本仕様書案は、提案用見積書作成のための参考に提示する。選定終了後、提案内容等により、必要に応じて加筆修正を行うものとする。

仕様書（案）

１　件名

大田区若者サポートセンター運営業務委託

２　委託期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

３　履行場所

大田区若者サポートセンター　フラットおおた（以下「センター」という。）

【本　　部】大田区大森北三丁目 24 番 27 号

【蒲田分室】大田区西蒲田七丁目 12 番 7 号

４　相談時間・居場所利用時間・閉所日

（１）相談時間（※変更の可能性あり）

【本　　部】午前９時から午後８時まで

【蒲田分室】午前 10 時から午後６時まで

（２）居場所利用時間

【本　　部】相談時間内に実施すること

【蒲田分室】相談時間内に必要に応じて実施すること

（３）閉所日

区と協議のうえ、定めること。なお令和８年度における閉所日は以下のとおり。

・第３土曜日（清掃日）
・日曜日
・国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日
・12 月 29 日から 12 月 31 日及び１月２日、１月３日
・その他、区が指定する日

５　業務内容

区は、子ども・若者育成支援推進法（平成 21 年法律第 71 号）（以下「法」という。）第 13 条に規定する子ども・若者総合相談センター事業の運営を委託する。受託者は、法第 22 条に規定する「子ども・若者指定支援機関」（以下「指定支援機関」という。）として、法第 19 条に基づき区が設置する子ども・若者支援地域協議会（以下「協議会」という。）において行われる支援の全般について主導的な役割を果たし、こども・若者支援に関する区の各所管部課や関係機関等とのネットワーク構築を行うこと。

（１）事業運営に関する各業務の詳細は、「センター運営業務の詳細」のとおりとする。

（２）業務報告

受託者は、毎月の業務終了後、月次報告書及び業務報告書を下記のとおり区へ提出し、区の検査を受けること。

ア　報告期限

各月の翌月 10 日（10 日が閉庁日の場合はその直後の開庁日）とする。ただし、３月分の報告については、委託期間の末日までとする。また、事業収支については事業終了後速やかに事業収支報告書を提出すること。

イ　業務報告書の内容

次の事項を記載した業務報告書とする。

（ア）利用者数及びその内訳（時間別、曜日別等）

（イ）利用者の現在支援段階評価及び新規利用者概要

（ウ）関係機関等との連携状況、連携構築に向けた会議等の実施状況

（エ）意見・苦情

（オ）事業等の実施報告

（カ）会議・研修等の実施報告

（キ）職員の勤務実績表

（ク）その他区が求める資料

（ケ）事業収支報告書（年度報告）

ウ　帳票の保管

区から受領した委託料の経理にあっては、委託事業の収支が明確になるように帳簿を備え、当該収支について証拠書類を整理して処理すること。また、経理帳簿及び事業実施に関わる書類を契約期間終了後５年間保管しなければならない。

（３）施設管理（危機管理）

受託者は、利用者が快適にセンターを使用できるよう設備機器の日常目視点検など、適正な管理運営を行う。また、施設内での事故の予防対策や発生時の対処、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な連絡体制等について対応計画（安全管理マニュアル等）を作成し、訓練の実施等、利用者が常時安全に利用できる場で運営に努めること。

（４）事故対応等

本業務の履行に当たって、事故やトラブルが発生した場合には、受託者は、直ちに応急の処置を行い、損害拡大の防止に努めるとともに、速やかに区へ発生原因や経過等を報告しなければならない。報告後の対応等については区との協議に基づき処理すること。ただし、人命等に関する場合で緊急を要する場合は、直ちに必要な消防、警察等への通報等を行うこと。

（５）防火管理業務

受託者は、センターに防火管理者を設置すること。なお、センター【本部】移転後の体制については、協議のうえ、別途定めるものとする。

ア　防火管理上必要な権限の付与

区は、受託者及び防火管理者となる受託者の職員に対して、消防法施行令（昭和 36 年政令第 37 号）第３条第２項に規定する防火管理上必要な業務を適切に遂行するために必要な権限として、次の権限を付与する。

（ア）消防計画の作成、見直し及び変更に関する権限（所轄する消防署へ届出）
（イ）避難施設等に置かれた物を除去する権限
（ウ）消火、通報及び避難訓練に関する権限（年１回以上の避難訓練を実施）
（エ）消防用設備等の点検及び整備の実施に関する権限
（オ）不適切な工事に対する中断、器具の使用停止及び危険物の持ち込みの制限に関する権限
（カ）収容人員の適正な管理に関する権限
（キ）防火管理業務職員に対する指示及び監督に関する権限
（ク）その他、防火管理者の責務を遂行するために必要な権限

イ　防火管理の内容

防火管理者となる受託者の職員が行うセンターにおける防火管理上必要な業務の内容は、次のとおりとする。

（ア）消防計画の作成、見直し及び変更に関すること（所轄する消防署へ届出）
（イ）消火、通報及び避難訓練の実施に関すること
（ウ）消防用設備等の点検及び整備の監督に関すること
（エ）火気の使用等危険な行為の監督に関すること
（オ）収容人員の適正な管理に関すること
（カ）防火管理業務職員に対する指示及び監督に関すること
（キ）その他、防火管理者として行うべき業務に関すること

６　実施体制

（１）職種区分

受託者は、本業務の実施にあたって、次の職種の職員を配置すること。

ア　施設長

本業務の責任者として本業務全体を統括・管理するとともに主に区及び関係機関との打合せ、会議等に従事する者。

イ　副施設長

施設長を補佐し、区及び関係機関との連絡・調整及び業務担当者の育成・指導を行うことができる者。

ウ　専門相談支援員

様々な困難を有するこども・若者及びその家族の相談に対して、適切な対応をするとともに、社会的な自立に向けた支援方策等の検討における中心的役割を担う者。また、施設長を補佐し、相談支援、居場所支援及びセミナー支援等の実施にあたり進捗管理、指導・助言など実務を取りまとめることができるスーパーバイザーを配置すること。

エ　居場所支援・セミナー支援員

専門相談支援員と連携して居場所スペース等を活用した自立支援プログラム

等を企画・実施するとともに、精神保健、福祉等の関係機関と連携したセミナー等の事業を企画・実施する者。

オ　地域連携コーディネーター

地域に出向き、支援機関（民間企業や NPO 法人、ボランティア団体等）と関係性を構築するとともに、利用者の自立段階に応じた支援機関や就労機関へのつなぎ・同行支援及び地域参画や社会参画の機会を創出する支援及びセンターの取りまとめを行う者。

（２）配置職種及び勤怠管理

ア　前項に定める職種区分のポスト数については下表のとおりとする。なお、欠員が生じた場合は、運営に支障がないよう速やかに人員を確保すること。

職種区分	ポスト数
施設長	1
副施設長	2
専門相談支援員	4
居場所支援・セミナー支援員	4
地域連携コーディネーター	1
合計	12

イ　受託者は、事務員等、必要に応じて確保すること。

ウ　受託者は、センターの相談時間内において、以下の人数で運営するものとする。

【本　　部】施設長又は副施設長：１名以上
専門相談支援員：１名以上
居場所支援・セミナー支援員：１名以上

【蒲田分室】専門相談支援員：１名以上

エ　防犯及び事故防止の観点から、【本部】の開錠・施錠を行う担当者については、２名体制とすること。

オ　職員の急病、不測の事態、又は欠員等により、前各号で定める配置人員数を確保することが困難な場合には、受託者が代替職員の派遣等により直ちに人員を補完し、事業運営に支障が生じないよう万全の体制を講じること。

カ　やむを得ない事由（台風や地震、公共交通機関の運行停止等）により前各号で定める配置人員数を一時的に満たせない、又は開所が困難な場合は、速やかに区へその事由及び対応状況を報告し、指示を仰ぐものとする。

キ　勤怠管理を適切に実施し、区の求めに応じて速やかに提出すること

（３）配置職員の資格等

受託者は、職員の配置にあたって、以下に示す資格要件を満たすこと。

ア　施設長、副施設長、専門相談支援員及び地域連携コーディネーターは、次のいずれかに該当する者であること。なお、公認心理師、臨床心理士又はキャリアコンサルタントを原則１名以上配置すること。

（ア）社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士又はキャリアコンサルタントの資格を有する者

（イ）地方公共団体、社会福祉法人等において、施設長については５年以上、専

門相談支援員については３年以上の若者育成支援に関する実務経験を有する者。

（ウ）スクールカウンセラー又はスクールソーシャルワーカーとして３年以上の実務経験を有する者。

イ　居場所支援・セミナー支援員は、上記ア（ア）～（ウ）の各号に掲げる者の他、次のいずれかに該当する者も可とする。

（ア）学校教育法（昭和 22 年法律第 26 号）の規定による大学において心理学、教育学、社会学若しくは社会福祉学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者

（イ）地方公共団体、社会福祉法人等において、１年以上の若者育成支援に関する実務経験を有する者

（４）職員の届出及び管理

ア　受託者は、予め職員の氏名、経歴、保有する資格等をまとめた名簿及び資格を証する書類、履歴書を事前に区へ提出し、承認を得ること。また、変更が生じる場合は、速やかに再提出又は追加提出すること。

イ　委託期間中は、極力職員に変更が生じないよう配慮し、やむを得ない事情により職員を変更する場合、区と協議のうえ、職員を配置すること。

ウ　区は、業務を履行するうえで受託者の職員を不適当と判断した場合は、受託者に対して職員の変更措置を講ずるよう求めることができる。また、受託者は、区から上記の要求があった場合は、直ちに誠意をもって対処するものとする。

エ　業務に従事する職員の育成及び資質向上に努め、円滑かつ継続的な業務遂行が可能となるよう、安定的かつ組織的な運営体制を整備すること。

（５）物品等手配・管理等

ア　物品については、使用に支障をきたさないよう管理を行うとともに、不具合が発生した場合は、速やかにその改善が図られるよう適切に対処すること。

イ　利用者に供する食糧、消耗品などの物品等については、運営に支障がないよう適宜補充するなど在庫管理及び衛生管理を適切に行うこと。

ウ　備品については、備品管理簿を備え、新たに備品を取得若しくは廃棄するときは区に事前協議及び報告すること。なお、備品とは、区規則に定める１件５万円以上の物品をいい、購入する場合は事前に区の承認を得ること。

エ　受託者はセンター利用者用のインターネット環境を整備する。

（６）その他

受託者は、センターの施設等の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるよう維持管理を適切に行うこと。

７　経費負担等

区及び受託者は、以下の経費を負担する。

（１）区はセンターの管理業務に必要な経費のうちセンターの建物に関する清掃、点検委託事業者用の電話・インターネット回線開設経費・回線使用料、通話料、光熱水費及び日常のごみ処理料について負担する。受託者は委託事業者用インター

ネットプロバイダ使用料及びセンター利用者用のインターネット等回線開設経費・回線使用料・プロバイダ使用料を負担する。

（２）受託者は、エアコンの故障、ガラスの破損等の軽微なもので、１件当たりの見積額が２万円未満の場合は、区の承認を得た後に、受託者の負担で修理修繕を行うものとする。１件当たりの見積額が２万円以上の場合は、速やかに区に報告し、区の指示により対応するものとする。

（３）その他経費が発生する場合は、区と協議すること。

８　支払方法

検査終了後、請求に基づき月ごとに支払う。

９　実施状況の調査等

区は、業務が適切に遂行されているか確認を行うため、定期的あるいは必要に応じて　実地調査を行う。受託者は、この実地調査に積極的に協力し、区の指示に従い、報告や資料の提出等を行うものとする。なお、この実地調査に基づき、区は受託者に対して改善等を求めることができる。

10　関係機関との連携

受託者は、本業務が円滑かつ効果的に実施できるよう、関係機関との連携・協力体制を構築した上で推進すること。

11　職員の研修

受託者は、職員に対し、個人情報保護及び人権に関することに加え、若者支援に資する知識・技術の向上やアセスメント等の専門性を確保するための研修を定期的に実施すること。

12　個人情報の取扱い

（１）履行にあたっては、「秘密保持等に関する特記事項」及び「個人情報、特定個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。また、管理状況及び遵守履行状況について報告書を作成し、区に月１回提出すること。他に、個人情報取り扱いマニュアル、緊急時連絡網の作成及び個人情報の取り扱いに関する研修及びセルフチェック等を定期的に実施するとともに、個人情報漏洩賠償責任を補償する保険に加入すること。

（２）個人情報が記載された書面及びデータについては契約終了後に区が引き継ぎ、事業者が所有する書面及びデータは速やかに廃棄又は削除する。データの廃棄については、職員立会いのもと廃棄確認を行うとともに実施報告書を提出すること。

（３）センターのセキュリティ責任者を設置し、事務室内の管理を行うこと。また、個人情報が記載された書面等は、センター内の施錠可能な書棚に保管すること。利用する端末もワイヤー等による盗難対策を行うこと。

（４）端末の利用にあたっては、個別にパスワードを設定するなどの個人認証を行い、

ログ管理を行うこと。また、データの書き出し及び外部提供を行ったログについて、業務月報と併せて区に提出すること。

（５）相談者情報の管理及び記録の作成は、原則、受託者が調達するクラウドサービス上で行うこと。また、すべての端末にウイルス対策ソフトを導入し、随時最新化を行うこと。

（６）電子データは原則持ち出さないこと。ただし、他機関との連携又は支援事業の実施に必要な場合は、支援を受ける本人の同意に基づき、必要最低限の情報を、以下のいずれかの方法で連携すること。

ア　紙媒体を施錠可能な入れ物で相手先機関へ持ち込む。

イ　紙媒体を簡易書留郵便により相手先機関へ送付する。

ウ　電子ファイルを暗号化又はパスワード付与し、メールで送付する。ただし、メール送信する場合でも氏名等の基本的な情報のみとし、要配慮個人情報等の機微な情報は別途電話や対面等により伝達を行う。また、事前に確認メールを送信し相手方を確認する、返信機能を利用するなど、誤送信対策を徹底する。

（７）センター専用ホームページ及び予約管理システムの運用にあたっては、個別にID及びパスワードを設定し管理を行うこと。

（８）センター専用ホームページ内のメールフォームに入力された情報は、クラウドサーバーに格納された場合はメール送信日が属する月の翌月中に自動的に削除すること。

（９）本業務に使用するクラウドサービスは、受託者が、区が定めるところによる以下のセキュリティ対策が講じられたクラウドサービスを選定すること。

ア　データセンター：日本国内に所在するか、又は日本の法令の範囲内で運用可能であること

イ　情報漏洩防止等の機密性：サーバへのアクセス制限、データ暗号化、不正アクセス防止等の実施

ウ　情報資産の完全性、可用性：ネットワーク・機器類の冗長化、日次バックアップ

エ　ネットワーク回線：データ暗号化、不正アクセス防止等の実施

オ　認証方法：ID及びパスワードによるシステムログイン

カ　アクセス権限管理：システム管理者、一般利用者等の各階層におけるアクセス制御の実施

キ　セキュリティソフト：サーバセキュリティソフトの導入、最新パターンファイルの適用

ク　サーバ等のセキュリティホール対応：脆弱性の内容及び重要性に応じた対策の実施

ケ　合意管轄裁判所：日本国内の裁判所とする。

コ　その他区の定めに従い、セキュリティ対策を講じること。

13　賠償責任

受託者は、受託者の職員等の故意又は過失により、利用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。また、本委託業務の履行にあたって区が損害を受けた場合は、区の責に帰する場合を除き、受託者の責任において賠償しなければならない。なお、受託者は業務の開始にあたっては、必要な保険に加入するものとする。

14　その他

（１）受託者は、業務に必要なインターネットが使用できる環境を整備し、本件業務専用のＥメールアドレスを１つ以上用意しなければならない。

（２）受託者は、ネームプレートを用意し、従事する職員等に着用させること。

（３）受託者は、本委託業務の主要業務の第三者への再委託を禁止する。ただし、業務の一部について、あらかじめ区が認めた場合又は区との事前協議により区が認めた場合はこの限りではない。

（４）本契約の委託期間終了後に新しい受託者に業務を引き継ぐ必要が生じた場合には、受託者は委託期間終了前から引継期間を設け、新しい受託者へ業務を確実に引き継ぐこと。また、受託者が当該委託料で購入した備品は新しい受託者へ引き継ぐこと。

（５）受託者は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。

（６）受託者は、業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。

（７）本仕様に定めのない事項又は定めに疑義のある場合は、区と協議の上、決定するものとする。