

若年者こころのワンストップケア事業（図書館併設型） 業務委託仕様書

1 件名

若年者こころのワンストップケア事業（図書館併設型）業務委託

2 事業趣旨

本事業は、メンタルヘルスの不調、対人関係、学業・就労の困難、不登校・ひきこもり、自殺念慮、その他の心理社会的課題を抱えるおおむね15歳から30歳までの若年者、その家族等に対し、公認心理師、精神保健福祉士、看護師、精神科医等の専門職による早期相談支援、アセスメント及び継続的支援を実施することにより、精神的不調の重症化を予防し、必要な支援機関への円滑なつながり及び社会的自立の促進を図ることを目的とする。

また、図書館内に拠点を置き、相談での来所に対する心理的ハードルを下げるとともに、相談していることが周囲に見えにくい環境を構築することで、若年者がアクセスしやすい相談体制を整備する。

3 履行期間

契約締結日から令和11年9月30日までとする。

本契約の履行は、発注者における債務負担行為の設定及び各年度の歳出予算の措置を前提とする。当該前提が満たされない場合又は変更が生じた場合には、発注者は受注者と協議の上、本契約を変更し、または解除することができる。

4 支援対象者

所沢市内に在住、在勤又は在学するおおむね15歳から30歳までの者、その家族等で、次のいずれかに該当し、継続的な相談・支援が必要と認められる者を支援対象者（以下「対象者」という。）とする。

なお、上記対象年齢以外の者を対象とする必要がある場合は、発注者と受注者が協議の上決定する。

- ・メンタルヘルス不調（抑うつ、不安、睡眠障害、ストレス関連症状等）
- ・不登校、ひきこもり、対人不安、孤立傾向
- ・学業継続、進学、就労、復学、職場適応等に関する課題
- ・自傷行為、自殺念慮等の心理的危機（緊急性を要する場合は適切な危機対応へつなぐ）
- ・家族関係、生活困窮、福祉利用、医療受診等に関する複合的課題
- ・その他、発注者が本事業の趣旨に照らし支援が必要と認める者

5 委託業務内容

受注者は、対象者の状況に応じて、以下の業務を総合的に実施すること。なお、業務実施に当たっては、精神保健及び若者支援の双方の視点を踏まえ、本人の意思を尊重した支援を行うこと。

（1）相談受付及び初期対応

- ・対面、電話、電子メール、SNS、オンライン等の方法により相談を受け付けること。
- ・相談内容を聴取し、緊急性・安全性を確認した上で、必要な初期対応を行うこと。

- ・ 緊急性が高い事案については、発注者と協議し、医療機関、警察、消防、保健所等へ適切に連携し対応すること。
- (2) アセスメント及び支援方針の整理
- ・ 心理的状況、生活状況、家族状況、学業・就労状況、既存支援との関係等を把握し、課題を整理すること。
 - ・ 必要に応じてアセスメントシートを作成し、支援の優先順位及び支援方針を明確化すること。
- (3) 個別支援計画の作成
- ・ 継続的支援が必要な者については、支援目標、支援内容、役割分担、見直し時期等を記載した個別支援計画を作成すること。
 - ・ 支援計画に基づき、面接・訪問・調整・情報提供・家族支援等を実施すること。
- (4) 継続支援（支援期間及び支援終了）
- ・ 受注者は、対象者の状況に応じ、継続的な相談支援を実施するものとする。
 - ・ 支援期間は一律に定めず、対象者ごとの課題、支援目標及び支援の進捗状況に応じて設定する。
 - ・ 支援の終了は、受注者が対象者の状況を継続的に評価し、次のいずれかに該当すると判断した場合に行うものとする。
 - ア 対象者の生活課題について、支援目標が達成されたと認められたとき。
 - イ 適切な支援期間へのつなぎ及び支援体制の確保が図られ、本事業による継続支援の必要性が低いと認められるとき。
 - ウ その他、受注者が支援終了を適当と判断し、必要に応じて発注者と協議の上、決定したとき。
- なお、支援終了後においても、対象者の状況変化等により再度支援が必要と認められる場合は、発注者と協議の上、再支援を妨げないものとする。
- (5) 関係機関連携・ケースマネジメント
- ・ 医療、教育、福祉、就労、子ども・若者支援、相談支援等の関係機関と連携し、対象者のニーズに応じた支援体制を構築すること。
 - ・ 対象者本人の同意を前提に、情報共有・役割分担・支援調整を行うこと。
 - ・ 必要に応じてケース会議等を開催又は参加し、支援の進行管理を行うこと。
- (6) 訪問支援
- ・ 来所が困難な対象者については、訪問その他の方法により丁寧に行うこと。
 - ・ 支援実施時は、安全管理及び個人情報保護に十分配慮すること。
- (7) 地域ネットワーク形成及び制度外資源の開拓
- ・ 本事業の円滑な実施のため、地域の関係機関との連携ネットワークを構築・維持すること。
 - ・ 必要に応じて、制度化されていない支援資源の把握・調整・開拓を行うこと。
- (8) 広報・周知
- ・ 若年者及び関係機関に本事業を周知するため、ポスター、チラシ、WEB、SNS等を活用し適切に広報すること。

- ・ 広報内容は、事前に発注者と協議の上決定すること。
- ・ 図書館内における広報物の設置・掲示、館内案内の方法等については、相談者の目線に重点を置くとともに、図書館の館内環境及び利用者動線に配慮し、事前に図書館との協議の上で実施すること。

6 運営体制

(1) 実施場所

本事業は、所沢図書館（以下「図書館」という。）の指定する場所において実施する。受注者は、図書館が公共施設として果たす本来機能（閲覧環境の確保、利用者対応、施設管理等）を損なうことがないように、次に掲げる事項を遵守し、図書館と十分な調整の上で事業を運営すること。

ア 利用する部屋・備品・導線・掲示等については、事前に図書館と協議し、図書館の指示に従うこと。

イ 図書館の利用ルール（騒音抑制、撮影・録音の禁止、飲食制限、立ち入り制限、案内表示等）を遵守し、図書館利用者の利便及び静穏な環境の確保に配慮すること。

ウ 相談実施に当たっては、プライバシー保護の観点から、周囲から相談内容が推知されないよう、入退室の方法、受付・待機場所、呼出方法、書類・PC画面の取扱いに注意すること。

エ 対象者と図書館利用者との混雑・接触等により支障が生じるおそれがある場合は、図書館と協議の上、時間帯の調整、導線分離、案内方法の工夫により改善を図ること。

オ 苦情・トラブル等が発生した場合又は発生が見込まれる場合は、速やかに図書館及び発注者へ報告し、再発防止策を講じること。

カ 災害・事故・急病等の緊急時は、図書館の避難・安全管理手順に従い対応すること。

(2) 開所日及び開所時間

- ・ 週5日を基本とし、土日いずれかを含む曜日設定とすること（詳細は発注者と協議して定める）。
- ・ 開所時間は、所沢市立所沢図書館設置条例 第4条に定めのある図書館の開館時間内とし、開始時刻及び最終受付時刻は発注者と協議の上、定める。
- ・ 休所日は、所沢市立所沢図書館設置条例 第5条に定めのある図書館の休館日を基本とする。ただし、必要に応じ発注者と受注者の協議により変更できる。

(3) 配置従事者

- ・ 公認心理師、精神保健福祉士、精神科医師を必ず配置し、その他看護師等（任意配置）の多職種による支援体制を構築すること。
- ・ 開所時間内は、相談対応可能な従事者を原則として常勤換算3人以上配置することを原則とする。
- ・ 責任者（業務全体を統括し、発注者との連絡調整を担う者）を1人定めること。
- ・ 精神科医師は、定期的なケース検討への参画又は専門助言が可能な体制を確保すること。

(4) 従事者要件及び従事者の届出

- ・ 主たる相談対応者は、精神保健又は若者支援に関する実務経験を有する者とする。

- ・ 契約締結後速やかに、従事者名簿、資格証の写しその他発注者が求める書類を提出すること。
- ・ 従事者に変更が生じる場合は、原則として事前に発注者へ報告し、承認を得ること。

(5) 業務マニュアル

受注者は、相談受付、危機対応、情報共有、個人情報管理、クレーム対応、図書館施設利用ルール等を含む業務マニュアルを作成し、発注者に提出すること。

7 相談実施方法等

(1) 対面相談

対面相談は図書館内の指定された場所で行い、面接時間はおおむね1時間を標準とする。必要に応じて発注者と協議の上、運用を調整すること。

(2) 電話・メール・SNS等

- ・ 専用の回線、メールアドレス及びSNSアカウントを整備すること。
- ・ 受付した相談・問い合わせには、原則として翌開所日までに一次応答を行うこと。
- ・ 相談導入や予約調整にSNSを用いる場合は、個人情報及び機微情報の取り扱い範囲を明確化すること。

(3) オンライン相談

- ・ オンライン相談を実施する場合は、情報セキュリティに配慮し、会議ID・パスワード設定、待機室機能、ユーザー認証等を適切に設定すること。
- ・ 相談の録画・録音は、発注者の承認及び本人同意がある場合を除き行わないこと。
- ・ 第三者が音声・映像を視聴し得る環境で実施しないこと。

8 モニタリング及び会議

受注者は、業務の質の確保及び進行管理のため、モニタリング会議等を実施すること。

- ・ 原則として毎月1回、発注者が参加可能なモニタリング会議を開催すること。
- ・ 会議では、新規相談事例の概要、継続支援中の事例、支援延長の要否、課題事案、地域連携状況、広報実施状況等を報告すること。
- ・ 会議録を作成し、原則として会議開催後14日以内に発注者へ提出すること。

なお、個別事例の報告に当たっては、個人情報保護に配慮し、必要な範囲で行うこと。

9 報告書及び成果物

(1) 記録の作成

受注者は、相談・支援の実施内容について、原則として支援記録を作成し、適切に管理すること。

(2) 月次報告

- ・ 月次報告書（相談件数、属性、相談経路、相談内容、支援状況、関係機関連携状況、広報実績等）を作成し、翌月10日までに提出すること。
- ・ 業務日報又は勤務状況が確認できる資料を添付すること（発注者が求める場合）。

(3) 年次・実績報告

- ・ 年次報告書（年度全体の実績、分析、課題、改善提案、次年度への引継事項を含む。）を提出すること。
- ・ 契約期間満了時は、事業実績報告書を契約終了後1か月以内を目安に提出すること。

（4） 評価指標の整理

発注者の求めに応じ、相談件数、継続支援件数、支援完了件数、医療・福祉・教育・就労などの関係機関等へのつないだ件数、再相談状況、広報到達状況、ケア会議参加状況等の指標を整理し報告すること。

1.0 委託料及び支払方法

委託料は、予算の範囲内とし、詳細は契約書及び見積条件による。

支払方法は、月払い又は期別払い等、発注者と受注者の協議により定めるものとし、受注者は発注者が指定する報告書等の提出後に請求を行うものとする。

本業務の履行に必要な人件費、通信費、広報費、消耗品費、電子機器・ソフトウェア・インターネット接続費その他必要経費は、原則として本契約の委託料に含むものとする。

1.1 個人情報の保護及び情報セキュリティ

- ・ 受注者は、個人情報の保護に関する法律、所沢市個人情報保護関係規程、契約書及び秘密情報及び個人情報の取扱いに関する特記事項を遵守すること。
- ・ 個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止のため、アクセス権限管理、端末管理、パスワード管理、通信の暗号化等必要な措置を講ずること。
- ・ クラウドサービスを利用する場合は、国内法令に適合し、業務上の機微情報の管理に支障がないサービスを用いること。
- ・ 従事者に対し守秘義務を課し、退職後も有効となる措置を講ずること。

なお、個人情報の取扱いに関する詳細は、別紙「秘密情報及び個人情報の取扱いに関する特記事項」による。

1.2 安全管理及び事故対応

- ・ 受注者は、業務実施場所及び訪問支援時の安全管理を行い、利用者及び従事者の安全確保に努めること。
- ・ 災害、急病、事故、トラブル等に備えた対応手順（連絡体制、避難、通報、発注者への報告フロー等）を整備すること。
- ・ 事故又は個人情報漏えい等が発生した場合は、直ちに必要な初動対応を行うとともに、速やかに発注者へ報告し、その指示に従うこと。
- ・ 感染症予防その他衛生管理に配慮し、必要な対策を講ずること。

1.3 広報・SNS運用に関する留意事項

- ・ SNSを運用する場合は、発注者の指示又はガイドラインに基づき、公共性・公益性に配慮した内容とすること。
- ・ 投稿内容、広告出稿、メディア取材対応等は、必要に応じて事前に発注者と協議すること。
- ・ 対象者の個人が特定される情報は掲載しないこと。

1.4 成果の帰属

本業務の実施により作成・取得した成果物（報告書、様式、広報素材その他発注者の委託に基づき作成したもの）の著作権その他一切の権利は、原則として発注者に帰属する。

受注者が研究成果等として公表し、又は第三者に開示しようとする場合は、あらかじめ発注者の承諾を得ること。

1.5 業務の引継ぎ

契約期間満了、解除その他の理由により業務を終了するときは、受注者は、発注者又は次期受注者に対し、業務に支障が生じないよう必要な引継ぎを行うこと。

引継ぎに当たっては、個人情報取扱いに十分留意し、発注者の指示に従うこと。

1.6 その他

- ・ 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項は、発注者と受注者が協議して定める。
- ・ 発注者は、事業の実施状況、法令改正、施設運用上の事情等に応じて、必要な範囲で仕様の見直しを行うことができる。

※ 対象年齢、開所日・時間、配置人数、評価指標項目、報告期限、LINE 運用可否等は、予算・体制・図書館運用条件に応じて最終調整すること。

秘密情報及び個人情報の取扱に関する特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、本契約による業務（以下「業務」という。）を行うにあたっては、所沢市情報セキュリティポリシー及び所沢市情報セキュリティ実施手順、個人情報の保護に関する法律その他関係法令等を遵守し、秘密情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密情報)

第2条 秘密情報とは、所沢市（以下「発注者」という。）の保有する情報資産であって、発注者から受注者に開示される個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。）を含むすべての情報のうち、発注者が非公開情報を含む秘密保持すべきものと指定したものをいう。

(受注者等の責務)

第3条 受注者は、秘密情報を適切に管理するため最大限の注意を払い、秘密情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんを防止するために必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、秘密情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者の指定等)

第4条 受注者は、秘密情報を適切に管理するため、作業責任者を定め、原則として業務の着手前に発注者に申請し、その承認を得なければならない。

2 受注者は、業務を行う作業従事者（派遣労働者、再委託事業者の作業従事者も含む）を定め、原則として業務の着手前に発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、作業責任者及び作業従事者を変更する場合は、事前に発注者に申請し、その承認を得なければならない。

4 作業責任者は、本特記事項に基づき秘密情報が適正に取り扱われるよう作業従事者を指揮監督しなければならない。

5 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第5条 受注者は、秘密情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、原則として業務の着手前に発注者に申請し、その承認を得なければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の施設内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に名札を着用させ事業者名が分かるようにしなければならない。

(研修・教育の実施)

第6条 受注者は、作業責任者及び作業従事者に対し、秘密情報の重要性についての認識を深めるとともに、情報セキュリティに対する意識を向上させ、秘密情報の適正な取扱いに資するための研修・教育をしなければならない。また、その教育の実施状況を記録する。

(秘密情報の守秘義務)

第7条 受注者、作業責任者及び作業従事者は、業務に関して直接又は間接に知り得た秘密情報の内容を業務目的以外で他人に知らせてはならない。業務の履行期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、前項の守秘義務について、作業責任者及び作業従事者に対し適切な監督を行わなければならない。

3 発注者が必要に応じ指示した場合、受注者は、作業責任者及び作業従事者に秘密保持に関する誓約書を提出させ、その写しを発注者に提出しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第8条 受注者、作業責任者及び作業従事者は、業務に関して知り得た秘密情報の内容を利用目的以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で他の従事者(担当以外の者)及び部外者に提供してはならない。業務の履行期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(再委託の制限等)

第9条 受注者は、業務の全部又は一部を再委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者に申請し、承認を受けた場合はこの限りではない。

(秘密情報の管理)

第10条 受注者は、業務において利用する秘密情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、善良なる管理者の注意義務をもって秘密情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室(以下「保管場所」という。)で厳重に秘密情報を保管すること。また、作業場所における作業の終了後は、速やかに保管場所への保管を行うこと。
- (2) 秘密情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (3) 秘密情報を管理するための台帳を整備し、秘密情報の利用者、保管場所その他の秘密情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。発注者から要求があった場合には、当該台帳を提出しなければならない。
- (4) 作業場所に、私用コンピュータ、私用電磁的記録媒体その他の私物を持ち込んで、秘密情報を扱う作業を行わせないこと。
- (5) 秘密情報を利用し作業を行うコンピュータに、業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (6) 発注者から秘密情報の提供を受けた場合は、秘密情報の受領証を作成し、発注者に提出する。
- (7) 秘密情報は、生成AI等に入力しないこと。

(持ち込みの制限)

第11条 発注者のネットワーク環境にコンピュータや電磁的記録媒体を持ち込み、作業を行う場合は、発注者に申請し、その承認を得なければならない。また、コンピュータや電磁的記録媒体を持ち込む場合、最新のウイルス対策ソフト等を使用していることや不正な

プログラムが書かれていないことを確認すること。

(持ち出しの禁止)

第12条 受注者は、秘密情報を定められた場所から持ち出してはならない。ただし、あらかじめ発注者に申請し、承認を受けた場合はこの限りではない。その際、持ち出す目的、秘密情報の内容を明らかにすること。

2 あらかじめ発注者の承認を受けて、秘密情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

(複写等の禁止)

第13条 受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要な最小限の範囲で行う場合を除き、業務において提供された秘密情報を複写又は複製してはならない。

(記録の搬送等)

第14条 受注者は、秘密情報を搬送する場合は、秘密情報の漏洩等の事故を想定した上で安全・確実に行うため、搬送時の体制を明確にし、パスワードの設定、暗号化、施錠できる搬送容器の利用等の必要な措置を講じる。

(秘密情報の廃棄等)

第15条 受注者は、業務において利用する秘密情報について、業務の履行期間満了又は契約解除等の事由により、秘密情報を受注者において保管する必要がなくなったときは、発注者の指定した方法により、速やかに返還又は廃棄を実施しなければならない。

2 受注者は、業務において利用する秘密情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき秘密情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、秘密情報の消去又は廃棄に際し、発注者の立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、業務において利用する秘密情報を廃棄する場合は、当該秘密情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他の方法により、当該秘密情報を復元できないように必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、秘密情報の消去又は廃棄を行ったときは、消去又は廃棄を行った日時、担当者名を記録し、発注者に対して報告しなければならない。

(秘密情報の取扱状況に関する報告)

第16条 受注者は、発注者に対し、秘密情報の取扱状況について、定期的に報告を行わなければならない。

2 受注者は、発注者から秘密情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

(秘密情報の取扱状況に関する監査及び検査)

第17条 発注者は、業務に係る秘密情報の取扱いについて、本特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者(再委託事業者を含む)に対して監査又は検査を定期的に又は必要に応じて行わなければならない。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(情報セキュリティインシデントの報告)

第18条 受注者は、秘密情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「情報セキュリティインシデント」という。）が発生した場合、又は発生する恐れのある場合は、当該インシデントの発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該インシデントに関わる秘密情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 発注者は、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、必要に応じて当該インシデントに関する情報を公表することができる。

(権利帰属)

第19条 秘密情報に係る権利は、無体物又は有体物であるかにかかわらず、全て発注者に帰属する。著作権及び知的財産権、所有権その他一切の権利を含む。

2 本契約に基づき著作権及び知的財産権に関する情報を発注者が開示したことをもって、それらの知的財産権について受注者に譲渡又は許諾するものではない。

(契約解除)

第20条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第21条 受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害が発生させた場合は、発注者は、受注者に対して、損害賠償を請求することができる。