

仕 様 書

1 件 名

ひきこもり当事者の居場所づくり支援等の業務委託

2 事業目的

本業務は、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）及び生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号）に規定するひきこもりの状態にある方へ、ひきこもりの状態にある本人（以下「当事者」という。）同士が集う居場所支援を、区が用意・提供するメタバース空間及び実会場で実施することで、ひきこもりの状態にある方が、他者との交流を通じて、社会とのつながりを持ち、孤独感の解消につなげることに並びにひきこもりの状態にある方の家族が、講演やワークショップを通じて、ひきこもり支援に関する知識やひきこもり状態にある方への接し方を習得することを目的とする。

3 履行期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

港区指定場所

5 対象者

本業務の対象者（以下「支援対象者」という。）は以下のとおりとする。なお、国からの通知等により、支援対象者の定義等に変更が生じた場合はその内容に準じ、変更後の支援対象者については、発注者から受注者へ連絡を行う。

- （1）港区内に住民登録がある在住者で、自宅を中心とした生活をし、他者との交流等の社会参加活動ができていない又は当該社会参加活動への参加を避けている状態が、概ね 6 か月以上続いている者。
- （2）5（1）の家族・親族、同居人等で 6（4）への参加を希望する者。
- （3）その他発注者が支援対象者と認めた者。

6 委託業務の内容

受注者は次の（1）から（9）までの業務を実施すること。

（1）メタバース空間を利用した居場所支援の実施

発注者が準備したメタバース空間を利用し、当事者同士が交流する支援等を実施すること。メタバース空間の仕様及び機能は、「別紙 1-3 港区メタバース空間における居場所づくりの仕様及び機能」を参照。なお当該メタバースの利用に係る研修やマニュアル等は、発注者が提供をする。

① 支援内容

- ア 参加者が集って交流を希望する「交流スペース」内で、参加者同士が音声やチャット等を介して交流する等の支援を実施すること。交流を希望しないが、交流スペース内での参加を希望する参加者へ、適切な対応を行うこと。
 - イ 交流するテーマ等は受注者からの提案に基づき、発注者と協議の上決定する。
 - ウ 参加者が個別の相談を希望した場合は、「個別相談室」で相談対応を実施すること。個別相談を受けた際は、相談内容・相談に対する回答及び可能な限り参加者の属性（年代・性別等）を把握すること。
 - エ 個別相談内容は、ひきこもり支援専用相談窓口の相談員へ電話またはメールで情報共有を行うこと。
 - オ 個別相談室や交流スペースでの交流は希望しない参加者や、交流の中断を希望する参加者がいた場合は、「休憩スペース」を案内し、参加者に対し適切な対応を行うこと。
 - カ メタバース空間内には、専門有資格者、学識経験者またはひきこもり支援団体所属の支援者の相談員を3名以上配置し、交流スペースにはファシリテーターを最低1名配置し、司会進行を行うこと。またひきこもりの経験者を可能な限り配置すること。なおファシリテーターの任命は、受注者が候補者を選任し、発注者との協議の上決定する。
 - キ 発注者が実施しているひきこもり支援に関する情報等を掲出している「情報提供スペース」（ポスター・リーフレット・URL リンクの掲載等）を案内または周知をすること。
- ② メタバース空間を利用したひきこもり支援実施回数及び日時
- メタバース空間を利用したひきこもり支援の実施・管理及び運営を行うこと。
- ア 実施回数：8月から毎月1回（年合計8回）
 - イ 実施日：発注者と受注者と協議の上決定をする
 - ウ 実施時間：午後2時から午後5時まで
（メタバース空間への入室可能時間は午後1時45分からとし、最終退出時間は午後5時までとする。）
- ③ 開催の周知
- メタバース空間を利用したひきこもり支援実施の周知をチラシまたはリーフレット等の紙面媒体及びホームページで行うこと。
- ④ 参加者の募集及び受付
- 参加者の募集を行い、参加希望者の申込受付及び管理を行うこと。
- ア 申し込みは原則インターネットとし、申込時に参加希望者の氏名・住所・生年月日・メールアドレス及び利用規約に同意することを必須項目とすること。
 - イ 申し込みがあった場合、区内住民登録者であるか発注者へ確認をすること。
 - ウ 参加要件を満たしていることが確認出来た場合、参加希望者のメールアドレス

ドレス宛にメタバース空間への入室時に必要な情報等（ID及びパスワード等）を送付すること。

⑤ アンケートの作成・回収・分析

今後のメタバース空間を利用した支援施策の参考とする為のアンケートを作成し、開催前に発注者の承認を得ること。開催毎に参加者へアンケートの入力及び提出を求め、傾向分析を行うこと。なお参加者がアンケート以外での回答を希望した場合は、回答内容を記録し、傾向分析を行うことでアンケートの代替とすることができる。

⑥ メタバース空間の安全な運用管理の実施

ア メタバース空間を安全かつ安定的に運用するための管理者を置くこと。

イ 受注者は、メタバース空間上での秩序や適切な利用を促すための利用規約を作成し、発注者の承認を得ること。

ウ 参加者がメタバース空間に入室する際は、ID・パスワードの入力及び利用規約への同意を必要条件とすること。

エ 他者を不快にさせる行為（私的な個人情報への聞き取り、政治・宗教等の勧誘、悪口雑言等）がされていないか常に管理・監督をすること。

オ エを含む利用規約に反する行為を行った参加者に対しては、事前通告の上、強制退室させること。強制退室させた参加者が再度参加出来ないようブロック対応を実施すること。強制退室を実施した際は、発注者へ報告をすること。

(2) ひきこもり本人向けの対面の居場所等への参加希望時の対応及び支援等

① 支援対象者本人がひきこもり本人向けの対面の居場所(以下「居場所」という。)や、相談・就労・その他希望する社会活動等への参加を希望した際は、当事者から区が指定する申込票を徴取すること。

② 当事者が①の居場所や社会活動等へ参加した後の離脱防止のため、それらの参加へ向けた段階的な支援を事前に実施すること。

③ 段階的な支援は、複数種類用意すること。

④ 当事者が①の居場所や社会活動等への参加後、その後の居場所や社会活動等への参加を拒絶し離脱することがあった場合は、適切なアフターフォローの対応を実施すること。なお、離脱をしたことや(3)の居場所へ移行したことを以って、(1)のメタバース空間の居場所への参加を妨げるものではないことに留意すること。

(3) ひきこもり本人向けの対面の居場所の提供

6(1)のメタバース空間及び当事者の自宅以外の居場所を、8月を開始初月として月1回以上開所し、その管理運営を行うこと。

① 開催日は、発注者と協議の上決定することとし、開催日の2か月以上前に決めること。開所時間は午後2時から午後5時までとし、7(1)の専門資格を有する相談員を2人以上配置すること。相談員は参加者から相談希望があった場合は、適切に対応すること。

② 参加者が対話交流等を望まないスペース・対話交流等を行うスペースを居場所

内にそれぞれ設けること

- ③ 参加希望者の申込方法は、電話・メールまたはインターネットによる申し込みとすること。
- ④ 参加希望者が支援対象者であるかの住民登録等の確認を発注者へ行うこと
- ⑤ 開所場所は区有施設とし、発注者が別途指示をする
- ⑥ 周知用のチラシまたはリーフレット等の紙面媒体を作成し、支援対象者に行き渡るよう周知活動を行うこと
- ⑦ 安心・安全な居場所とするため、参加に際するルールを策定し、開催前に発注者の承認を得ること。
- ⑧ 今後の居場所の改善の参考とする為のアンケートを作成し、開催前に発注者の承認を得ること。作成したアンケートは開所毎に参加者への配布及び回収をすること。なお参加者がアンケート以外での回答を希望した場合は、回答内容を記録し、傾向分析を行うことでアンケートの代替とすることができる。
- ⑨ 居場所の提供の実施に必要な契約や費用が発生する場合、受注者が手配及び費用負担をすること

(4) 家族教室の開催

当事者の家族（以下「家族」という。）に特化したワークショップ型の講座である家族教室を年12回以上開催すること。

- ① 開催日時・場所・講師・内容は、発注者と協議の上決定することとし、開催日の2か月以上前に決定すること。ただし4月及び5月の開催日は契約締結後速やかに協議を実施し、決定をする。
- ② 開催時間は、原則午後の時間帯で2時間から3時間程度とすること。また多くの家族に参加してもらえるよう、平日以外の開催にも努めること。
- ③ 7(1)の相談員を2人以上配置し、内1人は専門資格者とすること。相談員は参加者から相談希望があった場合は、適切に対応すること。
- ④ 開催形態は、実会場とすること。実会場の場所は区有施設とし、発注者が別途指示をする。
- ⑤ 講師を招く場合、区の規定に基づいた金額の謝礼を支払うこと
- ⑥ ワークショップ時の進行役として、次の要件を全て満たすファシリテーターを付けること。
 - ア 7(1)のいずれかの専門資格を保有していること。
 - イ ファシリテーターに従事した経験が5回以上あること。
 - ウ ワークショップ参加者全員に発言の機会を提供すること。
 - エ ワークショップ参加者全員に対する専門的知見による助言ができること。
 - オ ワークショップ参加者が傷つかない言動・配慮及び進行ができること。

なお、ファシリテーターと講師との併任は問わない。ただし、ワークショップ時に複数グループとなる場合、各グループでファシリテーターが就く体制を整えること。

- ⑦ 参加希望者の申込方法は、電話及びメールとすること。

- ⑧ 参加希望者が支援対象者であるかの住民登録等の確認を発注者へ行うこと
 - ⑨ 周知用のチラシまたはリーフレット等の紙面媒体を作成し、支援対象者に情報が行き渡るよう周知活動を行うこと
 - ⑩ 今後の家族教室の参考とする為のアンケートを作成し、開催前に発注者の承認を得ること。作成したアンケートは開催毎に参加者への配布及び回収をすること。なお参加者がアンケート以外での回答を希望した場合は、回答内容を記録し、傾向分析を行うことでアンケートの代替とすることができる。
- (5) 関係機関との連携
- 受注者は、区及びその他の関係機関の業務内容を十分に理解し、支援対象者を適切な関係機関に情報提供出来る体制を整えること。
- (6) 連絡調整業務
- 受注者は、発注者との連絡会を定期的に（1 か月に 1 回程度）実施し、実施状況の報告・支援が必要と考えられる参加者等の情報共有を行うこと。
- (7) 報告書の作成
- 受注者は、毎月 10 日（祝祭日の場合は、翌開庁日）までに経過記録と実績等についての報告書類を発注者へ提出すること。なお 3 月の報告書類は 3 月 31 日までに提出をし、毎月の報告書には次の内容を記載すること。
- ① 各回及び累計の申込人数及び属性（年代・地区名）、参加人数（途中参加人数含む）、各スペースの利用状況、個別相談受付件数及び主な相談内容、ひきこもり支援専用相談窓口へ情報提供した件数、参加した相談員（専門相談員含む）数、強制退室者数、トラブル等の有無、その他特筆すべき内容
 - ② アンケート集計結果
 - ③ その他発注者が指定した内容
- (8) チラシ等の作成・印刷
- 周知用のチラシ等は、次の要件を満たすものを作成すること。
- ① サイズは A 4 サイズとし、使用材料はコート紙に両面カラー印刷とすること。
 - ② 印刷部数は 3,000 部程度とすること。
 - ③ 使用する文字は、ユニバーサルデザインフォント（UDF）を使用すると共に、港区カラーバリアフリーガイドラインに則った配色をすること
- (9) ひきこもり支援専用相談窓口との連携
- 本委託事業実施に際し、必要に応じてひきこもり支援専用相談窓口と支援対象者の情報共有等を行い、支援や引継ぎの漏れがないようにすること。また支援対象者の状況に応じて同行支援を実施すること。

7 実施体制

(1) 相談員の配置及び資格

受注者は、「6 委託業務の内容」に滞りなく対応するため、メタバース空間解放時間中は、3 人以上の相談員を配置し、個別相談室対応及び交流スペースの管理運営が適切

に行えるような相談員の配置を行うこと。相談員間で情報共有のやり取りができる体制と環境を整えること。なお相談員の内 2 名以上は、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、保健師又は看護師のいずれかの資格を有する専門相談員とすること。その他、ひきこもり本人またはそのご家族であった者を相談員とすることもできる。

(2) 管理者の配置及び要件

本委託業務において、ひきこもり状態にある者の支援経験が有る (1) の有資格者の管理者を配置すること。

(3) 支援員の配置

「6 委託業務の内容」を企画運営できる支援員を配置すること。

(4) 機材等の準備

本委託業務の実施に係る必要な機材は、受注者が用意すること。PC を使用する場合は、当該 PC にウイルス対策ソフトを導入すること。なお使用する PC の型番・メーカー・性能等は問わず、ウイルス対策ソフトは受注者が手配すること。

(5) メタバース空間での支援実施時の体制確保

メタバース空間の開放時間中は、管理者及び支援員を配置し、サポートやトラブル対応が出来る体制を敷くこと。

(6) 個人情報の情報管理

申込時に必須項目としている参加申込者の個人情報や個別相談の内容等は、別紙 1-2 「個人情報等取扱いに関する特記事項」に則り、情報漏洩がないよう適切に管理し、万全の対策を講じること。

(7) 実施体制図の提出

受注者は、委託業務を遂行するため、責任者・相談員（専門相談員含む）・支援員・各担当の役割・緊急連絡先（電話・メール）等を記載した実施体制図を契約締結後 2 週間以内に発注者へ提出すること。

また、7 (1) の資格を有することが分かる書類の写しを併せて提出し、実施体制に変更があった場合は、速やかに実施体制図及び資格の写しを再提出すること。

(8) 業務の実施時間

原則平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間とする。ただし、発注者と受注者の合意を条件に、当該時間帯以外（土日祝祭日を含む）であっても業務を行うことができるものとする。

(9) 研修等への参加

幅広い支援対象者に対応するため、各種研修には積極的に参加をし、支援員の能力研鑽を図ること。なお、発注者が国または東京都等が主催する研修に関する情報を得た時は、適宜受注者へ情報提供を行う。

8 業務要領

(1) 事業に従事する者については、清潔な服装と、職務にふさわしい身だしなみを徹底し、また、名札を着用すること。

(2) 帳票類等の保管に当たっては、施錠可能なキャビネット等に格納すること。

- (3) 保管する支援対象者に関する電磁的記録は、事務所(※)の外へ持ち出してはならない。

支援対象者に関する情報を紙面等に印刷して持ち出す時は、南京錠または暗証番号式錠等で施錠可能な入れ物を使用し、容易に取り出すことが出来ない措置を講ずること。なお南京錠または暗証番号錠等及び施錠可能な入れ物は受注者が手配すること。

※ 受注者が主として業務遂行をしている場所を指す。以下同義。

- (4) 受注者は、発注者が保管する支援対象者に関する文書、その写し等を発注者の承諾なく事務所の外へ持ち出してはならない。
- (5) 受注者は、委託業務期間を終了するに当たり、ひきこもり支援専用相談窓口等の関係機関へ業務の引き継ぎを行う必要が生じた場合には、支援対象者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引き継ぎに努めることとする。

9 事故への対応等

- (1) 受注者は、支援対象者や参加者等との間に紛争が生じたとき又は事故があったときは、直ちに警察・消防への通報等適切な措置を講ずるとともに、発注者にその詳細を報告すること。
- (2) 個人情報の漏洩の疑いが生じた時は、直ちに発注者へ経緯・漏洩の恐れがある対象者の詳細・状況等を報告し、その後も適宜状況報告をすること
- (3) その他不測の事態が生じたときは、発注者に速やかに報告を行うこと。

10 支払方法

契約代金は、受注者からの書面による請求に基づき、月払いで支払うこととする。

11 受注者の責務等

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な処置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (7) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。

- (8) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (9) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。

12 個人情報保護対策について

- (1) 受注者は、個人情報について、別紙 1-2「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならないものとする。
- (2) 受注者は、区が提供する資料に基づき、従事者への個人情報取扱いに関する研修の実施と書面による実施報告をすること。
- (3) 受注者は、本契約業務に従事する者の氏名、所属、連絡先を記載した名簿及び個人情報保護に関する誓約書を契約締結後、速やかに区に提出すること。
- (4) 発注者が受注者に対し個人情報の管理状況について報告を求められた場合は、速やかに書面で報告をすること。
- (5) 帳票類及び外部記録媒体に記録されたものを含む個人情報の取扱いについて、次の事項を遵守すること。
 - (ア) 本契約での取扱いを認められた個人情報以外の個人情報の収集及び保管をしないこと。
 - (イ) 本契約を履行する場所以外での個人情報の保管及び利用をしないこと。
 - (ウ) 個人情報を含む通知等を発送する場合は、送付先に誤りがないか複数人で確認すること。
 - (エ) 本契約により取得または収集した個人情報は、専用ケース等に入れて施錠した上で持運び、収受及び運搬状況を記録すること。
 - (オ) 本契約により取得または収集した個人情報は、業務終了後または当該個人情報が不要となった場合、区へ報告し、区からの指示に基づき処理を行うこと。
- (6) 受注者は、受注者が所有するコンピュータ（サーバ、パソコンや携帯情報端末等の端末装置、以下「PC」という。）、や受注者が利用するクラウドサービスに個人情報（個人情報を含む電子データ）を保管する際は、港区情報安全対策指針や国が定めたセキュリティ対策ガイドライン及び、次の事項を遵守すること。
 - (ア) 専用線又は専用線に準じた安全性を持つネットワークで接続されたクラウドサービスや PC にのみ個人情報を保管すること。
 - (イ) PC を使用する従事者ごとにユーザ ID 及びログインパスワードに加え、別の方法による認証（多要素認証）を設定し、個人情報へのアクセス制限を行うこと。
 - (ウ) 個人情報を保管する際は、暗号化、パスワード付与等の漏えい防止対策を行うこと。
 - (エ) 発注者と受注者間で個人情報ファイルの送受信を行う際は、「港区大容量ファイル交換サービス」を利用すること。
 - (オ) 本契約業務で利用する PC には、最新のウイルス検知ソフトの導入及び最新のウイルス定義ファイルを適用し、適宜ウイルスチェックを行うこと。また、ウィニー等

の不特定多数のユーザとファイルを共有可能なソフトの導入はしないこと。

(カ) 受注者のホームページから相談等の申し込みを受け付ける際は、T L S等の暗号化通信により処理すること。

(キ) 受注者は契約締結後に、個人情報の保護に必要な対策の実施について記載する「セキュリティ確認用チェックシート」を発注者に提出すること。

1 3 環境によりよい自動車利用について

(1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

(2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（E V）、プラグインハイブリッド自動車（P H V）、燃料電池自動車（F C V）、ハイブリッド自動車（H V）の総称を指す。

(3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

(4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン（平成29年3月16日付改正28環車規第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

1 4 その他

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者との協議の上、定めるものとする。

1 5 担当

港区保健福祉支援部 生活福祉調整課ひきこもり支援担当 平田

電話 03-3578-2455

FAX 03-3578-2439