

令和8年度宮城県ひきこもりオンライン居場所支援業務 仕様書

1 業務の名称

令和8年度宮城県ひきこもりオンライン居場所支援業務

2 業務の目的

本業務は、対面でのコミュニケーションや外出することが困難なひきこもり状態にある宮城県（仙台市を除く）に居住している者を対象に、安心して気軽に参加できる居場所をオンライン上に開設して、交流支援や相談支援等を実施するとともに、地域における対面の支援につなげることにより、社会とのつながりの回復や、他者と関わる能力の向上を目指すもの。

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 支援対象者

仙台市を除く宮城県内に居住し、義務教育終了後でひきこもり状態（社会的に孤立し、孤独を感じている状態や、様々な生きづらさを抱え、他者との交流が希薄な状態）にある者。
なお、精神症状の安定しない者や障害者支援が適当と思われる者は除く。

5 委託業務の内容

（1）オンライン居場所の運営

クラウドオフィスサービス又は同等の機能（アバターの操作及びチャット機能、音声通話機能等）を備えたサービスを活用して、ひきこもり状態にある者が自宅等から参加できるインターネットを活用したオンライン居場所を開設し、下記ア～オの支援を実施すること。

オンライン居場所には、利用者や支援者にわかりやすい愛称をつけること。

ア 交流支援

仲間づくりや社会とつながるきっかけとなるような交流機会の提供

イ 相談支援

悩みや不安の解消に向けた相談や、対面の相談・居場所等へつなぐための支援の実施

ウ 情報提供

支援機関や各種の支援制度に関する情報提供

エ 学び支援

参加者が他者と交流し、成長につながる工夫した取組や、参加者のニーズや学力に応じた学習支援など

オ その他

ア～エ以外の目的に応じた支援

なお、年間の支援想定実人数及び1回の最大想定人数を設定すること。

（2）参加者募集

ひきこもり状態にある者やその家族及び関係者への効果的な広報や、関係機関・支援

団体等と連携して潜在的に支援を必要とする者へのアプローチを工夫して、参加者の募集を行うこと。

なお、すでに支援機関（市町村・保健所・ひきこもり地域支援センター等）とのつながりがあるが、対面の居場所には抵抗がある者等でオンラインの居場所利用が適当であると思われる者や、これまでに支援機関とのつながりはないが自ら参加を希望する者等の参加が想定される。

（3）申込受付

本居場所の参加を希望する者に対して、面談等により現在の状況や希望する支援内容等の聞き取りを行うこと。

本居場所への参加が適当と判断される場合には、その後、申請書や同意書等、必要な書類を提出すること。

なお、参加を検討する者にとって申込のハードルが高くならないように受付方法を工夫すること。

（4）実施方法

上記2（1）の業務を効果的に進めるため、以下の業務を行うこと。

- ・定期アセスメントの実施

定期的に参加者等と面談し、状態に応じた効果的な支援を行うこと。

- ・状況の把握・報告

個々の参加者等の状況を把握し、別途宮城県が指示する時期に宮城県に報告すること。

- ・記録の作成・保管

支援内容等は、相談記録（ケース記録）を作成し、保管すること。保管に関しては、紛失等のないよう十分に留意すること。

- ・関係支援機関との連携

事業の実施に当たっては、県ひきこもり地域支援センター、保健福祉事務所及び市町村、その他のひきこもり支援団体、福祉や就労などの関係支援機関と相互連携を図るなど、参加者の背景や状況に十分留意した上で実施すること。参加者の状態に応じて、他のオンラインではない居場所への参加を促したり、就学や就労に関する相談に適した関係機関を紹介するなど適宜対応すること。

（5）広報

参加者募集及び本事業を周知するためオンライン居場所に関するホームページを開設し、チラシ、SNS等による事業の広報を行うこと。

（6）打合せ

発注者・県ひきこもり地域支援センターと業務内容について定期的に検討を行うこと。

（7）その他

宮城県が出席を求める会議及び知識や支援手法を取得するための研修に積極的に参加すること。

6 実施体制

（1）オンライン居場所の開設時間

毎週 1 回以上開設し、上記 5 (1) の業務を実施すること。また、毎月 1 回は 17 時以降の開設とすること。

ただし、以下の日を除く。

- ・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
- ・令和 8 年 12 月 29 日から令和 9 年 1 月 3 日まで

(2) 実施体制の確保

上記開設時間を可能とする人員を配置し、かつ以下の条件を満たす実施体制を確保すること。ただし、ア～エについては兼務可能とする。

- ア オンライン居場所の開設時間中は管理者（総括責任者）を配置すること。
※管理者は、ひきこもり状態にある者の支援経験等がある者が行うこと。
- ※管理者は必ずしも常時参加する必要はないが、他者への誹謗・中傷、参加者を不安にさせる発言、暴力・政治・宗教などの居場所に相応しくない発言等があった場合には、適宜話題の軌道修正を行うこと。
- ※居場所の参加者が、知り得た情報を本人の許可を得ずに参加者以外に漏らすことがないよう、参加・運営ルールを定め、徹底を図ること。
- イ 上記 5 (1) のア～オを企画運営できる支援員を配置すること。
- ウ 実施に係るシステム及び機器等の相談に対応できる支援員を配置すること。
- エ 対面の相談・居場所等へつなぐための支援が可能な支援員を配置すること。

7 システム運用上の留意事項

(1) 機材及び設備の確保

オンライン居場所の設置・運営に係る必要な機材、設備を揃えるとともに、契約期間中に必要性が生じたものについても、受託者において用意すること。

(2) 安全性の担保

オンライン居場所を実施することにより発生する情報漏洩・不正アクセスなど各種セキュリティリスクについては、セキュリティソフトの導入等、万全の対策を講じるとともに、問題発生時に対処できる体制を整備すること。

また、オンライン空間は、参加者の状態やニーズによって参加方法や過ごし方を調整可能でプライバシーが守られる環境が望ましい。

(3) 接続環境及びアクセシビリティ

安定した接続環境を提供するとともに、クライエントのネット環境が脆弱な場合でも一定の品質でサービス提供できるシステムが望ましい。デバイスに関わらず利用しやすい環境整備に努めること。

また、参加者に操作手順をわかりやすく提示するよう工夫し、システム操作に関する質問へ対応できる体制を整備すること。

8 業務報告

(1) 受注者は、月ごとの実績報告書を別記様式第 1 号により、翌月の 10 日までに発注者に提出すること。ただし、3 月分の実績報告書については、令和 9 年 3 月 31 日までに発注者に提出すること。なお、発注者への提出の際には、県ひきこもり地域支援センターを経由すること。

(2) 受注者は、業務完了後、業務完了報告書を別記様式第 2 号により、令和 9 年 3 月 31

日までに発注者に提出すること。なお、発注者への提出の際には、県ひきこもり地域支援センターを経由すること。

(3) 発注者が実施する会議等のため、受注者に資料の作成を求めることがある。

9 個人情報等の取扱い

(1) 個人情報の取扱いについては、委託契約書別記個人情報取扱特記事項を遵守すること。
また、本人については、支援内容の必要性から国や自治体等の関係機関へ個人情報を提供する場合があることを十分説明し、書面により同意を得ること。

(2) 業務に利用する電子メールの誤送信防止対策

- ア 電子メールを送信する前に、送信先アドレス、アドレス区分（宛先、CC、BCC）、件名、本文及び添付ファイル等に誤りがないか再確認すること。
- イ 一斉送信する場合は、必要がある場合を除き、他の送信先の電子メールアドレスが分からないようBCCを利用すること。
- ウ 重要な電子メール（個人情報又は機密情報を含むメール、以下同じ。）を送信する場合は、必要に応じて、暗号化又はパスワード設定を行うこと。
- エ 一斉送信する場合や重要な電子メールを送信する場合は、複数職員による確認を行うこと。

10 その他

- (1) 受注者は、本仕様に疑義が生じたとき、又は本仕様書により難い理由及び記載されていない事項が生じたときは、発注者と速やかに協議を行い、その指示に従うこととする。
- (2) 受託者は、本業務が宮城県との委託に基づく公的な業務であることを十分認識し、適正な業務及び経費の執行に努めること。
- (3) 受託者は、業務終了後に本業務を引き継ぐ必要性が生じた場合には、契約期間中に引継期間を設け、宮城県が指定する者に業務を引き継ぐこと。
また、契約終了後においても、引き継ぎを受けた者からの問合せ等に応じられるように努めること。
- (4) 受託者は、本業務を実施するに当たり、宮城県と十分な打ち合わせを行うとともに、打ち合わせのための資料作成及び議事録等の作成を行うこと。
- (5) 受託者の責めに帰すべき事由により、宮城県又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償すること。
- (6) 受託者は、本業務の一部を他の団体に再委託する場合は、受託者もしくは再委託先の団体のいずれかは宮城県内に活動拠点を置くこと。
- (7) 受託者は、本業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。