

仕様書

1 件 名

港区ヤングケアラー相談支援等事業業務委託

2 履行期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

港区指定場所及び受注者が整備するオンライン環境

4 事業目的

ヤングケアラー（家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者）の精神的負担を軽減し、孤立することなく安心して生活や就職など、自身の将来に向き合えるよう、多面的な支援体制を整備する。また、「支える・支えられる」ことのできる環境を地域に広げ、早期把握及び早期支援につなげることを目的とする。

5 委託内容

(1) 支援対象者

- ア 区内在住のヤングケアラー
- イ ヤングケアラーの家族及び関係者等

(2) 内 容

- 受注者は、以下の事業の企画・運營業務を実施すること。
- ア オンラインサロン事業
 - イ ピアサポート事業
 - ウ 休日等夜間相談事業
 - エ 運営マニュアルの作成
 - オ 広報周知（SNS等を活用した、利用を促進する情報発信）

6 受注者の資格（要件）

相談員及びファシリテーターとして配置する者は、次のいずれかに該当する者とする。

- (1) 相談支援、福祉、心理等の分野において、相談対応や支援業務に関する実務経験を有する者
- (2) 元ヤングケアラーであり、自身の経験を踏まえ、オンライン相談等を適切

に実施できる者

- (3) 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、看護師、介護支援専門員（ケアマネジャー）、介護福祉士等、ヤングケアラー支援において有効と認められる資格を有する者
- (4) 前各号に掲げる者と同等の知識、経験又は能力を有し、相談業務等に適切に対応できる者

7 オンラインサロン事業

(1) 目的

- ア ヤングケアラーが時間や場所に制約されず気軽に参加できるオンライン上の居場所を提供し、孤立の防止及び交流の機会を確保すること。
- イ ヤングケアラー支援の入口となる交流の場として位置付け、参加者の状況に応じてピアサポート事業や相談支援等につなげること。

(2) 内容

- ア オンライン環境を活用し、参加者が気軽に交流できるコミュニティ型の交流の場を設けるものとする。テーマトーク、情報交換、雑談等を通じて、参加者が日常の出来事や悩み、進路や将来の不安等について気軽に共有できる環境を整えること。
- イ 主に高校生世代以上のヤングケアラー本人を対象とするが、必要に応じて当事者経験を有する者などが参加し、交流を支援することができるものとする。
- ウ 実施に当たっては、匿名性への配慮、参加しやすさ、継続的な参加を促す工夫、不適切な発言への対応ルール等を整備すること。
- エ オンラインサロンの実施にあたっては、チャット、ビデオ通話、メタバース等のオンラインツールの活用など、参加者が安心して交流できる環境について受注者の提案を求めるものとする。

(3) 開催頻度（予定）

3か月に1回、1回あたり2時間程度

(4) 留意事項

- ア 受注者の準備するオンライン環境を活用し、実施すること。
- イ 参加者が安心して利用できるよう、利用ルールを明確にすること。
- ウ 個人情報取り扱い及び発言内容の管理を徹底すること。
- エ 各回1名以上のファシリテーターを配置すること。
- オ 誹謗中傷等の不適切な発言があった場合の対応ルールを定めること。

8 ピアサポート事業

(1) 目的

ア ヤングケアラー本人が、同じ立場や経験を持つ同士で、安心して気持ちや体験を共有できる当事者同士の支え合いの場として実施し、孤立感の軽減や心理的負担の緩和を図るとともに、自身の状況を理解し合える関係を構築する。

イ オンラインサロン等の交流を通じてつながった参加者が、希望や状況に応じて参加できる場とする。

(2) 内容

ア ヤングケアラー本人を主な対象とし、年齢や生活状況、相談内容等に応じた少人数グループによる当事者同士が相互に支え合う場を設けること。

イ 参加者が日常生活、学校生活、進路、家族関係等に関する悩みや体験を安心して共有し、相互理解や共感を通じて支え合うことができる環境を整えること。

ウ 実施にあたっては、参加者の心理的安全性に十分配慮するとともに、必要に応じて個別相談や区のヤングケアラー支援コーディネーターと連携し、適切な支援につなげられる運営とすること。なお、具体的なテーマ設定、実施方法、進行方法、会場等については、受注者の提案に基づき実施すること。

(3) 開催頻度（予定）

3か月に1回、1回あたり2時間程度

(4) 留意事項

ア 対面又はオンライン等、参加者の状況に応じた方法で実施すること。

イ 参加にあたっては事前申込制とし、安心・安全な環境を確保すること。

ウ 個人が特定されないよう、守秘義務及びプライバシー保護を徹底すること。

エ 各回1名以上のファシリテーターを配置すること。

9 休日等夜間相談事業

(1) 目的

平日の日中に相談が難しいヤングケアラー等が、安心して相談できる機会を確保し、悩みや不安の早期把握及び適切な支援につなげることを目的とする。

(2) 内容

電話相談又はオンライン相談により、学校生活、家庭環境、家事・介護・きょうだいの世話等の負担、心身の不調、進路及び就労に関する不安その他

個別相談に対応し、必要に応じて情報提供、助言を行い、区のヤングケアラー支援コーディネーターと連携し、適切な支援につなげるものとする。

(3) 実施頻度（予定）

- ・ 第1・3水曜日及び毎週土曜
- ・ 午後7時から午後10時まで

(4) 相談体制

以下の相談方法を基本とし、対応すること。

- ア 電話相談
- イ オンライン相談

(5) 留意事項

- ア あらかじめ区と協議の上定めた相談手段及び運用ルールにより実施すること。
- イ 相談者の意思を尊重し、非難や誘導を避け、安心して相談できる対応を行うこと。
- ウ 相談内容及び個人情報については、関係法令及び区の定める基準に基づき、厳重に管理すること。
- エ 自殺念慮、虐待その他緊急性の高い相談があった場合、受注者は発注者と連携の上、必要に応じて警察、児童相談所、医療機関、その他関係機関への連携等、適切かつ迅速な対応を行うこと。

10 運営マニュアルの作成

受注者は、本事業を適切かつ円滑に実施するため、ピアサポート、オンラインサロン及び休日等夜間相談等を含む業務全体の運営マニュアルを作成すること。なお、運営マニュアルには少なくとも、以下(1)～(8)の事項を含めること。

運営マニュアルは、履行開始前に発注者へ提出し、承認を得た上で運用するものとする。

- (1) 各事業の実施手順
- (2) 相談受付から記録、共有、引継ぎまでの対応フロー
- (3) 個人情報保護及び守秘義務に関する事項
- (4) 緊急時対応、自殺念慮、虐待等への対応手順
- (5) 苦情対応
- (6) 従事者間の情報共有及び港区ヤングケアラー支援コーディネーターとの連携方法並びに支援の場に関する周知の実施方法
- (7) 事故防止及び安全管理
- (8) 事業成果等の見直し及び改善・更新方法

1 1 連携及び情報共有

- (1) 受注者は、ヤングケアラー支援コーディネーターと密接に連携し、相談内容、支援状況、留意事項の共有を行うこと。ただし、区の制度利用に関する最終的な判断、関係機関との公式な調整及び支援導入の決定は、発注者が行うものとする。
- (2) 受注者は、相談、ピアサポート、オンラインサロン及び夜間相談等を通じて把握した状況について、必要に応じて発注者に情報提供及び助言を行い、適切な支援につなぐ役割を担うものとする。

1 2 成果物

受注者は、各事業の実施内容を記載した報告書を、原則として翌月5日までに提出すること。ただし、3月分については、令和9年3月31日（火）までに提出することとする。

なお、報告書には少なくとも、以下の事項を記載すること。

- (1) オンラインサロン事業及びピアサポート事業
 - ア 実施日時
 - イ 実施方法
 - ウ 参加者数
 - エ 主なテーマ・内容
 - オ 参加者の状況等
- (2) 休日等夜間相談事業
 - ア 実施日数
 - イ 相談件数
 - ウ 相談方法別件数
 - エ 相談内容のカテゴリ
 - オ 緊急性の高い相談の有無

1 3 支払方法

受注者は原則として翌月5日までに請求書を提出し、履行確認後に各月払いとする。

1 4 事故・緊急時への対応

- (1) 受注者は、利用者の安全確保を最優先とし、事故又はトラブルが発生した場合は、必要な初期対応を行ったうえで速やかに発注者へ報告すること。
- (2) 自殺念慮、虐待、その他緊急性の高い相談があった場合、受注者は発注者と連携の上、必要に応じて警察、児童相談所、医療機関、その他関係機関へ

の連携等、適切かつ迅速な対応を行うこと。

1 5 受注者の責務

- (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措置を講ずること。
- (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) 関係法令を遵守し、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、個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (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。
- (8) 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。
- (9) 受注者は、相談事項の解消等に関連して、謝礼金若しくは金品の供与又はその他の便宜を絶対に受けないこと。
- (10) 業務処理上、第三者に損害を与えた場合、原則として受注者が責任を負うこと。
- (11) 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。
- (12) 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。

1 6 環境により良い自動車利用

- (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（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）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関するガイドライン（平成29年3月16日付改正28環改車第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。

17 その他

本仕様書に記載のない事項について又は疑義が生じた場合は、発注者と受託者が協議の上、決定することとする。

18 連絡先

港区子ども家庭支援部子ども家庭支援センター地域連携担当 坂田
電話 03-5962-7211

個人情報等取扱いに関する特記事項

令和5年4月1日改正

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)、港区個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年港区条例第53号)及び港区議会の個人情報の保護に関する条例(令和4年港区条例第67号)を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持等の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前項の義務を遵守させなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託された事務以外の用途に利用してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(再委託)

第4条 受注者は、この契約により受託した事務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者に通知し、承諾を得なければならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務について前項の規定により第三者に再委託する場合は、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、受注者は再委託先に対して適切な監督を行い、発注者の求めに応じて、その状況を報告しなければならない。

3 前2項の規定は、再委託先が受注者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合も同様とする。

(複写、複製等の禁止)

第5条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を越えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(個人情報の安全管理措置)

第6条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第7条 受注者は、個人情報の漏えいその他の個人情報の保護に関する事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、受注者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、セキュリティ監査等の実地調査に対応しなければならない。

(返還及び廃棄の義務)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう、電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

(契約の解除、公表措置及び損害賠償義務)

第9条 発注者は、受注者が個人情報等取扱いに関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。

2 前項の場合において、発注者は、その事実を公表することができる。

3 第一項の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(監査・検査への協力等)

第10条 発注者は、受注者がこの契約により受託した事務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報等取扱いに関する特記事項に基づき、必要な措置を講じていることを確認するため、受注者に報告を求めることができる。

2 発注者は、受注者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。

(第11条から第16条までの条文は、「特定個人情報(※)」の取扱業務を委託する契約のみ)

(特定個人情報管理体制の整備)

第11条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置かなければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業者の明確化)

第12条 受注者は、特定個人情報を取り扱う従業者及びその役割を指定し、事前に従業者名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業者への教育訓練及び監督)

第13条 受注者は従業者に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第14条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第15条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第16条 受注者及び発注者は、第9条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第17条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を施錠して保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第18条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を持ち出す場合は、電磁的記録の暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施し、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。