

令和7年度富山県こども・若者総合相談センター運営業務委託仕様書

1 業務の概要

本業務は、子ども・若者育成支援推進法（平成21年法律第71号）第13条の規定に基づき、ニートやひきこもり、不登校、発達障害等の社会生活を営む上での困難を有する子ども・若者に関する相談に応じ、支援機関等の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を行う「富山県こども・若者総合相談センター」（以下「センター」という。）の運営を行うものである。

2 センターの設置場所

富山市新富町1丁目2番3号 富山ステーションフロントCiC5階

3 相談対象者

富山県内に在住するニートやひきこもり、不登校、発達障害等の社会生活を営む上で困難を有する子ども・若者及びその保護者等

4 開所日時

- (1) 開所日 月曜日から土曜日及び休日とし、日曜、第3火曜日（CiCの休館日）及び年末年始（12月29日～翌1月3日）は閉所日とする。
なお、休日とは、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日をいう。
- (2) 開所時間 午前10時から午後6時までとする。

5 業務実施体制

(1) 相談員

こどもや若者の相談支援にかかる知識・技術を有する者。（社会福祉士、臨床心理士、精神保健福祉士、産業カウンセラーの資格を有する者又はキャリアコンサルタントの登録を行っている者で、保健、医療、福祉、就労、教育等のいずれかの分野で相談援助業等に従事した経験のある者が好ましい。）

(2) 勤務体制

相談員は常勤・非常勤を問わず、委託業務以外の業務を兼務することを妨げないが、相談支援にあたる人数は、1人以上の体制を確保すること。ただし、面接による相談対応にあたっては2人以上の体制を確保すること。

また、開所時間において相談員がセンターにおいて勤務しない時間帯がある場合は、電話転送（ボイスワープ）を利用するなど、センターの運営に支障を期たさない体制を整えること。

(3) 服務環境

法令を順守し、相談員が無理なく快適に働けるような労働環境を構築すること。

6 業務内容

(1) 電話、メール、SNS及び面接による相談対応

電話、メール、SNS及び面接により相談者からの相談に応じ、相談者に支援機関等の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を行うこと。相談者を他の支援機関等につなぐ場合は、その機関等と連絡調整を行い、相談者がスムーズかつ安心して移行できるように努めること。

なお、面接相談の受付は、原則、事前予約制とし、面接相談はセンターで行うこと。

(2) 他の支援機関等につないだ相談者の状況把握

他の支援機関等につないだ相談者については、相談者への連絡や支援機関等との連携によりセンターへの相談後の状況を把握し、支援からこぼれ落ちることがないように努めること。

(3) ケース会議の開催

相談者に関する個人情報の利用及び提供について相談者の承諾があり、複数の支援機関等による支援が適切である場合には、必要に応じてケース会議を開催し、複数の支援機関等が連携した支援を行うことができる体制を確保するよう努めること。

なお、ケース会議をセンター以外の場所で行う場合には、個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失、棄損等を防止するとともに、安全確保の措置を講ずること。

(4) 支援機関等に関する情報収集及び支援機関等との連携

適切な支援機関等へつなぐことができるよう、支援機関等に関する情報を収集すること。

また、支援機関等に本業務に関する情報提供を行うとともに、支援機関等との連携体制の強化に努めること。

(5) センター利用促進のための広報

ア センターの存在及び事業内容をこども・若者に分かりやすく伝え、かつ親しみやすいホームページを作成・管理すること。

イ PRカード等を作成し、支援を必要としているこども・若者に行き届くよう広報周知を行うこと。

(6) 相談対応記録の作成及び適切な管理

様式は任意とするが、受け付けた相談について、①相談者（年代、職業、性別等の区分）、②相談内容（ニート、ひきこもり、不登校、発達障害、いじめ、恋愛・人間関係、心身の問題、進路、就労、その他等の区分）、③相談時間、④相談結果（どの支援機関につなぎ、その後どうなったかの状況把握）等を記録し、その記録を適切に管理すること。

(7) 実績報告書の提出

毎月、前記(6)の相談対応記録を集計した月単位の実績報告書を、翌月10日までに県に提出すること。

また、年度終了後30日以内に、年度単位の業務実績報告書を提出すること。

(※どちらも様式は任意とする。)

(8) SNS相談に関する役割分担

SNS相談システムの運用費用（システム構築、操作研修会費用等）は、富山県（以下、発注者という。）が支払う。

センターは、発注者が指定したSNS相談システムを活用すること。

(9) その他

本仕様書に定めのないものについても、社会生活を営む上での困難を有すること
も・若者の支援に関するものや、支援機関の連携確保に有用と思われるものは、発
注者と協議の上、了承されたものについてこれを行うことができるものとする。

7 個人情報の保護及び管理

受注者は、富山県個人情報保護条例（平成15年3月19日富山県条例第1号）第8条
に基づき、事業運営にあたって取り扱われる個人情報の保護のために必要な措置を講
じること。特に他の支援機関等につなぐ場合には、支援機関等との間で個人情報を共
有できるよう、相談者に個人情報の取扱いについて十分説明した上で、あらかじめ本
人（未成年者の場合は保護者も含む。）の同意を得ること。

8 物品の管理

発注者が本業務の実施に必要として無償で貸し付けた物品（富山県会計規則（昭和
62年富山県規則第17号）第105条に定める物品）は、適正に管理すること。

委託期間終了時には、速やかに発注者へ返還すること。

なお、発注者が貸し付けた消耗品及び委託料により受注者が購入した消耗品につい
ても、委託期間終了時において、継続して利用が可能なものについては、原則として
発注者へ返還するものとする。

9 各種支払い

運營業務委託契約期間中の事務所（富山ステーションフロントビルCiCビル5階）
の電話料金（基本料、付加サービス基本料、通話料）、ひかり回線基本料、プロバイ
ダー利用料及び前記6業務内容に記載の業務を実施するためにかかる費用は、発注者
が負担する旨の記述があるもの以外は、受注者が発注者からの委託料等をもって負担
すること。

10 引継ぎ等

本業務委託の契約期間満了等により、業務委託契約が終了する場合には、発注者へ
の引継ぎ及び引き継ぐ事業者に対し、安定して円滑に運營業務が行えるよう協力する
こと。

11 その他

この仕様書に定める業務内容の詳細については、発注者の指示に従うこと。

また、本仕様書に定めのない事項については、発注者と協議のうえ、業務を進める
ものとする。