

松山市障がい者（北部・南部）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目指して、身体・知的・精神の3障がい、発達障がい及び高次脳機能障がい、難病並びに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して、障がい者のニーズを的確に把握し、適切な支援をするため、本事業を実施する。なお、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する。

2 件 名 松山市障がい者（北部・南部）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、粟井、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 令和4年4月1日から令和7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や、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」という。）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（概ね18歳以上の身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいがある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当の制限を受ける状態にあるものをいう。以下同じ。）の福祉に関する各般の問題につき、障がい者等、家族又は介護を行う者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言その他の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を含む。）
- 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との連携
- (5) 権利擁護・虐待の防止
 - ①障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）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
 - ②障害者の虐待に関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、福祉による支援に繋がらない等、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への参画
- (9) 障がい者の就労に関すること
- (10) 障がい者の孤立死・自殺の防止に関すること
- (11) 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
- (12) 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）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
- (13) 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 業務上見込まれる対応件数

- (1) 支援方法及び支援方法別に見込まれる件数（1年間）は下表のとおりとする。ただし、下記の件数の実施を確約するものではない。

支援方法		年間見込み件数（件）	
		北部	南部
(1)	訪問	1,000	1,150
(2)	来所相談	400	520
(3)	同行	320	360
(4)	電話相談	1,600	2,010
(5)	電子メール	400	280
(6)	個別支援会議	100	150
(7)	関係機関	3,500	4,400
(8)	その他	80	20
合計		7,400	8,890

(2) 地域の相談支援体制の強化の取組に見込まれる件数(1年間)は下表のとおりとする。ただし、下記の件数の実施を確約するものではない。

地域の相談支援体制の強化の取組		年間見込み件数(件)	
		北部	南部
(1)	会議・研修会への出席等	20	20
合計		20	20

7 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)。

8 対象

自宅の18歳以上の障がい者等及びその家族で、市内に住所を有する者
ただし、障がい者等について、15歳から18歳までの間の者であって、就労系サービスその他の大人と同様の障害福祉サービスを受給している者については、本業務の対象とする。

9 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を配置すること。
- (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、専門的技術を有する者(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き、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。

10 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の設置場所は、当該センターの圏域内とすること。また、運営事業者は独立性・公平性・利便性の確保に努め、地域相談支援センターを法人事務局や他事業所等とは別の場所に設置すること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

11 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及びWeb会議環境を整備すること。
- (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) 来訪者にわかりやすいように、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。

12 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）及び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。

13 計画書及び報告書（成果品）等の提出

受託者は、次に掲げる計画書並びに報告書及び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、令和7年3月分については令和7年3月31日までに提出するものとする。
- (2) 毎年度事業開始前に、当該年度の事業計画書を提出。
- (3) 毎年度3月末までに、当該年度の事業報告書を提出。なお、事業報告書には、支援内容についての職員の自己評価を含むものとする。
- (4) 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

14 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はない。

15 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。

16 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。

17 新型コロナウイルス感染症等への対策

- (1) 受託者は、業務を履行するに当たり、新型コロナウイルス感染症その他の感染症への対策を徹底すること。

- (2) 受託者は、利用者又は職員が感染者や濃厚接触者となった場合は、保健所の指示に従い、感染の拡大防止及び収束に努めること。

18 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。

19 委託期間終了等に係る引継ぎ

- (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) 委託契約が終了する又は委託契約が取り消された場合において、受託法人が変更となる場合には、業務の移行を円滑に行うため、変更予定の受託法人と協力して業務全般にわたる引継ぎを令和7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となる経費は、変更後の受託法人が負担すること。

20 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。

21 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。