

## 令和8年度 ヤングケアラー支援体制強化事業 委託仕様書

1. 事業名 令和8年度 ヤングケアラー支援体制強化事業

### 2. 事業の目的

家族の介護、その他の日常生活上の世話を過度に負担しているヤングケアラーが、社会生活を円滑に営むことができるよう、ヤングケアラー・コーディネーターを配置し、SNS等による相談窓口の運営、県や相談窓口等で把握したヤングケアラー等に対して市町村・関係機関と連携した個別支援やフォローアップを行う。また、県内の福祉・医療・介護・教育等の支援者向けの研修会の開催、（仮称）奈良県 多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアルの内容検討などを行うことにより、県内広域的に支援できるような体制を整備する。

### 3. 委託期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までとする。

### 4. 業務内容

ヤングケアラーの負担軽減のため、必要な支援につなげられるよう、関係機関や民間支援団体と連携して相談支援を行い、多機関と協力して支援の枠組みを構築する。

また、以下の内容のうち、(1)(2)(3)(4)(5)については必ず実施することとし、(6)(7)については支援の必要性や状況等に応じて対応・連携できる体制整備に努めること。

(1) ヤングケアラー・コーディネーター及び統括コーディネーターの配置、相談支援、ヤングケアラーを把握した施設等へのヒアリングの実施

- ・受託事業者は、業務内容を遂行するため、ヤングケアラー・コーディネーターを1名相当、統括コーディネーターを1名配置すること。
- ・ヤングケアラー・コーディネーターは、主に相談（※）に従事し、ヤングケアラー当事者やその関係者等の意向等を確認した上で、その家庭が抱える課題をアセスメントし、奈良県教育研究所のヤングケアラー・コーディネーターとも連携しながら、市町村や支援機関に繋げる等の支援を行う。

※相談窓口は、県内に在住する、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概ね30歳未満（状況に応じて40歳未満を含む）のヤングケアラ一人及びヤングケアラーが属する家庭やその関係者等を対象に相談を受け付ける。

- ・ヤングケアラー・コーディネーターは、少なくとも週16時間以上（12月29日から1月3日までを除く。）活動時間を確保し、相談対応、市町村や関係機関等との連携を行うこと。
- ・統括コーディネーターは、本事業全体を統括し、責任を持って委託業務の執行管理をするとともに、県や関係機関との連絡調整の担当者となること。また、個々のケースに対する支援内容を把握しておくこと。
- ・統括コーディネーターは、少なくとも週3.5時間以上（12月29日から1月3日までを除く。）活動時間を確保すること。
- ・窓口については、令和8年4月1日（水）から相談を開始すること。なお、県が認めた場合はその限りではない。（契約締結日から相談窓口の開設日までの期間は、準備期間とする。）
- ・相談時間は少なくとも平日2日・3時間/日（計週6時間）、土日祝1日・4時間/日（計週

4時間)以上とし、SNS等ヤングケアラーが相談しやすい体制・時間帯に考慮した相談窓口の設置など、相談体制を構築すること。【相談窓口の時間やツール（SNS等の活用）について、提案すること。】

- ・相談が窓口の開設時間を超過した場合は、相談者の心情に配慮しつつ、次の相談時間を案内するなど、柔軟な対応を行うこと。
  - ・相談時間外は、常時SNS、メール、システム等により相談できる体制を構築し、相談時間開始時に確認し、回答・対応すること。
  - ・必要となるSNS公式アカウントや相談用メールもしくはシステムの導入等を行うこと。
  - ・支援機関職員用報告フォームで寄せられた回答データを県から毎月1回程度送付する。
- ヤングケアラー・コーディネーターは、その回答データを基に回答者へヒアリングを隨時実施すること。

(参考) 支援機関職員用報告フォームの概要

- 福祉、障害、医療、介護等の支援機関等がヤングケアラーを把握した際に隨時県へ報告するためのフォームである。なお、報告フォームは県で作成する（予定）。
- ・ヒアリングの際に、相談窓口につながるよう相談窓口のチラシを回答者を通じてヤングケアラー本人へ送付するなど、ヤングケアラーが相談窓口につながるよう工夫するとともに、必要に応じて支援に関する助言などを実施すること。なおヒアリングは、相談時間のうち、相談時間帯以外の時間で実施することも可とする。
  - ・市町村・関係団体へ当該相談体制を訪問もしくはオンライン・電話対応等により直接働きかけて周知し、顔の見える関係を構築すること。
  - ・相談窓口の周知については、チラシの作成、関係機関への配布は必ず行うこと。また、クリアファイルやカード等、工夫を凝らした方法による効果的な周知の実施に努めること。【相談窓口の周知先及び周知方法について、提案すること。】
  - ・なお、労働基準法等の法令を遵守すること。
  - ・相談に必要な物品・機器等に要する費用は、本事業に含めること。

(2) 奈良県 多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアルの内容検討

- ・県で作成予定の「（仮称）奈良県 多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアル」について、コーディネーターが専門的・実践的な視点からの必要に応じた助言や支援機関等へ意見聴取を行うなど、支援機関の職員が実務においてマニュアルを活用できる内容となるように県と協力して業務を進めること。【具体的な手法や内容について、提案すること。】
- ・打ち合わせは、県と3回（4、7、9月に各1回）、支援機関と7回程度（対面でもオンラインでも可）を想定。
- ・打ち合わせ終了後、速やかに受託事業者において打ち合わせの内容が分かる資料等を作成し、県へ提出すること。
- ・打ち合わせに要する費用は、本事業に含めること。  
(印刷・発送に必要な費用は、本事業には含めない)
- ・研修会で活用できるよう上半期の作成を予定しているため協力すること。

(参考) マニュアルの概要（案）

ヤングケアラーは、家庭内のプライベートな問題であるため、周囲の大人から支援の対象として十分に認識されず、また本人や家族に自覚がなく問題が表面化しにくい課題があ

ることから、関係機関等が連携して対応していくことが求められる。

そのため、福祉、介護、医療、障害等の関係機関が、ヤングケアラーについて認識を深め、早期にその存在に気づくとともに、見守り、寄り添いや具体的な支援に繋ぐことができるよう、マニュアルを作成し、関係機関等へ配布する。

内容は、「多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアル」（厚生労働省 令和3年度子ども・子育て支援推進調査研究事業）を基に、令和7年度に県で実施した実態調査を踏まえ、県の実情に沿った内容とする。

(3) ヤングケアラー支援者養成及び関係機関連携研修会の開催

- ・福祉、医療、介護、教育等の関係者及び関係機関が、子どもの気持ちに寄り添いながら家族を支援し、子どもの負担軽減を図るための多職種連携による支援の視点を学ぶことで、本来大人が担うような家事や家族の世話を日常的に行っている子どものケア負担を見逃さず、多職種が連携して必要な支援に繋げ、ケア負担を軽減することができるよう、支援者の養成・関係機関の連携強化を図る。
- ・令和7年度 奈良県ヤングケアラーに関する調査結果を踏まえ、基礎編、応用編、分野別編など、少なくとも各1回、半日以上開催すること。【研修内容や対象者について、具体的に提案すること。】
- ・なお、応用編や分野別編においては、「(仮称) 奈良県 多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアル」を活用すること。
- ・会場使用料、講師謝金、交通費等、研修会に要する費用は、本事業に含めること。

(4) 相談窓口チラシ作成及び支援機関職員用報告フォームの案内文の印刷・配布

- ・ヤングケアラー相談窓口の周知チラシ（A4サイズ）を作成すること。周知チラシの作成にあたっては、ヤングケアラー本人やその家族、支援者等が相談しやすいと思えるようなデザインや文言等の工夫を凝らすこと。【具体的な工夫について、提案すること。】
- ・（1）に記載している支援機関職員用報告フォームの案内文については、県で作成し、当該データを受託事業者へ提供する。
- ・相談窓口チラシ及び支援機関職員用報告フォームの案内文の配布を令和8年5月頃（目途）に各関係機関（約8,000施設等）へ送付すること。なお、相談窓口チラシは、各施設3枚程度送付することを想定。
- ・印刷や発送、封筒の購入等にかかる費用は本事業に含めるものとする。

(5) 「第3回 近畿ヤングケアラー支援担当者意見交換会」の開催のサポート

- ・令和8年8月に奈良県で開催予定の近畿ヤングケアラー支援担当者意見交換会の開催にあたり、県の取り組み発表の共同実施やグループワークの進行、プログラムの構築にあたっての助言など、県と協力して実施すること。
- ・なお、統括コーディネーターは、必ず意見交換会に参加すること。（1）の活動時間（相談時間を除く）に位置付けること。

(6) ピアサポート等の悩み相談やオンラインサロンを実施する支援者団体への支援等（必ずしも本事業に含める必要はない）

- ・当事者・支援者の民間団体等が行う活動への支援について、状況等に応じて対応・連携で

きる体制整備に努める。

(7) 外国語の通訳派遣等（必ずしも本事業に含める必要はない）

- ・外国語対応が必要な家庭に対し、病院や行政手続における通訳派遣等を行う体制整備に努める。

## 5. 業務実施体制

- ・本事業を複数名で対応する場合は、統括コーディネーターが、個別支援や情報を把握できる体制を構築する。（ヤングケアラー・コーディネーターとの兼務可）
- ・受託事業者は、ヤングケアラー・コーディネーター及び統括コーディネーターを選任し、委託業務実施体制表を作成する。
- ・ヤングケアラー・コーディネーター及び統括コーディネーターについては、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師、保健師、介護支援専門員（ケアマネジャー）、介護福祉士等、ヤングケアラー支援を行う上で効果的な資格を有する者、もしくは資格を有せずとも相談業務を実施するなど、介護支援、生活支援業務等に3年以上従事した経験のある者が望ましい。【資格や相談実績等について企画提案書に記載すること。】
- ・統括コーディネーターについては、上記の資格や相談実績等に加え、責任者（業務の進捗管理や組織内外における連絡調整、全体の統括など組織のマネジメント）としての経験を3年以上有している者が望ましい。【経験年数や業務内容について企画提案書に記載すること。】
- ・本業務は人材の確保がヤングケアラーへの支援に直結するものであることから、その責務を果たせるように、常に、ヤングケアラー・コーディネーターの資質向上に努める。【ヤングケアラーの資質向上の取組について企画提案書に記載すること。】
- ・県やその他機関と連携し、有効的かつ適切に業務を実施すること。
- ・市町村・関係団体と顔の見える関係を構築するため、県内に窓口（拠点）を設けるなど有効な実施体制を構築すること。

## 6. 留意事項

### (1) 協議及び報告等

- ・受託事業者は、委託業務実施体制表を県に提示し、了解を得ること。
- ・ヤングケアラー・コーディネーターの変更など、委託業務実施体制に変更が生じた際には、速やかに県へ報告すること。
- ・県やその他機関と連携し、有効的かつ適切に業務を実施すること。
- ・受託事業者は、支援を実施した個々のケースについて、対応記録を作成すること。
- ・県と受託事業者は、本業務に関して、必要に応じて協議を実施するとともに受託事業者において議事録を作成すること。
- ・受託事業者は、本県に対して概ね3ヶ月毎に進捗状況等の報告のための連絡会議を実施すること。その他、本県から報告等を求められたときは、その都度、速やかに対応するものとする。
- ・委託業務の実施内容については、記録に残し、業務実施後、成果品として、結果についてまとめた実績報告書及び収支報告書を作成し、県に提出すること。また、県は業務実施状況等につき、受託事業者に報告を求めることができるものとする。
- ・業務が終了する場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。）及び受託事業者が交代

する場合、受託事業者は契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務を引き継ぐこと。なお、引継ぎの際は、本事業の業務全般にわたる引継書を作成し、書面及び電子データにより県に提出すること。引継書の内容は、本仕様書に掲げる業務内容について、個々のケースの対応記録や関係機関との連携状況等を特に詳細かつ具体的に記載すること。また、相談窓口で使用するSNSアカウントについても、引継期間内に引き継ぎを行うこと。

(2) 個人情報の取り扱い及び保護

- ・関係機関が互いに情報を共有し、その活用を図ることが重要であることから、個人情報の共有等については、本人から同意を得るなど、個人情報の保護に十分留意し、取り扱いは適切に行うこと。
- ・個人情報の取り扱いについては、「個人情報取扱特記事項」（別紙1）及び「情報セキュリティに係る特記事項」（別紙2）を遵守して厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分に留意すること。

(3) 苦情処理体制の整備

- ・本業務に関するクレームが発生した場合は、迅速かつ誠実な対応を行うとともに県に報告すること。受託事業者が対応出来ないクレームが発生した場合は、迅速に県に報告して対応を協議すること。

(4) 再委託の禁止

- ・受託事業者は、本件業務の全部を第三者に再委託してはならないものとする。ただし、委託業務における主要な部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分等）を除いた一部の業務について、県の書面による事前承諾を得た場合はこの限りではない。

(5) 公正・中立性の確保

- ・業務の遂行にあたっては、公正・中立性を確保しなければならない。

(6) 守秘義務

- ・受託事業者は、業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。業務が終了した後についても同様とする。

## 7. その他

・公契約条例の遵守

受託者は、「公契約条例に関する遵守事項」（別紙3）を遵守すること。

・その他

本仕様書に定めのない事項については、受託事業者と県が双方協議して定めるものとする。

別紙1  
個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱を委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引

き渡すものとする。ただし、甲が別に指示した場合は、当該方法により、別途法令等による保存期間等定めがある場合には、それに従う。

(取扱状況についての指示等)

第10 甲は、必要があると認めるときは、隨時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は調査をすることができる。この場合において、正当な理由がない限り乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第11 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第12 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

(注：「甲」は「県」を、「乙」は「契約者」をいう。)

## 情報セキュリティに係る特記事項

本業務委託の履行にあたり、奈良県情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に以下の事項については留意すること。

### (認定・認証制度の適用)

第1 個人情報等を取り扱う場合、情報セキュリティ対策が確保されていること。

2 ISO/IEC27001、ISMS認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得している場合は明示すること。

### (情報へのアクセス範囲等)

第2 取り扱う情報の種類、範囲及びアクセス方法を明確にすること。（どの情報をどこに保存しているか、誰がどのようにアクセスできるのか明示すること。）

### (再委託先の情報セキュリティ)

第3 個人情報等を取り扱う業務を再委託する場合は、元請けと同等以上の情報セキュリティ対策が確保されていること。

2 ISO/IEC27001、ISMS認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得している場合は明示すること。

### (情報セキュリティ事故発生時の対応)

第4 情報セキュリティ事故またはそのおそれを覚知した場合は、直ちに発注者側担当者に連絡するとともに、発注者と連携して迅速な対応を行うこと。

### (電子メール利用時の遵守事項)

第5 インターネットメール送信時には、特に以下の点に留意すること。

- ・送信先メールアドレスに間違いがないか十分に確認すること。
- ・外部の複数の宛先にメールを送信する場合は、BCCで送信すること。
- ・機微な情報を送信するときは暗号化すること。

### (郵便等利用時の遵守事項)

第6 郵便やファックスを送信する場合は、送り先や内容に間違いがないよう複数人で確認すること。

### (コンピュータウイルス等の不正プログラム対策)

第7 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等にはウイルス対策ソフトを導入するとともに、不正アクセスがないか監視すること。

2 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等で使用するOSやソフトウェアは、常に最新の状態に保つこと。

(情報の持ち出し管理)

第8 仕様書等で定める場合を除き、奈良県の情報を外部記録媒体等で持ち出しすることを禁止すること。

(契約満了時のデータ消去)

第9 契約満了後、特記ある場合を除き、委託先端末等に保存されている個人情報等は完全に消去の上、消去証明書を提出すること。但し、契約期間内に、契約満了後も同事業を継続して契約することが見込まれる場合はこの限りでない。

(準拠法・裁判管轄)

第10 データセンターを利用する場合、データセンターが国内の法令及び裁判管轄が適用される場所にあること。

(契約満了時のアカウント削除)

第11 クラウドサービス等でその利用を終了する場合、アカウントが正式に削除・返却されたことを明示すること。

(サービスの設定)

第12 発注者または受注者が公開設定のあるサービスを利用する場合、適切に設定されているか確認すること。

公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
  - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
  - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
  - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
  - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
  - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。