

ヤングケアラーへの寄り添い型相談支援事業業務委託 企画提案仕様書

1 件名

ヤングケアラーへの寄り添い型相談支援事業

2 業務目的

ヤングケアラーの早期発見・把握に向けた取組として、もと当事者等が聞き手となるオンラインサロンを定期開催し、ヤングケアラー同士が交流・社会とつながりを持つことにより、孤独・孤立感の軽減を図るとともに、市内に拠点を構え社会福祉士などの専門職やもと当事者が SNS 等で相談を受け付け、面談等を通して相談を傾聴する支援のほか、希望に応じて関係機関（区役所等）へ同行し、寄り添い型の相談支援を実施することにより、こども達の相談環境の充実を図る。

3 業務内容

【基本事項】

以下の各項目にかかる実施運營業務（各項目にかかる事業の参加費は無料で実施すること。）

- (1) 相談支援業務（ピアサポート及びコーディネーターの配置）
- (2) オンラインサロン業務
- (3) 上記（1）・（2）の広報・周知業務

【具体的な事業内容】

事業対象者：大阪市民の主に中学生及び高校生世代とする。

ただし、下記「（2）オンラインサロン」については、大阪市民以外の参加も可とする。

（1）相談支援業務（ピアサポート）

様々な困難・課題を抱えるヤングケアラーの多様な悩みに対応するため、メール及びLINE（LINE株式会社が提供する無料通信アプリ）等のSNS（以下「SNS」という。）で相談の受付を行う相談支援（ピアサポート）を実施すること。

なお、ヤングケアラーである相談者（以下「相談者」という。）からの相談等は無料とするが、発注者への事前届出により相談者の実費弁償分を徴収して差し支えない。

① メール・SNSによる相談受付業務

ア 業務内容

メール・SNSを活用して相談を受け付け、軽易な相談には適宜対応すると共に、必要に応じて対面での相談（ピアサポート）につなげること。

イ 相談受付対応日及び時間

相談の受付については、「4 委託期間及び業務開始時期」の「（2）業務開始日」に示す事業の開始日以降、事業最終日を除き毎日24時間受付を行うこと。また、返信については、下記「②電話・対面による相談対応日及び時間」実施中のみ行うことで可とする。

② 電話・対面による相談対応日及び時間

ア 電話相談業務

電話に寄せられた相談に傾聴し、抱える悩みの負担軽減を図ると共に、必要に応じて対面での相談（ピアサポート）につなげること。

イ 対面相談業務（ピアサポート）

SNS等で受け付けた相談について、対面での相談業務を実施し、抱える悩みを傾聴するなど、相談者の負担軽減を図ること（グループピアの実施も可）。

ウ 相談対応日及び時間

「4 委託期間及び業務開始時期」の「(2) 業務開始日」に示す事業の開始日から令和5年3月31日までの間、週5日以上の日を相談対応日とし、当該日の相談時間を1日6時間以上とすること。

③ 関係機関（区役所等）への同行支援業務

各種相談業務における相談内容や当事者の希望に基づき、必要に応じて関係機関（区役所等）へ同行すること。

④ 実施体制（相談コーディネーターの配置）

ア 相談業務の責任者（以下「相談業務責任者」という）の配置

相談業務を円滑に運営するため、相談業務責任者を1名以上配置すること。相談業務責任者は、相談員に対する指導を行い、緊急を要する相談等については、支援体制を確保するなど業務の円滑な執行管理を行うこと。なお、相談業務責任者の資格は社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、介護支援専門員、介護福祉士、臨床心理士又は大学等の養成機関で福祉分野における教員経験者（これらの資格又は経験と同程度の資格又は経験を有する者でも可。）であり、様々な困難・課題を抱えるヤングケアラーを対象とした相談業務に関する知識・経験を有していること。

イ 相談員の配置

相談業務責任者とは別にもと当事者の相談員又は相談業務責任者に準ずる資格を有する相談員を1名以上配置すること。なお、可能であれば、SNSに関するカウンセリング能力向上に係る研修又は養成講座等を受講した相談員を配置すること。

⑤ 相談業務運営場所の開設

大阪市内に本業務の運営に必要な独立した場所を設置すること。なお、運営場所として設置した場所は、相談者に関するプライバシーの保護と情報の管理が徹底されていること。また、場所の選定、変更等については、事前に発注者に報告すること。

⑥ 本事業用電話回線の取得、アカウントの開設

本事業用の電話回線を取得すること。また、SNS相談用のアカウントを開設すること。なお、アカウントは市が指定する名称を用いることとし、実施期間中は許可なく名称を変更しないこと。

⑦ 相談室（スペース）の配置

プライバシーと情報管理に十分な配慮（個室が望ましい）した相談室（スペース）を配置すること。

- ⑧ その他の相談窓口の案内・情報等の配信業務
相談対応時間外に電話を受けたときは、自動応答機能等を用いて、受付時間外である旨を相談者に通知すること。なお、当該通知内容については相談受付体制の開設期日までに発注者に提案し、発注者の了承を得ること。
- ⑨ 市が実施するアンケートへの協力
市が相談者に対してアンケートを実施する際は、対象者へのアンケート配布を行うなど協力すること。
- ⑩ 情報セキュリティ
大阪市情報セキュリティ対策基準及び「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）（令和3年4月30日付内閣官房ほか）」に準拠すること。

（2）オンラインサロン業務

孤独・孤立を感じるヤングケアラーがつながりを感じられるよう、もと当事者が聞き手となるオンラインサロンを開催すること。

① 開催日及び時間

「4 委託期間及び業務開始時期」の「（2）業務開始日」に示す事業の開始日から令和5年3月31日までの間、月1回（1回2時間程度）以上開催すること。なお、令和4年度は最低6回以上開催すること。

② 実施体制

実施する上で、対応可能な人員配置等の体制を整えること。

必ず、聞き手となるもと当事者を1名以上配置すること。

参加者が円滑にコミュニケーションをとることができるよう、ファシリテーターを適宜配置して運営を行うこと。ただし、匿名性の担保等、ヤングケアラーに配慮した仕組みを講じること。

（3）広報

- ① 本事業を市民や関係機関（学校、介護サービス事業所及び障がい福祉サービス事業所等）に幅広く伝わるよう周知すること
- ② 特に本事業対象者には、気兼ねなく相談できることを周知すること。
- ③ ポスター、チラシ、カード類等の作成やWEB広告など、様々な広報を検討・実施すること。
- ④ 潜在的なヤングケアラーに対して必要な情報が行き届くよう周知方法を工夫すること。
- ⑤ 広報印刷物を市関連施設へ発送する場合には、大阪市の通送便を使用することができる。
- ⑥ 各区役所や図書館等に設置している「小型デジタルサイネージ」や、本庁舎1階市民ロビーに設置している「大型モニター」などを活用して、動画を放映することもできる。
- ⑦ 具体的な周知方法や周知時期については、発注者と協議の上決定すること。

4 委託期間及び業務開始時期

（1）委託期間

令和4年8月1日から令和5年3月31日

契約は単年度契約とし、運営が良好な場合は2回を限度として同一事業者と契約することができることとする。ただし、予算等の都合により変更あるいは廃止することがある。

また、委託契約事項を遵守しないなど当該事業を継続させることが適当でないとき、発注者が認める場合は、委託契約を取り消すことがある。この場合、委託事業者（以下「受注者」という。）の損害に対して、発注者は賠償しない。また、取り消しに伴う発注者の損害について、受注者に損害賠償を請求することがある。

（2）業務開始日

委託契約後、上記「3 業務内容」に示す各事業の開始に向け綿密に準備を行うこと。なお、広報・周知業務は速やかに実施し、順次、相談支援業務（ピアサポート）及びオンラインサロン業務を開始すること。

5 業務計画

受注者は本業務が効率的かつ効果的に行えるよう必要な業務計画（年間・月間）を定め、発注者に提出するものとする。

6 業務報告等

（1）月報の作成

次のとおり月報を作成し、発注者に報告すること。

① 相談記録

対面での相談及び関係機関（区役所等）に同行支援を行った相談における相談と応答の記録

② 相談件数

各相談対応月における相談対応時間内の総アクセス数・相談対応数・未対応数等と判断した内容の件数を集計したもの

なお、統計処理の詳細については、発注者と協議の上決定すること。

また、市が加工して活用できるようエクセルのデータ形式で提出すること。

③ 報告期限

相談対応月の翌月 10 日

（2）業務報告書の作成

受け付けを行った全ての相談について、分析に必要な統計処理を行ったデータを業務報告書として作成すること。

なお、統計処理の詳細については、発注者と協議の上決定すること。

また、市が加工して活用できるようエクセルのデータ形式とすること。

（3）業務報告書の納品

① 納品部数

- ・ A 4 サイズに印刷した業務報告書 1 部
- ・ 業務報告書のデータ

② 納品期日

令和 5 年 3 月 31 日

③ 納品場所

大阪市こども青少年局企画部企画課

なお、業務報告書のデータについては、メールで提出すること。

7 受注者の責務

受注者は、業務の遂行にあたり、市と緊密に連絡を取りながら、より良い相談業務等を行うべきことを十分に認識し、次の事項に留意して業務を円滑に遂行できるよう万全を期すこと。

(1) 関係法令等の遵守

受注者並びに相談業務責任者及び相談員等の業務従事者は、関係法令等の規定に遵守すること。また、受注者は雇用等を行った労働者の使用者として、労働基準法、労働者災害補償保険法、労働安全衛生法、最低賃金法その他関係法令を順守するとともに、これら法令上の一切の責任を負い、かつ責任をもって労務管理を行うこと。

(2) 業務上知り得た情報の秘密の保持及び外部提供の禁止

業務の履行により直接また間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならないこと。また、業務の目的以外の個人情報の使用及び第三者への提供は、してはならないこと。個人情報の複写・複製についても、してはならないこと。契約期間満了後も、また同様であること。

(3) 個人情報の保護

- ① 大阪市個人情報保護条例（平成7年大阪市条例第11号）の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、個人情報保護に必要な措置を講ずること。
- ② 相談者の個人情報については、本業務の目的のみに利用するものとし、それ以外の目的に利用しないこと。
- ③ 契約期間終了時に、相談者の個人情報をすべて廃棄・消去し、再生不可能な状態にするなど、適切な処理を実施したうえで証明書類を含む実施結果を書面にて市に提出すること。
- ④ 相談者の個人情報については、不正なアクセス又は個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、技術面及び組織面において合理的な安全対策を講ずること。
- ⑤ 市は本事業における個人情報の利用・管理状況について随時受注者からの報告を求めることができ、また必要に応じ、受注者の事業所などに立ち入り、検査できるものとする。
- ⑥ 対象者の個人情報に関し、情報主体等の第三者から苦情・問い合わせを受けた場合、その他これに関連した事故が発生した場合又は発生する恐れがある場合は、受注者は直ちにその旨を市に報告すること。なお、第三者からの苦情・問合せについては、市の承諾を得てから回答すること。

(4) 受注者及び職員の責任による個人情報等の漏洩等が発生した場合は、適切な処置を講ずるものとする。

(5) 受注者は、災害、事故発生時は、事業参加者の安全を確保するため適切かつ迅速な行動をとるものとする。

(6) 障がいのある人への合理的配慮の提供

受注者は、本業務が市の事務又は事業を実施する事業者であることから、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）に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障がいのある人が障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供を行うこととする。

8 損害賠償

受注者は、職員の故意又は過失により、事業参加者及び市に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、上記以外、本業務履行にあたって市が損害を受けた場合は、市の責に帰する場合を除き、受注者の責任において賠償しなければならない。

9 経費負担

受注者が本業務を遂行するにあたり必要となる経費は契約金額に含まれるものとし、市は契約金額以外の費用を負担しない。

10 再委託について

- (1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
 - ① 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
 - ② 相談支援業務
 - ③ オンラインサロン業務
 - ④ 広報と周知に係る企画
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、市の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、第 1 項及び第 2 項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により市の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。
- (4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、市は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと市が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。なお、再委託の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

11 引継ぎ

契約期間の満了または契約解除により次の受注者または発注者に業務を引き継ぐ場合は、アカウントの ID とパスワードを引き継ぐとともに、誠実かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

12 その他

- (1) 本仕様書に疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協議のうえ解決すること。
- (2) 契約書及び仕様書に定めのない事項については、その都度、双方協議のうえ定める。

13 担当

大阪市こども青少局企画部企画課
〒530 - 8201 大阪市北区中之島 1 丁目 3 番 20 号
電話 06-6208-8337 FAX 06-6202-7020