

# 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、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 用語の定義

### (1) ヤングケアラー

ヤングケアラーとは、本来大人が担うと想定されているような家事や家族の世話などを日常的に行っていることで、負担を抱える、もしくは、子どもの権利が侵害されている可能性がある概ね 18 歳未満の子ども（当該家事や家族の世話などを日常的に行っているが、負担を抱えている又は権利が侵害されていると自覚がない子どもを含む。）をいう。

### (2) もと当事者

もと当事者とは、過去にヤングケアラーであった者

### (3) ピアサポート

ピアサポートとは、ヤングケアラーに対する相談支援業務をいう。

### (4) グループピア

グループピアとは、ピアサポートを複数人のヤングケアラー対して実施すること又は相談業務責任者又は相談員が中心となってヤングケアラー同士での交流を図ることをいう。

## 4 業務内容

### 【基本事項】

以下の各項目にかかる実施運營業務（次の相談支援業務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) 上記(1)の広報・周知

(3) 主に中学生を対象に当該業務を実施する事業者（以下「中学生対象事業者」という。）との連携

### 【具体的な事業内容】

事業対象者：大阪市民の主に高校生世代とする。

(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、LINE（LINE株式会社）が提供する無料通信アプリ）等のソーシャルネットワークワーキングサービス（以下「SNS」という。）及びメールで相談の受付を行う相談支援を実施すること。

なお、ヤングケアラーである相談者（以下「相談者」という。）からの相談を円滑に進めるために飲食物を提供する場合について、発注者との事前協議に基づき相談者から飲食代の実費分を徴収して差し支えない。

ア 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、令和5年4月1日以降、事業最終日を除き毎日24時間行うこと。なお、下記「イ電話・対面による相談対応日及び時間」中の相談の受付については、速やかに返信すること。また、当該相談対応日及び時間以外の相談の受付については、翌相談対応日以降に速やかに返信すること。

イ 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こと。また、必要に応じて対面での相談につなげること。

(イ) 対面相談業務

SNS等で受け付けた相談について、対面での相談業務（テレビ電話又はオンラインコミュニケーションツールを用いた相談業務を含む。）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）。なお、相談内容に応じて、区役所等と連携を図ること。

(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6年3月31日までの間、週5日以上の日（祝日、年末年始、及び夏季における盆期間を除く。）を相談対応日とし、当該日の相談対応時間を1日6時間以上とすること。

ウ 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を考慮しながら、必要に応じて書類作成の補助や区役所等への同行を行うこと。

エ 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、公認心理師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である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、事業の開始日から6か月以内にSNSに関するカウンセリング能力向上に係る基礎的な研修又は養成講座等を受講した相談員を配置し、その旨を報告すること。

オ 相談業務運営場所

大阪市内に本業務の運営に必要な場所を確保すること。なお、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、運営場所については、事前に発注者に報告すること。

カ ヤングケアラー専用電話回線の取得、SNSアカウントの開設

ヤングケアラーからの電話相談及びSNS相談を円滑に行うため、ヤングケアラー専用の電話回線の取得及びSNSアカウントを開設すること。なお、アカウントは発注者が通知する名称を用いること。

キ 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。

ク 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の了承を得ること。

ケ 発注者が実施するアンケートへの協力

発注者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実施に協力すること。なお、アンケートの実施方法は、事前に受注者と協議を行うものとする。

コ 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) 広報・周知

ア 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）に周知すること

イ ヤングケアラーが相談できる事業であることを周知すること。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 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。

キ 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。

(3) 中学生対象事業者との連携

ア 相談者の相談内容等に基づき、希望に応じて中学生対象事業者が実施するオンラインサロンへの参加に繋げるとともに、参加にあたっては当該事業者との連携を図ること。

イ 中学生対象事業者の相談者が進学した場合など、対象者の引継ぎが行われる場合については、当該事業者から相談状況等の引継ぎを受けるとともに、対象者が円滑に相談できるよう連携を図ること。

ウ 広報・周知を行う際は、中学生対象事業者の周知方法や時期などの情報連携を行うとともに、各関係機関への中学生対象事業者が実施する事業周知を連携して行うなど、効率的・効果的に行うこと。

エ 2か月に1回、発注者及び中学生対象事業者との情報連携等の会議に参加すること。なお、会議の開催の調整等については、中学生対象事業者と持ち回りで行うこと。

オ その他、事業の実施に際して、中学生対象事業者と相互に協力すること。

## 5 委託期間及び業務開始時期

### (1) 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日

契約は単年度契約とし、運営が良好な場合は1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。

### (2) 業務開始日

令和5年4月1日。当該日以降、速やかに広報・周知業務を実施すること。

## 6 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、契約後、速やかに発注者に提出するものとする。

## 7 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。

#### ア 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・未対応数等件数を集計したもの

なお、集計の詳細については発注者と協議の上決定すること。

また、発注者が加工して活用できるようエクセルの表形式で提出すること。

#### イ 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、年度の最終月に業務報告書として作成すること。

なお、業務報告書の報告内容は発注者と協議の上決定すること。

### (3) 業務報告書の納品

#### ア 納品部数

A4サイズに印刷した業務報告書 1部

#### イ 納品期日

令和6年3月31日

#### ウ 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も、メールで提出すること。

## 8 受注者の責務

受注者は、業務の遂行にあたり、発注者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

ア 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。

イ 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。

ウ 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発注者に提出すること。

エ 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。

オ 発注者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。

カ 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発注者に報告すること。なお、第三者からの苦情・問合せについては、発注者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、本業務が大阪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。

9 損害賠償

受注者は、職員の故意又は過失により、事業参加者及び発注者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。

10 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、発注者は契約金額以外の費用を負担しない。

11 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。

- ア 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
- イ 相談支援業務

- (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、発注者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、書面により発注者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、発注者は、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発注者が認めるとき、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、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等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、再委託等の相手方は、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。元請の契約金額が500万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づき、再委託等の相手方が暴力団又は暴力団密接関係者でないことを表明した誓約書を発注者に提出しなければならない。

## 12 著作権等

本事業における業務を遂行する過程で作成した文書等（未完成の物、記録及びデータ等を含む。）に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。）は、当該文書等の作成時に受注者から発注者に移転するものとする。なお、受注者が本事業における業務を遂行するために当該文書等を利用する場合、発注者の承諾は不要とする。また、受注者のその他の利用については、発注者が承諾したときに限り、利用することができる。

## 13 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、相談者の相談対応状況など業務の引継ぎを円滑に行うこと。また、次の受注者または発注者が本事業用にWebサイトを作成する場合には、当該Webサイトが公表するまでの間、作成方法などを連携すること。

## 14 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。

## 15 担当

大阪市こども青少年局企画部企画課  
〒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