

1 業務の目的

様々な要因により、社会参加（就学、就労、家庭外での交遊など）を避け、原則として6か月以上にわたって概ね家庭にとどまり続けている状態にあるひきこもり本人（以下「当事者」という。）が、社会的孤立や経済的に困窮することのないよう、社会とのつながりを回復・維持するため当事者及びその家族に必要な支援を行い、福祉の増進を図ることを目的とする。

2 委託期間

令和7年10月1日から令和8年3月31日まで

3 履行場所

習志野市（以下「発注者」という。）と受託者（以下「受注者」という。）が協議により定めた場所

4 支援対象者

市内に居住する当事者及びその家族

5 委託内容

(1) 相談支援事業

対象者からの電話や来所等による相談に応じ、適切な助言を行うとともに、必要に応じて訪問支援を行う。また、対象者の相談内容等に応じて、適切な支援方法について検討を行い、医療、保健、福祉、教育、就労等の適切な関係機関へつなぐとともに、その後も当該機関と情報交換を行うことにより、対象者への支援状況を把握し、継続的な支援を行うものとする。

ア 電話による相談

- ① 実施場所 受注者が確保した場所で発注者が適当と認めた場所。
- ② 実施日時 月曜から金曜の8時30分から18時のうち、1日8時間以上（祝日・年末年始を除く）

イ 電子メールによる相談

- ① 実施場所 受注者が確保した場所で発注者が適当と認めた場所
- ② 実施日時 受信は24時間365日とする。ただし受注者から相談者への返信は原則、翌営業日以内に行うものとし、電話による相談と同じ実施日時にて行う。
- ③ その他 専用の電子メールアドレスを用意すること。

ウ 来所による対面相談、オンラインによる対面相談

- ① 実施場所 来所による対面相談は、習志野市内で、交通の利便性の良い、相談者に配慮した場所を受注者が用意すること。オンラインによる対面相談は受注者が確保した場所で発注者が適当と認めた場所で行うこと。
- ② 実施日時 来所による対面相談、オンラインによる対面相談ともに、電話による相談と同じ実施日時にて行う。
- ③ その他 相談は原則事前に予約を必要とする。

エ 出張及び家庭訪問による相談

相談歴がある者に対し出張及び家庭訪問による相談を行う。

オ 相談者への対応

受注者は、対象者からの電話や来所等による相談に応じ、適切な支援方法について検討及び記録を作成し支援を行う。

カ 受注者は相談窓口を紹介するリーフレット等を作成・配布、SNSの活用など、広報活動を行い、相談窓口を周知すること。

キ 個人情報等の取扱い及び情報セキュリティの維持に十分留意した上で、LINE等による相談の受付を検討すること。

(2) 居場所づくり事業

当事者が、社会参加をするための第一歩となる居場所づくりを行う。

ア 居場所づくり事業の内容

- ① 当事者等が集まり、懇談することを主な内容とする。
- ② 実施場所 受注者が確保した場所で発注者が適当と認めた場所。
- ③ 実施する日時は土曜日、日曜日、祝日、夜間を含み（年末年始を除く。）、少なくとも月1回行うものとし、年間回数は発注者受注者の協議とする。

イ 実施方法

- ① 受注者は、当事者等による懇談を中心に、ひきこもり状態にある者が抱える多様な背景や事情に応じて、年齢層ごとや性別ごと、趣味ごとの集まりなど、各人が参加しやすいものとなるよう、多様な居場所づくりに配慮すること。

(3) 連絡協議会・ネットワークづくり事業

対象者の抱える様々な背景や事情に応じて、多様な支援の選択肢を用意できるように、地域の多様な関係機関で構成される連絡協議会を設置する等、ネットワークづくりを行う。

ネットワークづくりにおいては、現状、ひきこもり支援ステーション事業として参加している会議に引き続き参加することに加え、多様な社会資源の参画を促し、定期的に情報交換を行う等により恒常的な連携を確保することで、様々な意見を踏まえてひきこもり支援を実施できる環境を整えるものとする。

会議体については、市町村プラットフォームである習志野市障がい者地域共生協議会の活用を検討すること。

ア 庁内関係機関、民間支援団体、当事者団体、家族会等が参加する会議体の主催・運営

イ 関係機関が主催する事例検討や会議体への参加

(4) 当事者会・家族会開催事業

受注者は、当事者同士、家族同士が集まって経験や悩みを共有し合い、不安な気持ちを解消できる場を設ける。また、ひきこもり状態の経験があるピアサポーターも活用しながら、対象者に向けた講演会や講習会等を開催し、対象者への支援や情報発信を行う。

(5) ひきこもりサポーター派遣・養成事業（令和8年4月1日から実施）

受注者は、ひきこもりサポーター（以下「サポーター」という。）による支援が効果的であると判断する場合に、サポーターを選定して派遣する。サポーターを派遣する際及び派遣した後は、サポーターからの報告を継続的に受け、サポーターに対する助言や指導を継続的に行う。

ア サポーター派遣

①千葉県が実施するひきこもりサポーター等養成研修を修了し、千葉県のサポーター名簿に登録されている者の中から、サポーターを選定し、市へ連絡する。

②初回訪問は、相談員とサポーターで訪問し、訪問計画を作成する。

③2回目以降は、サポーターによる訪問支援、情報の提供等の支援を訪問計画に基づき実施する。

④受注者は訪問の都度、報告書を発注者へ提出する。

イ サポーターの養成

受注者は、ひきこもりに関する基本的な知識を修得させるため、サポーター希望者を千葉県が実施するひきこもりサポーター等養成研修に参加させる、または受注者がサポーター養成研修を主宰し、安定してサポーター派遣を継続させること。

6 職員の配置

- (1) 受注者は、1名の業務責任者を配置すること（他の事業との兼務可）。
- (2) 受注者は、常勤換算で1名以上相談支援員を配置する。相談支援員は、相談業務に関して十分な経験や知識を有するとともに、ひきこもりの支援について、十分な知識を有する者とする。
- (3) 相談支援員の資格要件は、保健師、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士のいずれかの資格を有することとする。

7. 提出書類及び報告書（成果品）等

(1) 提出書類

受注者は業務の実施にあたり、業務開始前に次に示す書類を1部発注者に提出するものとする。

ア 業務計画書（業務方法、実施体制、業務責任者名及び業務従事者名（相談支援員等の氏名、保有資格）、業務の内容、年間スケジュール、従業者の研修計画その他必要な事項等を記載したもの）

イ 収支予算書

ウ 相談支援員の保有資格の写し

エ 通常時及び緊急時連絡体制表（上記に関して変更があった場合には、変更した書面を速やかに提出するものとする。）

(2) 報告書（成果品）

受注者は、当該業務委託を完成させた成果として、次に掲げる成果品を1部発注者に提出するものとする。

ア 業務報告書（相談内容及び相談件数、相談時間、従事者等を記録した日報をまとめた月次報告書）（提出日：業務実施後5営業日以内）

イ 業務完了報告書（提出日：業務完了日）報告内容：数値データ（年間相談件数・年間相談者数の内訳）

ウ 収支決算書（提出日：業務完了日）

エ 業務完了届（提出日：業務完了日）受託した業務が完了した後、発注者が定める完了届を提出するものとする。

オ 国等からの支援状況統計や調査に関する書類（提出日：業務完了日又は指定期限）

カ その他、当該業務に関連する事項

- (3) 収支予算書及び収支決算書に委託料として積算する経費は報酬、給料、職員手当等、報償費、共済費、旅費、需用費（消耗品費、印刷製本費、食糧費、燃料費、光熱水費、修繕料）、役務費（通信運搬費、保険料、広告料、手数料）、委託料、使用料及び賃借料、備品購入費（単価30万円以上の

備品を除く。)とする。

8 個人情報等の取扱い及び情報セキュリティの維持について

- (1) 受注者は、業務の履行上知り得た秘密を第三者に洩らしてはならず、かつ他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 受注者は、業務の履行による個人情報の取扱いにあたっては、別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利利益の侵害をすることのないよう努めなければならない。
- (3) 受注者が業務に用いるPC、プリンター、ファックス、固定電話・携帯電話等の情報機材については、盗難防止等日常から適切に管理を行うこと。また、情報セキュリティの維持のために、最新のセキュリティ対策とソフトウェアの更新を漏らさず行うこと。
- (4) オンラインによる対面相談、ミーティングについての留意事項
ア 録音、録画については、受注者対象者ともに行わないこと。

9 事故発生時の対応

受注者は、業務の履行に関して事故・災害が発生した場合は、負傷者の安全確保及び病院等への連絡など適切な対応を行うとともに、速やかに発注者へ連絡し事故報告書を提出するものとする。

10 損害賠償責任

受注者は、相談支援業務の執行にあたり、故意又は過失により発注者又は第三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。

受注者は、相談支援業務執行中のトラブルによる傷害等に対応するため、事前に所要の賠償責任保険に加入するものとする。

11 委託料の支払方法及び支払回数

概算払いとし、請求に基づき支払う。

令和8年度以降、継続して業務を実施する場合、概算払いとし、請求に基づき、半期ごとに支払う。

12 その他

- (1) 障がい者、家族及び関係者等からの要望、苦情等があった場合は、誠実に対応し、迅速、かつ、円滑な解決を図るとともに、その状況を発注者に報告するものとする。
- (2) 受注者は、本業務を継続して受託しないこととなった場合は、新たな受託

事業者が円滑かつ支障なく本業務を開始できるよう、適切な業務引継ぎを行わなければならない。

- (3) 新たな支援の取組の実施等、仕様書に定めのない事項又は疑義がある場合は、受注者は事前に発注者に連絡し、協議のうえ決定する。
- (4) 受注者は、感染症対策及び予防のため、衛生的な環境を整備すること。