

業務概要書（運営）

1. 件名

子ども・若者居場所事業(第二拠点)運営業務委託

2. 目的

運営業務を民間事業者に委託することにより、専門的な支援スキルと柔軟な運営体制を活用し、利用者が安心して過ごせる拠点を安定的に提供することを目的とする。

3. 事業の概要

不登校やひきこもりなど、様々な生きづらさを抱える小学生から30代の子ども・若者を対象とした、居場所の提供・相談支援・体験プログラムを提供（相談支援は保護者も対象とする。）する。

4. 履行期間（運営）

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

（※開設は令和9年度4月中を予定とし、開設までの準備を含む）

5. 実施場所・事業開始時期・開設日時

【実施場所】

品川区大井4丁目29番22号 2階 （※）

施設2階にて実施予定。別添図のとおり、約100㎡の部屋に居場所スペースと事務スペースを設け、約11㎡の部屋に相談スペースを設ける。

（※施設名称は現在「ものづくり創造センター」から変更予定）

【運営開始時期】

令和9年4月予定

※開始日は、施設整備やスタッフ配置の準備状況に応じて確定

【開設日時（予定）】

月曜日～金曜日（年末年始・祝日を除く平日）10:00～19:00

6. 実施場所における備品・什器について

区が事前に以下の基本的な備品・什器を用意し、配置する。備品・什器の初期レイアウトは区において設定する。（詳細は別紙「什器備品一覧」のとおり。）

7. 業務内容（運営）

様々な生きづらさを抱える子ども・若者を対象に、4. 実施場所において、居場所の提供・相談支援・体験プログラムを提供し運営を行う。

（1）運営体制の構築と運用

生きづらさを抱える子ども・若者が安心して継続的に利用できるよう、以下の体制に基づき運営を実施する。

①運営マニュアルの運用・改善

準備段階で策定した運営マニュアル（支援方針、利用者対応、緊急時対応等）に基づき運営を実施する。毎月のスタッフ会議等で運営状況を振り返り、利用者のニーズ変化や課題発生時の事例を踏まえ、マニュアルの改善・改訂を行う。

②スタッフ配置・シフト管理および人材育成

採用予定スタッフの適切な配置計画・シフト管理を実施する。併せて、不登校やひきこもり等の課題に対応した専門的支援スキルの向上を目指し継続研修を実施する。また、スタッフ間で日々の支援事例や利用者情報を共有し、チーム体制を強化する。

③利用者情報管理とセキュリティ対策の実施

利用者台帳・相談記録・体験プログラムの記録を適切に管理し、利用者情報を安全に保管する。区の個人情報保護方針に基づくセキュリティ対策を実施し、利用者情報の保護を確保する。

（2）居場所事業の実施

（1）での運営体制を踏まえ、日々の利用者受け入れにおいて、安心できる施設環境を維持し、きめ細かい居場所支援を実施する。

①施設環境の維持・管理：

利用者が安心できる室内環境を日常的に維持管理する。安全管理、利用者のプライバシー保護、清潔性の確保等に配慮しながら、利用者の利用状況に応じた環境調整を行う。

②居場所利用者への支援：

利用者との信頼関係構築に向けて日常的な関わりを行う。関わりのなかで利用者のニーズ・課題を把握し、必要に応じて相談支援事業や体験プログラムへつなぐ等、個別対応を実施する。

③什器・備品の配置変更について

備品・什器（机、椅子、ソファ等）の簡易な配置変更・調整や、掲示物・ポスター等の設置・壁面活用については、事業者の柔軟な判断により対応する。ただし大幅なレイアウト変更を計画・実施する場合は、事前に区に

相談し、協議のうえで実施する。

(3) 相談支援事業の実施

生きづらさを抱える子ども・若者およびその保護者からの相談に応じ、適切な助言、情報提供および関係機関との連携による継続的な支援を実施する。

① 相談支援体制の運用

必要な専門知識・スキルを有する相談員を配置し、来所、電話、オンライン等による相談支援を実施する。また、定期的な事例検討会や研修等を通じて支援の質の向上を図り、利用者の状況に応じた適切な支援を行う。

② 相談対応および継続支援の実施

策定した相談対応フローおよびガイドラインに基づき、初期相談、アセスメント、継続支援、関係機関への紹介等を適切に実施する。また、相談情報の秘密保持および個人情報保護を徹底し、必要な情報共有を行いながら効果的な支援を提供する。

③ 関係機関との連携による支援

福祉事務所、学校、医療機関、就労支援機関その他の関係機関と連携し、定期的な情報共有やケース会議等を実施する。また、利用者の状況に応じて適切な支援機関へのつなぎや同行支援等を行う。

(4) 体験プログラムの実施

子ども・若者が段階的に社会とのつながりを広げられるよう、状況や興味・関心に応じた体験プログラムを実施する。原則として居場所内で実施するが、活動内容や効果を踏まえ、必要に応じて外部プログラムも実施する。実施頻度は月2回程度を基本としながら、利用者の状況や参加状況、効果等を踏まえ、柔軟に内容や回数を調整し、より効果的な体験機会の提供を図る。

① 成長段階に応じた体験プログラムの実施

利用者のニーズや興味・関心、社会参加への準備状況を踏まえ、多様な体験プログラムを実施する。参加者の状態やペースに配慮するとともに、実施後には振り返りの機会を設ける。

② 地域資源と連携した体験機会の提供

地域企業、NPO法人、関係機関等との連携により、居場所内では得られない多様な体験機会を提供する。連携先との継続的な関係を活かしたプログラム等を実施することで、利用者が地域とのつながりを実感しながら

社会参加への意欲を高められる機会を創出する。

(5) イベントの実施

利用者の交流促進、居場所への参加機会の拡大および社会参加へのきっかけづくりを図るため、イベントを実施する。実施頻度は月2回程度を基本とする。

① 交流・参加促進イベントの実施

利用者が楽しみながら参加できる交流イベントを実施する。

② 学び・社会参加促進イベントの実施

利用者の自己理解の促進、社会参加への意欲向上および将来の選択肢の拡大につながるワークショップや講座等のイベントを実施する。

(6) 安全・安心な居場所環境の運営

施設、設備および備品の適切な管理を行うとともに、利用ルールの周知や安全管理を通じて、安心して利用できる環境づくりを行う。

① 施設・設備・備品の適切な管理運営

施設の開閉管理や設備・備品の日常的な点検および管理を適切に行い、安全で快適な利用環境を維持する。また、利用状況に応じた環境改善や整理整頓に努める。設備や備品の不具合等については早期発見・早期対応を行い、継続的な施設環境の維持向上を図る。

② 安心して過ごせる環境づくり

利用マナーに関するルールの周知を行う。また、職員による見守りや声かけを通じて利用者同士の良好な関係づくりを支援し、トラブルの未然防止に努める。さらに、利用者の意見や要望を把握しながら運営方法の改善を行う。

(7) 防火・防災管理の実施

消防法その他関係法令を遵守しながら、防火・防災管理を適切に実施する。

日常的な安全管理に加え、災害発生時にも利用者の安全を確保できる体制を維持し、職員一人ひとりが緊急時に適切な対応を行える運営体制を構築する。

① 防火管理体制の運用

防火管理者を中心とした管理体制のもと、防火管理計画に基づく運営を行う。施設の利用状況や環境の変化を踏まえながら、防火管理上の課題を定期的に確認し、安全対策の見直しと改善につなげる。また、職員間で緊急時の対応手順を共有し、災害発生時に迅速かつ適切な対応が行え

る体制を維持する。

②防火訓練および消防設備の維持管理

利用者および職員を対象とした避難訓練等を定期的実施し、災害発生時に落ち着いて避難行動を取ることができる環境づくりを行う。また、消火器や避難誘導灯等の消防設備について日常的な確認を行うことで、安全な施設環境の維持に努める。さらに、訓練結果や点検結果を踏まえ、継続的な改善を行うことで、防火・防災体制の実効性向上を図る。

(8) 広報・啓発の実施

生きづらさを抱える子ども・若者およびその保護者が必要な支援につながるができるよう、本事業の認知度向上および利用促進を図るため、継続的な広報・啓発活動を実施する。また、関係機関との連携を図りながら、支援を必要とする対象者が適切なタイミングで事業につながるができる環境づくりを推進する。

①広報・情報発信の実施

事業の概要、利用対象者、利用方法等について、チラシ、ポスター、Webサイト、SNS その他効果的な媒体を活用し、継続的な情報発信を行う。また、利用者や関係機関のニーズを踏まえながら広報内容の充実を図り、本事業の周知および利用促進に努める。さらに、体験プログラムやイベントの実施状況、利用者には有益な情報等を発信することで、事業への理解促進および参加意欲の向上を図る。

②関係機関との連携および相談窓口の周知

第一拠点である子ども・若者応援フリースペースとの連携を継続するとともに、学校、区関連部局、福祉機関、地域の支援団体その他の関係機関との情報共有および連携を行う。また、関係機関に対して事業内容や利用状況等の情報提供を行い、支援を必要とする子ども・若者およびその保護者が円滑に相談・利用につながる仕組みを維持する。さらに、関係機関との定期的な連携や情報交換を通じて地域における支援ネットワークの充実を図り、切れ目のない支援体制の構築に努める。

8. 保険加入

本業務の実施に当たり、事故や財物損壊等に起因する損害賠償責任に備え、施設賠償責任保険その他必要な保険に加入する。また、利用者および職員が安心して活動できるよう、適切なリスク管理および安全管理に努める。

9. 費用負担

業務遂行に必要な事務用品、消耗品類購入にかかる費用、スタッフにかかる費用（採用費、研修費、人件費、旅費交通費）、印刷物にかかる費用（印刷費）、広報にかかる費用（SNS 運用費、SNS 広告費）、イベント開催費、報告書作成費、保険料（施設賠償責任保険）は、運営業務委託料に含むものとする。

光熱水費、通信費（電話回線・インターネット）、防犯カメラ賃貸借料、設備補修費、清掃業務委託料、機械警備業務委託料、消火器保守点検委託料、公共建築物 1 2 条点検委託料、植木選定業務委託料、空調設備保守点検委託料、避難器具等点検委託料、保険料（火災保険）については区が負担する。

10. 要員配置

受託者は、事業統括責任者を 1 名常時配置する。相談支援について、豊富な知識と実務経験があり、施設の職員に対する的確な指揮監督について能力を有する者を配置すること。なお、開室時間中に責任者が不在となる場合は、状況判断が可能な要員を常時配置すること。

配置想定人数は、別表 1 のとおりとする。

別表 1

配置項目	配置想定人数
①事業統括責任者	1 名
②相談支援職員	専任職員 1 名以上
③事務員および非常勤職員	3 名程度

※②の専任職員については、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師等の専門資格を有する者の配置を想定している。

※③については、常時配置ではなく、開室時間中の配置想定人数。