恋人、知人、同僚、地域関係者、関係機関等から受ける場合がある）

7　支援対象者

本事業は、次に掲げる者を支援の対象とする。

（1）年齢要件

・相談受付対象者のうち、原則として満18歳以上概ね39歳未満の若者。

・ただし、在学中の高校生は除外する。

（2）年齢に満たない者の例外

前項の年齢要件を満たさない者であっても、次のいずれかに該当すれば支援対象とする。

a. 中学校卒業後、現在高等学校等に在籍していない者（在校生でない者)。
b. 中学校卒業後、就労している者（雇用形態は問わない)。

上記（1）（2）に該当しない相談を受け付けた場合は原則速やかに区に引継ぎを行うこと。なお、この場合に区子ども若者支援ワーカーが不在の際（電話相談の場合）は、原則折り返しの対応とすること。ただし、緊急と思われる相談の場合、区子ども若者支援ワーカーが復席するまでの間は対応を行うこと。

8　業務内容

（1）相談受付業務

①窓口、訪問、電話、メール、SNS 等適切な方法で相談受付業務を行うこと。窓口対応ができない長時間（連続して 2 時間以上）の不在がないよう人員配置を行うこと。庁舎内での面談やトイレ、休憩時間等で 1 時間程度の離席をする時は受託者の電話に転送すること。また、やむを得ない事情で窓口対応できない時間が 15 分以上（見込みを含む）できる場合は、事前に区へ対応できない旨・事情等を情報連携したうえで、表示物などを窓口に掲示すること。（表示物には電話番号を掲載するなど、別の方法で相談ができるよう配慮すること）

②東京都ひきこもりサポートネットの担当区窓口として相談を受けること。

③日常生活に関すること、学校生活に関すること、進路に関すること、ひきこもりに関すること、非行問題、家族問題、友人関係に関すること等、子どもや若者の多岐にわたる課題に対して相談を受けること。

④相談受付後すみやかに支援を開始すること。

（2）支援業務

①初回の相談支援で事情を聞くこと。

②支援者対象者台帳を整備すること。

③継続的支援に至らなかった支援対象者に対しては、半年後をめどにフォローアップとして、その後の状況確認を適切な方法で行うこと。

④原則として継続的支援を行う前に、支援対象者から「同意書」を取得すること。

⑤時間をかけて、アセスメント（支援対象者の主訴や課題を具体的に把握）を行うこと。適切な専門相談や福祉包括化推進部会、民間事業者が運営する居場所などの支援機関等と連携し、支援方法を検討すること。

⑥支援機関からの求めに応じて、各種会議等に出席すること。また、会議が必要な場合は区と協議し、区が開催する。

⑦本人と一緒に個別支援計画を作成し、その計画に基づき必要に応じた方法で支援を実施すること。

⑧原則として支援開始後は、3 か月ごとに達成度を確認し、個別支援計画が適したものではなかった場合には、計画の修正を行う。支援の進捗状況に応じて支援方法の見直しを行うこと。

⑨支援にあたり調整が必要な場合や終結、支援開始後１年を超えて支援が必要な場合は、業務責任者が区と協議するものとする。

⑩原則として支援を終結する場合は、支援対象者から同意書を取得すること。

⑪再度相談となった場合は、新規として取り扱う。

（３）予約・配信システムの運用

①区が導入している相談予約システムの運用を行うこと。

②LINE 活用による相談予約システムの運用、保守等について区と十分な連携を図ること。

③区との協議により必要に応じてメールや SNS の配信機能を活用し情報発信を行うこと。

（４）区との調整会議の実施

毎月、業務責任者、現場責任者の相談支援員他が出席して、現状報告や問題提起を行い、事業の改善に努める。

（５）普及啓発業務・アウトリーチ

重篤化予防の視点から、対象者の発見や利用者の拡充に努める。

①対象者またはその保護者向けのセミナーの企画（講師の選定含む)、周知チラシの作成・印刷・配布、当日使用する消耗品など必要物品の準備、当日の会場準備・運営。（チラシについては事前に区が校正する。区と協議のうえ校正時期を決定し、提出期日等を厳守すること）

最低でも履行期間内に 1 回実施すること。実施内容および実施時期は区と協議のうえ決定すること。

②子ども若者支援ネットワーク「ここにいるよ」の企画（講師を選定する場合についてはその選定を含む)、周知チラシの作成・印刷・配布、当日使用する消耗品など必要物品の準備、当日の会場準備・運営。（チラシについては事前に区が校正する。区と協議のうえ校正時期を決定し、提出期日等を厳守すること）

最低でも履行期間内に 1 回実施すること。実施内容および実施時期は区と協議のうえ決定すること。

③潜在的なニーズを抱える人（支援制度を知らない、相談意思や困り感がない等）を早期に発見するために、関係機関と連携し、つながりの中から支援対象者を発見する。

（６）区及び関係機関との連携

①把握と活用

区の各種相談事業、施設、関係機関等の機能、役割を把握し、社会資源として有効活用すること。

②情報提供

区及び関係機関から個別ケース検討会議等の会議出席依頼があった場合は、会議に出席のうえ当該支援対象者に関する状況の報告、問題提起を行うこと。

③支援対象者の引継ぎ

支援対象者につき、区及び関係機関に引継ぎを行う場合、若しくは引継ぎを受ける場合は、必要に応じて検討会議を実施又は参加し、切れ目のない支援を継続できるよう調整を行うこと。

＜関係機関等＞

教育センター（SSW、教育相談）、子ども家庭支援センター、児童相談所、保健所、就労支援機関、居場所運営団体、子ども食堂団体、無料学習支援団体、としま子どもの権利相談室、教育機関等

④研修、視察等への対応

区、関係機関、区民等から出前講座、研修、視察等の依頼があった場合は適宜対応すること。

9　相談支援員等の配置及び役割

（1）相談業務従事者

① 資格・要件

次のいずれかに該当するものであること

・公認心理師、臨床心理士、社会福祉士、又は精神保健福祉士の資格を有する者。

・地方公共団体、社会福祉法人、若しくは特定非営利活動法人において若者に関わる相談支援等の実務経験又は類似する業務の経験が１年以上ある者。

②人数

業務に必要な人数を常駐させること。会議等で不在になる場合に相談業務に支障がないよう人員を配置すること。

③現場責任者

主たる相談支援員を現場責任者に定め、相談支援事業開始前に書面により区に通知すること。業務責任者と現場責任者の兼務は不可とする。

（2）業務責任者

本事業の実施について、支援対象者からの意見、苦情に対して受託者を代表し対応するほか、業務全体のマネジメント及び区との連絡調整等を行うための責任者を定め、相談支援事業開始前に書面により区に通知すること。業務責任者と相談業務従事者の兼務は可とする。なお、特別な対応が必要な場合、業務責任者は区と協議するものとする。業務責任者は、年間を通して変更が無いものとし、やむを得ず変更する場合には、区と協議すること。

１０　関係書類の提出及び管理

受託者は、本事業の実施にあたり次の関係書類を作成し提出すること。

（1）業務計画書

①受託者は契約締結後、業務計画書を作成し、業務着手前に区に提出すること。また、業務計画に変更が生じる場合には、事前に区に承認を得ること。

②業務計画書の記載内容

１）業務実施体制

業務責任者、現場責任者、業務担当者の氏名、連絡体制（緊急時を含む）などを記載したもの

２）年間実施スケジュール

３）業務の進行管理　進捗管理・評価・モニタリングの方法

③業務計画書には、危機管理事態（事件や事故、苦情、発災時等）の対応マニュアルと業務継続計画を添付すること。

（２）各種報告

受託者は、次に掲げる事項等、業務の実施状況を記載した月間の報告書を作成し、アシス協議会開催日の２営業日前（3 月分は月末まで）までに区に提出する。

① 相談支援実施状況（相談支援件数及び内訳、継続・終結等の状況）

② 半期ごとの、相談支援実施状況（相談支援件数及び内訳、継続・終結等の状況）及び分析結果

③ 年度ごとの、相談支援実施状況（相談支援件数及び内訳、継続・終結等の状況）及び分析結果

④ 支援対象者からの意見、要望等

（３）業務終了後の報告

受託者は、契約期間の満了又は契約の解除等により本業務が終了する場合、次に掲げる事項を記載した報告書を提出し、区の承認を得ること。

①業務完了報告書

②業務実施に要した経費（収支決算書など）

③相談業務従事者の日報等

④個別の相談支援状況、留意事項を記載した業務引継書

⑤その他、区が必要と認める事項

（４）その他の書類の作成・提出

上記の他、受託者は適宜必要な書類を作成し、提出すること。

（５）書類の管理・保存

本事業の実施において作成した書類は業務終了後 5 年間保管すること。

１１　業務の適切な実施に関する事項

（１）人材育成

受託者は、相談業務従事者に対し、必要な研修等を行い、資質の向上に努めること。

（２）個人情報保護

受託者は、個人情報保護に関する諸法令を遵守するとともに、以下の対策等を講じること。

① 漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じること。

② 本契約期間中に１回、個人情報の取扱いの遵守状況について区に報告すること。

③ 万が一、事故が生じた場合には速やかに区に報告すること。

（３）守秘義務

受託者は業務の実施により知り得た秘密（個人情報含む）を契約期間中、終了後に関わらず、他に漏えいしてはならない。

（４）金銭受理の禁止

受託者は事業の実施にあたり、原則支援対象者から利用料等の金銭を徴収してはならない。ただし、必要な実費については本人了承のもと、この限りではないものとする。

（５）再委託の禁止

受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。

（６）接遇等

受託者は支援対象者への挨拶、声掛けを実施すること。また、受託者の身だしなみは適切なものになっていること。

（７）業務の引継ぎ

①委託業務開始時

委託業務の開始時に業務等への混乱を来さぬよう、区と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務引継ぎを実施する。

②契約期間満了時

契約期間の満了又は契約の解除等により本業務が終了する場合、引継ぎに必要な情報を区又は区が指定する者に引き継がなければならない。引継ぎは原則対面で行うこととする。

移行準備経費が生じる場合は、区と別途協議する。

１２　監督員

（１）本契約の適正な履行を確認する目的により、区は監督員を設置する。監督員は、別添の履行確認チェックシートにより、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。

（２）監督員は別途受託者に通知する。

１３　委託料の請求及び支払

四半期毎に検査合格後、請求により 30 日以内に支払う。

１４　その他

（１） 受託者は、本事業の実施にあたり、労働関係諸法令、その他関係法令を順守すると共に、法令上の全ての責を負うものとする。

（２） 本契約の履行に当たって自動車を使用する場合は、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、ＬＰＧ車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（平成 12 年東京都条例第 215 号）に適合するディーゼル自動車を使用すること。

なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

また、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については受託者の負担とする。

（３） 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成 30 年条例第 86 号）を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 5 月 31 日施行）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。

（４） 本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

（５） 受託者は、常に業務従事者の健康管理に留意の上、健康状況を把握し、業務に支障がないようにすること。

（６） 履行完了までに１回、受託者は個人情報の取扱いの遵守状況について報告すること。

（７） 仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた際は、双方協議の上定めるものとする。本業務の実施にあたっては双方十分な連携を図る事。

（８） 本業務により得られたデータ・成果品等は区に帰属するものとし、区の許可なく使用・公開してはならない。ただし、チラシ等の広報物はこの限りではない。

（９） 本業務については、受託者が行う他の事業と区分して経理すること。

（１０）区で用意を予定している施設・備品等は次のとおりである。

①相談カウンター、相談室、机、椅子、書類保管庫、パソコン、電話、複合型印刷機、コピー用紙、トナー、自転車

②区施設で業務を行う場合の光熱費及び通信費は本区で負担する。

③上記①、②以外の経費等は受託者が負担する。

④備品の管理は厳重に行うこと。本仕様書「８業務内容（１）相談受付業務①」記載の「やむを得ない事情で窓口対応できない時間が 15 分以上（見込みを含む）できる場合」についても、パソコン等の備品を鍵のかかる場所（キャビネット等）へ格納し一時的に施錠すること。

【区担当者】豊島区子ども家庭部子ども若者課
子ども若者支援グループ　持丸・筒井
電話 03－4566－2475

個人情報　特記事項

（基本的責務）

第１条　豊島区子ども若者総合相談事業業務委託契約（以下「本契約」といい、次条以下においては、本個人情報特記事項を含む。）に基づく子ども若者総合相談事業業務の受託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、関係法令及び本個人情報特記事項を遵守しなければならない。なお、本契約と本個人情報特記事項に矛盾抵触がある場合には、第２条各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）に関する限り、本個人情報特記事項が優先するものとする。

（取り扱う個人情報の範囲等）

第２条　乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

(1)　受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

ア　氏名	イ　住所
ウ　電話番号	エ　生年月日
オ　性別	カ　続柄
キ　国籍・地域	ク　生活保護受給の有無
ケ　介護保険情報	コ　受けている行政サービスの種類
サ　家庭環境	シ　居住状況
ス　日常生活の状況	セ　医療情報
ソ　健康状況	タ　緊急連絡先
チ　手帳取得状況	ツ　障害の程度
テ　公的扶助受給の有無	ト　学業状況
ナ　保険年金情報	ニ　求職・就労状況

(2)　受託業務の処理のために収集する次の個人情報

ア　(1)の情報	イ　メールアドレス
ウ　就学・通所状況	エ　免許・資格
オ　学歴	カ　生活歴・成育歴
キ　地域との関係・社会参加状況	ク　家族状況、親族との交流状況
ケ　友人・近隣等との交流状況	コ　相談内容

（個人情報に関する秘密保持）

第３条　受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を第三者（乙の子会社又は関係会社を含む。以下同じ。）に提供又は漏えいしてはならず、乙はかかる者がこれを遵守することを確保しなければならない。ただし、区民等の福祉の向上のために特に必要であると認められる場合において、事前に通知を行い、甲から書面による承認を受けたときは、この限りでない。なお、緊急の場合は、書面による承認を省略できるが、かかる場合においても提供後速やかに甲に通知しなければならない。

２　乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、あらかじめ、提供先の名称、提供先の利用目的、利用方法、利用期間等を甲に通知しなければならない。なお、通知の方法は書面による。

３　本条の定めは、本受託業務終了後も同様とする。

（目的外利用の禁止）

第４条　乙は取り扱う個人情報を本受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

（再委託の制限）

第５条　乙は、個人情報を扱う受託業務の処理の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

（複写又は複製の制限）

第６条　乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。

（安全管理措置）

第７条　乙は、甲から取扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止のために、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。具体的な安全管理措置の内容については、甲乙協議の上で別途書面にて定める。

２　乙は、安全管理措置を徹底するため、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者を定め、そのものの氏名及び管理体制等をあらかじめ書面により報告しなければならない。変更するときも同様とする。

３　乙は、安全管理措置として、受託業務に係る個人情報を日本国内で取り扱うものとする。

（業務従事者の管理）

第８条　乙は、個人情報を取り扱う従事者の範囲を限定したうえで、当該従事者が本個人情報特記事項を遵守するよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

２　乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

（セキュリティ対策の整備義務等）

第９条　乙は、受託業務の処理に当たっては、甲から提示された情報セキュリティ要件を遵守し、セキュリティ対策を整備しなければならない。

２　乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。また、受託業務の処理にあたりクラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービスに対する各種の認定・認証制度（ISMAP、ISO/IEC27001・27017・27018、JIS Q27001,LGWAN-ASP 等）の適用状況から、クラウドサービスの信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し選定すること。

（持ち出しの制限）

第１０条　乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出してはならない。ただし、本受託業務の処理上必要であると認められる場合において、事前に甲から書面による承認を受けたときは、この限りではない。この場合は、持ち出し記録（持ち出し事由・日時・返却日時・担当者等）を作成し、保管場所の確認を行うとともに、甲から提出を要求された場合は速やかに持ち出し記録を提出しなければならない。

（個人情報の取扱状況の報告）

第１１条　乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について甲に報告しなければならない。

（監督に応じる義務）

第１２条　甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督その他の監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

（監査等に応じる義務）

第１３条　甲は、前２条の他、乙が委託業務を処理する施設等について立入検査及び調査その他の監査等を実施することができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

２　甲は、前項の監査等の一環として、委託する業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、乙の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について少なくとも本契約期間中１回以上（契約期間が１年を超える場合は年度ごとに１回以上）、原則として書面検査により確認するものとし、乙は正当な理由なくこれを拒めない。

（個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応）

第１４条　乙は、本委託業務に関し漏えい等をすることがないよう必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

２　乙は、漏えい等事案が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事案の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事案に関わる個人情報の内容、件数、事案の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。

３　乙は、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

４　甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、必要に応じて当該事案に関する情報を公表する。

（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）

第１５条　乙は、受託業務が終了したとき又は甲から要求されたときは、取り扱う個人情報が記録された資料（データを含む。）等を、速やかに、甲に返却しなければならない。

（契約解除）

第１６条　第２条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は本契約を解除することができる。なお、甲による解除は、甲から乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げない。

２　乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

（損害賠償）

第１７条　第２条から第１５条までの規定に違反する行為によって、甲又は第三者が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

（存続条項）

第１８条　本受託業務の終了後も、第３条（個人情報に関する秘密保持）、第４条（目的外利用の禁止）、第６条（複写又は複製の制限）から第１０条（持ち出しの制限）まで、第１２条（監督に応じる義務）から第１５条（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）まで、及び第１７条（損害賠償）から第２０条（準拠法）までの規定は、有効に存続する。

（管轄裁判所）

第１９条　本契約に関する甲乙間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合

意管轄裁判所とする。

（準拠法）

第２０条　本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。