

# オンライン居場所づくり事業業務委託仕様書

## 1 委託業務名

オンライン居場所づくり事業業務(以下「本業務」という。)

## 2 事業目的及び事業内容

尼崎市(以下「本市」という。)において、対面でのコミュニケーションや外出することが難しいひきこもり状態等で生きづらさを抱える者に対し、安心して気軽に参加できるインターネットを活用したオンライン居場所(以下、「居場所」という。)を提供し、参加者の孤立感緩和に資する事業(イベント、個別相談等)の実施、支援に繋がる情報アクセスの確保を通じて、対面型の支援への移行、関係機関との連携も含めた支援に繋げていくことを目的とする。

事業内容としては、社会とつながるきっかけとなる交流機会の提供や相談支援の実施、ひきこもりに関する情報提供を行うもの。

## 3 委託期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

ただし、委託後、業務遂行に特段の支障がないと判断し、かつ、本事業の令和9年度関係予算が尼崎市議会において承認された場合に限り、承認された予算の範囲内において、令和9年4月1日から令和10年3月31日までを委託契約期間とし、単年度ごとに委託契約を締結する。

## 4 支援対象者

本市に居住する、対面でのコミュニケーションや外出することが難しいひきこもり状態等で生きづらさを抱える本人で、オンライン居場所への参加を希望する者及びその家族

## 5 実施体制

### (1) 連絡体制

平日の9時から17時00分(土日祝日を除く)の間は連絡のとれる体制を基本とし、本業務に関する本市との会議や打合せ、支援の実施に支障のない連絡体制を構築すること。

### (2) 実施体制の確保

下記 6(1)の業務を可能とする人員を配置し、かつ以下の条件を満たす実施体制を確保し、その人員体制や資格、経歴等について書面で報告すること。ただし、ア～ウについては兼務可能とする。

ア オンライン居場所の開設時間中は管理者(業務責任者)を1名以上配置すること。

※管理者は、ひきこもり状態にある者の支援に対する知見等がある者が行うこと。

※管理者は必ずしも常時参加する必要はないが、他者への誹謗・中傷、参加者を不安にさせる発言、暴力・政治・宗教などの居場所に相応しくない発言等があった場合には、適宜話題の軌道修正を行うこと。

イ 下記 6(1)のア～エを企画運営できる支援員を2名以上配置すること。

ウ 実施に係るシステム及び機器等の相談に対応できる支援員を1名以上配置すること。

## 6 業務委託内容

受託者は、本業務の目的や事業内容をよく理解し、次の業務を行うこと。

### (1) 居場所の運営に関すること

クラウドオフィスサービスもしくは同等の機能(アバターの操作及びチャット機能、音声通話機能)を備えたサービスを活用して、ひきこもり状態等にある者が他者と直接会うことなく自宅等で安心して気軽に参加できる居場所(以下、オンライン居場所)をインターネット等のオンライン上に開設すること。

また、居場所の開設時間は毎月2回以上(1回3時間程度)とし、下記ア～エの支援を実施すること。

ア 交流支援

参加者同士が安心して関係を築くことで孤立感を緩和させ、社会と繋がるきっかけとなるような交流機会を提供すること。

イ 相談支援

個別の課題や不安の解消に向けた相談対応を実施すること。

ウ 情報提供支援

地域資源や支援制度の紹介、経験談の共有等を行うことにより、参加者の安心感と自立に向けた行動のきっかけを提供すること。

エ その他

参加者が他者と安心して気軽に交流できるようなイベント等の取組みを実施すること。

(2) 社会参加に関すること

ひきこもり状態等にある参加者が、オンライン居場所への参加のみならず、アウトリーチ支援や相談窓口、外出を伴う対面型の居場所等、社会参加に繋がられるよう支援すること。

(3) 利用ルールの策定に関すること

参加者が安心して利用できるよう、以下を含む利用ルールを策定し、事前に周知すること。また、トラブル発生時の対応フローを明確にすること。

ア 誹謗中傷の禁止

イ 個人情報の外部共有禁止

ウ 録音・録画の禁止

エ 迷惑行為の禁止

オ 違反時の措置(注意、退室、利用制限等)

(4) 緊急時の対応について

参加者に以下のような事象が認められた場合は、速やかに本市へ報告し、必要に応じて関係機関と連携すること。また、対応マニュアルを整備すること。

ア 自傷他害の恐れ

イ 重大な精神的不調

ウ 犯罪の疑いのある行為

エ その他、公序良俗等に反する行為

(5) 個別支援記録シートの作成について

(1)イの相談支援を行った参加者については、「個別支援記録シート」(様式1)を作成し、本市の求めに応じて提出すること。また、個別相談支援の有無にかかわらず、ア、ウ、エに掲げる業務において支援が必要と認められる参加者がいる場合には、同様に様式1を作成の上、報告すること。

(6) 参加後アンケートの実施について

オンライン居場所の開催後、参加者に対し、任意によるアンケートへの回答を依頼すること。また、回収したアンケート結果については、本市の求めに応じて、提出すること。

(7) 広報活動に関すること

SNS やチラシ等による事業の広報を行うこと。

(8) 関係会議等への参加

本市からの要請により、関係する必要な会議等に参加すること。

(9) 支援対象者の引継ぎ等に関すること

委託契約の終了等により受託者が変更となる場合、受託者は、次期受託者及び本市に対し、支援対象者に関する情報の引継ぎを適切かつ確実に行い、支援の連続性及び一貫性が損なわれないよう十分に配慮すること。また、引継ぎにあたって、業務遂行に必要なデータ等について、次期受託者に無償で提供すること。

## **7 その他の条件等**

### **(1) 費用**

本事業に係る費用は支援対象者からは徴収しないこと。

### **(2) 業務責任者等の報告**

受託者は、業務責任者(本市と連絡調整を行う責任者)を担当者として定め、契約締結後7日以内に指定の様式(様式2)により業務責任者等について本市に報告すること。

また、内容に変更があった場合においても変更後7日以内に本市に報告を行うこと。

### **(3) 個人情報の保護**

ア 本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び関連法令を遵守するほか、尼崎市が定める個人情報保護に関する法律施行条例を遵守すること。

イ 受託者は、委託契約期間中及び委託契約期間終了後において、いかなる理由によっても業務上知り得た事項を他人に漏らし、又は当該事項を本業務以外に使用してはならない。ただし、法令又は本市が認めた場合については除く。

ウ 委託者と受託者間での個人情報の授受は、職員同士の手交や安全措置が講じられた運搬方法による提供方法(LGWAN回線(総合行政ネットワーク)を利用したファイル共有システム(ShareRay)等)で行うこと。

### **(4) 活動状況の報告**

受託者は、本市に対し、当月にかかる委託業務の活動状況を指定の様式(様式3)で、翌月10日までに本市が指定する手段で報告すること。なお、緊急性の高い事象が発生した場合(発生する恐れがある場合も含む)は、速やかに関係機関に連絡するとともに、書面等で本市に報告すること。

### **(5) 再委託の制限**

受託者が本業務の全部を第三者に委託することは禁止する。委託業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ本市に対して別途契約書で定める方法により再委託する業務の内容、再委託先、再委託先に対する管理方法等の必要事項を報告し、承認を得なければならない。

### **(6) 他機関との関係書類による情報共有**

本仕様書に基づき受託者が作成し本市へ提出したケース記録等の関係書類については、本市の判断で、本市の関係部署及び本市以外の関係機関と情報共有するものとする。

### **(7) 成果及び権利の帰属・譲渡等**

活動の実施を通じて新たに発生して得られた成果及び権利については、本市に帰属するものとする。

### **(8) スキルアップに関すること**

業務遂行能力向上のために積極的に研修を受講し、スキルアップの向上に努めること。

## **8 委託料の支払い条件**

10月(7~9月分)・1月(10~12月分)・4月(1~3月分)の年3回払いとして、適法な請求を受けた日から30日以内に支払う。

支払金額は、契約額を3等分にした額(1円未満の端数が生じたときは、その端数を1回目支払分に合算する。)とする。

## **9 契約保証金**

尼崎市契約規則第31条に基づき契約締結時に、契約金額の100分の5に相当する契約保証金の納付または履行保証保険への加入をすること。

以上