

松山市障がい者（南部・北部）地域相談支援センター運營業務仕様書

1. 目的 障がい者がいきいきと暮らし、気軽に外出することができるような、安全、安心、便利なまちづくりを推進するため、身体・知的・精神の3障害及び発達障がいや高次脳機能障がい、難病、虐待の相談に対応できる職員を配置し専門的・総合的なワンストップの支援体制を構築することで障がい者のニーズを的確に把握し的確な支援をするため、民間の創意工夫や活動経験を活かした質の高いサービスを提供することを目的に、障がい者相談支援センター運營業務を委託する候補者をプロポーザル方式で公募します。

2. 件名 松山市障がい者（南部・北部）地域相談支援センター運營業務委託

3. 履行場所

北部地域相談支援センター圏域	浅海、立岩、難波、正岡、北条、河野、栗井、中島、湯山、日浦、五明、伊台、三津浜、宮前、高浜、泊、由良、和気、潮見、堀江、久枝、新玉、清水、味酒、道後、味生
南部地域相談支援センター圏域	久米、小野、石井、浮穴、荏原、坂本、八坂、素鷲、東雲、番町、桑原、生石、余土、垣生、雄郡

4. 履行期間 2019年(平成31年)4月1日から2022年(平成34年)3月31日までの3年間とする。ただし、松山市がその業務の実施につき著しく不相当と認めた場合並びに受託者が障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号。以下「法」と言う。)及びこれに関連する政省令等に定める事項に違反した場合は、委託期間の満了日以前に契約を解除することができる。

5. 地域相談支援センターで実施する業務

地域の障がい者等の福祉に関する各般の問題につき、障がい者等からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言その他の障害福祉サービスの利用支援等、必要な支援を行うとともに、虐待の防止及びその早期発見のための関係機関との連絡調整その他の障がい者等の権利の擁護のために必要な援助を行う。(法第77条第1項第3号に規定する相談支援事業等)

(1) 福祉サービス等の利用援助

- ① サービス情報の提供
- ② サービス利用の助言
- ③ 介護相談
- ④ サービス利用申請の援助(セルフプランの補助も含む)
- ⑤ その他必要な保健医療サービスの利用援助

(2) 社会資源を活用するための支援

- ① 施設等の紹介
- ② 福祉機器の利用の助言
- ③ 住宅改修の助言
- ④ 住宅の紹介
- ⑤ その他社会資源を活用するために必要な支援

(3) 社会生活力を高めるための支援

(4) ピアカウンセリング

(5) 権利擁護・虐待の防止

- ①障害者虐待の防止、障害者の擁護者に対する支援等に関する法律第32条第2項第1号に規定する養護者、障害者福祉施設従事者等、使用者による障害者虐待に関する通報又は届出の受理
- ②障害者虐待の防止、障害者の擁護者に対する支援等に関する法律第32条第2項第2号に規定する障がい者及び養護者に対する相談、指導及び助言に関すること
- ③成年後見制度利用支援（相談等）の実施

(6) 専門機関等の紹介

(7) 総合的・専門的な相談支援

- ①ワンストップ相談窓口として、障がいの種別や各種のニーズに対応できる総合的な相談支援や専門的な相談支援の実施
- ②既存のサービス等では解決困難な生活課題を抱えている、あるいは福祉による支援に繋がらないなど、支援困難な相談等の援助

(8) 地域の相談支援体制の強化の取組

- ①地域の相談支援事業者の人材育成の支援
- ②地域の相談機関（相談支援事業者、身体障がい者相談員、知的障がい者相談員、民生委員、高齢者、児童、保健・医療、教育・就労等に関する各種の相談機関等）との連絡会議の実施等
- ③地域自立支援協議会の運営

(9) 居宅サポート事業に関すること

(10) 障がい者の就労に関すること

(11) 障がい者の孤立死・自殺の防止に関すること

(12) 夜間休日等の緊急時におけるコミュニケーション支援の調整に関すること

(13) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に関する市民等への啓発・情報提供のほか、市と連携し関連施策実施への支援

(14) その他障がい者の在宅生活を支えるために必要な支援

6. 業務時間等

窓口の開設時間は次のとおりとする。

- ①運営事業者が定める開所日・開所時間とする。ただし、1日8時間以上かつ週5日以上開所するものとする（祝祭日及び年末年始の12月29日～1月3日を除くことも可）。
- ②窓口開設時間外においても、緊急時に連絡をとれるよう24時間365日の連絡体制を確保すること（携帯電話等による体制にすることも可）。

7. 対象者

身体・知的・精神・発達障がい・高次脳機能障がい・難病等の障がいがある、在宅の障がい者等及びその家族で、市内に住所を有する者。

8. 職員の体制

- (1) 受託者は、業務を円滑に行うために必要な人員を配置すること（うち1名は専従常勤の職員とする）。また、配置人員のうち半数以上は相談支援業務の実務経験期間が5年以上有するものとする。
- (2) 窓口開設時間内については、最低1名以上の職員を事務室内に残し、相談業務等に対応できる体制をとること。
- (3) 受託者は、常勤職員の資格として、相談支援専門員、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師の資格を有する者、又は、障がい者に係る相談支援業務として5年以上の経験を有する者とする。

- (4) 受託者は、地域相談支援センターに係る事業を効果的に実施するため、専門的技術をする者（医師、弁護士等）と協力体制を整えるものとする。
- (5) 地域相談支援センターに管理者を置くこと。ただし、管理者は常勤職員が就くこと。また、管理者が兼務の場合は、就業時間の半数以上の時間を地域相談支援センター管理者として従事すること。

9. 運営に関する基本的事項

- (1) 地域相談支援センターの設置目的に基づき、中立・公平な事業運営を行うこと。
- (2) 地域相談支援センターとして独立した事務室を設置すること。
- (3) 地域相談支援センターを紹介するパンフレット・チラシ等の作成物、名刺には、受託者の他の事業所の名称・所在地等の情報を掲載しないこと。
- (4) 受託者は、この事業に係る経理と他の事業に係る経理とを区別すること。

10. 設備等

- (1) 必要なスペースを有する事務室、相談室（専用スペース等）を有すること。
- (2) プライバシーに配慮した相談スペースを確保すること。
- (3) 事務室内には、業務を行う上で必要な数の机、椅子、施錠できる書類保管庫、パソコン（Word、Excel がインストールされていること）、プリンタ、電話、FAX等を設置すること。
なお、相談に利用する電話及びFAXについては専用のものを1台以上確保すること。
- (4) インターネットへの接続が可能な環境を整備すること。また、相談支援センター専用で利用できる電子メールアドレスを取得すること。
- (5) 建物の配置、構造及び設備は、日照、採光、換気等利用者の保健衛生及び防災について十分配慮するものとする。
- (6) 駐車場は、車椅子での来訪者を考慮し十分な広さを有するものとする。
- (7) 障がい者等が相談に来所されてもわかるように、看板又は表札等を設置すること。
- (8) 施設の設置に係る経費は、受託者の負担とする。

11. 諸記録及び帳票等の整備

- (1) 業務に係る諸記録（相談受付票、ケース記録、業務日報・月報等）その他委託料の収支に関する帳票（委託費精算書、事業報告書等）を整備し、経理状況等を明らかにし、松山市から要求があれば速やかに提出すること。
- (2) 受託者は、諸記録及び帳票等を委託期間満了後5年間保管しなければならない。

12. 報告書（成果品）等の提出

受託者は、次に掲げる報告書並びに成果品を松山市に提出するものとする。

- (1) 毎月の業務日報・月報：翌月10日までに提出。ただし、2022年（平成34年）3月分については2022年（平成34年）3月31日までに提出するものとする。
- (2) 業務完了報告書：受託業務完了後、委託期間終了日までに提出

13. 再委託の禁止

上記5で示す業務内容の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせることについて、あらかじめ、松山市の承諾を得た場合はこの限りでない。

14. 苦情解決体制

受託者は、利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

15. 事故発生時の対応

受託者は、事故が発生した場合は、松山市、当該利用者の家族等に速やかに連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

16. 秘密の保持等

受託者は、個人情報の取扱いについて、市が定める「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

17. 委託期間終了等に係る引き継ぎ

- (1) 委託期間が終了する、又は、委託契約が取り消された場合は、次の受託法人が円滑かつ支障なく障がい者地域相談支援センター業務を遂行できるよう引き継ぎを行うとともに、必要な情報やデータ等を遅滞なく提供すること。ただし、継続して受託となった場合はこの限りではない。
- (2) 受託法人が変更となる場合は、業務の移行を円滑に行うため、変更前の受託法人と協力して業務全般にわたる引継ぎを平成31年3月末までに行うこと。
- (3) 受託法人が変更となる場合は、変更後の受託法人において、障がい者や関係機関等に対して、設置場所、業務の引継ぎ等について十分な説明を行い、理解を得られるように最大限の配慮をすること。
- (4) 業務の引継ぎに必要な経費は、変更後の受託法人が負担すること。

18. 委託料の請求・支払

地域相談支援センター運営業務の実施に係る委託料は原則として7月、10月、1月、4月の支払（分割払）とする。請求に当たっては、3月毎の業務実績報告及び請求書を松山市に提出すること。

19. その他

この仕様書に定めのない事項については、適宜、松山市と協議の上決定するものとする。