

令和8年度～10年度京都市ひきこもり相談窓口運営事業 及び京都市よりそい支援員設置事業業務委託に係る仕様書

1 事業の名称

京都市ひきこもり相談窓口運営事業及び京都市よりそい支援員設置事業

※ 京都市では、京都市ひきこもり相談窓口の愛称を「よりそい・つなぐ」相談窓口」としている。

2 事業の目的

生活困窮者自立支援法（以下「法」という。）に基づく自立相談支援機関に位置付ける、ひきこもり支援のための第一次相談窓口として、市内1箇所に「京都市ひきこもり相談窓口（以下「相談窓口」という。）」を設置し、市内でひきこもり状態にある又はひきこもり状態の前段階にある本人や家族等（以下「ひきこもり者等」という）を法の対象として、電話、来所、アウトリーチ等様々な手法を用いて、ひきこもり者等及びひきこもり者等の関係機関からの相談を受け付け、適切な支援につなぐことを目的とする。

また、法に基づく自立相談支援機関において、ひきこもり者等への伴走型支援を実施する京都市よりそい支援員（以下「よりそい支援員」という。）を配置し、社会参加に向けて、より丁寧な支援を必要とする方に対して、アウトリーチ等による積極的な情報把握や集中的な支援等を行うことで、ひきこもり者等の社会参加及び自立を促進することを目的とする。

3 実施主体

本事業の実施主体は京都市とする。ただし、本事業を、本事業の主旨を十分に理解し、委託業務を実施できるスタッフが配置可能であり、委託業務を適切、公正、中立かつ効率的に実施できると認められる法人に業務委託して実施する。

4 相談窓口運営事業の実施場所

受託者において用意した場所（京都市内）において開設すること。

5 業務内容

受託者は、以下の業務を行うこととする。

事業の実施にあたっては、「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」（厚生労働省作成）、「ひきこもり支援ハンドブック～寄り添うための羅針盤～」(厚労省作成)、及び「ひきこもり支援の手引書」（京都市作成）等を参照すること。

また、受託者は、業務を行うに当たって、委託者の発行する相談窓口相談員・よりそい支援員であることを証する証票を職員に携帯させること。

① 相談窓口運営業務

(1) ひきこもり者等に対する相談対応及び初期のアセスメント

電話、来所による相談対応に加え、来所が難しいひきこもり者等に対しては自宅等へのアウトリーチ（訪問）による相談対応を行う（ひきこもり者等の相談内容に応じて、支援機関等へ同行することも含む）。

また、ひきこもり者等の思いや課題を聞き取り、丁寧な状況把握や課題の明確化（初期のアセス

メント)を行う。

なお、生命に関わるものなど、緊急に対応を要する相談があった場合には、専門機関に対応を依頼する等必要な措置を講じるとともに、速やかに委託者へ報告すること。

(2) ひきこもり支援に係る情報(相談窓口に係るものを含む。)の周知広報及び普及啓発

必要な方に必要な情報が行き届くよう、ホームページ及びリーフレット等の活用も含め、様々な機会をとらえて、相談窓口の存在を広く周知するとともに、市民やひきこもり支援を行う各支援機関を対象とした講演会等を開催し、ひきこもりに係る正しい理解の普及啓発を行う。

(3) ひきこもり者等の相談情報及び支援状況の集約及び報告

各区役所・支所保健福祉センター(以下「保健福祉センター」という。)をはじめとした支援機関におけるひきこもり者等への支援の実施状況について、各支援機関からのフィードバックを受けることにより、相談・支援状況を集約し、厚生労働省が提供している生活困窮者自立支援統計システム(以下「システム」という。)を用いて情報を入力及び管理する。集約した相談及び支援実績は、毎月1回、委託者が定める期限までに、システムを用いて京都市へ月次報告として提出する。

なお、各支援機関からの支援状況のフィードバックの仕組みについては、委託者が定める。

(4) 保健福祉センター等関係機関への引継ぎ

引継ぎに当たっては、初期のアセスメントができている(支援に対する同意が得られている、本人又は家族が抱える課題が一定明確になっている等)ことを要件とする。

受託者が、組織的に、引継ぎの要件を満たしていると判断したケースを、保健福祉センター等に引き継ぐ。

引継ぎは、委託者が定める相談状況に係る帳票等を用い、できる限り対面により行う。

また、引継ぎの要件の詳細については、受託者と協議のうえ、委託者が決定することとし、事業開始後にも運用実績等に応じて柔軟に変更に応じること。

なお、保健福祉センターに引き継ぐ場合は、支援対象となる方の居住地を管轄する区役所・支所の保健福祉センターとし、当該保健福祉センターの担当者(保健福祉センターに1名ずつ)については、契約期間の始期まで及び変更がある都度、受託者に知らせる。

(5) 保健福祉センターが主催する支援調整会議※への出席

保健福祉センターに引き継いだ各ケースの初回の支援方針等を決定するための支援調整会議には必ず出席する。その他の目的で開催される支援調整会議※には、保健福祉センターの求めに応じて出席する場合がある。

※ 保健福祉センターが主催する、各ケースへの支援方針等を決定する会議(生活困窮者自立支援法第9条に規定される支援会議としての位置付け)

② よりそい支援員設置事業

※ ひきこもり者等のうち、本市に居住し、かつ複合的な課題を抱えていることから、支援調整会議においてよりそい支援員による支援を行うことが適当であると組織的に判断された者を対象とする。

(1) アウトリーチ型支援の実施

対象者からの電話、来所等による相談に応じ、適切な助言を行うとともに、家庭訪問及び外出同行を中心とするアウトリーチ型の支援を行う。

(2) 保健福祉センター等の関係機関、地域福祉組織との連携による継続的な支援

対象者へ丁寧な支援を実施することにより、信頼関係を構築するとともに、対象者の状況に応

じて、保健・医療・福祉・教育・就労等の適切な支援機関へつなぐ必要があると受託者が組織的に判断した場合は、下記エの支援調整会議に諮る。それにより策定された新たな支援方針のもと、途切れることなく、対象者への支援が実施できるようにする。

(3) 保健福祉センター等関係機関との情報共有等

対象者の支援により把握された情報等について、保健福祉センター等の関係機関と情報共有を図るとともに、関係機関等からの情報収集に努めることにより、適切な支援方法について検討を行う。

(4) 保健福祉センターが主催する支援調整会議への出席

各ケースの初回の支援方針等を決定するための支援調整会議には必ず出席する。その他の目的で開催される支援調整会議には、保健福祉センターの求めに応じて出席する場合がある。

また、支援を担当するケースの支援状況を支援調整会議において報告し、再度支援方針を策定する必要があると受託者が組織的に判断した場合は、同会議に諮ることとする。

なお、支援調整会議に支援方針の再策定を諮る仕組み等については、委託者が定める。

(5) 効果的な支援のための地域への働きかけ（社会参加支援）

対象者に対する効果的な支援を図るため、地域の関係団体等に働きかけ、相談者の安心できる居場所や他者と交流できる場へつなぐなど、社会参加に向けた段階的な支援を行う。

(6) 研修会等への講師派遣等による普及啓発

関係機関を対象としたひきこもり支援に関する研修会等において、主催者からの求めに応じ、本事業を通じて蓄積したひきこもり支援に係るノウハウを活用した講演を実施すること等により、ひきこもり支援施策の普及啓発を図る。

③ 支援状況の検証及び共有媒体の作成

本事業の実績や課題等について、随時、利用実績・相談記録・プラン・支援記録などを厚生労働省が提供している生活困窮者自立支援統計システムの標準様式の帳票類を使用して整備するとともに、必要な報告及び評価・分析を行う。

また、委託者の指定する項目の統計化、相談・支援実績の検証及びそれを踏まえた事例集やマニュアルの編集・とりまとめを行い、各支援機関と共有する。

④ 問合せ等対応

委託業務に関する照会、問合せ及び苦情（以下「問合せ等」という。）への対応を行う。また、委託業務以外のことについて問合せ等があった場合は、適切な窓口を案内する。ただし、受託者の判断により対応が困難な場合は、直ちに委託者に報告し、委託者と協議して対応を決定する。

6 実施方法

(1) 職員の配置

相談窓口運營業務では、京都市ひきこもり相談窓口運營業務実施要綱第5条第1項の各号に規定する要件を備える5名以上の職員を相談窓口相談員（以下、「相談員」という。）として配置することとし、相談員は原則常勤専従（相談員と相談者の信頼関係を確保できる体制であれば、常勤換算としても差し支えない。）とする。なお、相談員のうち1名を相談窓口運營業務及びよりそい支援員設置事業の代表者として定め、代表者は両事業に係る業務の統括及び委託者との連絡窓口等の役割を担う。

よりそい支援員設置業務では、京都市よりそい支援員設置事業実施要綱第5条第1項の各号

に規定する要件を備える 9 名以上の職員をよりそい支援員（以下、「支援員」という。）として配置することとし、支援員は原則常勤専従（支援員と支援対象者の信頼関係及び支援の適切な実施を確保できる体制であれば、常勤換算としても差し支えない。）とする。

なお、ここでいう「常勤」とは、週 38 時間 45 分勤務することをいう。

（２） 兼務

相談員は支援員業務、支援員は相談員業務のみ兼務することができる。ただし、兼務する場合においても、勤務時間を換算して、（１）に記載の人員の配置基準を下回ることがないように留意すること。

（３） 相談窓口の開設時間（相談対応時間）及び体制

原則として月曜日から土曜日までの、午前 9 時から午後 5 時までとする。

なお、国民の祝日に関する法律に規定する休日、1 月 2 日、同月 3 日及び 1 2 月 2 9 日から同月 3 1 日までは休止して差し支えない。

ただし、緊急を要するときはこの限りではない。

開設時間中は 2 名以上の相談員が相談窓口内に常駐するものとし、電話相談や予約のない来所相談等に支障なく対応できる体制を確保するものとする。

（４） よりそい支援員設置事業の実施日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、1 月 2 日、同月 3 日及び 1 2 月 2 9 日から同月 3 1 日までを除く毎日を原則とし、実施時間については、相談窓口の開設時間を概ね含む時間帯で設定するものとする。

ただし、緊急時はその限りではない。

（参考）令和 6 年度の相談状況

・ 新規相談件数

電話	来所	メール	その他	合計
3 3 3	1 2	1 8	6	3 6 9

・ 曜日別、時間帯別の新規相談状況（メール相談除く。）

月	火	水	木	金	土
19.1%	22.3%	17.4%	15.1%	16.5%	9.6%

9 時台	10 時台	11 時台	12 時台	13 時台	14 時台	15 時台	16 時台	17 時台
14.8%	11.3%	12.1%	4.3%	12.4%	13.6%	11.3%	12.8%	7.2%

・ 対応回数（本人や家族・親族以外（関係機関等）への連絡調整は除く。）

電話	来所	メール	訪問	その他	合計
1, 3 4 1	3 5 7	1 9 3	9 5	7 1	2, 0 5 7

(5) 設備

ア 事業実施に当たり、次に掲げる設備を設けるものとする。

ただし、(ア)、(イ)は兼用でも差し支えない。その場合は、相談者の個人情報を守られるよう配慮するものとする。

(ア) 相談室又は相談スペース

(イ) 事務室

(ウ) 相談専用電話

(エ) 電子メールによる相談に対応するための機器

(オ) 委託者との連絡手段として電子メールに対応するための機器

(カ) 個人情報を格納する施錠可能な保管庫

イ 業務実施に必要な設備、機器類、システムの構築等は、すべて受託者が用意すること、また、それらについては、受託者の責任において、保守・管理等を行うこと。ただし、令和2年度の事業開始時に委託者が購入した物品(別表)で事業実施に当たり必要なものは委託者と受託者の間で物品貸与契約を締結のうえ、貸与することとする。

ウ ア(カ)は(イ)内に配備すること。

(6) 研修等

受託者は、業務遂行に当たり、より質の高い相談対応を実現するための研修等を実施し、又は国等が主催する研修等に職員を派遣し、職員の資質向上に努め、受託業務が適切かつ円滑に行われるようにすること。

7 事業報告等の提出

(1) 事業報告

委託者が定める実績報告様式により、毎月及び半期ごとに事業実績を作成し、委託者が定める期限までに委託者へ提出すること。

(2) 業務の進捗報告

受託者は、必要に応じて支援調整会議において、相談窓口での対応状況やよりそい支援員業務の進捗等を報告すること。

(3) その他

委託者の求めに応じて資料を提出し、事業運営について報告すること。

8 業務実施における留意事項

(1) 法令等の遵守

受託者は最低賃金法、労働基準法、職業安定法及びその他労働関係諸法令を遵守すること。

(2) 個人情報保護及び守秘義務

受託者は、業務の遂行にあたり次の対策を実施すること。

ア 個人情報の保護

個人情報の保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、京都市個人情報保護条例、京都市情報セキュリティポリシー及び関係法令を遵守して取り扱う責務を負い、個人情報の漏洩、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。

イ 守秘義務

業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。業務が終了した後についても同様とする。

ウ 目的外使用の禁止及び第三者への提供の禁止

京都市の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的のために利用し、又は委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

エ 複写及び複製の禁止

業務を処理するために委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、京都市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

オ 事業従事者への教育の実施

受託者は事業従事者に対して、京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知し、在職中及び退職後において、業務による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護のために必要な教育を行い、これらの事項を遵守させなければならない。

カ 定期的な報告

受託者は、個人情報保護のために必要な教育の実施状況及び個人情報について、京都市の指示に従い、報告しなければならない。

キ 事故発生時の報告

個人情報の漏洩、滅失、き損、紛失、改ざん等の事故が生じたときは、直ちに京都市に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。

ク 損害の負担

当情報セキュリティポリシーに違反した場合、生じた損害(第三者に及ぼした損害を含む。)について、受託者がすべての責を負う。

(3) 再委託等の禁止

受託者は京都市の承認を得なければ、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。

(4) 権利の帰属

業務実施を通じて、著作権や特許権等の知的財産権が発生した場合、その権利はすべて本市に帰属するものとする。

(5) 事業実施方法等に係る詳細の決定

事業の詳細については、委託者と受託者が対等な立場で協議を行ったうえで委託者が決定し、受託者はその決定事項に基づく委託者の指示に従うこと。ただし、仕様の変更が生じた場合の、変更に伴う追加経費については、委託者が負担するものとする。

(6) その他

令和3年4月に改正社会福祉法が施行され、重層的な支援体制の推進が求められる中、分野横断的な支援を行う関係事業との連携を深め、より効果的で効率的な実施体制を推進する際は、必要に応じて、契約の変更等を行う場合がある。

また、本業務を履行するにあたり、本仕様書に記載されていない事項、又は業務遂行上で疑義が生じた場合は、速やかに受託者と委託者とで協議を行い、その指示を受けること。

(別表)

品 名	規格・形状	数量	取得 単価	取得金額	取得年月日
パソコン端末	NEC PC-VUT16FB7S3R6 VersaPro-J タイプ VF	9	141,900	1,227,100	R2.8.25
コクヨ デスク 両面 基本	DWV-WD2012- SAWPAW1	1	136,730	136,730	R2.7.9
コクヨ デスク 両面 増連	DWV-WJ2012-SAWPAW1	1	114,730	114,730	R2.7.9
コクヨ 事務用回転椅子 レグノ2 肘なし	CR-G210F4HSN69	8	20,020	160,160	R2.7.9
コクヨ ワゴン	DGT-FT3Y46-SAW1	8	41,800	334,400	R2.8.31
コクヨ 会議テーブル ピエナ	MT-VD241SAAM10-E	1	85,800	85,800	R2.8.31
コクヨ 会議テーブル ピエナ	MT-V157SAAM10-E	1	52,800	52,800	R2.8.31
コクヨ会議イス エニー	K01-Z211CU-Q6G4Q61	6	18,700	112,200	R2.8.31
コクヨ会議イス エニー	K01-Z211CU-QSG41S1	4	18,700	74,800	R2.8.31
携帯電話端末	Arrows Be4 F-41A	2	13,860	27,720	R2.8.31
携帯電話アダプタ	AC アダプタ	1	2,640	2,640	R2.8.31
相談対応用電話機 (コードレス)	アナログコードレス電話 機 VE-GD27DL	1	8,000	8,000	R4.8.1

品 名	規格・形状	数量	単価	金額	取得年月日
パソコン端末	NEC PC-VUT16FB7S3R6 VersaPro-J タイプ VF	1 0	141,900	1,419,000	R2.7.30
コクヨ デスク 両面 基本	DWV-WD2012- SAWPAW1	1	136,730	136,730	R2.8.31
コクヨ デスク 両面 増連	DWV-WJ2012-SAWPAW1	1	114,730	114,730	R2.8.31
コクヨ 事務用回転椅子 レグノ2 肘なし	CR-G210F4HSN69	2	20,020	40,040	R2.7.9
コクヨ 事務用回転椅子 レグノ2 肘なし	CR-G210F4HSN69	8	20,020	160,160	R2.8.31
コクヨ ワゴン	DGT-FT3Y46-SAW1	9	41,800	376,200	R2.8.31
コクヨ 会議テーブル ピエナ	MT-V157SAAM10-E	1	52,800	52,800	R2.8.31
コクヨ会議イス エニー	K01-Z211CU-QSG41S1	4	18,700	74,800	R2.8.31
携帯電話端末	Arrows Be4 F-41A	1 0	13,860	138,600	R2.8.31
携帯電話アダプタ	AC アダプタ	3	2,640	7,920	R2.8.31
相談対応用電話機	DTZ-24D-2D	2	43,560	87,120	R2.6.28