

令和8年度 千葉市ひきこもり地域支援センター運営業務委託仕様書

1 基本的事項

(1) 業務の目的

本事業は、ひきこもり本人や、その家族等の相談・支援機関として、「千葉市ひきこもり地域支援センター」(以下、「センター」という。)を設置し、ひきこもり本人の社会参加及び自立を促し、本人及び家族等の福祉の増進を図ることを目的とする。

また、ひきこもり対策を推進するため「ひきこもりサポーター」(以下「サポーター」という。)を養成・派遣し、地域に潜在するひきこもりを早期に発見し、適切な支援機関に早期につなぐことで、ひきこもりからの脱却の短期化を目指す。

(2) 支援対象者

千葉市内に居住する、ひきこもり本人及びその家族等(以下「対象者」という。)とする。

(3) 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

2 事業内容

(1) 相談及び支援事業

対象者からの下記の様々な手段による相談に応じ適切な支援を行う。

- ・電話
- ・来所
- ・各区保健福祉センター出張
- ・家庭等への訪問
- ・メール
- ・LINE
- ・メタバース
- ・手続き等の同行支援

※ 支援方針等については、千葉市と必要に応じて協議を行い、決定することとする。

(2) 関係機関との連携

対象者からの相談内容に応じて、医療・保健・福祉・教育・労働等の適切な関係機関へつなぎ、当該関係機関と情報交換を行うなど、対象者の支援状況の把握等に努めるとともに、適切な支援方法について検討等を行うものとする。

また、下記の会議を開催、あるいは参加し、適切な支援方法についての検討を行う。

- ・ケース会議：センター職員とこころの健康センター職員による会議（原則月1回）
- ・個別ケース検討会議：必要に応じて関係機関を加えて開催する会議（随時）
- ・不登校・ひきこもりに関する連携会議への参加（原則年6回）

(3) 連絡協議会等への参画

下記の協議会等へ参画し、相談内容等に応じた適切な支援を行うことができるよう、意見交換や検討、連携の強化に向けた協議を行う。

- ・千葉市地域自立支援協議会全体会（年1回）・運営事務局会議（年6回）
- ・千葉市子ども・若者支援協議会代表者会議（年1回）・実務者会議（年2回）

(4) 普及啓発・情報発信

ひきこもりに関する知識の啓発やセンター・出張相談の利用促進等について、リーフレットの作成・配布、ホームページの作成・公開を行うとともに下記の事業を実施する。

- ・講演会：一般市民向けにひきこもりに関する知識の普及のための講演会（年2回）
- ・家族のつどい：ひきこもり本人を見守る家族の悩み、想いを共有し、家族が孤立せず安心して生活していくよう、対応策などを皆で一緒に考えていく場。（年4回以上）

(5) 居場所づくり

ひきこもり本人が社会参加に向けた一歩を踏み出せるよう、自由な時間を過ごしたり、簡単なレクリエーションを通じて、他の利用者と交流したりすることができる居場所を週1回程度提供し、本人の状況に応じて、参加勧奨する。

(6) ひきこもりサポーター養成研修の実施

日頃より地域住民からの相談に対応している関係者や、ひきこもり本人や家族等に対する支援に関心のある市民（資格等の要件なし）に対し、以下の内容を実施し、修了者には研修の全過程終了後に修了証を発行する。

- ・当事者や専門家による講演・講義
- ・当事者や家族への対応方法に関する研修
- ・社会参加へつながる活動場所における実習 等

また、修了者のうち、サポーターとして活動することに同意した者は、「ひきこもりサポーター」として登録し、名簿を作成する。

(7) ひきこもりサポーター養成フォローアップ研修の実施

ひきこもりサポーターに対し、ひきこもりに関する知識・理解の維持向上を目的とし、以下の内容を実施する。

- ・当事者や専門家による講演・講義
- ・当事者や家族への対応方法に関する研修
- ・社会参加へつながる活動場所における実習
- ・サポーター同士の交流
- ・グループワークによる活動の振り返り 等

(8) ひきこもりサポーターの派遣

ア ひきこもり本人への支援の一環として、以下の活動のため、ひきこもりサポーターの派遣を行う。

- ・普及啓発
- ・関係機関へのつなぎ
- ・居場所等への同行、運営協力
- ・相談支援、情報提供等

※原則として、センターのコーディネーターを含めた複数人で行うこと。

イ 派遣先は以下のとおりとする。

対象者の自宅、関係機関、医療機関等

ウ 謝礼

1回1人あたり上限3,500円（交通費含む）とし、金額については隨時発注者と協議すること。

ただし、謝礼対象となる活動は、受注者からの依頼による、ひきこもり本人への関わりを予定した活動に限る（活動前にひきこもり本人が、サポーター活動をキャンセルした場合は、謝礼対象としない）。

(9) メタバースの実証実施

- アバターを操作し、外出の疑似体験や、他の利用者との交流ができるメタバース（仮想空間）の運営を行う。
- ・常時公開のメタバース：外出の疑似体験、センター事業の周知のための空間
 - ・メタバース相談：匿名による予約制の相談を実施
 - ・メタバース居場所活動：匿名で参加できるオンラインの居場所活動（年6回程度）
- ※ 支援方針等については、千葉市と必要に応じて協議を行い、決定することとする。
- ※ 実証実施として、千葉市と協議を行い、効果検証を行うものとする。

(10) その他

- ・上記（1）（2）のほか、ひきこもり対策の推進を目的とする事業を行う。
- ・（6）（7）は、千葉市と協議を行い、ひきこもりサポーターの充足状況に応じて、実施の有無を決定する。

3 実施体制

(1) 開設場所、開所日及び開所時間

ア 開設場所

美浜区高浜2丁目1番16号 千葉市こころの健康センター内

イ 開所日及び開所時間

開所日：月曜日から金曜日（祝日・年末年始は除く）

開所時間：各日9時00分～17時00分（1時間の休憩時間を含む）

※ 対象者のニーズに応じ、弾力的な対応を行うよう努めること。

(2) 設備、機器類

ア 事務室・相談室、出張相談所及び看板などの附随設備については、発注者が準備する。

イ 運営に必要な機器類（パソコン、コピー機、FAX、車両等）及び物品類（事務用机、いす、個人情報保護の為に必要な保管庫、ロッカー等）については、受注者が準備する。

(3) 運営にかかる経費の負担

ア 千葉市が負担する経費

光熱水費

イ 受注者が負担する経費

① 人件費

② 謝金、旅費、消耗品費、燃料費、印刷製本費、通信運搬費、手数料、保険料、使用料、負担金、管理費（ただし、管理費は委託料総額の10%以内とする。）

③ ①②以外に必要な経費が発生した場合は、事前に発注者の承認を受けること。

ウ 留意事項

① 運営に要する経費については、その使途を明確にするとともに、領収書等の証拠書類を適切に保管し、発注者の指示に従い報告書を提出すること。

② 人件費については、その内訳を支払内容別に明示すること。

③ 他事業との共通経費がある場合は、按分基準の根拠を明確にすること。

4 職員配置

センターには、次の（1）（2）の職員を配置する。なお、職員は本委託業務に従事している間、他の業務を兼務することはできない。

（1）事業責任者

ア 受注者は、本センターの運営に係る事業責任者を1人選定すること。ただし、事業責任者はひきこもり支援コーディネーター（以下、「コーディネーター」という。）を兼ねることができるものとする。

イ 事業責任者の配置要件は、次のとおりとする。

- ① 相談業務全般のマネジメント、他のコーディネーターの指導・育成、困難ケースの対応など、高度な相談支援、社会資源の開拓・連携の取組等、高度な相談支援技術が求められることから、勤務形態については非常勤ではなく、フルタイム（週5日・40時間）勤務とすること。
- ② ひきこもり本人の自立支援やソーシャルワーク、コミュニティソーシャルワークの理念を理解し、実践力のある者であること。
- ③ 厚生労働省が実施する「ひきこもり対策研修」を受講し、修了証を受けた者であることが望ましい。

ウ 事業責任者の役割は、次のとおりとする。

- ① 自らの業務上の役割を果たしつつ、他のコーディネーターの資質向上や倫理観の育成についてリーダーシップを発揮し、他のコーディネーターに対するスーパーバイズ、相談支援全体の進捗管理、助言、指導及びリスクマネジメント等、相談支援業務全般のマネジメントを行う。
- ② 困難なニーズを持つひきこもり本人に対する専門的かつ包括的な視点からの高度な相談支援を行う。
- ③ 社会資源の創出、連携及び地域住民への啓発活動等の地域への積極的な働きかけを行う。

（2）コーディネーター

ア コーディネーターを開所時間中常時6人以上配置する。

（事業責任者がコーディネーターを兼務する場合は常時7人以上配置する。）

イ コーディネーターの配置要件は、次のとおりとする。

- ① コーディネーターのうち1人以上は、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師等の専門資格を有するものとし、発注者にその資格証の写しを提出すること。ただし、これによりがたい場合は、これらと同等に相談等業務を行うことのできる者とする。
- ② 上記資格者以外のコーディネーターは、厚生労働省が実施する「ひきこもり対策研修」を受講し、修了証を受けた者であることが望ましい。
- ③ 受注者は委託業務開始前にコーディネーターの名簿（資格、相談等の経験歴を含む）を発注者に提出すること。
- ④ 受注者は③の名簿について変更を生じた場合は、速やかにその内容を発注者に提出すること。

ウ コーディネーターの役割は、次のとおりとする。

- ① アセスメント、支援計画の作成、ケース会議の開催等、一連の相談支援プロセスの実施、アウトリーチ型の支援、相談支援の経過等記録の管理等、相談支援全般に対する業務を行う。
- ② 社会資源の調査、連携、把握及び活用を行う。

③ ひきこもりに関する普及啓発・情報発信の企画立案を行う。

エ アウトリーチの実施等によりコーディネーターが不在となる場合については、業務に支障が出ないよう、十分に調整・対応すること。

5 委託料の支払方法

発注者から受注者への委託料の支払方法は、年3回の概算払いとする。

※ 請求できる時期（1回目：6月以降、2回目：8月以降、3回目：12月以降）

6 個人情報の保護

（1）個人情報管理責任者等

本事業を行うにあたって、事業実施に係る全ての関係者は、契約締結時に発注者に個人情報管理責任者等報告書を提出すること。

（2）個人情報の保管等

個人情報の取扱いについて、個人情報保護条例に基づき十分に留意し、帳票類等の保管にあたっては、施錠可能な保管庫等に格納するなど、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の保護に努めること。

（3）守秘義務

守秘義務及び目的外使用の禁止等を遵守し、業務が終了した後についても同様とする。なお、支援開始時点等において、支援内容の必要性から、関係機関との間で個人情報の共有、提供する場合があることを十分説明し、書面により同意を得ること。また、ひきこもりサポートにおいても、守秘義務に関して書面等を用いて十分説明を行うこと。

（4）情報セキュリティ

情報セキュリティに対する意識と知識の向上を図るため、受注者は、コーディネーターに対して個人情報の取扱いに関する教育を行うこと。

また、受注者は情報セキュリティに関連する事故が発生した際、必要な行動が適切かつ迅速に行えるよう手順を定めると同時に、ウィルス等の不正プログラムへの対策を行い、適切な保護対策を実施すること。

7 計画

受注者は、委託期間中の事業実施計画書を作成し発注者に報告すること。

8 記録・報告・実地検査

（1）受注者は、本事業の対象者から受けたすべての相談、並びに支援の経過について記録を行い、これを適正に管理すること。

（2）受注者は、4に掲げる職員として従事する者を予め発注者に報告するとともに、職員に変更が生じる場合は事前に発注者に報告し承認を得ること。

（3）相談実績及び職員の勤務実績について、月次報告として、該当月の翌月10日までに発注者へ提出すること。また、年度末には年次報告を提出すること。

(4) 発注者は委託業務の実施状況を確認するため、必要な項目について受注者に対し報告を求め、又は実地に検査することができる。

(5) 受注者からの報告、又は実地検査に基づき、発注者は改善指導を行うことができる。

9 その他

(1) 受注者は、「千葉市こころの健康センター」と、発注者と必要に応じて協議等を行いながら、円滑にセンターの運営を行うよう努めることとする。

(2) 受注者は、事業実施上の瑕疵により、対象者その他の第三者等に損害が生じた場合には、その損害を賠償する必要があるため、必要な範囲で、傷害保険等の必要な損害保険に加入すること。

(3) 本仕様に記載のない事項については、「千葉市ひきこもり地域支援センター事業実施要綱」「千葉市ひきこもり相談・支援事業実施要領」「千葉市ひきこもりサポートー養成研修・派遣事業実施要綱」によることとし、なお疑義が生じたとき又は定めのない事項については、発注者と協議の上、決定すること。