

【再公募】

杉並区ひきこもり支援推進事業

# 公募型 プロポーザル 実施要領



杉並区 杉並福祉事務所 生活自立支援担当

## 目次

1	目的	- 1 -
2	業務の概要	- 1 -
	(1) 業務名	- 1 -
	(2) 業務内容	- 1 -
	(3) 履行場所	- 1 -
	(4) 履行期間	- 1 -
	(5) 事業規模（上限額）	- 1 -
3	参加資格	- 1 -
4	スケジュール	- 2 -
5	実施要領の内容についての質問の受付及び回答	- 3 -
	(1) 受付方法	- 3 -
	(2) 受付先（送信先）	- 3 -
	(3) 受付期限	- 3 -
	(4) 回答方法	- 3 -
6	参加申込書、企画提案書等の提出	- 3 -
	(1) 提出書類・提出部数	- 3 -
	(2) 提出上の注意	- 3 -
	(3) 提出方法	- 3 -
	(4) 提出先	- 3 -
	(5) 提出期限	- 4 -
7	受託者候補者の選定手順等	- 4 -
	(1) 評価基準等	- 4 -
	(2) 審査のながれ	- 6 -
	(3) 受託者候補者選定結果	- 6 -
	(4) 受託者候補者との協議	- 7 -
	(5) 仕様書策定の不調	- 7 -
8	参加事業者の失格	- 7 -
9	選定結果に基づく委託可能期間	- 7 -
10	その他留意事項	- 8 -
11	担当課（問合せ先）	- 8 -
	別紙1 業務内容説明書	
	別紙2 個人情報に係る特記仕様書	
	別紙3 提出書類一覧	
	別紙4 企画提案書の作成について	

## 1 目的

本事業は、ひきこもり状態にある本人（以下「当事者」という。）が、社会的孤立や経済的に困窮することのないよう、社会とのつながりを回復・維持するため、当事者及びその家族に必要な支援を行い、福祉の増進を図ることを目的としています。

本実施要領は、この事業を業務委託するにあたり、当事者・家族に適切に対応し支援する体制を整備するため、優れた提案をし、かつ、実施することができる質の高い事業者を選定するためのものです。

## 2 業務の概要

### (1) 業務名

杉並区ひきこもり支援推進事業

### (2) 業務内容

別紙1「業務内容説明書」のとおり

### (3) 履行場所

区と事業者の協議により定めた場所

### (4) 履行期間

ア 準備期間 契約締結の翌日から令和7年7月31日まで

イ 実施期間 令和7年8月1日から令和8年3月31日まで

### (5) 事業規模（上限額）

18,500,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

※ 初年度（令和7年度）の実施は、令和7年8月1日以降の予定ですが、準備期間に係る費用を含めた総額です。

※ 令和8年度も令和7年度と同様の事業規模を予定していますが、事業規模の決定は各年度の区議会における予算成立をもって確定します。上記金額は本プロポーザルの上限金額であり、この金額での契約を確約するものではありません。

※この上限額を超える提案を行う参加事業者は、審査対象になりません（次項（8））。

## 3 参加資格

次に掲げる全ての条件を満たすこととします。

(1) 法人格を有すること。

(2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。

(3) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成22年3月23日杉並第65476号）

に定める指名停止要件に該当していないこと。

- (4) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年1月17日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当していないこと。
- (5) 無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律（平成11年法律第147号）第5条及び第8条に規定する処分を受けている団体又はその構成員の統制下にある団体でないこと。
- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (7) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (8) 事業を「2業務の概要（5）」に定める上限額以下で運営できること。
- (9) 労働関係諸法令（障害者雇用促進法、高年齢者雇用安定法を含む。）、社会保険関係諸法令に違反していないこと。
- (10) 各都道府県労働委員会及び中央労働委員会において、過去5年間、不当労働行為の認定を受けていないこと。
- (11) これまでに、ひきこもり当事者の相談と支援、不登校に係る相談と支援、家族に関する相談業務やカウンセリングなどを行った実績があること。

#### 4 スケジュール

公募から受託者候補者選定までのスケジュールは以下のとおりです。

内 容	期 間 等
実施要領の公表	令和7年1月17日（金）
実施要領に対する質問受付期間 【受付方法：電子メールのみ】	令和7年1月17日（金）から 令和7年1月28日（火）まで ※質問及び回答は、令和7年2月5日（水）までに、 区公式ホームページ上で一括して公開します。
参加申込書等・企画提案書等 提出期間 【提出方法：事前連絡後、持参】	令和7年1月17日（金）から 令和7年2月17日（月）正午まで
第一次審査 （書類審査）	令和7年2月下旬（予定） 第二次審査の対象となる参加事業者を選定しま す（2～3事業者程度）。 第一次審査結果は、令和7年3月中旬（予定）に通 知します。
第二次審査 （プレゼンテーション・ヒアリ ング審査）	令和7年3月下旬（予定） ※詳細は第一次審査結果とともにお知らせしま す。 場所：ウェルファーム杉並
受託者候補者選定結果の通知	令和7年4月（予定）に通知します。

## 5 実施要領の内容についての質問の受付及び回答

### (1) 受付方法

電子メールで質問してください。電話での質問及び回答に対する再質問には応じません。メール件名は「【質問】プロポーザルひきこもり支援推進事業」とし、以下の項目をメール本文に記載してください。なお、電子ファイルの添付は不可とします。

- ① 実施要領、別紙、様式の該当部分
- ② 上記該当部分の質問内容
- ③ 質問者の事業者名、担当者名、電話番号、電子メールアドレス

### (2) 受付先（送信先）

「11担当課（問合せ先）」と同じ。

### (3) 受付期限

令和7年1月28日(火)まで。

### (4) 回答方法

質問に対する回答は、令和7年2月5日(水)までに杉並区公式ホームページで公開します。

## 6 参加申込書、企画提案書等の提出

### (1) 提出書類・提出部数

別紙3「提出書類一覧」のとおりです。

### (2) 提出上の注意

別紙3「提出書類一覧」の＜注意事項＞をご覧ください。提出書類用紙の規格はJIS規格A4判で縦型を基本とします。

副本については、参加事業者が特定できるような名称、ロゴマーク等（代表者名、住所、電話番号、メールアドレス含む）は使用しないでください。それらが記載されている書類については、該当部分をマスキングし、判別できないようにしてください。それにより提出期限が守れなかった場合は、未提出として取り扱います。

### (3) 提出方法

電話で事前連絡のうえ、持参して提出してください。受付時、点検を行いますので立会いをお願いします。所要時間は30分～1時間程度です。

### (4) 提出先

「11担当課（問合せ先）」と同じ。

## (5) 提出期限

令和7年2月17日（月）正午(必着)

※未着・遅延等の場合は、理由の如何を問わず、未提出として取り扱います。

また、マスキングの不良や書類の記載不備、一部持参もれ等で受付されず、再提出となった場合でも、上記の期限を守れなければ未提出として取り扱います。

## 7 受託者候補者の選定手順等

杉並区ひきこもり支援推進事業業務受託者候補者選定委員会(以下「選定委員会」という。)において、企画提案書類等、プレゼンテーション及びヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる受託者候補者を順位付けして選定します。

なお、審査における採点が同点となった場合は、見積金額が安価なものを上位とします。

ただし、選定委員会で審査をした結果、一定の点数を満たす参加事業者がいなかった場合、受託者候補者の選定は行わないとともに、当該点数に満たない参加事業者については、契約の相手方の候補者としません。

## (1) 評価基準等

### ア 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価の視点
経営状況	経営状況は良好か、安定しているか、生産性はあるか。
業務実績	・類似業務（相談業務等）の受託実績があるか。その実績は評価できるか。 ・当区で業務実績がある事業者は、過去の業務運営に問題はなかったか。

### イ 社会的責任に対する評価基準

事業者としての社会的責任	・環境問題への対処や男女共同参画社会の実現に向けての取組みがされているか。 ・障害者雇用促進法に基づく障害者雇用率を達成しているか。 ・高年齢者雇用安定法に基づく高齢者の雇用確保措置がとられているか。
--------------	--

ウ 企画提案に対する評価基準

評価項目	評価の視点
業務の理解度	ひきこもり支援の現状と課題、当区の地域性を理解しているか。
相談支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者や家族が相談しやすく、適切なアセスメントができる相談体制が構築されているか。</li> <li>・当事者や家族の心情を理解しているか。</li> <li>・他の関係機関（医療・福祉・就労等）との連携が取れるか。</li> </ul>
居場所づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者や家族が社会とのつながりを回復できるよう、様々な種類や方式（リアル・オンライン）の場を提供するための企画や運営ができるか。</li> <li>・元当事者を居場所のスタッフにするなど、当事者や家族が発言しやすい場の提供ができるか。</li> </ul>
広報	ひきこもりに関する相談窓口を明確化し、様々な伝達手段を用いて効果的な情報発信が図れているか。
普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひきこもりについての理解を促進するための講演会や講座の開催計画があるか。また、サポーター養成講座修了者に対して、各事業への協力を求める仕組みや提案があるか。</li> <li>・元当事者等の体験談などを伝えるような普及啓発や、情報発信の方法は考えられているか。</li> </ul>
関係者支援	自主的に活動する当事者会や家族会への適切な情報提供及び支援ができるか。
ネットワーク構築と社会参加の場の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者や家族の複合的な課題に対応できるよう、多様な関係機関との連携が考えられているか。</li> <li>・地域資源の活用や支援団体等との連携により、当事者の状態に合わせた社会参加の場の提供ができるか。</li> </ul>
実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひきこもりに関する研修やスキル向上の取組が計画され、適切に相談業務が行える従事者を確保できるか。</li> <li>・やむを得ない理由により、従事者の欠員等が発生した場合の対応策が考えられているか。</li> <li>・苦情や要望への対応策、また、その後の事業展開に活かせる仕組みがあるか。</li> </ul>
個人情報管理	・守秘義務・個人情報保護についての考え方や、個人情報

	<p>の管理方法は適切か。</p> <p>・従事者への教育、徹底方法は十分か。</p>
業務運営	<p>・自然災害や事件、事故が発生した際の対応策やマニュアルは妥当か。</p> <p>・業務上のミスの防止策や発生後の対応策は適切か。また、不法行為に対する賠償責任能力、訴訟対応力はあるか。</p>
費用対効果	提案内容に対して妥当な見積額か。
資料調整能力	提出された書類は正しく、まとまっているか。また、企画提案書は、わかりやすいか。
総合評価（プレゼンテーション・ヒアリング）	プレゼンテーション、ヒアリングを行った結果、事業の運営や取り組み姿勢等について総合的に勘案し、受託者として適切であるか。

## （２）審査のながれ（「４スケジュール」参照）

### ① 第一次審査（書類審査）

提出された参加申込書、企画提案書等に対し、選定委員会で第一次審査を実施し、第一次審査通過者（第一次審査配点合計の６割以上を取得した事業者のうち上位２～３事業者）を選定します。

### ② 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）

第一次審査通過者に対し、選定委員会で第二次審査を実施し、契約を締結する受託者候補者（配点総合計の６割以上を取得した最上位の事業者）を選定します。

なお、ヒアリングは現場で実際に従事している者、責任を持つ者（いずれも内定者・候補者含む。）から行うこととなりますので留意してください。

## （３）受託者候補者選定結果

### ① 通知

第二次審査実施者に対し、選定結果を通知します。非選定の通知を受けた参加事業者は、非選定理由についての説明を求めることができます。

### ② ホームページ

区公式ホームページで次の内容を公表します。

公表項目：件名、選定事業者（事業者名及び所在地）、選定経過、選定理由、選定委員の職名等及び氏名、審査結果（評価項目及び評価点、評価点内訳）、参加事業者名（応募者が２者の場合も含む。）、所管課、選定委員会会議記録

#### (4) 受託者候補者との協議

区として受託者候補者を決定し通知した後、当該事業者と契約締結に向けた仕様書策定について、具体的な協議を開始します。

#### (5) 仕様書策定の不調

上記仕様書策定の協議において、選定結果に至ったとおりの履行が著しく困難であることが判明した場合は、選定委員会において次点となった者を改めて受託者候補者に繰り上げて決定し、仕様書策定に向けた協議を行うことができるものとします。

### 8 参加事業者の失格

参加資格確認後、参加事業者（役員、使用人を含む。）が次のいずれかに該当したときは、企画提案提出の前後を問わず、判明した時点で失格となります。失格した者は、企画提案を行うことができず、既に提出された企画提案は無効となります。

- ① 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ② 前述「3参加資格」の全ての条件を満たさなくなった場合
- ③ 参加事業者（参加予定者の関係者を含む。）が、選定委員会の設置から選定結果の通知があるまでの間、選定委員会委員及び当該プロポーザル選定に関する区職員に対し、自己を有利にする又は他者を不利にすることを目的とした接触をした場合

なお、以下の場合などは上記の接触には該当しません。

ア 実施要領に基づき区が実施する説明会・現地見学会等への参加

イ 実施要領に基づく区への質問及び書類の提出等

ウ 現に区と契約等を締結している委託業務及び指定管理業務等の履行に必要な行為

エ 自らが構成員の一員となる団体（区との契約の相手方である等の利害関係がないものに限る。）と区が行う事業推進に関する意見交換会等の出席（当該団体が参加関係者である事業者等の利益のためにする行為を行う場合を除く。）

オ 区が主催する審議会、意見交換会等への出席

- ④ 過去の事件・事故等について、区の調査の結果、法人及び区の事業運営に重大な影響を与えることが明らかな場合、かつ、悪質で改善・解決が図られていないものが判明した場合
- ⑤ 別紙3「提出書類一覧」に定める書類等の提出期限が守られなかった場合
- ⑥ 前各号に定めるもののほか、審査の公正性・公平性を害する行為や、提案にあたり著しく信義に反する行為があったと認められる場合

### 9 選定結果に基づく委託可能期間

本件の契約期間は、契約締結の翌日から令和8年3月31日までですが、履行評価等の結果から業務が適切に行われていると区が判断した場合は、契約期間（※1年間）を最大4回

まで更新できるものとします。

※翌年度以降は4月1日から翌年3月31日までの1年間

## 10 その他留意事項

- (1) プロポーザルの提案に係る費用は、すべて参加事業者の負担とします。
- (2) 提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付してください。また、通貨は日本円とします。
- (3) 書類提出後の企画提案書類等の修正又は変更は一切認めません。
- (4) 提出された企画提案書類等については返却しません。
- (5) 企画提案書類等の著作権は提案者に帰属しますが、情報公開請求があった場合は、杉並区情報公開条例(昭和61年条例第38号)に基づき、提出書類等を公開することがあります。
- (6) 受託者候補者が区と契約を締結する場合、業務の全部又は主要な業務を一括して第三者に委託することを禁じます。業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ区の承諾が必要です。原則として、プロポーザルで競合した事業者は再委託とすることができません。ただし、委託の範囲や内容を踏まえ、本業務への影響が少ないと認められる場合には、区の承認により再委託をすることができます。
- (7) 受託者候補者が失格要件に該当することが判明した場合、又は契約締結交渉が不調となった場合若しくは辞退した場合、次順位の参加事業者と契約交渉をします。
- (8) 契約書は、原則として区指定の標準契約書を使用します。
- (9) 本件は、令和7年度予算が区議会において成立した場合に契約を締結します。
- (10) 契約の締結に関しては、選定された受託者候補者と区が協議し、委託業務に係る仕様を確定させたいうで契約を締結します。また、仕様書の内容は、提案された内容が基本となりますが、受託者候補者と区との協議により最終的に決定します。

## 11 担当課（問合せ先）

杉並区 保健福祉部 杉並福祉事務所 生活自立支援担当 木下・鈴木

所在地：杉並区天沼三丁目19番16号 ウェルファーム杉並3階

電話：03-3393-0737（直通）

電子メールアドレス：[seikatu-jiritu@city.suginami.lg.jp](mailto:seikatu-jiritu@city.suginami.lg.jp)

## 業務内容説明書

### 1 件名

杉並区ひきこもり支援推進事業業務委託

### 2 業務の目的

様々な要因により、社会参加（就学、就労、家庭外での交遊など）を避け、原則として6か月以上にわたって概ね家庭にとどまり続けている状態にあるひきこもり本人（以下「当事者」という。）が、社会的孤立や経済的に困窮することのないよう、社会とのつながりを回復・維持するため当事者及びその家族に必要な支援を行い、福祉の増進を図ることを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結の翌日から令和8年3月31日まで

※業務内容に係る実施期間は令和7年8月1日から令和8年3月31日まで

### 4 履行場所

杉並区（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）が協議により定めた場所

### 5 支援対象者

区内に居住する当事者及びその家族（家族は区内居住を問わない。）

### 6 委託内容

#### （1）相談支援事業

ひきこもりの状態を原因として生じる、当事者及びその家族に起きる問題に着目し、相談に応じる。また、一人ひとりの状態・状況に応じたきめ細やかなサポートに結びつける。

#### ア 電話による相談

- ① 実施場所 乙が確保した場所で甲が適当と認めた場所。
- ② 実施日時 月曜日から金曜日の12時から20時（祝日・年末年始を除く）。
- ③ その他 相談の実施環境は乙が整備する。

#### イ 電子メール（ショートメールを含む。以下同じ。）、LINEによる相談

- ① 実施場所 乙が確保した場所で甲が適当と認めた場所。
- ② 実施日時 受信は24時間365日可能とする。ただし乙から相談者への返信は月曜日から金曜日の12時から20時（祝日・年末年始を除く。）に行う。

③ その他 相談の実施環境は乙が整備する。

ウ 来所による対面相談、オンラインによる対面相談

① 実施場所 来所による対面相談はウェルファーム杉並施設内の甲が指定した場所。また、甲がその他必要と認める場所での面談については、時間を含め、別途協議のうえ行うものとする。オンラインによる対面相談は乙が確保した場所で甲が適当と認めた場所。

② 実施日時 来所による対面相談は、月 2 回実施。月曜日から金曜日の 12 時から 16 時（祝日・年末年始を除く。）で、甲乙協議のうえ、できる限り定例の開催とする。オンラインによる対面相談は実施回数を含め甲乙協議のうえ実施する。

③ その他 相談は事前に予約を必要とし、1 件あたり概ね 1 時間以内とする。

エ 出張及び家庭訪問による相談

上記ア～ウのいずれかによる相談歴がある者に対して出張及び家庭訪問による相談を行う。

オ 電子メール・LINE・電話の取決め

電子メール・LINE の返信、電話の折返しについては、原則翌営業日以内に行い、相談が混みあっている場合は、第一信は簡潔な内容でも構わないものとする。

カ 相談者への対応

乙は、相談者からの電話、電子メール、LINE 及び面談等による相談に応じ、適切な支援方法について検討及び記録を作成し支援を行う。また、必要に応じて、医療・保健・福祉・教育・就労・地域活動等の関係機関へつなぐとともに、その後も当該機関と情報共有等を行うことにより、相談者への支援状況を把握し、寄り添った継続的支援（伴走支援）を行うものとする。

また、当事者の状態に合わせた社会参加の在り方を当事者の状況を踏まえ、提案する。

キ 相談者に生命の危機が推測される場合の対応

乙は、相談者に生命の危険が推測され、緊急対応や危機介入が必要と判断される場合は、甲に迅速に連絡するとともに、必要に応じ警察等の関係機関にも通報し、安否確認を依頼すること。

## (2) 居場所づくり事業

当事者及びその家族に安心できる場を提供し、そこにおける活動や懇談を通じて、社会との関係を回復する機会を設け、当事者がある人なりの社会復帰を目指すことを支援する（当事者及びその家族の状態やニーズに応じてオンラインでのミーティングを含む）。

ア 居場所づくり事業の内容

① 当事者及びその家族の活動と、当事者及びその家族同士の懇談を主な内容とし、

乙はその事業を企画・運営する。

- ② ウェルファーム杉並施設内の甲が指定する場所で行う（定員 34 名 74.7 m<sup>2</sup> 1 室、定員 40 名 92.0 m<sup>2</sup> 1 室、一体利用も可）。オンラインミーティングはこの限りではない。
- ③ 実施する日時は土曜日、日曜日、祝日、夜間を含み（年末年始を除く。）、少なくとも月 2 回行うものとし、年間回数は甲乙の協議とする。

#### イ 実施方法

- ① 乙は、当事者及びその家族による懇談を中心に、統括相談支援員、相談支援員（「7 実施体制（2）、（3）」参照）が会を運営する。ただし、統括相談支援員、相談支援員のどちらかに代えて元当事者をスタッフとして配置するように努める。
- ② 乙は、参加者が様々な意見を出せるよう、参加者のニーズや人数に応じて対応する。
- ③ 乙はその企画・運営方法について、予め甲に報告し、その了解を得なければならない。

#### (3) 広報活動

身近な地域において、当事者及びその家族が必要なときにそれぞれの状況にあった相談・支援を求めるための情報を得ることができるよう相談窓口を明確化し周知する。

- ア 乙は専用のウェブサイトを立ち上げ、その運用や SNS の利用を通じて相談窓口や問合せ先、提供する支援内容（居場所等）を明確にして、わかりやすく発信する。
- イ 乙は当事者及びその家族が気軽に相談できるような窓口、仕組みを作り、発信する。
- ウ 乙は相談窓口を紹介するリーフレット等を作成・配布する。
- エ 乙は支援事業の内容や支援の好事例を提供、公表する。

#### (4) ひきこもりに関する普及啓発事業

ひきこもりへの偏見や誤解をなくし、元当事者やその家族の体験談を伝えるなど、当事者及びその家族が安心して相談や支援の利用ができるよう、ひきこもりについての理解を促進する。

- ア 住民向けサポーター養成講座（年 3 回・各回完結）、住民向け講演会（年 1 回程度）、職員向け研修・説明会（適宜）
  - ① 甲はひきこもりに関して地域・区職員の理解を促進するため標記を実施する。
  - ② 乙は事業を企画・運営することとし、内容につき甲の了解を事前に得なければならない。住民向けサポーター養成講座については、すぎなみ地域大学の枠組みを活用し、講座修了者については、各事業への協力を求める。
  - ③ 実施場所は、ウェルファーム杉並施設内又は甲が指定した場所とする。

## イ 地域への情報提供について

- ① 偏見や差別的な対応をなくし、ひきこもりへの理解が進むよう、リーフレット等の作成・配布や、6（3）アのウェブサイトで効果的な広報活動を行う。なお、リーフレット等は電子媒体で甲に納入するものとする。
- ② 当事者及びその家族に対して、電子メールや SNS を活用し適切に情報発信する。
- ③ 上記広報活動については、乙が計画し甲の了解を得なければならない。

## (5) 当事者会・家族会に関する事業

当事者同士や家族同士が経験や悩みを自主的に共有する場（当事者会・家族会）における不安な気持ちの解消や、適切な支援を確認する活動に対する支援を行う。

ア 甲は乙と協力して、当事者や家族が活動できる会場を確保する。

イ 当事者会・家族会の自主的活動を支援するため適切な情報提供を行う。

ウ 当事者会・家族会が自主的な運営ができるよう必要な支援を行う。

## (6) 地域における連携ネットワークの構築と多様な社会参加の場の提供

当事者及びその家族が早期の相談・支援につながり、世帯全体の複合的な課題に対応できるようにするため、地域の多様な機関との連携ネットワークづくりを進める（オンラインでの会議を含む）。

ア 庁内関係機関、民間支援団体、当事者団体、家族会等が参加する会議体の主催・運営

イ 関係機関が主催する事例検討や会議体への参加

ウ 公的機関、民間支援団体、当事者団体、区内の当事者会及び家族会等と連携しながら、ボランティアやごく短時間の就労などを当事者に提案し、支援できる機関・団体につなぐ。

## 7 実施体制

## (1) 業務管理者

乙は、委託業務を円滑に進めるため、相談業務に関して十分な経験や知識を有する者を本業務全体における責任者（以下「業務管理者」という。）として1名以上配置すること。業務管理者は、当事者及びその家族が相談につながるための設計、周知等の進行管理を行い、甲との連絡窓口を務めるとともに、本業務の指示及び指揮命令を行う任にあたる。

## (2) 統括相談支援員

乙は、相談業務に関して十分な経験や知識を有するとともに、ひきこもりの支援について、十分な知識を有する者を相談支援の責任者（以下「統括相談支援員」という。）として1名以上配置することとし、業務管理者を兼任できるものとする。

統括相談支援員は、業務管理者の指示・連絡を受け、相談に関する業務の指示及び指揮命令を行う任にあたる。また、相談支援員に対する指導や緊急の対応を要する相談については支援体制を確保するなど、進行管理に基づき実施する相談業務の円滑な運営を行うこと。

(3) 相談支援員

乙は統括相談支援員とは別に、相談支援員を1名以上配置すること。

(4) 統括相談支援員、相談支援員の資格要件

保健師、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士のいずれかの資格を有することとする。

(5) 従事者名簿の提出

乙は業務管理者、統括相談支援員、相談支援員、その他本業務に従事する者の名簿を甲に提出すること。

(6) 従事者研修、マニュアルの整備、従事者の交代

ア 乙は、相談者への適切な相談支援を行うため、計画的かつ必要に応じて、相談支援員に対する教育訓練を適切に実施し、実施後速やかに訓練内容を甲へ報告すること。

イ 乙は、相談支援に係る業務の遂行にあたり、相談支援員の相談等対応技能が、常に必要な水準を維持できるよう、必ず「相談支援窓口対応標準マニュアル」を作成し、内容の周知・徹底を図り、運営を行っていくこと。

ウ 乙は、人事管理上その他やむを得ない理由により、相談支援員の交代を行う場合は、原則30日前まで（緊急の場合は事由が発生次第）に文書により甲に通知し、甲の承認を得るものとする。

エ 甲は、乙の従事者に不適格者があると認めたときは、当該従事者の交代を乙に申し出ることができる。この場合、乙は調査のうえ甲の申し出が正当と認めるときは、速やかに当該従事者の交代を行うものとする。

## 8 業務の計画と報告等

(1) 年間事業計画

乙は、業務開始前までに、実施体制、従事者名簿（業務管理者ほか従事者の氏名、担当職務、保有資格）、業務の内容、年間スケジュール、従事者の研修計画、その他必要な事項を記載した計画書を甲へ提出し、承認を得ること。

## (2) 業務報告、調査回答

### ア 定例報告

乙は、業務報告、統計資料、従事者、研修実績、他機関との連携状況、支援調整会議その他の事項について、月次報告は翌月 10 日以内、年次報告は翌年度 4 月末日までに提出することとする。

### イ 統計作成報告等

国等からの支援状況統計や調査については、例月もしくは随時、指定された報告書式により指定期限までに入力処理・データ送信、回答等を行うものとする。

## 9 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

(1) 乙は、当該業務を実施するにあたり、公正・公平を旨とし、業務の安定した履行を確保するため、常に様々な観点から質を高める取組を行うよう努めなければならない。

(2) 甲は、別途定める「履行評価基準」に基づき、乙の履行状況进行评估するものとする。

## 10 個人情報の取扱い及び情報セキュリティの維持について

乙は、本業務委託を行うにあたり知り得た個人情報の取扱いは、甲が定める別紙 2「個人情報に係る特記仕様書」に従うこと。

乙が業務に用いる PC、プリンター、ファックス、固定電話・携帯電話等の情報機材については、盗難防止等日常から適切に管理を行うこと。また、情報セキュリティの維持のために、最新のセキュリティ対策とソフトウェアの更新を漏らさず行うこと。

### (1) LINE による相談についての留意事項

ア 相談者からの送信方法は文字のみの設定とすること。

イ 「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）（令和 3 年 4 月 30 日付内閣官房ほか）」を遵守すること。

ウ 使用する相談システムについては上記ア、イを踏まえ、契約協議開始時点で LINE ヤフー株式会社が仕様確認しているいずれかの相談システムとすることとし、甲乙協議のうえ決定する。

### (2) オンラインによる対面相談、ミーティングについての留意事項

ア 録音、録画は、乙はもちろんのこと相談者にも禁じる。

イ 通信の暗号化に対応したオンラインシステムを用いること。

ウ 使用するオンラインシステムについては、上記ア、イを踏まえ、甲乙協議のうえ決定する。

エ 区所定様式「オンライン会議サービス等事前チェックリスト」を業務開始前に提出すること。

#### 11 労働関係法令遵守の確認（社会福祉法人、特定非営利活動法人を除く。）

（1）本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するため、乙は、別に定める「労働関係法令遵守に関する報告書」を原則として7月と11月に提出しなければならない。

（2）前項の報告書をもとに、甲は原則として2回、乙との面談の形式による確認を行うものとする。

（3）甲は、提出された報告書等に疑義がある場合、その他必要がある場合、乙に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、区職員及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

#### 12 著作権の帰属

本契約に係る成果物（各種マニュアル・帳票類やロゴ等）の著作権その他の権利は、原則として甲に帰属するものとする。

#### 13 事故発生時の対応

乙は、業務の履行に関して事故・災害が発生した場合は、即時に緊急の対応をするとともに、直ちにその状況を甲に報告し、指示を受けること。

#### 14 損害賠償責任

乙は、相談支援業務の執行にあたり、故意又は過失により甲又は第三者に損害を与えたときはその損害を賠償しなければならない。

乙は、相談支援業務執行中のトラブルによる傷害等に対応するため、事前に所要の賠償責任保険に加入するものとする。

#### 15 支払方法及び支払回数

委託料は、区の履行確認後、受託者からの適正な請求に基づき、次のとおり支払うものとする。

- （1）準備期間に係る費用は一括
- （2）実施期間に係る費用は月毎

## 16 その他

- (1) 委託料として積算する経費は、人件費、事業費（前述の「6 委託内容」に記載する業務全般に要する経費）、事務費（消耗品購入費等）とする。
- (2) 乙は、本業務を継続して受託しないこととなった場合は、新たな受託事業者が円滑かつ支障なく本業務を開始できるよう、適切な業務引継ぎを行わなければならない。
- (3) 新たな支援の取組の実施等、仕様書に定めのない事項又は疑義がある場合は、乙は事前に甲に連絡し、協議のうえ決定する。

## 17 担当

杉並区 保健福祉部 杉並福祉事務所 生活自立支援担当

杉並区天沼三丁目19番16号 ウェルファーム杉並3階

電話：03-3393-0737（直通）

電子メールアドレス：[seikatu-jiritu@city.suginami.lg.jp](mailto:seikatu-jiritu@city.suginami.lg.jp)

## 個人情報に係る特記仕様書

## 1 個人情報の適切な管理

受託者は、個人情報を取り扱う業務を履行するときは、個人情報の漏えい、紛失、破壊又は改ざん等の事故防止その他の個人情報を適切に管理するため、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 情報管理責任者の選任等、情報の管理体制を整備すること。
- (2) 情報管理台帳を作成すること。
- (3) 情報を記録した紙及び電磁的記録媒体（USBメモリ、CD、DVD等（PC等のハードディスクを含む。））は、盗難対策（施錠管理）その他情報漏えい等の事件・事故を防止するための安全管理措置を講じること。
- (4) 情報を記録した情報システムには、取り扱う個人情報の質や量に応じて、不正アクセス対策、不正プログラム対策、データ損失対策その他情報漏えい等の事件・事故を防止する安全管理措置を講じることにより、適切な安全性を確保すること。また、情報システムの脆弱性を突いた攻撃への対策を講じる、新しい手法の攻撃への対策を講じる等、安全性が継続的に確保できるような対策を行うこと。

なお、コンピュータを使用する場合には、パスワード使用等の安全管理措置を講じること。

- (5) 個人情報を保管している事業所から個人情報を持ち出す場合には、盗難・紛失防止に努めること。また、個人情報を持ち出す場合には、事前に甲の承認を得ること。
- (6) 従事者に対して個人情報保護に関する教育及び指導を行うこと。
- (7) 受託者は、本特記仕様の遵守状況について区が求めるときには、報告を行うこと。但し、契約期間が1か月以上の場合には同期間内に1回以上、契約期間が1年を超える場合は年1回以上、必ず報告を行うこと。
- (8) 契約締結後10日以内に下記を定め、提出すること。
  - ① 情報管理体制表  
情報管理責任者及び従事者の役職名・氏名及び情報管理体制における役割を明記すること。
  - ② 研修計画  
個人情報に関する必要な研修の計画について具体的に記載すること。
- (9) 研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を書面により区に届け出ること。

## 2 秘密の保持

受託者若しくは受託者であった者又は受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

## 3 再委託の制限

- (1) 受託者は、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に文書により区の承認を受けた場合は、その一部に限り再委託（再委託先が受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。以下同じ。）も含む。以下同じ。）をすることができる。
- (2) (1)ただし書きにより受託者が、個人情報を取り扱う業務の一部を第三者に再委託する場合は、杉並区個人情報の保護に関する安全管理措置等基準（令和5年4月1日杉並第71119号）第43条第1項第1号から第5号までの規定と同様の措置を講じなければならない。

#### 4 目的外の使用の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的の範囲内において使用しなければならない。

#### 5 第三者への提供の制限

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区が個人情報の第三者への提供を前提として委託する業務で、本人の同意がある場合又は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第27条第1項各号のいずれかに該当し、あらかじめ区の許可を得た場合に限り、個人情報を第三者に提供することができる。

#### 6 複写及び複製の制限

受託者は、個人情報の複写・複製を区から委託された場合及び区から文書による複写・複製の承認があった場合を除き、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。受託した業務のための複写・複製であっても情報管理責任者の管理の下で複写・複製しなければならない。

また、情報管理責任者は、その返還又は廃棄を確認しなければならない。

#### 7 個人情報の返還・廃棄

受託者は、受託した業務で収集・使用した個人情報（当該個人情報を複写・複製したもの及び当該個人情報を記録した媒体を含む。以下この項において同じ。）は、速やかに区に返還しなければならない。ただし、区から個人情報の廃棄の指示があった場合は、区の指示する方法により速やかに廃棄しなければならない。

#### 8 個人情報の取扱いに関する実地検査

区は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者が業務を行う事務所、作業所等に立入り、個人情報の管理状況等について実地検査を実施することができる。但し、契約期間が1年を超えるものについては、契約期間内に1回以上、実地検査を行うものとする。

なお、受託者が保有個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合、再委託される業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容に応じて、受託者を通じて又は区自らが実地検査を実施することができる。

これらの場合において、受託者又は受託者の再委託先が法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、実地検査を実施する。

#### 9 事故発生時の報告

受託者は、受託した業務で使用している個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、自己の情報管理体制を活用し、最善の方策を講じなければならない。

#### 10 関係法令の遵守

受託者は、法及び杉並区個人情報の保護に関する条例（令和5年杉並区条例第6号）等の関係法令を遵守し、個人情報を取り扱う業務を適正に履行しなければならない。

## 提出書類一覧

## 参加申込用(正本1部、副本2部)

No.	提出書類 (名称、内容)	
	提出書類 確認リスト (参加申込用) (様式 2)	
	表紙 (様式自由)	
1	参加申込書 (様式 1)	
2	直近 3 期分の財務諸表	民間会社
		① 貸借対照表
		② 損益計算書
		③ 株主資本等変動計算書
		④ キャッシュフロー計算書
		NPO 法人等
		① 資金収支計算書
		② 事業活動計算書
③ 貸借対照表		
④ 財産目録		
3	法人の概要に係る書類 ※発行後 3 か月以内	法人の履歴事項全部証明書(登記簿謄本)
4	直近 3 年度 (決算年度) の 納税証明書  ※発行後 3 か月以内	① 法人事業税の納税証明書 (発行機関: 都道府県税事務所)
		② 法人税の納税証明書その 1 (発行機関: 税務署)
		③ 消費税及び地方消費税の納税証明書その 1 (発行機関: 税務署)
5	法人の概要に係る書類	事業者概要及び沿革 (参考様式あり)
6	法人の概要に係る書類	社会課題等への対応状況 (様式自由)

\*No. 5、6 は企画提案用の書類と同一です。

## 企画提案用(正本1部、副本8部)

No.	提出書類 (名称、内容)	
	提出書類 確認リスト (企画提案用) (様式 3)	
	表紙 (様式自由)	
1	企画提案書 (別紙 4 参照)	
2	類似業務受託実績	類似業務について、国、他自治体等の官公庁及び民間企業での実績を記載すること。その際、発注者名、受託期間、受託業務内容、配置従事者数を記載すること。(様式自由)
3	見積書	①令和 7 年度 (準備期間に係る費用と実施期間に係る費用を分け、それぞれわかるように記載すること)
		②令和 8 年度
		①、②とも宛名は「杉並区保健福祉部長」とし、積算内訳は「人件費」「事業費」「事務費」等、特定の項目ごとに、詳細に記載すること。(様式自由)
4	法人の概要に係る書類	事業者概要及び沿革 (参考様式あり)
5	法人の概要に係る書類	社会課題等への対応状況 (様式自由)

\* No. 4、5 は参加申込用の書類と同一です。

## <注意事項>

### 1 様式等

- (1) 原則、提出書類は全てJIS規格A4版縦、横書きとします。印刷は、片面、両面を問いません。様式番号の記載がないものの様式は、自由です。
- (2) 「参加申込用」No.3、4の書類は、発行後3か月以内のものとし、ただし、前回の公募時（令和6年12月中止公表）に提出しており、修正申告等がなければ、提出を省略できます。
- (3) 提出部数  
「参加申込用」表紙、No.1～6 正本1部、副本2部  
「企画提案用」表紙、No.1～5 正本1部、副本8部  
\* 提出書類確認リスト（様式2）、（様式3）は各2部

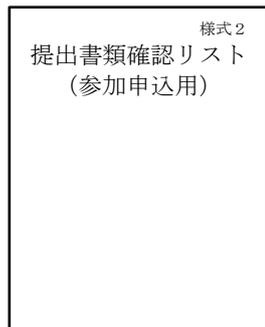
### 2 作成方法等

- (1) 参加申込用No.5、企画提案用No.4は、参考様式「事業者概要及び沿革」を参照してください。
- (2) 参加申込用No.6、企画提案用No.5は、次の内容について具体的に記載、又は証明するものや関連書類があればその写しを提出してください。
  - ・環境に配慮した取組みやルール作り  
（例）ISO認証やエコアクション21認証の取得等
  - ・男女共同参画社会の実現に向けての取組み  
（例）役職別の女性割合、子育てや介護をしている状況でも、性別に関わらず活躍できる環境の整備状況。
  - ・「障害者雇用促進法」、「高年齢者雇用安定法」に基づく雇用状況
- (3) 企画提案用No.1は、別紙4「企画提案書の作成について」を参照してください。
- (4) 企画提案用No.3の見積書の宛先は、「杉並区保健福祉部長」としてください。また、積算内訳は「人件費」「事業費」「事務費」等、特定の項目ごとに詳細に記載してください。
- (5) 提出できない書類がある場合は、提出書類確認リスト（様式2、様式3）の「提出欄」にその理由を記載してください。
- (6) 副本は、参加事業者が特定できるような名称（代表者名、住所、電話番号、メールアドレス含む）、ロゴマーク等が記載されている箇所を全てマスキング処理してください。マスキングをしていない場合は受付しません。

### 3 提出等

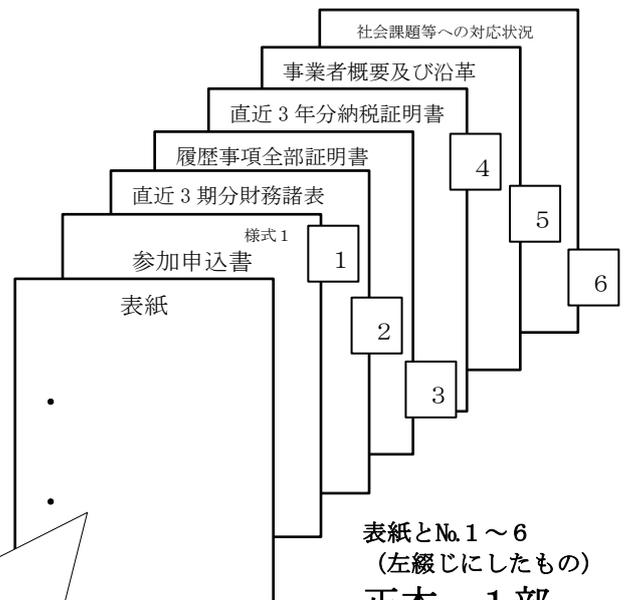
- (1) 「参加申込用」「企画提案用」にそれぞれ表紙（様式自由）をつけ、書類番号順に左綴じ（ファイル綴じ可）としてください。  
表紙は、「杉並区ひきこもり支援推進事業」と記し、正本のみ参加事業者名を記載してください（副本の表紙には参加事業者名の記載はしないでください）。
- (2) 正本、副本ともページのフッター中央部に通しのページ番号を付け、書類番号をもとにインデックスをつけてください。
- (3) 書類を提出する際は、電話で事前連絡のうえ、持参して提出してください。  
なお、受付時に点検を行いますので、立ち合いをお願いします。所要時間は30分～1時間程度です。  
【電話：03-3393-0737 杉並福祉事務所 生活自立支援担当】
- (4) 提出期限は令和7年2月17日（月）正午までです。  
未着、遅延等の場合は、理由の如何を問わず、未提出として取り扱います。

## 【参加申込用】



提出書類確認リスト (参加申込用) (様式2)

2部



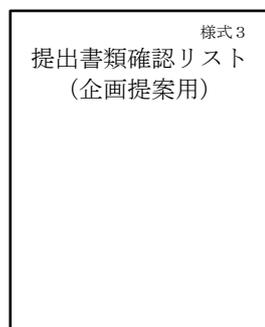
表紙とNo.1～6  
(左綴じにしたもの)

正本 1部

副本 2部

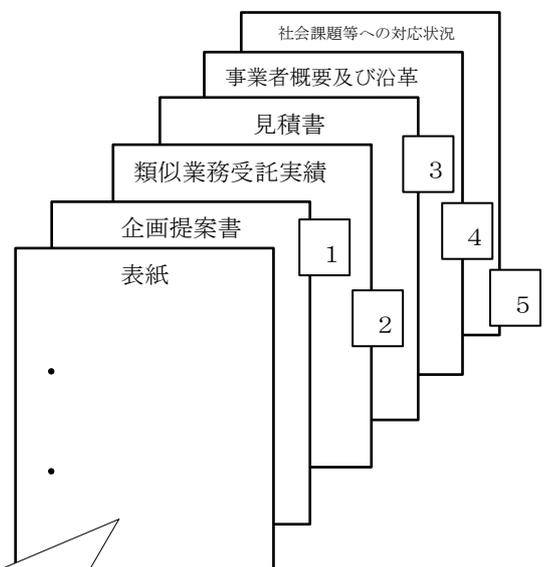
- ・書類番号をもとにインデックスをつけること。
- ・ページのフッター中央部に通しのページ番号をつけること。
- ・正本の表紙は、業務名と参加事業者名を記載。
- ・副本の表紙は、業務名のみ記載 (参加事業者名は記載しない)。また、副本はNo.1～6まで参加事業者名の記載箇所をマスキング処理すること。

## 【企画提案用】



提出書類確認リスト (企画提案用) (様式3)

2部



表紙とNo.1～5  
(左綴じにしたもの)

正本 1部

副本 8部

- ・書類番号をもとにインデックスをつけること。
- ・ページのフッター中央部に通しのページ番号をつけること。
- ・正本の表紙は、業務名と参加事業者名を記載。
- ・副本の表紙は、業務名のみ記載 (参加事業者名は記載しない)。また、副本はNo.1～5まで参加事業者名の記載箇所をマスキング処理すること。

## 企画提案書の作成について

別紙1「業務内容説明書」に記載された業務を実施するにあたり、以下の内容を記載し企画提案書を作成してください。JIS規格A4判を縦型に使用し文字は横書きとします。書式は自由ですが、項目の番号、順序は変えないでください。

- 1 相談業務を行うにあたって貴法人の理念等
  
- 2 地域（杉並区）の特性をどのように理解しているか
  
- 3 委託内容
  - (1) 相談支援事業

【参照：別紙1「業務内容説明書」6（1）「相談支援事業」〔p.1～2〕】  
次の相談の進め方や留意点について

    - ①相談窓口の工夫
    - ②出張及び訪問相談の判断と実施手順
    - ③相談の展開段階での相談内容の確認（アセスメント）の視点
    - ④相談者の心情への理解
    - ⑤相談の導入段階で必要と考える対応
    - ⑥相談者を知っていた場合の対応
    - ⑦頻回、長時間相談者、自傷他害をほのめかす者への対応
    - ⑧相談者を支援先、サービスにつなげる際の配慮
    - ⑨相談の終結段階で必要と考えていること
  
  - (2) 居場所づくり事業

【参照：別紙1「業務内容説明書」6（2）「居場所づくり事業」〔p.2～3〕】  
当事者や家族が安心できる居場所、及び対話の機会を提供するため、どのように企画・運営するか
  
  - (3) 広報活動

【参照：別紙1「業務内容説明書」6（3）「広報活動」〔p.3〕】  
具体的な情報発信や周知方法
  
  - (4) 普及啓発活動

【参照：別紙1「業務内容説明書」6（4）「ひきこもりに関する普及啓発事業」〔p.3～4〕】

    - ①講座や講演会等の講師や内容についての計画
    - ②住民向けサポーター養成講座修了者からの支援や協力を求める工夫
    - ③相談や支援の利用につながるような普及啓発の具体的な方法
  
  - (5) 当事者会・家族会への支援

【参照：別紙1「業務内容説明書」6（5）「当事者会・家族会に関する事業」〔p.4〕】  
具体的な支援の方法、支援のための工夫
  
  - (6) 地域における連携ネットワークの構築と多様な社会参加の場の提供

【参照：別紙1「業務内容説明書」6（6）「地域における連携ネットワークの構

## 築と多様な社会参加の場の提供」〔p. 4〕

複合的な課題に対応するための関係機関との連携ネットワークづくりについて

### 4 実施体制

#### 【参照：別紙1「業務内容説明書」7「実施体制」〔p. 4～5〕】

- ①業務管理者、統括相談支援員の資格、経歴、配置予定者
- ②相談支援員の資格、経歴、人数等配置体制
- ③バックアップやサポート体制の仕組み
- ④従事者に対する研修計画（時期、回数、内容等）
- ⑤支援業務に関するマニュアル \*マニュアルがあれば写しを提出
- ⑥相談記録の留意点や技法、チェックやスーパーバイズの体制
- ⑦貴事業者としての従事者に対するメンタルヘルス、職員定着等の取組み
- ⑧苦情・要望に関するマニュアル、苦情・要望を事業展開に活かせる仕組み  
\*マニュアルがあれば写しを提出

### 5 個人情報

#### 【参照：別紙1「業務内容説明書」10「個人情報の取扱い及び情報セキュリティの維持について」〔p. 6〕】

#### 【参照：別紙2「個人情報に係る特記仕様書」】

- ①個人情報の管理方法、セキュリティ対策
- ②従事者への研修や指導方法
- ③情報セキュリティ関連の認証・認定の有無 \*証するものがあれば写しを提出

### 6 危機管理対応

#### 【参照：別紙1「業務内容説明書」13「事故発生時の対応」〔p. 7〕】

火災、停電、地震等自然災害、従事者のストライキ、人身・生命に関わる事件・事故、労災等が発生した際の業務フローやマニュアル（区への報告手順を含む）

\*マニュアルがあれば写しを提出

### 7 賠償責任・訴訟対応等

#### 【参考：別紙1「業務内容説明書」14「損害賠償責任」〔p. 7〕】

- ①業務上のミスの防止策、自己点検の取組み等
- ②賠償責任についての担保 \*損害賠償保険に加入している場合はその証書と約款の写しを提出
- ③法務、訴訟対応等についての法務契約の有無

以上