

## 仕様書

- 1 業務名  
札幌市ヤングケアラー相談サポート事業運営業務

- 2 業務期間  
令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

- 3 業務の目的

本事業は、家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者（以下「ヤングケアラー」という。（※））、その家族、関係する職員及び地域関係者等が安心して相談できる環境を整備し、必要な支援につなげることによって、ヤングケアラーの心身の健やかな育ちを支え、自立の推進に資することを目的とする。

※ヤングケアラーは、おおむね30歳未満の子ども・若者であるが、子ども・若者期にヤングケアラーとして家族の世話を担い、子ども・若者にとって必要な時間を奪われたことにより、社会生活を円滑に営む上での困難を有する状態に引き続き陥っている場合等その状況等に応じ、40歳未満の者も対象となり得る。

- 4 業務の内容

以下の(1)から(3)の事業を行う。

- (1) 相談支援業務

ヤングケアラー本人のほか、その家族や関係する職員、地域関係者等から広くヤングケアラーに関する相談に応じ、情報提供や助言を行うとともに、適切な支援機関へのつなぎなどを実施するとともに、以下の業務を行う。

### ア 業務内容

- (ア) キャリア相談支援

ヤングケアラーの進学や就職、仕事と介護等の両立等、本人の置かれた状況に応じた相談支援を行う。

- (イ) 他法手続同行支援

ヤングケアラー本人やその家族等が利用可能な障がい福祉サービスや介護保険サービス等の申請手続き等を支援する。支援にあたっては、ヤングケアラーやサービスの対象となる家族等の心情や希望に十分配慮すること。

（支援の例）

- ・ サービスの情報提供、利用勧奨
- ・ 申請書類の作成支援
- ・ 申請窓口への同行、申請手続支援
- ・ 医師の診断書が必要となる場合の受診同行支援、診断書取得支援
- ・ その他の必要書類の取得支援
- ・ 障害者手帳取得・認定結果通知後の、障がい者相談支援事業所、地域包括支援センター及び居宅介護支援事業所等へのつなぎ

### イ 相談支援業務運営場所

受託者は、対面相談に対応するため、札幌市内の公共交通機関でアクセスしやすい場所に相談室を設けることとし、相談室は相談者のプライバシーの配慮と情報の管理に必要な環境を確保すること。なお、運営場所については、事前に委託者に報告すること。

### ウ 相談方法

相談は、電話、メール、ソーシャルネットワーキングサービス（以下「SNS」という。）等ICTを活用するほか、必要に応じて対面やオンラインでの面談を実施する。

受託者は、相談専用電話回線（携帯電話を含む）及びメールアドレスを用意し、SNSにおいて専用アカウントを作成すること。SNSのアカウント名は「札幌ヤングケアラーnet」とすること。

### エ 相談受付時間

原則として年末年始、祝日等を除く週5日以上、1日8時間以上開所すること。開所日には土曜日、日曜日のいずれかを含むこと。ただし、上記ウのうちSNSを活用した相談については、19時までに受付した相談に当日対応すること。相談受付時間外に受信した相談については、翌相談対応日以降に速やかに対応すること。また、相談受付時間外であることを自動応答メッセージ等で相談者に伝える工夫をすること。

オ 相談員の要件

相談支援業務に従事する相談員は、子ども・若者からの相談に従事した経験を有し、関係機関等と連携して適切な福祉サービスや就労支援サービス等につなげることができる者とする。なお、キャリア相談支援を行う相談員については、子ども・若者へのキャリア形成支援の経験を有する者とする。

カ その他

(ア) 連携支援・助言等

相談員は、相談にあたり、家庭等の状況に応じて助言等を行い、アセスメントを行った上で、適切な支援機関につなげる。連携支援を行う際は、原則として本人や保護者等の同意の上で、市の所管部署等の関係機関・団体等と十分に連携を行うこと。

(イ) 関係者会議等への出席

各分野の関係機関と連携した支援を行うため、必要に応じ、また委託者が指定した関係機関が開催する会議等に出席すること。

(ウ) 相談記録

個別相談や連携支援を行った際は、基本情報や連携先などの支援の内容等を記載した個別相談記録を作成すること。また、その後の経過を把握するなど見守り等の支援や情報把握に努め、切れ目のない支援となるよう留意すること。

委託者より要請があった場合は個別相談記録を提出するほか、必要に応じて本人や保護者等が同意する範囲内で、本市の関係部署及びその他関係機関と情報共有するものとする。

(エ) 児童虐待に係る対応

相談の過程において、虐待を受けたと思われる児童を把握した場合は、児童相談所等に速やかに報告すること。

(オ) ヤングケアラー世帯訪問支援事業(※)のサポート

18歳以上のヤングケアラーが札幌市ヤングケアラー世帯訪問支援事業を利用する際に、世帯主の同意を得て家庭訪問を行い、世帯状況等のアセスメントを行うこと。また、利用開始後にモニタリングを行い、委託者に共有すること。なお、ヤングケアラー世帯訪問支援事業の利用決定は委託者が行う。

※ヤングケアラー世帯訪問支援事業とは、本事業とは別に札幌市が実施しているヤングケアラー支援事業の一つであり、ヤングケアラーがいる家庭の居宅を訪問支援員が訪問し、家事・育児等の支援等を実施するもの。

(カ) 支援を受けることに拒否的な世帯へのアプローチ

ヤングケアラー本人が支援を希望しているが、家族の拒否等により支援を受けていない世帯等に対して、支援介入につながる関係構築のためのアプローチを行うこと。

(2) 交流サロン運営業務

ヤングケアラーの居場所として、ピアサポート機能を持つ交流サロンを開催するとともに、必要に応じて支援機関へのつなぎを行う。

ア 開催形態、回数

(ア) 定期開催型サロン

原則開催日、時間、場所を固定したサロンを年12回開催する。また、定期開催サロンの他に、年1回以上参加者の交流促進のためのイベントを実施すること。

開催場所は、札幌市内で子ども・若者が公共交通機関でアクセスしやすい場所を委託者が用意すること。

参加者の金銭的負担・精神的負担軽減のため、希望者に対して送迎を行うこと。

(イ) 出張開催型サロン

次のいずれかの方法により、合わせて年12回以上開催すること。

- ・ 定期開催型サロンに参加することが難しいヤングケアラーに参加機会を提供することを目的として、地域に出向いて開催するサロン
- ・ 潜在化しているヤングケアラーを掘り起こし、相談支援や定期開催型サロンへの参加につなげることを目的として、高校や札幌まなびのサポート事業（まなべ）会場等に出向いて開催するサロン（特別授業や相談員との交流イベント等、開催形式は柔軟なものとする。）

イ 対象者

ヤングケアラー本人（おおむね15歳以上の子ども・若者）

ウ 開催方法

対面による開催を基本とするが、SNSやICT機器等を活用したオンラインによる方法を

併用し、相互間における交流を可能とすること。なお、参加者の希望に応じて容姿を映さないような画面処理や匿名性の担保等、ヤングケアラーの心情に配慮した仕組みを講じること。

エ 開催時間

1回当たり2時間程度とし、放課後や休日などヤングケアラーが参加可能な時間帯とすること。

オ 開催内容

ヤングケアラーが気軽に参加でき、安心して悩みを打ち明けられる空間とし、気持ちを分かち合うきっかけとなるプログラムや、参加者同士の交流促進につながるプログラム等を実施すること。なお、個々の状況に応じ多様な過ごし方ができるよう、自由時間やフリースペースを設けること。

カ 参加人数

1回あたり10人程度とし、参加者が多数となる場合は、開催回数を増やすなど、全ての希望者が参加できるよう配慮すること。

キ 個別相談

参加者から相談があった場合、または交流サロンを通じて相談員が支援の必要があると判断した場合は、(1)相談支援を実施すること。

(3) 広報活動

複数のSNSによる発信及び周知カードの作成・配布、オンライン広告、ポスター掲示等、本事業を効果的に周知するための広報活動を行うこと。SNSによる発信は、年36回以上行うこと。潜在的なヤングケアラーに対して必要な情報が行き届くよう周知方法を工夫すること。また、ヤングケアラーを発見しやすい立場にいる教員や、子ども・若者とかかわる関係職員等にも周知を行うこと。広報活動の内容・方法については委託者と協議し決定すること。

5 実施体制

(1) 統括責任者の配置

事業を円滑に運営するため、統括責任者を1名以上配置すること。統括責任者は、運営責任を担い、SNSやICT機器等を活用した相談等の知識及び経験を有し、ヤングケアラー支援の趣旨について理解している者とする。

(2) 相談員

統括責任者とは別に、相談受付時間内に対応する相談員を常時配置すること。社会福祉士や精神保健福祉士、公認心理師、キャリアコンサルタント、教員免許など、ヤングケアラーの支援を行う上で効果的な資格を有する者を1名以上配置すること。また、交流サロン開催時は相談員を2名以上配置すること。

6 事業計画書の提出

受託者は、毎年度3月末日までに、翌年度の事業計画書（実施体制、業務内容及びスケジュールを含む）を作成し、委託者の承認を得ること。履行期間中に事業計画に変更が生じる場合は、事前に変更内容について委託者と協議の上、承認を得ること。

7 報告

(1) 月間報告

受託者は、本業務の遂行に当たり、毎月の実施状況について翌月15日までに委託者へ報告すること。また、併せて個人情報取扱状況報告書を提出すること。ただし、3月分は3月31日までに提出すること。なお、報告様式は定めないが、別表1の項目を必ず記載すること。

(2) 年間報告

3月31日までに年間報告書と、4(1)カ(ウ)に示す個別相談記録を委託者へ提出すること。なお、報告様式は定めないが、別表2の項目を必ず記載すること。

8 個人情報の取扱いについて

(1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び「札幌市個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和4年条例第47号）を遵守すること。また、守秘義務及び目的外使用の禁止等を遵守し、契約時に定める「個人情報の保護に関する特記事項」を遵守すること。また、業務が終了した後についても同様とすること。

(2) 本業務の実施に携わる職員は、利用者のプライバシーの保持に十分配慮するとともに、業

務上知り得た個人情報、業務目的以外で他に漏らしてはならない。

- (3) 支援のために関係機関へ個人情報を提供する場合は、本人等の了承を得ておくものとする。
- (4) 受託者は、委託者より廃棄の指示を受けた時は、速やかに個別相談記録及び報告書、データの内容を破棄し、その処理経過は書面をもって委託者へ報告すること。
- (5) 受託者は別紙1「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを様式1「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」により提出するとともに、札幌市から個人情報の管理状況について実地検査を求められたときは速やかに応じること。

## 9 業務実施上の留意事項

### (1) 再委託について

受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者が書面により承諾した場合はこの限りではない。

### (2) 本業務の遂行について

本業務の遂行に当たっては、札幌市において令和5年1月に策定（令和7年2月一部改訂）した「ヤングケアラー支援ガイドライン」を踏まえること。

## 10 引継

受託者は、本事業の遂行に当たり、令和7年度まで同事業を受託している事業者より引継を受けること。既に支援を実施している子ども・若者への支援が途切れることがないように十分に留意すること。また、履行期間の満了の日までに必要事項を記載した業務引継書を作成し、新たな受託者との間で速やかに業務引継ぎを行うこと。ただし、受託者が履行期間満了後も引き続き業務を受託する場合はその限りではない。

## 11 その他

- (1) 受託者は、業務の実施内容等について、適宜委託者へ報告し、承認を受けること。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に当たり、委託者と連絡を密にすること。
- (3) 本業務の遂行に当たり、疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- (4) 本業務により得られたデータ及び成果品は、委託者に帰属するものとし、委託者の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- (5) 著作権及び肖像権等、他の個人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (6) 業務の遂行に当たり、知り得た一切の事項について、外部への漏えいが無いように注意すること。また、委託者が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用したりしないこと。
- (7) 本業務に係る申込及び問合せについては、原則として受託者が対応することとする。また、苦情等の発生に対しては迅速かつ誠実な対応を行うとともに、委託者に報告すること。受託者が対応できない申込、問合せ及び苦情等については、迅速に委託者に報告し、対応を協議すること。
- (8) 本事業実施により、故意または過失により第三者へ損害を与えた場合は、受託者が賠償責任を負うことになるため、受託者において損害賠償保険に加入すること。また、上記4(2)ア(ア)における送迎時に発生した事故については、受託者の責任において解決するものとし、解決に要する損害賠償等の費用は受託者の負担とする。
- (9) この仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者双方が協議の上、これを決定する。

## <別表1> 月間報告の内容

報告対象	毎月における実施内容	
報告時期	翌月15日まで	
必須項目	相談支援	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談件数（相談者属性、相談方法別）</li><li>・新規個別相談者の相談内容と支援方針</li><li>・支援機関との連携状況(支援機関へつないだ人数と連携機関先)</li><li>・キャリア相談を実施した場合の相談内容と支援方針</li><li>・他法手続同行支援を実施した場合、利用を予定しているサービスの種類、支援内容と結果（進捗）</li><li>・支援を受けることに拒否的な世帯への介入アプローチを実施した場合の支援状況</li></ul>

	交流サロン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者数及び内訳（参加方法、新規及び継続、年代別・性別別人数）</li> <li>・プログラムの内容、交流の様子</li> <li>・イベントを実施した場合の実施内容と交流の様子、実施手法について</li> </ul>
	広報活動	・実施した広報活動の内容、方法

<別表2> 年間報告の内容

報告対象	1年間における実施内容
報告時期	3月31日（4月1日～3月31日分）
必須項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間の相談件数（相談者、相談方法、相談内容、対応）</li> <li>・支援終了件数と支援結果</li> <li>・キャリア相談の年間支援者数、支援内容及び支援結果</li> <li>・他法手続同行支援の年間支援者数、利用に至った他法サービスの種類と人数</li> <li>・支援を受けることに拒否的な世帯へのアプローチの実施世帯数、実施回数及び実施内容</li> <li>・交流サロンの年間参加者数及び内訳（参加方法、新規及び継続、年代、性別別人数）</li> <li>・交流サロン実施による効果の検証</li> <li>・交流サロン実施手法に関する改善提案</li> <li>・広報活動の内容、方法・効果検証</li> </ul>

12 担当課

札幌市子ども未来局子ども育成部子どものくらし・若者支援担当課  
所在地：札幌市中央区南1条東1丁目大通バスセンタービル1号館5階  
電話：211-2947