

警固界限アウトリーチ・相談窓口業務委託仕様書

1 業務名称

警固界限アウトリーチ・相談窓口事業

2 業務の目的

近年、家庭や学校に居場所のないこども・若者が、警固公園に集まってきており、犯罪に巻き込まれるなどの社会問題となっている。こうしたこども・若者に対し、アウトリーチ支援、夜間相談窓口やSNSによる相談支援を行うとともに、必要に応じて、緊急的避難場所や福祉サービス等の適切な機関へつなぐ。

3 委託期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

4 実施体制

(1) 事業開始日

令和7年7月21日頃

(2) 配置職員

事業責任者、総括相談員（相談責任者・相談副責任者）、相談員、SNS相談員、事務員を配置することを基本とする。それぞれの職種における主な役割・要件は以下のとおり。

なお、受託者は受託後速やかに、事業に従事する者を一覧にした「従事者名簿」を作成し、委託者に提出すること。「従事者名簿」には、氏名、本事業における役職、各役職における配置要件を満たす資格又は経歴等を記載すること。また、内容に変更が生じた場合は、速やかに再提出すること。

ア 事業責任者（1名） ※事業責任者の途中交代・代理は、原則認めない。

事業全体のマネジメントと委託者との連絡調整窓口を担い、委託者への報告、委託者からの指示事項の総括相談員等への伝達等を行うほか、緊急案件について、総括相談員と連携して対応に当たる。総括相談員又は相談員等との兼務も可とするが、コンソーシアム（2又は3者の法人格を有する団体を構成員とする共同企業体）においては、代表構成員から、十分な知識及び経験と統率力を有する者を選定すること。

イ 総括相談員（相談責任者1名、相談副責任者1名）

主に、下記5（1）の業務及び相談業務のマネジメントを行うほか、事業全体の運営、相談進行状況の管理、相談員への助言・指導、県警を含む関係機関との調整・連携、会議への出席等、事業責任者の業務を補佐する。アウトリーチや相談援助、マネジメントに係る相当の知識及び経験と、社会福祉士、精神保健福祉士等の資格を有することが望ましい。

総括相談員一人あたり、夜間相談窓口開所日における1日5時間程度（18時～23時）の勤務時間に加え、週4日6時間程度（日中を想定）の勤務時間を確保する。

ウ 相談員（金・土・日曜日：4名、左記以外：委託者と協議の上決定）

主に、下記5（2）の業務に従事。相談業務に係る専門的知識と経験を有する者とする。

相談員一人あたり1日3時間程度（想定：18時～21時）の勤務時間を確保する。ただし、夜間相談窓口開所日において、最低1名は、夜間相談窓口の支援のため23時までの勤務とする。

エ SNS相談員（2名）

主に、下記5（3）の業務に従事。SNS相談に係る知識・経験を有する者とする。

毎週週3日（金・土・日）、1日4時間程度（想定：15時～19時）の勤務時間を確保する。「ウ 相談員」との兼任も可。

オ 事務員

本事業にかかる事務手続きを行う。

5 委託業務の内容

(1) 夜間相談窓口の設置・運営

ア 名称

委託者と協議のうえ決定

イ 設置場所

警固公園付近の貸スペース等で、委託者と協議のうえ決定した場所

※警固公園安全安心センター（福岡市中央区天神二丁目2番31号）の利用も可。

※窓口の設置場所は、年間を通じて、できる限り固定することが望ましい。

ウ 対象者

こども・若者

エ 開所曜日・時間 ※年末年始については、委託者と協議のうえ決定

毎週金・土・日曜日及び学校の長期休暇中全日（7/21～8/26 頃、12/24 頃～28、1/4～1/6 頃、3/24 頃～3/31）：19時～23時

オ 運営体制

- ・19時～21時：総括相談員（相談責任者・相談副責任者）2名
- ・21時～23時：総括相談員（相談責任者・相談副責任者）2名、相談員1名

カ 実施内容

- ・夜間における相談窓口の運営
- ・こども・若者が安心して相談できるよう、Wi-Fi 及び携帯電話を充電するためのモバイルバッテリーの設置、飲み物や軽食等の提供
- ・緊急避難場所等へのつなぎ（移送を含む）
- ・夜間相談窓口利用者の情報収集・相談記録票の作成等

キ 実施方法等

- ・委託者と協議のうえ設置場所を決定し、設置場所の予約・精算、鍵の管理、机・椅子等の設営・撤去、ごみ処理等、窓口運営に係る一切の業務を行うこと。
- ・会場借上料、飲食物に係る費用、その他相談業務に必要な機材は、受託者にて用意すること。なお、受託者にて用意した機材等に係る費用は契約金額に含まれるものとし、支払い手続き等についても受託者が行うこと。
- ・設置場所の利用に当たっては、各施設の規則を遵守し、施設側から苦情等が寄せられた場合は、誠意を持って対応すること。
- ・夜間相談窓口は、専ら「カ 実施内容」の業務の目的でのみ使用し、その他の目的では使用しないこと。

(2) アウトリーチ支援の実施

ア 実施場所

警固公園（福岡県福岡市中央区天神2丁目2）及びその周辺

イ 対象者

こども・若者

ウ 実施曜日・時間 ※年末年始については、委託者と協議のうえ決定

- ・毎週金・土・日：19時～21時
- ・毎週月～木：19時～21時を想定（委託者と協議）

エ 運営体制

- ・毎週金・土・日：相談員4名（2名×2組を想定）
- ・毎週月～木：委託者と協議の上、季節・曜日・時間帯等に応じた柔軟な相談員配置を可とする。

オ 実施内容

- ・声掛け・相談、夜間相談窓口への誘導
- ・アウトリーチ支援者の情報収集・相談記録票の作成等

カ 実施方法等

- ・アウトリーチ支援前後に、合計1時間程度、支援員が情報共有等を行う時間を確保すること。

(3) LINE相談窓口の開設・運営

ア アカウント名

委託者と協議のうえ決定

イ 対象者

上記(1)又は(2)の相談者

ウ 相談対応曜日・時間 ※年末年始については、委託者と協議のうえ決定

・毎週金、土、日曜日：16時～19時

エ 運営体制

SNS相談員2名

オ 実施方法等

<相談システム構築・運用>

- ・県のLINE公式アカウントを用い、「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」（内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省）に準拠して、相談システムを構築・運用する。また、当システムにより相談対応を行う。
- ・上記のガイドラインに従い、LINEサービスの利用において、相談内容等の機密性を要する情報等がLINE社側に残らず、これらの情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。また、システムは、下記8のとおり個人情報の取扱いに十分留意の上、相談内容等の機密性を有する情報等を格納・保管すること。なお、LINEサービスでの画像ファイルの送信ボタンを非表示にするなど、相談者と委託先の双方が、LINEサービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること。
- ・SNS相談に使用するパソコン等の設備を整備するとともに、相談内容が外部に漏れることのないようにする。
- ・上記(1)又は(2)の相談者に個別にカード等を配付することにより、本LINE相談窓口を案内し、主に相談後のフォローアップとして活用すること。なお、カード等には、本LINE相談窓口の相談対応曜日・時間とともに、対応時間外の緊急相談窓口（県既存事業）も記載すること（緊急相談窓口の例：自殺予防ホットライン、こどもLINE窓口）。

<相談業務>

- ・SNS相談において、相談者の生命や身体の大危険が推測され、緊急対応や危機介入が必要な場合は、警察などの関係機関に迅速に通報し、相談情報を提供した上で安否確認を依頼するとともに、委託者にも速やかに連絡する。
- ・対応時間外の相談に対しては、自動返信機能を用いて相談対応曜日・時間、緊急相談窓口を案内する。

(4) その他

ア 県や警察本部が主催する会議に出席すること（年間4回程度）。また、会議の場において、事業説明等を求められた場合、資料作成と説明を行うこと。

「警固界限のこども・若者を守る協議会（今年度設置予定）」構成員との実務者レベルでの連携を深め、効果的・効率的にこども・若者を支援するため、警固界限で活動する団体間の情報共有等を目的とした会議を主催すること。

イ 相談マニュアルを作成し、相談員を対象として、事業実施に必要な知識・技術取得のための研修を実施すること。また、相談マニュアルは、適宜改定すること。

（項目例）

- ・警固公園に集まる若者の現状
- ・支援にあたっての心構え
- ・アウトリーチ支援、夜間相談窓口、SNS相談業務等の具体的な内容
- ・緊急時対応（オーバードーズ、リストカット等）
- ・具体的な対応例
- ・ケース別のつなぎ先関係機関リスト
- ・SNS相談の対応

- ウ 配付用カード等、事業周知に効果的な手法を委託者に提案し、委託者と協議した上で、必要なツールを制作すること。またそれらを用いて適切に事業の周知を行うこと。
- エ 委託者から相談実績の提供の依頼に随時対応すること。

※上記（１）、（２）、（３）について

＜全体＞

- ・原則、福岡県民を対象とするが、県外の利用者にも誠意を持って対応すること。
- ・相談料・利用料は無料とし、対象者から徴収しないこと。

＜相談業務＞

- ・開始前に、前日までの夜間相談窓口・アウトリーチ支援での相談対応や、SNS相談の状況などの引継ぎを行い、円滑に相談援助ができるよう準備する。
- ・夜間相談窓口・アウトリーチ支援を実施する当日、中央警察署天神警部交番へ出向き、事業実施の開始と終了を知らせること。

＜関係機関との連携＞

- ・連携先の関係機関については委託者と協議した上で、事前にリストを作成する。
（つなぎ先となる関係機関の例）
市町村子ども家庭センター、県子ども若者シェルター（今年度設置予定）、地域の居場所、医療機関、児童相談所
- ・必要に応じて、作成されたリストを基に、相談者に関係機関の情報提供を行う。本人が同意した場合、適宜、適切な機関と調整の上でつなぎ、つなぎ先に相談者の情報を提供する。また、本人が希望する場合は、つなぎ先への同行支援を行う。
- ・相談者が１８歳未満であり、虐待が疑われる場合、市町村又は児童相談所に速やかに通告する。
- ・関係機関につないだ後、１か月程度経過した後、つなぎ先に状況を確認する。

＜緊急時対応＞

- ・生命、身体に関わるなど緊急に対応を要する相談を受理した場合には、総括相談員に報告し、警察等の関係機関に迅速に通報するとともに、委託者にも連絡すること。

＜相談記録票の作成＞

- ・把握した情報や対応結果を相談記録票として記録すること。
（相談記録票の記載事項の例）
性別、年齢（年代）、居住地域、警固界限にきた経緯、主な相談内容、対応結果、家庭状況、学校との関係、関係支援機関、次回相談の際の申し送り等

6 運営に関する経費について

(1) 対象経費

本事業に必要な報酬、給料、職員手当等、報償費、旅費、需用費（消耗品費、会議費、光熱水費、食糧費）、役務費（通信運搬費等）、委託料、使用料及び賃借料、備品購入費、共済費、扶助費

(2) 留意事項

- ・本事業に従事する職員が本事業以外の業務を兼務する場合は、委託業務の業務量に相当する経費のみを対象経費とする。
- ・備品購入費について、事業に必要な机や椅子など特に必要な場合は、対象となる場合があるが、賃借料が対象経費として認められるため、まずは賃借での対応を検討すること。なお、備品を購入しようとする場合は委託者と事前に協議すること。
- ・他の補助金等の補助を受けて実施している既存事業を活用して事業を実施する場合は、当該部分は支出対象経費とはならない。
- ・５（２）ウに示す毎週月～木のアウトリーチ支援については、実績に応じて精算することとなるので留意すること。

7 業務報告

- (1) 毎月、実施状況報告書を作成し、翌月10日まで（土曜日、日曜日、祝日に当たる時は翌開庁日）までに電子データで委託者に提出すること。
実施状況報告書には、以下の内容を含めること。
 - ・アウトリーチ支援、夜間相談窓口、SNS相談のそれぞれについて、日ごとの実施回数、対応件数等
 - ・アウトリーチ支援、夜間相談窓口、SNS相談のそれぞれについて、相談者の性別、年代、居住地域、主な相談内容、対応結果、関係機関へのつながりの内訳等
- (2) 履行完了後、30日以内に業務実績報告書を電子データで提出すること。
事業実績報告書には、以下の内容を含めること。
 - ・アウトリーチ支援、夜間相談窓口、SNS相談のそれぞれについて、月ごとの実施回数、対応件数等
 - ・アウトリーチ支援、夜間相談窓口、SNS相談のそれぞれについて、相談者の性別、年代、居住地域、主な相談内容、対応結果、関係機関へのつながりの内訳等
 - ・県や警察本部が主催する会議等への出席状況

8 個人情報保護

業務上知り得た個人情報は、個人情報保護に係る法令等に準拠し、適切な措置を講じるものとし、事業終了後も同様とする。

委託契約上の個人情報取扱特記事項の遵守状況を確認するため、別添「委託先における個人情報の取扱状況チェックリスト」により自己点検を行い、契約締結後2週間以内に「委託先における個人情報の取扱状況チェックリスト」及び「委託先における個人情報の取扱状況チェックリストに係る改善策」を委託者に提出すること。また、契約締結の後、記載内容が虚偽であることが判明した場合は、契約を解除する場合がある。

また、受託業務に従事する者全員に、本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課す。

9 再委託について

受託者は、委託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による了承を得た場合は、業務の一部を再委託することができる。

10 成果物等の帰属

受託業務の履行による成果物は全て委託者の所有とし、委託者の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。

また、本業務の成果物及び電子データ等の作成者の著作権は、当該成果物の引き渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。また、受注者は本業務の成果物及び電子データ等の作成に関して取得した著作人格権については行使しないものとする。受注者は、成果物が第三者の商標権、肖像権、著作権、その他の諸権利を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関して権利の侵害を主張された場合の一切の責任は受注者が負うものとする。

11 服務環境

法令を順守し、相談員が快適に働ける労働環境を構築すること。また、アウトリーチ支援等を実施する場合において、安全面について最大限の配慮をすること。

12 帳簿書類等の管理

受託者が作成した帳簿書類（会計帳簿書類、業務記録簿、職員の出勤簿等）は、当該年度終了後、5年間保存するものとする。

13 次年度における業務の引継に関する事項

契約期間終了後、新たな受託者に同業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、契約期間中に引継期間を設け、確実に業務を引き継ぐこと。

なお、新たな受託者が引継期間に必要な経費は、当該受託者の負担となること。

14 その他

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、委託者と協議の上、決定するものとする。