

## 警固界限アウトリーチ・相談窓口業務委託公募仕様書

### 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子ども・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。こうした子ども・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

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 4 本事業を実施する機関

#### (1) 名称

警固公園内でのアウトリーチ支援「こころの窓口(通称:ここまど)」

※相談料・利用料は無料とすること

#### (2) 事業実施場所等

ア アウトリーチ支援実施場所

警固公園(福岡市中央区天神2丁目2)及びその周辺

イ 相談スペース設置場所

SPACE on the Station 05 会議室

(福岡市中央区天神 2 丁目 11 番 3 号ソラリアステージビル 6F)

※ただし、同施設内の別部屋の利用や、05 会議室を含む会議室の連結使用等についても、県と協議の上可能とする。

#### (3) 事業実施日時 ※年末年始(12/29~1/3)は休業

ア アウトリーチ支援

毎週金・土・日曜日の19時~21時

月~木曜日(各曜日月1~2回程度)の19時~21時

イ 相談スペース運営

毎週金・土・日曜日の17時~21時(21時完全退室)

学校の長期休暇中全日(4/1~6 頃、7/22~8/26 頃、12/24~1/6 頃、3/25 頃~31)の17時~21時(21時完全退室)

ウ LINE相談

毎週金・土・日曜日の16時~19時

エ 個別ケース会議、関係機関へのつなぎ業務等

関係機関の開所時間等に合わせて実施

### 5 実施体制

相談責任者、相談副責任者、相談支援員、LINE 相談員(以下、「相談員」という。)を配置する。

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。

本事業に従事する相談員の採用にあたっては、応募者の適性を慎重に評価するとともに、有資格者については資格を証する書類の写しを提出させ、有効期限を確認するなど、相談員の質の確保に最大限努めること。

#### (1) 相談責任者(年末年始を除き全日1名配置)

業務全体のマネジメント、支援困難ケース・緊急案件(関係機関への移送を含む)の対応、訪問支援や関係機関へのつなぎなど高度な調整を、相談副責任者と連携して行う。相談スペース運営日は、相談スペースへの配置を基本とするが、状況に応じてアウトリーチ支援に加わるなど、柔軟に対応を行う。

相談責任者は1日6時間以上の勤務を基本とし、年末年始を除き、全日配置すること。また、アウトリーチや相談支援、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者が望ましい。相談責任者と相談副責任者は、男女各1名となるよう、できる限り配慮すること。

(2) 相談副責任者(年末年始を除き全日1名配置)

相談責任者の業務を補佐する。相談スペース運営日は、相談スペースへの配置を基本とするが、状況に応じてアウトリーチ支援に加わるなど、柔軟に対応を行う。

相談副責任者は1日6時間以上の勤務を基本とし、年末年始を除き、全日配置すること。アウトリーチや相談支援に係る知識及び経験と、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。

(3) 相談支援員(アウトリーチ支援実施日4名配置)

相談責任者の指揮のもと、アウトリーチ支援による相談対応を行い、相談記録票の入力等を行うこと。

相談支援員は1日5時間以上の勤務を基本とする。社会福祉士、臨床心理士、精神保健福祉士、保護司や、警察における少年育成・非行防止に関する実務経験を有する者等、子どもや若者の相談支援に係る知識・技術・経験を有する者とする。性別均衡に配慮して配置すること。

(4) LINE 相談員(LINE 相談実施日2名配置)

相談責任者の指揮のもと、LINE 相談窓口における相談対応を行い、相談記録票の入力等を行うこと。

LINE 相談員は1日4時間以上の勤務を基本とする。LINE 相談に係る知識・経験を有する者とする。

## 6 委託業務内容

(1) つなぎ先となる関係機関のリスト作成

県と協議の上、情報収集先、収集する情報の種類や種別等を決定し、情報収集先に照会するとともに回答内容をリストとして集約し、別途定める期日までに県に提出すること。なお、「福岡県子ども若者シェルター」(福祉労働部子ども福祉課所管・場所非公表)、福岡県若者自立相談窓口(若まど)についても、つなぎ先(移送先)として含めることとする。

【つなぎ先となる関係機関の例】

福岡県子ども若者シェルター、医療機関、児童相談所、地域の居場所、市町村子ども家庭センター、福岡県若者自立相談窓口(若まど)

(2) アウトリーチ支援の実施

ア 対象者

原則、福岡県内に居住することも・若者

※ただし、県外の子ども・若者にも誠意を持って対応すること。

イ 運営体制

性別均衡を考慮して構成した相談支援員のグループ(男性1名・女性1名×2グループを想定)によりアウトリーチ支援を実施。アウトリーチ中は、県事業従事者であることを示す腕章及び名札(ニックネーム可)の着用を必須とし、相談者と相談員双方の安全・安心確保に最大限努めること。

ウ 実施内容

・声掛け・相談、相談スペースへの誘導

・緊急案件の対応(関係機関への移送を含む)

・相談記録票の作成

・アウトリーチ支援実施日の公園の状態の記録(時間ごとの公園利用者の若者の人数等)

エ 実施方法等

・県事業従事者であることを示す腕章及び名札(ニックネーム可)を作成すること(ロゴマークは県からの提供可)。なお、デザイン等は県と協議の上決定すること。

(3) 相談スペースの設置・運営

#### ア 対象者

アウトリーチ支援から相談スペースに誘導したことも・若者(利用登録制)

※不特定多数を対象としないことに留意すること。また、子ども・若者の入退室時は、相談員が同伴し、子ども・若者のみで相談スペースに滞在させないこと。

#### イ 運営体制

原則、相談責任者及び相談副責任者を配置。相談員の性別均衡に配慮するなど、対象者と相談員双方の安全・安心確保に最大限努めること。

#### ウ 実施内容

- ・利用規約等の相談者の承諾と、原則、本人確認による利用登録を実施
- ・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、飲み物や軽食の提供  
※相談スペースへのポットの持込可
- ・相談スペース訪問の心理的ハードルを下げ、次回の相談予約のきっかけとするための小規模イベント等の実施  
※定員を定めて予約制とするなど、定員を超えて不特定多数が集まることのないよう運営すること。また、イベント等の参加は、相談スペースの利用登録を前提とし、相談記録票に参加記録を残すこと。
- ・緊急案件の対応(関係機関への移送を含む)
- ・相談記録票の作成

#### エ 実施方法等

- ・相談スペースの利用規約を、県と協議の上作成すること。
- ・設置場所の予約・精算、鍵の管理、机・椅子等の設営、ごみ処理等、窓口運営に係る一切の業務を行うこと。なお、4(2)イに記載の場所について、県名義による施設仮予約を事業者を引き継ぐものとする(仮予約時間は17時～21時、4/25は当該施設に空きがないため予約なし)。
- ・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。
- ・施設運営者や、他の施設利用者の迷惑とならぬよう、設置場所の利用に当たっては、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、誠意を持って迅速に対応すること。

### (4)LINE相談窓口の運営

#### ア アカウント名

福岡県子ども・若者フォローアップ相談

#### イ 対象者

上記(2)又は(3)の相談者限定

#### ウ 運営体制

緊急案件等に組織で対応するため、相談責任者及び相談副責任者を含めた運営体制とすること。

#### エ 実施内容

- ・県が構築した県LINE公式アカウントにより、相談対応を実施

#### オ 実施方法等

- ・県LINE公式アカウントをチャットシステム「KANAMETO」により運用すること。また、当該システム事業者と、LINE相談員を対象とする研修の実施日程を設定し、事前にLINE相談員全員に研修を受講させること。
- ・県と協議の上、LINE相談窓口登録のためのQRコード等を記載したカードを作成すること。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(緊急相談窓口の例:自殺予防ホットライン、子どもLINE窓口)。
- ・主に相談後のフォローアップとして活用するため、上記(2)又は(3)の相談者に個別に作成したカード等を配付し、その場でLINE相談窓口の登録を促すこと。子ども・若者のLINE上の名前と、普段使用する名前が異なることがあるため、相談者を特定できるように記録すること。
- ・相談者からの相談を待つだけでなく、相談スペースで実施するイベントの案内なども含め、相談員からの送信も計画的に行うこと。
- ・LINE相談において、相談者の生命や身体の危険が推測され、緊急対応や危機介入が必要な場合は、警察に通報するとともに、県にも速やかに連絡すること。
- ・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こと。

#### (5) 相談記録票の作成

- ・把握した情報や対応結果を、機密性が担保されたシステムにより、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)、学年、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、学校への登校・職場への出勤状況、本人の希望、関係支援機関、次回相談の際の申し送り等

#### (6) 個別ケース会議、関係機関へのつなぎ業務

- ・必要に応じて、相談員(主に相談責任者及び相談副責任者を想定)による個別ケース会議を実施し、適切なつなぎ先の検討を含む具体的な支援計画を作成すること。なお、複合的な課題を有するなど困難ケースについては、本人の承諾を得た上で「福岡県若者自立相談窓口」へのつなぎを行い、「福岡県若者自立相談窓口」と連携して対応にあたることも検討すること。

#### (7) 人材育成

相談員全員を対象として、子ども・若者と相談員双方の安全対策、事業実施に必要な知識・技術取得、実際の事例等を踏まえた支援技術向上のための研修(外部講師可)を、県と協議の上、複数回実施すること。

#### (8) 事業実施マニュアル作成

できる限り早期にマニュアルを整備し、県の内容確認を経た上で、相談員全員への周知を徹底すること。また、マニュアルは必要に応じて改定を行うこと。

##### (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、相談スペース、LINE 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

#### (9) 警察本部等との連携

- ・相談スペース運営日と、アウトリーチ支援の実施日当日、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。
- ・県や警察本部が主催する会議(警固界限の子ども・若者を守る協議会等)に出席し、必要に応じて、資料作成や説明を行うこと(年間4回程度)。

### 7 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県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ことに留意すること。

### 8 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、相談スペース、LINE 相談のそれぞれについて、日ごとの実施回数、対応件数(延

べ)、対応人数(実人数)等

- ・アウトリーチ支援、相談スペース、LINE 相談のそれぞれについて、相談者の性別、年代、学年、居住地、主な相談内容、対応結果、関係機関へのつなぎの内訳等
- (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。
  - (3) 随時、必要に応じて委託者から求められる相談実績等のデータの提供に対応すること。

## 9 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。

## 10 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。

## 11 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。

## 12 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。

## 13 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。

## 14 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。

## 15 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。