

船橋市総合相談窓口事業業務委託仕様書

1. 業務名

船橋市総合相談窓口事業業務委託

2. 目的

子ども、障害者、高齢者等だれもが、ありのままにその人らしく、地域で暮らすことができる地域社会を実現するため、総合相談窓口を設置し、福祉サービスのコーディネーター・福祉の総合相談、権利擁護を行い、地域住民の福祉向上を図ることを目的とする。

また、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）に基づき、生活困窮者（法第2条第1項に規定する生活困窮者をいう。以下同じ。）が困窮状態から早期に脱却するため、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な相談支援等を総合相談窓口と一体的に実施するとともに、地域における自立・就労支援等の体制を構築する。

3. 期間

平成30年4月1日から平成35年3月31日まで。

4. 区域

この事業の区域は、船橋市全域とする。また区域をまたいで広域的に対応する事例については、千葉県が設置する各区域の中核地域生活支援センター、他市町村の自立相談支援機関（法第2条第2項に規定する生活困窮者自立相談支援事業を実施する機関をいう。以下同じ。）などと、互いに十分な連携を図りながら活動する。

5. 設置場所

船橋市湊町2-10-8 船橋市役所別館1階

6. 設備等

- (1) 施錠できる書類保管用ロッカーを設置すること。
- (2) 相談窓口用ローカウンターを設置すること。
- (3) 相談者に配慮した形態の相談室を確保すること。※相談室は、簡易に移動できるパーティションにより設置することも可能とする。
- (4) 専用のパソコンを1台以上常備し（MS-ワード2007及びMS-エクセル2007以上のバージョンを内蔵する）、インターネット接続環境を有し、E-mailが送受信できること。なお、E-mailアドレスは専用アドレスとし、同パソコンのセキュリティーを確保すること。
- (5) 事務机及び椅子を職員数分確保し、パソコン用のプリンター、ファクシミリ、電話機を配置すること。
- (6) 緊急時の連絡用に携帯電話を1台以上有していること。
- (7) 業務に使用する自動車2台を用意し、車両に船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」さーくるの名称を掲げることとする。なお、社用車を配置する場合は、本市に登録（車検証の写しを添付）すること。

7. 配置職員

(1) 職種別配置人数

① 主任相談支援員 1名以上

配置する主任相談支援員は配置時に、次のいずれかに該当する者とする。

ア 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師として保健、医療、福祉、就労、教育等の分野における業務に5年以上従事している者であり、かつ、生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に3年以上従事している者。

イ 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に5年以上従事している者。

ウ 相談支援業務に準ずる業務として、船橋市が認めた業務に5年以上従事している者。

注) ア及びイの「その他の相談支援業務」とは、行政、社会福祉法人又はNPO法人等で、保健、医療、福祉、就労、教育などの課題に関する相談に応じて、必要な支援・サービスを関係者・関係機関と連絡、調整のうえ提供する業務とする。

ウの「相談支援業務に準ずる業務」とは、相談業務には当たらないが、例えば、介護業務や障害者の就労支援業務など、イに関連した個人への直接支援業務とする。

② 相談支援員 5名以上

配置する相談支援員のうち、3名以上を配置時にアに該当する者とし、残りの相談支援員をアまたはイに該当する者とする。

ア 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師の資格を有する者であり、かつ、生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に1年以上従事している者。

イ 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に3年以上従事している者。

注) ア及びイの「その他の相談支援業務」とは、行政、社会福祉法人又はNPO法人等で、保健、医療、福祉、就労、教育などの課題に関する相談に応じて、必要な支援・サービスを関係者・関係機関と連絡、調整のうえ提供する業務とする。

③ 就労支援員 1名以上

配置する就労支援員は配置時に、次のいずれかに該当する者とする。

ア 社会福祉士、精神保健福祉士、キャリアコンサルタント、産業カウンセラー等の資格を有する者であり、かつ、生活困窮者への就労支援業務その他の就労支援業務に1年以上従事している者。

イ 生活困窮者への就労支援業務その他の就労支援業務に3年以上従事している者。

注) ア及びイの「その他の就労支援業務」とは、行政、社会福祉法人又はNPO法人等で就労の課題に関する相談に応じて、必要な支援・サービスを関係者・関係機関と連絡、調整のうえ提供する業務とする。

④ 一般事務職員 1名

(2) 相談支援員等の役割

相談支援員等のそれぞれの主な役割は以下の表のとおりとする。

支援員の種類	主な役割
主任相談支援員	○相談支援業務全般のマネジメント
	○支援困難ケースへの対応など高度な相談支援
	○地域への働きかけ（社会資源との連携・地域住民への周知等）
相談支援員	○相談支援全般（アセスメント、プランの作成、アウトリーチ等）
	○個別的・継続的・包括的な支援の実施
	○社会資源その他の情報の活用
就労支援員	○就労支援（就労意欲の喚起や履歴書の作成指導、面接対策、ハローワークへの同行訪問等）
	○ハローワーク等との連携
	○個別求人開拓
	○就労後のフォローアップ（就労定着支援）

(3) 勤務形態

上記(1)①～③については、常勤で配置すること。なお、法第2条第3項に規定する「生活困窮者住居確保給付金」、法第2条第4項に規定する「生活困窮者就労準備支援事業」、法第2条第6項に規定する「生活困窮者家計相談支援事業」との兼務をすることは可能とする。(1)①～③の職員いずれかを運営責任者とする。 (1)④の職員は非常勤の職員でも可能とする。

なお、(1)①～④のいずれかの職員が90日以上産前・産後休暇、育児休暇又は病気休暇等を取得する場合は、速やかに代替職員を補充すること。ただし、90日未満の産前・産後休暇、育児休暇及び病気休暇等において、緊急止むを得ない場合は市へ報告し、事前に承認を得た場合はこの限りではない。

注)「常勤」とは、下記の窓口開設時間に勤務を行う者とし、原則週5日・1日あたり7.75時間勤務とする。

8. 業務の実施体制

(1) 開設時間

午前9時から午後5時とする。

なお、開設時間には、執務準備・執務整理時間を含まないこととする。

また、出張相談事業においては、この限りではない。

(2) 休業日

①土曜日及び日曜日

②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

③12月29日から翌1月3日まで

なお、出張相談事業においては、この限りではない。

(3) 事務所待機者

開設時間内においては、必ず1人の従事者は事務室内に残っているようにすること。

(4) 開設時間外の対応

開設時間外においても、緊急時には相談者から総合相談窓口への連絡がとれるよう、緊急時連絡体制を整えておくこと。

9. 業務内容

(1) 相談事業

総合相談窓口は、子ども、障害者、高齢者など対象者を横断的に捉え、複合的な相談事業を行う。相談等に当たっては、来課や電話だけでなく、船橋駅前総合窓口センターでの出張相談や家庭訪問等、さまざまな方法により応じる。

各種福祉サービスの提供にかかわる援助、調整等を行うとともに、相談者に対する支援計画等を策定する。

(2) 権利擁護事業

総合相談窓口は、相談者等の権利侵害の積極的な把握に努め、各種関係機関との円滑な連携のもとに、権利侵害の解消、本人や家族のケアと尊厳の回復、再発防止策を講じる。

(3) コーディネート事業

地域の実情把握に努め、行政をはじめとする公的機関、福祉サービス提供事業者、NPO法人等、各福祉資源等と相談者のニーズをつなげ、必要なサービスを提供できるよう努める。

(4) 法第2条第2項に基づく生活困窮者自立相談支援事業

総合相談窓口は、自立相談支援機関を兼ねるとともに、生活困窮者が生活保護に至る前の段階から早期に相談支援を行い、困窮状態からの早期自立を支援する。

(5) 無料職業紹介事業

職業安定法第33条に基づく同事業の許可を千葉労働局経由で厚生労働省より受け、法第2条第2項第2号に基づき、法第10条第3項に規定する「認定生活困窮者就労訓練事業」の利用についてのあっせんを行う。

(6) その他、この事業の目的を達成するために必要な業務を行う。

10. 会議

総合相談窓口事業実施にあたり、関係機関等の担当者が互いに情報を共有し、その活用をはかるため、次の(1)、(2)の会議を開催し、生活困窮者への自立支援計画決定のため(3)の会議を開催する。

(1) 重層的な課題の解決にあたり必要がある場合には、船橋市福祉サービス部地域福祉課は、総合相談窓口の依頼に基づき関係各課を招集しケース会議を開催する。

(2) 本事業の目的を周知し、各関係機関との連携を図るため、総合相談窓口は、市と地域に所在する各種関係機関を招集し連絡調整会議を開催する。

(3) 策定した自立支援計画を決定するため、総合相談窓口は支援調整会議を開催する。

1 1. 個人情報の取り扱い

総合相談窓口事業の運営上、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 事業実施にあたり、関係機関等の担当者が互いに情報を共有し、その活用をはかることが重要であることに鑑み、原則として、あらかじめ本人から個人情報を事業目的の範囲内で利用する旨の了承を得ること。
- (2) 個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する基本方針、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン及び船橋市個人情報保護条例（平成17年船橋市条例第6号）等の関係法令を遵守し、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) 本事業で使用するパソコンの持ち出し、及び外部記憶媒体によるデータの持ち出しは禁止する。
- (4) 本市総務部総務課・情報システム課が定める「個人情報保護・情報セキュリティハンドブック」を準拠すること。

1 2. 実績報告及び評価等について

- (1) 毎年度当初に「事業計画書」及び「収支予算書」を提出すること。
- (2) 毎月業務終了後に「事業報告書（月次）」を提出すること。
- (3) 毎年度業務終了後に「事業報告書」及び「収支決算書」を提出すること。
- (4) 実績評価の実施

毎年度、実績評価を行う。方法、時期などについては別途定める。

(5) その他

- ① 業務委託費が適正に活用されているかどうかを判断するため、船橋市が受託者に対し、本業務に係る各種会計書類等の確認や調査を行う場合がある。また、本業務は国の生活困窮者自立支援制度の補助事業となっているため、会計検査院及び千葉県の実地検査等の対象事業となる場合があることに留意すること。
- ② 別に定める個票等を完備し、随時、報告を求められた場合には速やかに提示すること。

1 3. 委託料の請求・支払・精算

(1) 請求

四半期ごとの業務履行後に委託料の請求書を提出すること。

(2) 支払

適正なる請求書の受理後30日以内に委託料を支払う。

(3) 精算

上記「7. 配置職員（1）①～③」の職種については、第4四半期時に年度内に要した人件費の精算を行う。但し、契約額を上回る人件費については精算しない。また、仕様に定める職員数以上に配置した職員についても精算しない。

1 4. 研修

厚生労働省が行う、生活困窮者自立支援制度人材養成研修に参加すること。

15. 再委託の禁止

受託者は、受託した業務の全てを第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

16. 苦情等への対応

受託者は、相談者等から寄せられる様々な苦情や要望に十分応えるため、マニュアルの整備や職員研修の実施など、必要な体制を整えること。寄せられた苦情等に対して、受託者は誠意ある対応をし、対応に当たっては船橋市へ報告するとともに、必要に応じて市の指示を受けること。

17. 危機管理

受託者は、業務の遂行に支障をきたすことがないよう事故の予防に努めて、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。また、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、原則として受託者の責任において迅速かつ誠実な対応を行うとともに速やかに船橋市に報告すること。

18. 業務の引継ぎ

本業務の履行期間が満了するときは、又は本業務に係る契約書に基づき契約を解除するときは、受託者は、業務の実施に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、船橋市が指定する期限までに提出するものとする。

なお、船橋市が引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

船橋市は、受託者が上記の規定に違反し損害を生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

19. その他

(1) 法令等の遵守

受託者は本事業を実施するにあたり、下記に掲げる法令等を遵守すること。なお、下記に掲げる法令等が改正された場合は、改正後の内容を遵守すること。

①地方自治法

②社会福祉法

③生活困窮者自立支援法

④障害者福祉関係法令

⑤児童福祉関係法令

⑥高齢者福祉関係法令

⑦労働関係法令

⑧船橋市個人情報保護条例

⑨船橋市情報公開条例

⑩船橋市行政手続条例

⑪船橋市暴力団排除条例

⑫船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」事業実施要領

⑬その他業務に係る法令等

(2) 権利の帰属及び目的外利用等の禁止

本業務により得られたデータ及び成果品等は、船橋市に帰属するものとし、これを本業務以外の目的で利用してはならない。また、船橋市に無断で第三者に提供してはならない。本業務の契約終了後及び解除後においても同様とする。

(3) 契約終了後の本業務に関するデータの取り扱い

委託業務契約終了後、直ちに本業務に関する電子データを船橋市へ引き渡し、受託者が所有するパソコン内に残存するデータは、責任を持って消去すること。のちに、消去を確認できる書類を提出すること。

(4) 業務を実施する上で参考とする通知等

業務を実施する上で、生活困窮者自立支援制度に関する手引きの策定について（平成27年3月6日社援地発0306第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）の別添1「自立相談支援事業の手引き」及び生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアルの改訂について（平成28年3月30日社援発0330第38号厚生労働省社会・援護局長通知）に定める「自治体事務マニュアル第2版」を参考にすること。

なお、上記手引き及びマニュアル等が改正された場合は、改正後の内容を参考にすること。

また、業務を実施する上で、疑義が生じた場合は、その都度、地域福祉課の指示を守ること。

(5) その他

総合相談窓口事業に係る経理と他の事業に係る経理とを明確に区分すること。

20. 担当

所在地：千葉県船橋市湊町2-10-18 千葉県船橋合同庁舎4階

課名：船橋市福祉サービス部地域福祉課

電話：047-436-2314

FAX：047-436-3315

E-mail：chiikifukushi@city.funabashi.lg.jp