

## 不登校の子どもの学びとつながりサポート事業運営業務 仕様書

### 1 業務名

不登校の子どもの学びとつながりサポート事業運営業務

### 2 業務目的

近年増加している不登校は、状況が固定化・長期化するとひきこもりや生活困窮につながることが懸念されている。特に、低所得家庭は、社会資源を十分に利用することが難しいと考えられることから、低所得家庭の長期欠席している子どもを対象に家庭教師（以下「学びつながりサポーター」という。）を派遣することで、学びの機会と家族以外の第三者とつながる機会を確保し、基本的な生活習慣の定着や、学習やつながりを通じての自信回復、自己肯定感及び自己有用感の醸成、孤独・孤立の防止を図り、貧困の連鎖を防止することを目的として実施する。

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 4 履行場所

堺市内

### 5 支援対象等

#### （1）要件

本業務で想定する支援対象は、次に掲げる要件のすべてを満たす者（以下「支援候補児童」という。）の内、発注者が利用を認めた者（以下「対象児童」という。）とする。

① 生活保護受給世帯、児童扶養手当受給世帯または就学援助制度対象世帯に属する中学生

② 令和7年度中の欠席日数が90日以上の中学生

#### （2）人数

支援を実施する対象児童数は40名程度とする。

#### （3）予定実施回数（予定数量）

1,200回（40名程度×30回程度）

ただし、人数及び回数が予定数量を超える場合は、契約金額の範囲内で対応可能か、発注者と協議の上、決定する。

## 6 業務内容

### (1) 実施スケジュール

時期	受注者	発注者
令和8年4月	契約締結・業務開始前打合せ	
令和8年4~5月	初回案内、再案内作成	実施前アンケート作成
令和8年6月初旬		支援候補児童・保護者への初回案内送付・初回募集受付開始
令和8年6月中旬		支援候補児童・保護者への再案内送付
令和8年6月末頃		初回募集受付終了予定、対象児童の決定
令和8年7~8月	対象児童・保護者との初回面談（実施前アンケート手交）	
令和8年7~8月	追加募集案内作成	
令和8年8~9月		支援候補児童・保護者への追加募集案内送付・追加募集受付開始、対象児童の決定
令和8年8~9月	「学びつながりサポーター」とのマッチング（※追加募集での申込者は、申込みがあり次第随時マッチング）	
令和8年8~令和9年3月	「学びつながりサポーター」の派遣	
令和8年12月末頃		追加募集受付終了予定
令和8年11~令和9年1月 (※派遣開始後概ね3~4か月後)	中間ヒアリング（ヒアリングの1週間以上前に、中間アンケートを郵送及びメールで送付）	中間・実施後アンケート作成
令和9年2~3月	終期面談（実施後アンケート手交）	

※なお、本業務に係る各種報告については、「1.1 実施状況の報告等」を参照すること。

### (2) コーディネーターの配置

受注者は、下記の業務を行うコーディネーターを配置すること。

- ① 対象児童や保護者への支援に関すること
- ② 「学びつながりサポーター」に関すること
- ③ 発注者や関係機関との連絡調整

### (3) 案内の作成

① 支援候補児童に事業をわかりやすく伝えるための案内

受注者は、支援候補児童に事業をわかりやすく紹介する案内を3回作成すること。

【1回目】初回案内用の原案

- ・最低限記載する内容：イラストやわかりやすい表現を使用し、「内容（どんなことをするか）」、「回数」、「支援候補児童を応援しているメッセージ」「支援候補児童の気持ちを大事にすること」、「利用して必要な意見を聽かせてほしいということ」等を記載
- ・提出期限：令和8年5月中旬頃の本市が指定する日まで
- ・提出方法：電子データを電子メールにより発注者へ提出
- ・納品方法：支援候補児童数分（予備を含め、約500枚）を紙媒体（A4サイズ1枚、フルカラー、両面印刷）により発注者へ納品

【2回目】再案内用の原案

- ・最低限記載する内容：1回目の記載内容に加え、申込期間がまもなく終了すること等を記載
- ・提出期限：令和8年6月中旬頃の本市が指定する日まで
- ・提出方法：電子データを電子メールにより発注者へ提出
- ・納品方法：支援候補児童数分（予備を含め、約500枚）を紙媒体（A4サイズ1枚、フルカラー、両面印刷）により発注者へ納品

※ただし、再案内日の1週間前の時点（令和8年6月上旬頃）で申込者が定員に達している場合は、発注者と協議の上、紙媒体の納品は不要とする。なお、不要となった紙媒体の印刷費用は、契約金額から減額の変更契約に関する協議を行う。

【3回目】定員に空きがある場合の追加募集案内用の原案

- ・最低限記載する内容：1回目の記載内容に加え、定員に空きがあるため追加募集を行うこと等を記載
- ・提出期限：令和8年8月上旬頃の本市が指定する日まで
- ・提出方法：電子データを電子メールにより発注者へ提出
- ・納品方法：支援候補児童数分（予備を含め、約500枚）を紙媒体（A4サイズ1枚、フルカラー、両面印刷）により発注者へ納品

※ただし、初回募集（令和8年6月末時点）で申込者が定員に達している場合は、発注者と協議の上、追加募集案内用の原案作成及び紙媒体の納品は不要とする。なお、不要となった原案作成及び紙媒体の印刷費用は、契約金額から減額の変更契約に関する協議を行う。

② 支援候補児童の保護者に事業をわかりやすく伝えるための案内

受注者は、支援候補児童の保護者に事業をわかりやすく紹介する案内を3回作成すること。

【1回目】初回案内用の原案

- ・最低限記載する内容：イラストや保護者に寄り添った表現を使用し、「目的」「対象者」「内容」「申込方法」「支援候補児童の気持ちを尊重して支援すること」等を記載
- ・提出期限：令和8年5月中旬頃の本市が指定する日まで
- ・提出方法：電子データを電子メールにより発注者へ提出
- ・納品方法：支援候補児童数分（予備を含め、約500枚）を紙媒体（A4サイズ1枚、フルカラー、両面印刷）により発注者へ納品

### 【2回目】再案内用の原案

- ・最低限記載する内容：1回目の記載内容に加え、申込期間がまもなく終了すること等を記載
- ・提出期限：令和8年6月中旬頃の本市が指定する日まで
- ・提出方法：電子データを電子メールにより発注者へ提出
- ・納品方法：支援候補児童数分（予備を含め、約500枚）を紙媒体（A4サイズ1枚、フルカラー、両面印刷）により発注者へ納品

※ただし、再案内日の1週間前の時点（令和8年6月上旬頃）で申込者が定員に達している場合は、発注者と協議の上、紙媒体の納品は不要とする。なお、不要となった紙媒体の印刷費用は、契約金額から減額の変更契約に関する協議を行う。

### 【3回目】定員に空きがある場合の追加募集案内用の原案

- ・最低限記載する内容：1回目の記載内容に加え、定員に空きがあるため追加募集を行うこと等を記載
- ・提出期限：令和8年8月上旬頃の本市が指定する日まで
- ・提出方法：電子データを電子メールにより発注者へ提出
- ・納品方法：支援候補児童数分（予備を含め、約500枚）を紙媒体（A4サイズ1枚、フルカラー、両面印刷）により発注者へ納品

※ただし、初回募集（令和8年6月末時点）で申込者が定員に達している場合は、発注者と協議の上、追加募集案内用の原案作成及び紙媒体の納品は不要とする。なお、不要となった原案作成及び紙媒体の印刷費用は、契約金額から減額の変更契約に関する協議を行う。

#### （4）「学びつながりサポーター」候補者の募集・確保

- ① コーディネーターは、本事業の趣旨・目的、業務内容を示した上で、「学びつながりサポーター」候補者の募集・確保を行うこと。
- ② 対象児童の状況は様々であるため、「学びつながりサポーター」候補者の性別や年齢、派遣可能な地域が偏らないよう募集・確保すること。
- ③ コーディネーターは、次に掲げる要件を満たした「学びつながりサポーター」候補者を20名以上選定すること。なお、候補者は、堺市在学または在住の者を優先して選定すること。  
ア 対象児童の気持ちや意見を尊重できること。

イ こどもの福祉の向上に理解と熱意を有し、個々の特性や学習状況、家庭状況に応じて、対象児童や保護者との信頼関係を構築できること。

ウ 不登校支援や障害特性に関する知識と理解を有し、個々の特性や状況を踏まえて必要となる支援ができること。

エ 対象児童自身のことや対象児童が好きなこと、興味のあることを理解しようとする姿勢で対象児童と関わることができること。

オ 対象児童の自己肯定感や自己有用感の醸成のため、対象児童のがんばっていることやできていることを意図的に褒められること。

④ 上記③で選定した候補者では、対象児童とのマッチングができない場合は、適宜追加で、「学びつながりサポーター」候補者の募集・確保を行うこと。その際、候補者になり得る者に個別に連絡を行うなど、できる限り早期に「学びつながりサポーター」候補者を確保できるよう、創意工夫すること。

#### (5) 初回面談の実施

① コーディネーターは、発注者から示された対象児童名簿を基に保護者に連絡を取り、初回面談（1時間程度）を実施すること。なお、初回面談には、必要に応じて、発注者が指定する本市職員が同席するものとし、原則対面で行う（対象児童や保護者が希望する場合は、発注者と協議の上、電話やオンラインでも可）。面談場所は、発注者が確保する区役所等の公共施設を基本とするが、対象児童や保護者が希望する場合は、発注者と協議の上、自宅への訪問も可とする。

② コーディネーターは、初回面談では、保護者と対象児童両方から話を聞くこと。また、保護者の意思で申し込んでいる場合があるため、初回面談時に、対象児童に対し利用の意思を改めて確認し、尊重すること。対象児童が利用を拒否した場合は、利用を強いることはせず、気持ちが変わればいつでも利用できることを説明すること。

③ コーディネーターは、初回面談では、対象児童の好きなこと、苦手なこと、日常生活や勉強面での困りごと、特性、趣味や興味のあること、生活の様子、不登校になつた時期、家族以外の人と接する機会の有無、「学びつながりサポーター」に期待すること、派遣可能な日時、学びたい教科、接する上で留意すべきこと等を聞き取り、発注者が指定する個人票を作成すること。

④ コーディネーターは、初回面談時、対象児童及び保護者に対し、発注者が指定するアンケートへの回答を依頼すること。

⑤ コーディネーターは、初回面談実施後、個々の対象児童の支援計画を作成すること。支援計画は、個人票を踏まえ、発注者が定める様式に基づいて作成し、学習支援にすること（単に、学力向上のみを目的とするのではなく、学習面でのつまずきの解消や苦手意識の克服、学習による自信回復を目的とするもの）及びつながり支援にすること（個々の特性や状況に応じ、孤立・孤独感の解消や自己肯定感や自己有用感を醸成させることを目的とするもの）を記載すること。

#### (6) 使用教材の選定または作成

① コーディネーターは、初回面談の内容を踏まえ、対象児童の学習理解度や習熟度、希望教科に合わせて、対象児童一人につき2教科を上限に使用教材を選定または作成

すること。使用教材を選定する場合は、受注者独自のテキストか既存の市販テキストかは問わない。

- ② 対象児童や保護者から、3教科以上教材の希望があった場合は、発注者と受注者協議の上、対応を検討すること。

(7) 「学びつながりサポーター」と対象児童のマッチング

- ① コーディネーターは、初回面談の内容を踏まえ、「学びつながりサポーター」候補者の考え方や姿勢を確認し、対象児童との相性面や対象児童の特性に応じたマッチングを行うこと。
- ② 電車の駅から遠方の地域においても、円滑にマッチングを行い、迅速に支援を開始すること。(例) 電車の駅から遠方の地域に派遣するサポーターの派遣単価を上げる、候補となり得る者に個別に連絡を行うなど
- ③ コーディネーターは、マッチングした「学びつながりサポーター」の名簿を作成し、適正に管理し、発注者からの求めに応じ、速やかに電子データで提出すること。
- ④ コーディネーターは、個人票に記載している内容や支援計画について、「学びつながりサポーター」に適切に引継ぎを行い、内容を共有すること。

(8) 「学びつながりサポーター」の派遣

コーディネーターは、次に定める通り、対象児童の自宅に「学びつながりサポーター」を派遣し、勤怠管理、派遣状況の進捗管理、「学びつながりサポーター」のフォローを行うこと。ただし、発注者が自宅での支援が困難と判断する場合は、発注者と協議の上、区役所等の公共施設での支援も可能とする。

- ① 「学びつながりサポーター」の派遣は、原則として、初回面談から1か月以内に開始すること。ただし、対象児童との相性や派遣を希望する曜日や時間等発注者がやむを得ないと認める事情により、初回面談後1か月を経過しても対象児童と「学びつながりサポーター」のマッチングが行えない場合は、速やかに、発注者に報告すること。また、マッチングができるまで、月1回以上発注者と対象児童の保護者に連絡を入れて、進捗を報告すること。
- ② 対象児童1名につき「学びつながりサポーター」1名を派遣し、令和8年8月頃から令和9年3月31日までの間に、1回90分で週1回程度、合計30回程度派遣すること。派遣する時間は保護者の在宅時間を原則としながら、曜日や時間帯等対象児童や保護者の希望にできるだけ応じること。ただし、対象児童及び保護者が希望し、受注者と発注者が協議を行い発注者が認めた場合は、保護者不在時の派遣も可とする。なお、「学びつながりサポーター」へは、1回の派遣につき、事前準備30分、支援時間90分、事後対応(報告書作成等)30分の合計150分相当の給与及び支援場所までの交通費(実費分)を支払うこと。
- ③ 家庭内に、きょうだいで対象児童が複数人いる場合は、対象児童や保護者の意向を確認した上で、同じ「学びつながりサポーター」が同時に対応することも可とする。その場合、対象児童1人につき1回90分の支援を行い、「学びつながりサポーター」へは2人分の支援に対する給与(合計300分相当)及び支援場所までの交通費(実費分)を支払うこと。

- ④ 対象児童または保護者から、「学びつながりサポーター」変更の要望があった場合は、その理由を確認した上で、「学びつながりサポーター」の変更に応じること。
- ⑤ 対象児童や保護者から支援日を振り替えたいとの希望があった場合、前日 20 時までに連絡があれば、振替を行うこと。この場合は発注者への報告を必要としないが、受注者が振替日を確実に把握しておくこと。また、対象児童または保護者の無断の不在や、対象児童または保護者の理由により、前日の 20 時以降にキャンセルがあった場合（当日キャンセル含む）は、派遣回数に含めることとし、キャンセルにより発生した費用等は契約金額に含めることとする。
- ⑥ 「学びつながりサポーター」から支援や家庭に係る相談を受けた場合など、必要に応じて、「学びつながりサポーター」が安心して支援をできるよう助言・指導等のフォローを行うこと。
- (9) 「学びつながりサポーター」による支援
- ① 「学びつながりサポーター」は、対象児童との信頼関係の構築に努め、児童が安心し、落ち着いて過ごせる雰囲気づくりを行い、対象児童の希望や特性に応じた丁寧な支援を行うこと。
- ② 「学びつながりサポーター」は、事前にコーディネーターから示されている対象児童の支援計画を踏まえた上で、その日の対象児童の気持ちや意欲を確認し、学習支援を行うか、つながり支援を行うかを決めること。対象児童の気持ちに反し、学習することを強要してはならない。
- ③ 学習支援については、対象児童の学習の習熟度やつまづき箇所、学習環境、進路希望、特性等個々の状況に応じた助言や支援を行うこと。また、ただ学力向上だけを目的とするのではなく、学習を通じた自信の回復、自己肯定感の醸成を意識した支援を行うこと。
- （例）学習しようとする気持ちや意欲を意図的に認める、できるようになったことやわかるようになったことを意図的に褒める等
- ④ つながり支援については、基本的な生活習慣、家庭の養育環境等、対象児童の特性等個々の状況に応じ、コミュニケーションや孤独・孤立感の解消、自己肯定感・自己有用感の醸成を意識した支援を行うこと。
- （例）将来の夢、最近気になっていること、好きなことについての会話や対象児童の趣味を一緒に行うこと、対象児童がやりたいことを見守ること、対象児童の話を遮らずに待つこと、対象児童の興味・関心や前向きな気持ちを引き出す声掛け等
- ⑤ 「学びつながりサポーター」は、対象児童ごとかつ派遣日ごとに、「11 実施状況の報告等（4）」に定める支援報告書を作成し、原則派遣日当日中（やむを得ない場合は翌日中）にコーディネーターに提出すること。コーディネーターは、支援報告書について、何を勉強したかのみではなく、対象児童の様子や表情、発言内容、変化、気になること等発注者が指定する項目が記載されているか内容を確認し、記載内容が不十分な場合は、どのようなことに注目して支援報告書を作成すればいいかを「学びつながりサポーター」に助言、指導すること。
- ⑥ コーディネーターは、「学びつながりサポーター」から提出された支援報告書の内

容を確認し、「学びつながりサポーター」とすり合わせながら、対象児童の状況に応じて適宜支援計画の変更を行うこと。

⑦ 「学びつながりサポーター」による支援時の万が一の事故等に備えて、賠償責任保険に加入すること。なお、補償内容は、対象児童及び「学びつながりサポーター」の怪我の保険は、死亡・後遺障害保険金 600 万円以上、入院日額 3,000 円以上、通院日額 1,500 円以上のものとし、賠償責任保険は、一事故につき限度額 1 億円以上のものとする。

#### (10) 中間ヒアリング及び終期面談の実施

- ① コーディネーターは、派遣開始後概ね 3~4 か月後、対象児童の保護者に電話で連絡し、気になることや困っていることがないか、話を聞くこと。時間や曜日を変えて 5 回電話してもつながらなかった場合は、電子メールで連絡すること。なお、対象児童の保護者より、面談の希望があった場合は、発注者と協議の上、必要と判断した場合のみ面談を実施すること。面談の実施は、最大 4 名程度と想定している。なお、聞き取った内容は、発注者が指定する個人票に記載すること。
- ② コーディネーターは、中間ヒアリングを実施する 1 週間以上前に、対象児童及び保護者に対し、中間アンケートを郵送及び電子メールにより送付し、アンケートへの回答を依頼すること。
- ③ コーディネーターは、令和 9 年 2 月から 3 月の間に、対象家庭と日程を調整し、対象児童及び保護者と終期面談を行うこと。終期面談には、必要に応じて、発注者が指定する本市職員が同席するものとし、原則対面で行う（対象児童や保護者が希望する場合は、発注者と協議の上、電話やオンラインでも可）。面談場所は、発注者が確保する区役所等の公共施設を基本とするが、対象児童や保護者が希望する場合は、発注者と協議の上、自宅への訪問も可とする。
- ④ 終期面談では、事業の成果を測るためにも、対象児童の目標達成度合や対象児童の変化（特に、できしたことやがんばったことなどのポジティブな変化）を対象児童及び保護者から聞き取り、受注者が把握する成果を対象児童や保護者と共有すること。また、今後の事業の企画や運営に、当事者意見が重要であることを意識し、対象児童や保護者の意見や感想を聞き取ること。さらに、対象児童や保護者から、本事業終了後の目標も聞き取り、必要な情報提供を行うこと。なお、聞き取った内容は、発注者が指定する個人票に記載すること。
- ⑤ コーディネーターは、終期面談時、対象児童及び保護者に対し、発注者が指定するアンケートへの回答を依頼すること。

#### (11) 対象児童や保護者からの相談対応

- ① 「学びつながりサポーター」は、進路や学習方法等に関し、対象児童や保護者から質問や相談を受けた場合は、可能な範囲で答えること。「学びつながりサポーター」が答えられない場合は、速やかにコーディネーターに相談し、適宜コーディネーターが対象児童や保護者の質問や相談に応じること。
- ② コーディネーターは、「学びつながりサポーター」の派遣開始後、定期的に保護者に連絡し、支援の状況や対象児童の様子を確認すること。特に、派遣開始後 1 か月以

内は、月1回以上連絡すること。

- ③ コーディネーターは、対象児童や保護者からキャンセルの連絡があった場合やキャンセルが続いている場合など、1ヶ月以上「学びつながりサポーター」の派遣ができるていない家庭に対しては、月1回以上保護者に連絡し、対象児童の様子を確認すること。また、保護者から聞き取った内容は、「1.1実施状況の報告等(5)」に定める個人票により報告すること。
- ④ 対象児童や保護者からの質問内容や相談内容は、「1.1実施状況の報告等(5)」に定める個人票に記載し、発注者に報告すること。

#### (1.2) オンラインや自宅以外での支援の実施

- ① 受注者は、家庭環境の事情により、対象児童や保護者からオンラインの支援の希望があった場合は、発注者と協議の上、オンラインでの支援を実施すること。
- ② 受注者は、オンラインでの支援を実施するにあたり、無料で貸出可能なタブレット端末やネットワーク環境等を、各4台以上用意すること。なお、貸出中の機器の破損等による修理費用等は受注者が負担することとし、重大な過失がある場合を除き対象児童の保護者に負担を求めないこと。
- ③ オンラインでの支援においても、自宅での支援と同様の支援を実施し、その際、コーディネーター及び「学びつながりサポーター」は、対象児童の保護者との連絡を密にするなど、コミュニケーションエラーがおこらないようにできるだけ配慮を行うこと。
- ④ 自宅以外の場所での支援においても、自宅での支援と同様の支援を実施すること。なお、特につながり支援を行う場合は、対象児童のプライバシーに十分配慮した環境を整備すること。
- ⑤ オンラインで実施する場合は、本市教育委員会が中学生に付与しているMicrosoftアカウントを利用することはできない。また、本市教育委員会が中学生に付与しているパソコンの活用については、原則認めない。
- ⑥ オンラインツールを選択する際は、以下の条件を満たすようにすること。

##### (ア) サービス全体

提供されるすべてのサービスが国内法の適用を受けること。

##### (イ) 会議データの保存

音声、映像、共有資料、チャット、録画・録音データ等、会議で取り扱う情報が、以下の条件を満たすこと。

ア 会議主催者及び会議参加者以外は取扱いできること。

イ 管理者が完全に削除(完全に再利用ができない状態)できる機能があること。

##### (ウ) 暗号化

ア サービス提供者が暗号鍵をもたないエンドツーエンド暗号化方式を利用できること。

イ 安全性が確認されている暗号アルゴリズムや通信方式が採用されていること。

##### (エ) 会議参加者の確認・認証方式

意図しない者の会議への参加を防ぐため、以下の機能を利用できること。

- ア 会議パスワード設定機能
- イ 待機室（ロビー）での参加者確認機能
- ウ 参加者の事前登録機能
- エ 二要素認証
- オ 正当な参加者のみが参加できる仕組み及び正当な参加者以外が参加した場合、それを即時に検知し強制的に退室できる仕組みを持つこと。

(オ) 情報保護

- ア 利用者が背景を任意の画像に変更できること。
- イ 利用者が任意に設定した匿名で利用できること。
- ウ 利用者が第三者を招待できないこと。
- エ 利用者が録音録画機能を利用できること。

(カ) 脆弱性対策

適宜、脆弱性情報を公表し、迅速な対応を行っていること。

(キ) 情報セキュリティポリシー

情報セキュリティポリシー（堺市ホームページに掲載）に沿った利用が可能であること。

- ⑦ オンラインや自宅以外の場所で支援を実施した場合は、「1 1 実施状況の報告等（4）」に定める支援報告書の内容に準じて発注者へ報告すること。

(1 3) 保護者へのフィードバック

「学びつながりサポーター」は、対象児童が抱えている不安や悩み、言動や表情、意欲の変化、「学びつながりサポーター」による支援の効果等について、支援前後の時間に保護者と共有する時間を設け、保護者へ適宜フィードバックを行うこと。保護者が不在の場合など、「学びつながりサポーター」が保護者と話をする時間を取りれない場合は、コーディネーターが派遣日から 10 日以内に電話もしくは電子メールで保護者にフィードバックを行うこと。

(1 4) 発注者や関係機関との連携・連絡調整

- ① コーディネーターは、必要に応じて適宜発注者及び本市関係部署（中学校や区役所等）と連携し、対象児童や保護者の支援に必要な情報提供を行うこと。
- ② コーディネーターは、必要に応じて、学校訪問への同行や対象児童の支援方針等検討に当たって区役所や学校等で開催されるカンファレンスへの参加を行うこと。
- ③ 「学びつながりサポーター」からの報告により児童虐待が疑われる場合等は、コーディネーターは、速やかに発注者及び関係機関と連携を図り、必要な支援につなげるのこと。

(1 5) その他独自提案

仕様書記載の業務以外に、本業務において実施可能な取組があれば独自に提案し、実施すること。

※（例）派遣家庭数の増、派遣回数の増、独自のイベント、自習室や居場所の提供等。なお、独自提案の内容を本業務に含めるかは、契約締結時の協議によって決定する。

## 7 人員体制

受注者は、本業務を遂行することが可能な人員を配置すること。また、コーディネーター不在時も円滑に連携・連絡調整を行うことができるよう社内で情報共有を行い、副担当者を配置する等、バックアップ体制を確保すること。

## 8 業務従事者研修

受注者は、業務の遂行にあたり、より効果的な支援を実現するため、下記の事項について、コーディネーター及び「学びつながりサポーター」が十分に理解し、資質の向上できるよう、知識や技術に関する研修を計画・実施すること。研修は、単なる実施を目的とするのではなく、理解度を高め、支援の質を向上させることを目的とするものとする。

「学びつながりサポーター」への研修については、対象児童への支援開始前に1回以上必ず実施し、支援開始後も、「学びつながりサポーター」の理解度に応じて、必要に応じて繰り返し研修を行うこと。なお、研修の内容、資料、スケジュール等は、あらかじめ発注者の確認を受けるものとし、必要に応じて協議の上、その内容を修正すること。また、研修においては、理解を促すための工夫（確認テストや事例共有等）を講じること。

なお、「学びつながりサポーター」への業務従事者研修は2時間以上実施することとし、当該研修受講時間分の給与及び研修実施場所までの交通費（実費分）を「学びつながりサポーター」へ支払うこと。

- (1) 不登校の現状、不登校支援に関する研修
- (2) ヤングケアラー、虐待、子どもの貧困、子どもの人権に関する研修
- (3) 発達障害や知的障害など障害特性に関する研修
- (4) 学習指導に関する研修
- (5) 個人情報保護に関する研修（例）支援を通じて得た情報を他者に話したり SNS 等へ投稿しない、対象児童及び保護者との個人的な連絡先を交換しない など
- (6) 保護者からの問合せ等に対応するための接遇研修

## 9 苦情対応

受注者は、業務運営上の苦情を受けた場合は、苦情を受けた日時、対象児童の名前、苦情の内容を速やかに発注者に報告すること。発注者への報告の方法は、電話で第一報を入れた後、書面で報告すること。また、苦情の対応については、発注者と調整の上、誠意をもって対応し、対応後の対象児童及び保護者の反応や進捗状況についても、電話及び書面で報告すること。

## 10 費用

「6 業務内容（8）（9）」における「学びつながりサポーター」に係る業務の履行費用（人件費・交通費）を単価契約分とし、それ以外に係る費用を総価契約分とする。

また、対象児童の学習習熟度に応じた教材、オンラインによる支援に必要な機材等、受注者の業務遂行に係る経費はすべて総価契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用を負担しない。なお、対象児童の保護者から費用を徴収しないこと。

## 1.1 実施状況の報告等

- (1) 受注者は、業務実績報告書（発注者が指定するもの）を業務完了後 30 日以内に発注者に提出するものとする。
- (2) 受注者は、初回面談後に作成した個人票について、初回面談実施後の翌月 10 日までに電子データで発注者に提出すること。また、支援計画についても、発注者の求めに応じて速やかに電子データで発注者に提出すること。
- (3) 受注者は、「学びつながりサポーター」と対象児童の各月のマッチングの進捗状況について、翌月 10 日までに、発注者に電子データにより報告すること。
- (4) 受注者は、各月分の「学びつながりサポーター」の派遣状況、派遣日数、派遣件数、対象児童、「学びつながりサポーター」から提出された対象児童ごとの支援報告書について、翌月 10 日までに電子データで発注者に提出すること。
- (5) 受注者は、対象児童や保護者からの相談対応内容や保護者から電話等で聞き取った内容、中間ヒアリング及び終期面談で聞き取った内容等について個人票に記載し、聞き取った日の翌月 10 日までに電子データで発注者に提出すること。
- (6) 受注者は、「学びつながりサポーター」及びコーディネーターに対して実施した研修について、研修内容、研修日時、研修受講者、研修講師等の内容を記載し、研修を実施した翌月 10 日までに電子データで発注者に提出すること。
- (7) 受注者は、初回面談時、中間ヒアリング実施前及び終期面談時のアンケートについて、発注者の求めに応じ速やかに発注者に提出するものとする。また、発注者から指示があった場合は、項目の追加等を行うものとする。
- (8) 発注者は、業務実施状況等について、受注者に必要な報告を求め、調査、質問を行い、改善のために必要な指示をすることができる。

## 1.2 個人情報保護

本業務は、個人情報を取り扱うため、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、受注者の従事者にも各条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。

- (1) 本業務に係る個人情報について、第三者への提供を禁止すること。
- (2) 本業務に関して取得し、または作成した個人情報が記録されている文書、図面または電磁的記録の複写及び複製を禁止すること。
- (3) 本業務を受注し、または受注していた業務に従事している者また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他人に知らせること、または不当な目的の利用について、禁止すること。特に、「学びつながりサポーター」は、支援の中で対象児童及び家庭に関する多くの情報を把握する立場にあるため、支援を通じて得た情報を他者に話したり、SNS 等へ投稿することを禁止し、また、対象児童及び保護者との個人的な連絡先の交換など、支援目的を逸脱する行為を行わないよう、適切に指導すること。
- (4) 個人情報が含まれるデータはすべてパスワードを設定して管理し、個人情報が含まれ

る紙媒体は鍵がかかるロッカー等で管理すること。また、保有した個人情報は、保有する必要がなくなった場合や契約が終了した場合、契約が解除された場合は、判読不可能となる方法で、確実に消去又は廃棄し、書面で発注者に報告すること。

- (5) オンラインによる支援を実施する際は、情報セキュリティを徹底すること。
- (6) 発注者は、受注者又は従事者等が（1）から（5）までの規定に違反し、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者に対し契約の解除又は損害賠償の請求、もしくはその両方をすることができるものとする。
- (7) 必要に応じて、本市による立入検査を受けること。

### 1.3 暴力団の排除について

#### (1) 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

- ① 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
- ② これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

#### (2) 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

#### (3) 誓約書の提出について

- ① 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- ② 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- ③ 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

#### (4) 不当介入に対する措置

- ① 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告するとともに、警察に届け出なければならない。
- ② 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- ③ 本市は、受注者が本市に対し、①及び②に定める報告をしなかったときは、堺市暴

力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。

- ④ 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が①に定める報告及び届け出又は②に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。

#### 1.4 その他

- (1) 本業務に係る協議、打合せ等の必要経費及びその他の経費は全て受注者の負担とする。
- (2) 受注者は、従事者が様々な人権問題について正しい認識を持って業務の遂行をするよう適切な研修を実施すること。
- (3) 本業務の終了（契約書に基づく契約解除を含む）に際して、受注者は、発注者又は発注者が指定する者に誠実に本業務の引継ぎを行うこと。
- (4) 受注者は、こども基本法（令和4年法律第77号）第3条に規定されている基本理念を踏まえ、対象児童の意見を聴き、尊重すること。
- (5) 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関しては、障害者差別解消法第11条の規定により主務大臣が定める指針を遵守し障害を理由とする差別の解消の推進に関する堺市職員対応要領（平成28年3月策定）を踏まえ、適切に対応すること。
- (6) 受注者は、学校設置者等及び民間教育保育等事業者による児童対象性暴力等の防止等のための措置に関する法律（令和6年法律第69号）の趣旨を理解し、本業務の実施形態を踏まえ、対象児童への不適切な関わりを防止するための適切な措置を講じること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者双方が協議して定めるものとする。