センター運営業務の詳細

１　相談業務

受託者は、次のとおり相談業務を実施する。

（１）相談業務及び利用者の自立、社会参加に向けたケースワーク業務

ア　内容

（ア）対面・電話・メール・チャット・オンライン相談で寄せられる相談をセンター【本部】にて受け付け、相談支援を実施すること。あわせて、聞き取った情報及び対応内容を記録し、適切に管理すること。ただし、センター【蒲田分室】においては、原則、対面相談のみを行うこととする。

（イ）相談にあたっては、利用者からの相談内容にあわせ、自立に向け、適切な対応を行うこと。

（ウ）支援計画及び個別ケース記録を作成のうえ、進捗管理を行い、適宜、区と共有すること。

（エ）相談者に必要な支援が判断できる場合は関係機関を紹介するとともに、本人の同意のもと当該機関に相談者の情報を電話またはメールで連携する。

（オ）相談者の記録及び支援内容等について随時又は定期的に区へ報告を行い、密な連携体制を構築する。

（カ）支援のために他機関等との連携が必要と判断した際は、大田区子ども・若者支援地域協議会及び区と事前協議のうえ、個別ケース検討会議を開催・運営する。個別ケース検討会議においては、参加支援機関等と連携し、支援方針等の検討を行う。

（キ）個別ケース検討会議の結果を受けて、相談者本人に説明、同意を得たうえで当該機関への連絡及び連絡票の送付を行い、相談・支援のリファー（引継ぎ）を行う。なお、本人と当該機関との顔合わせが必要な場合には当該機関へ同行する。また、リファーから一定期間後に経過を確認し、必要な場合は支援を継続する。

（ク）その他詳細は、区と協議のうえ、実施すること。

イ　相談受付時間

センター相談時間と同じ

（ア）履行場所

原則として、センター内相談室で実施すること。ただし、相談者の利便性等必要に応じて関係機関等の場所で実施することができる。

（２）メール・チャット相談業務

ア　内容

センター専用ホームページを入口としたメール及びチャットによる相談を受けること。相談員は、相談対応を行いつつ、対象者の状況等を検討したうえで、電話又は来所相談への移行について判断すること。相談に対しては、可能な限り迅速な返

信を心がけること。なお、チャットシステムについては、区が用意したものを使用する。

イ　相談受付時間

センター相談時間と同じ

※チャットについては、開所時間外は、チャットボットへの切り替えを行う。

ウ　履行場所

原則、センター【本部】内で実施すること。

2　居場所活動ルームの運営業務

受託者は、次のとおり居場所活動ルームの運営業務を実施する。

（1）居場所活動ルームの運営

ア　内容

生きづらさを抱えた若者が気負わず、ゆっくりでも相談しやすい雰囲気の整った居場所を運営すること。詳細は、区と協議のうえ、実施すること。

イ　実施時間

原則、居場所利用時間内に実施すること。

ウ　履行場所

原則として、センター【本部】内居場所活動ルームで実施すること。

（2）居場所プログラムの企画・運営

ア　内容

居場所活動ルームが「社会参加に向けた訓練の場」、「社会との関わりを再確認し安心感や自己肯定感が得られる場」「就労・復職・就学・復学に向けた訓練の場」として活用されるよう、区と協議のうえ、プログラムを実施すること。また、プログラム内容は地域の様々な資源の活用やリアルとオンラインとの組み合わせ等、多様な「居場所」を創出できるよう企画すること。

イ　実施日

必要に応じて実施すること。（実施回数、具体的な内容例等については区と協議のうえ、実施すること。）

ウ　履行場所

原則として、センター内【本部】居場所活動ルームで実施すること。

（3）その他

ア　実施においては、適宜相談支援員と連携して企画すること。また、相談支援が必要な利用者の困難性を把握した場合は、相談窓口につなげること。

イ　居場所プログラムの内容に応じ、外出して実施することができる。（例：キャンプ、就労体験、街歩き等）

ウ　居場所登録者においては自立支援計画に基づき利用させること。また、自立に向けて福祉的就労等を利用すること。

エ　プログラムにおいて、就労に繋がるきっかけ作りを適宜実施し、利用者の自立に向けた支援を行うこと。

オ　支援計画に変更があった場合は、支援計画の変更に基づき、プログラム内容の見直しを行うこと。

3　アウトリーチ業務

受託者は、次のとおりアウトリーチ業務を実施する。

（1）訪問事業

ア　内容

相談や居場所活動ルームの利用が困難なこども・若者に対し、必要に応じて地域連携コーディネーターと連携しながら自宅等への訪問を行い、状況把握及び相談支援の導入を図ること。

イ　実施日

必要に応じて実施すること。

（2）学校連携事業

ア　内容

区内中学校、高等学校の教員やスクールソーシャルワーカーと密に連携し、対象者との接点の形成や情報共有を行い、適切な支援につながるよう調整すること。

イ　実施日

必要に応じて実施すること。

（3）地域資源連携事業

ア　内容

利用者の自立段階に応じて、関係機関へのつなぎ及び同行支援を行うとともに、地域企業や NPO 法人等の協力により、見学・体験等の機会を調整し、継続的な支援につなげること。

イ　実施日

必要に応じて実施すること。

4　セミナー等の開催業務

受託者は、次のとおりセミナー等の開催業務を実施する。

（1）ハローワーク連携事業

ア　内容

ハローワークと連携して定期的にハローワーク内において相談窓口を設置し、相談支援を実施すること。

なお、詳細については、区と事前協議のうえ、実施すること。

イ　実施日

ハローワークと調整のうえ、月２回程度実施すること。

ウ　履行場所

区内ハローワークで実施すること。

（２）家族向け支援事業

ア　内容

生きづらさを抱えた若者やひきこもり等の状態にある若者の家族に対して、交流会や家族セミナー等を実施すること。なお、詳細については、区と事前協議のうえ、実施すること。

イ　実施日

年間２回程度実施すること。

ウ　履行場所

センター内または区内施設で実施すること。

（３）出張相談会フラットおおた事業

ア　内容

生きづらさを抱えた若者又はその家族を対象とし、区内施設において相談支援又は居場所プログラムを実施すること。なお、詳細については、区と協議すること。

イ　実施日

月１回程度実施すること。

ウ　履行場所

区内施設で実施すること。

５　若者支援ネットワークの構築業務

受託者は、次のとおり若者支援ネットワークの構築業務を実施する。

（１）　大田区こども・若者支援地域協議会指定支援機関としての業務

ア　内容

指定支援機関として、支援の全般を主導する役割を担うこと。関係機関との連携にあたっては、区と協議のうえ、個別のケースに応じて関係機関を招集し、必要な情報交換を行うとともに、大田区子ども・若者支援地域協議会の構成員と連携して法第 15 条第１項各号に規定する支援を行うこと。その他詳細は区と協議すること。

イ　実施日

必要に応じて実施すること。

ウ　履行場所

原則として区内施設とすること。

（２）地域資源の整理・蓄積・連携

ア　内容

民間企業、NPO 法人、ボランティア団体等を含む地域の既存団体を整理・把握し、関係機関との日常的な連携を深めること。また、既存の地域資源では対応が困難な利用者のニーズを把握し、ニーズに応じた地域資源の開拓やつなぎを行うとともに、地域参画の機会を創出すること。

イ　実施日

適宜実施すること。

6　センター専用ホームページの開設・管理・運営業務

受託者は、クラウドサービス上に以下の内容を掲載したホームページを開設し、こども・若者がホームページを通じて相談が行える環境を区と協議のうえ、整備する。

（1）掲載内容

ア　各相談の概要、相談の手順・方法

イ　相談・イベント・講座等の空き状況の確認及び予約を受付ける予約管理システム

ウ　メールフォーム（メール相談の実施）

エ　チャット相談システム（チャット相談の実施）

オ　相談事例

カ　支援機関情報（支援機関ホームページへのリンクを含む。）

キ　居場所活動ルームの概要、プログラムの紹介

ク　セミナールームの概要、セミナーの開催告知等

ケ　新着情報（適宜更新すること。）

コ　多言語に対応できること

サ　その他、必要に応じて区と協議した内容のもの

7　その他業務

受託者は、次の業務を実施する。

（1）マニュアルの作成等

各業務について、実施内容を詳細に記したマニュアルを作成し区へ提出すると共に、本業務に従事する職員に内容を周知徹底させること。また、日々の業務を通じて内容をより充実させていくことを目的とし、区との協議のうえ、加除訂正を行う。詳細は、区と事前協議のうえ、実施すること。

（2）広報、啓発活動

QR コード、パンフレット、ポスター、チラシ等の広報媒体を作成・配付し事業周知を行う。また、地域団体及び近隣施設と積極的に連携し、相乗効果を高めること。

（3）事業報告書の作成

ア　本事業の実施状況及び成果について、区民等に対して分かりやすく周知することを目的として、広報用の事業報告書を作成すること。

イ　事業報告書には、年間の事業概要、主な取組内容、利用実績、事業の成果及び課題等を盛り込むこと。

ウ　事業報告書の作成にあたっては、区と協議のうえ、内容を決定し、区の確認を得ること。

エ　完成した事業報告書は、区が指定する方法により提出すること。

（４）支援状況の分析

自立、社会参加に向けた支援状況の分析を行うこと。

（５）連携、交流

地域の居場所活動等との連携及び交流活動等を行うこと。

（６）その他必要な業務

業務を遂行するにあたり、必要な業務が発生した場合は、区と協議のうえ、実施すること。

８　区との協議

受託者の専門性や事業実施の経験に基づく知見を区の若者支援に反映させるため区と情報交換や協議を行うこと。