

仙台市ひきこもり者・困難を抱える若者向けオンライン居場所事業受託候補者選定募集要項に関する質問及び回答

仙台市健康福祉局障害者支援課

2024/08/07更新

No	対象資料	質問内容	仙台市回答
1	<仕様書 P4,5,6 > 4 実施場所 7 業務内容	従事場所について、個人情報の保護に配慮した空間であれば、自宅などからの接続が可能かどうか。その際の活動記録の入力は、指定されたスペースに來所して入力することが必須になるか。	本市では、アカウント名、メールアドレスについても「個人情報」に含むとしております。自宅等（公共の場等の衆人環境を除く）で従事する際には、個人情報の取り扱い方、個人情報の保管方法、使用する端末の情報等、あらかじめ自宅等での運用を明確に整理した覚書を提出するなど、協議の上、市の承認を得ることが必要です。
2	<仕様書 P4,6 > 4 実施場所 12 業務実施における注意事項	従事者の従事環境について、一人一人の個室や、防音性の確保、のぞき見の防止など、どの程度のセキュリティ体制が必要か。	一人一人の個室の設置は義務ではありませんが、個別相談時等他人に見られる、聞かれることが望ましくない業務に取り組む際には、端末を第三者が見えない向きに配置する、イヤホンを使用する等、適宜適切な措置を行っていただきます。
3	<仕様書 P4,6 > 4 実施場所 12 業務実施における注意事項	本事業は個人情報に配慮し音声の漏れない空間の構築が必要になると考えているが、従事者のための個室型防音ブースや、運営用パソコンの購入することは可能か（購入が可能。月額リースなら可能。など）。	委託料の範囲内で本業務に必要な設備を購入することは差し支えありません。
4	<仕様書 P5,6 > 7 業務内容 12 業務実施における注意事項	個別相談記録について、クラウドサービスにて管理することは可能か。ローカルPCにて管理などの対応が必要か。	本市外部委託審査会での承認が下りた場合、クラウドサービスによる個別相談記録の管理は問題ありません。
5		オンラインシステムのビデオ通話機能について、外部のWeb会議システムではなく、本事業の支援の場では市の指定するシステムそのもののビデオ通話を利用する形で問題ないか。	問題ありません。 利用者が外部サービスを希望する場合、本市の指定するシステムと外部サービスを連携して差し支えありません。
6	<仕様書 P5,6 > 7 業務内容 (5) 実施体制の確保	人員体制について、管理者、プログラム企画担当者、システム運用担当者は1名で兼務可能。交流支援員（ひきこもり者の支援経験のある者）1名、交流支援員（若者の支援経験のある者）1名、ひきこもり経験者1名、専門職員（心理）1名専門職員（福祉）1名、となり、それぞれにおいて、兼務不可で開催時の最低人員は6名と言う理解で相違ないか。	相違ありません。なお、それぞれの要件を満たしていれば、管理者と支援員を時間帯に応じて入れ替える、といった対応をいただくことは可能です（時間帯に複数の役割を兼務することは、不可となります。）。

No	対象資料	質問内容	仙台市回答
7	<仕様書 P5,6> 7 業務内容 (5) 実施体制の確保	従事者は学生でも問題ないか。また、従事者は非常勤でも可能か。	従事者は学生を含め、仕様書の要件を満たしていれば、雇用形態については問いません。
8	<仕様書 P5,6> 7 業務内容	交流プログラムスタッフはプログラム時のみ対応すれば問題がないか（プログラムスタッフはプログラム実施時間＋記録等の時間程度の時間勤務でも問題がないか）、それとも時間内に常に6名が常駐している必要があるのか？	市といたしましては、交流スペースに従事する職員は、交流プログラムの振り返りや問合せ等に対応するほか、相談スペースに従事する職員は適宜交流プログラムへ参加する等、常時対応可能な体制を想定しております。ただし、職員の休憩時間確保などの場合は除きます。
9	<仕様書 P5,6> 7 業務内容	対面支援への接続について、現時点で想定している対面支援機関があればご教示ください。	オンラインから対面支援に移行するにあたっては、利用者の安心感や緊張の低減が大切であると考えています。そのため、交流プログラムや個別相談を通じて、利用者と信頼関係を構築した受託者の職員が、対面支援を行うことを想定しています。また、対面支援を行う中で、問題解決に向けた適切な機関・団体の利用につなげることを想定しています。
10	<募集要項 P1,2> 4 応募事業者の資格要件について	共同体の定義として、代表構成員が仙台市内に事業所を置き、構成員が他県に拠点を置く場合、共同体として認められるかどうか。認められる際には構成員の勤務環境も仙台市情報セキュリティ基準に基づいた環境構築が必要かどうか。	認められます。 個人情報を取り扱う場合は、仕様書12（3）に記載の各種特記仕様書や「仙台市行政情報セキュリティポリシー」 (http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html) を遵守し、外部委託審査会による承認を受けることが必要です。
11	<仕様書 P4> 7 業務内容（1）	本事業で使用するシステムについて、利用者が本システムにログインする際、運用者の承認なく入ることができるという理解で相違ないか。	事前に利用アカウントを申請・取得している者であれば、事業実施日当日に、運営者の承認なく入室可能です。
12	<仕様書 P4> 5 対象者（2）	対象者について、「困難を抱えた若者」とは、他の機関との接続が絶たれている、もしくはつながっているが利用が不安定で、次のステップとしてオンライン居場所を希望されている方という理解で良いか。	その通りです。 困難を抱える若者の家族が支援機関につながっているが若者当事者と接点が取れていない、不登校や就学・就職活動がうまくいかなかったことにより、家族以外との交流がほとんどない状態にあるなど、支援の接点を作り、社会とのつながりの回復のためにオンライン居場所を希望される方も想定しております。

No	対象資料	質問内容	仙台市回答
13	<仕様書 P5,6 > 7 業務内容	システムの仕様上、参加者同士のDMによるコミュニケーションが可能と考えているが、支援側として不適切な交流に注意は払うものの、DMが交換できること自体は容認できるという判断で相違ないか。トラブルが生じた際の責任の所在はどこになるか。	相違ありません。 不適切な交流については、受託者において注意を払うことを原則としますが、利用にあたっては、免責条項を設ける予定です。十分な注意を払ってもなお生じた私的な関係によるトラブルの責任の所在は、本市および受託者にはないものと考えます。
14	<仕様書 P5,6 > 7 業務内容	利用者あてにアカウントを付与し、本システムにログインする際、運営者の承認なく入れることは可能なものと捉えている。そのため、利用者はプログラム開催日以外も自由に本システムに出入りできると考えているが、プログラム開催時以外の時間帯の取り扱い及び管理については、利用者向けに知らせるルールに記す程度で問題ないか。	プログラム開催時以外の時間帯については、システム上アクセス制限をかけることが可能です。プログラム開催時以外の運用は受託事業者による運営体制等に合わせていただいで構いません。
15	<仕様書 P4 > 5 対象者	参加対象者は仙台市内、市外、他県等居住範囲はあるか。	原則、仙台市内に居住している方を対象といたしません（利用のハードルを下げるため、住民票等の挙証資料の提出は必須としません。）。また、ご家族を通じた対象者への間接的な支援は本人支援につながるとの観点から、募集要項内「5 対象者①②」のご家族の本事業利用も妨げません。
16	<仕様書 P4,5 > 5 対象者 7 業務内容	個人情報の収集は、どの程度を希望しているのか。メールアドレスのみで他は偽称していても問題ないのか。氏名住所電話番号やひきこもり背景の判断根拠を求めるのかどうか。	偽称については認めるものではありませんが、本事業の利用者に対して、利用当初から氏名住所電話番号などの情報を提示するよう求めることは、かえって利用のハードルを上げることにつながり、適当な対応とは考えておりません。支援関係、相談関係の深化にともなって、必要性のある範囲、相談者が了承できる範囲で順次これらの個人情報を把握していただくことで差支えありません。
17	<仕様書 P5,6 > 7 業務内容（5）	交流スペース従事者について、複数名でローテーションを組む場合、企画申請の時点で従事者全員の情報を記載する必要があるか。	企画提案書提出時点において、従事が決まっている方については全員、「仙台市ひきこもり者・困難を抱える若者向けオンライン居場所事業実施体制表（様式第5号）」に情報を記入してください。