

福祉生活相談支援事業業務仕様書

1. 事業名 福祉生活相談支援事業

2. 業務目的・概要

本事業は、本市内施設を拠点に福祉生活相談支援員（以下「相談支援員」という。）を配置し、地域において、相談者（世帯）の属性や困りごとの内容に関わらず、まずは寄り添い受け止めること、また、支え合いの仕組みづくりを推進することにより、年齢や性別、国籍、障がいの有無によらず、誰もが地域に受け入れられ、共に支えあい、安心して暮らせる“誰ひとり取り残さない しあわせを感じる共生のまち～ おせっかい 日本一～”の実現を目的とする。なお、事業の実施にあたっては、八尾市生活支援相談センター等のマネジメント機関と協働し、民生委員・児童委員をはじめとした地域住民による地域福祉活動とも連携しながら、寄り添い型の伴走支援を行うことで「断らない相談支援」を行うものとする。

3. 対象地域及び対象者

(1) 対象地域

事業の対象地域は、八尾市全域とする。

(2) 対象者

八尾市内に在住する支援を必要とする者や世帯

4. 実施期間 令和5年1月1日～令和5年3月31日

5. 事業実施体制

(1) 活動拠点・担当エリア

市域を概ね中学校区単位を原則として区切った以下の6エリアについて、それぞれ1名の相談支援員が担当するものとする。

なお、統括拠点（エリア1）は、活動拠点であることに加え、各拠点の統括及び市役所との連絡調整の役割を担うこととし、業務実施場所については、当該役割を踏まえ、相談者の利便性も考慮し、受託者において当該エリア内に業務実施場所を確保すること。

エリア	拠点施設	担当中学校区
1	統括拠点	成法中学校・久宝寺中学校区域
2	桂人権コミュニティセンター	八尾中学校・桂中学校・上之島中学校区域
3	山本コミュニティセンター	高美中学校・曙川南中学校区域
4	安中人権コミュニティセンター	龍華中学校・亀井中学校区域
5	龍華コミュニティセンター	東中学校・曙川中学校・高安中学校区域
6	志紀コミュニティセンター	志紀中学校・大正中学校・南高安中学校区域

(2) 業務時間

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く）の午前8時45分から午後5時15分まで（相談受付時間は、午前9時～午後5時）とする。ただし、予約による相談及び緊急対応が必要な場合はこの限りではない。

(3) 職員配置等

- ① 相談支援員は、社会福祉士等のソーシャルワーカーをはじめ、地域の実態を把握し、相談者（世帯）に寄り添い、伴走して支援を行うことができるスキルを持ち、本事業の遂行が可能であると市長が認める者とする。
- ② 相談支援員は、職務に従事するに当たっては、市が準備する身分証明書を携帯し、必要があるときは、これを関係人に掲示するものとする。

(4) 相談環境等の整備

相談支援を実施するにあたり、必要な物品、スペース等の確保等についての受託者と市の役割分担は、次に示すとおりとする。

	項目	エリア 1		エリア 2～6	
		受託者	市	受託者	市
1	相談支援員の業務スペース	●※1	—	—	●
2	相談スペース	●※1	—	—	●※2
3	相談電話の設置（電話機・回線）	●	—	—	●
4	相談電話料金	●	—	●	—
5	相談パソコン等の設置（回線含む）	●	—	●	—
6	業務に係る光熱水費等（活動拠点内）	●	—	—	●

※1 賃料等を含む

※2 会議室借用に係る各コミュニティセンターとの調整は、相談支援員が行う。

6. 業務内容

(1) 相談の受付と支援

地域において、相談者（世帯）の属性や困りごとの内容に関わらず「まずは受け止める」ことを基本とし、相談支援員が自ら課題解決に向けて対応するか、適切な支援を提供できる関係機関へつなぐ。また、複数の課題を有する人の場合には、関係機関と連携し、相談支援員は、継続的な寄り添い支援を中心的に担うこと。さらに、地域には、自ら訪れることが困難な者がいることが想定されることから、訪問支援等のアウトリーチを含めた対応を行うこと。

(2) 地域でのネットワークの構築

要援護者の早期発見や継続的につながり続ける支援を行うため、地域就労支援コーディネーターとの連携を図るほか、民生委員・児童委員等、あらゆる地域の関係機関、団体と連携し、地域での支援ネットワークの構築を図ること。

(3) 八尾市生活支援相談センター等との連携

業務の実施にあたっては、八尾市生活支援相談センター等のマネジメント機関との連携により、寄り添い型の支援から解決型の支援への橋渡しを行うこと。

(4) 地域づくり、参加支援への寄与

住民ニーズ・生活課題の把握を通じて、地域活動や社会資源の創出にむけた提案もしくは社会福祉協議会等の地域支援を行う機関との連携を行うこと。

(5) 相談記録及び支援プランの作成

面接や訪問等により相談活動を行った場合は、相談の内容や助言指導の内容等を記録し、支援プランを作成すること。

(6) 広報・啓発

相談支援員の活動を広く市民へ知ってもらうため、チラシ・リーフレット等による積極的な広報啓発活動を行うこと。

(7) 関係会議・研修会への出席

市が指定する関係会議や研修会等に留まらず、外部研修等に積極的に参加する等、相談支援員のスキルアップと相談援助の質の向上、レベル差の解消に努めること。

(8) スーパービジョン体制の確立

各相談支援員が相談を一人で抱え込まないことを基本とし、適切にスーパーバイズを受けることができる体制を整えること。相談支援員間の情報交換や意見交換ができる環境を創るため、毎月1回以上相談支援員連絡会を開催し、業務の経過について共有を行うこと。

(9) 個別ケース会議等への参加

市が主催する生活困窮者自立支援法に基づく支援会議をはじめ、他の相談支援機関から個別ケース会議等への出席要請があった場合は、積極的に参加すること。

7. 関係書類の提出

本事業の遂行にあたり、次に指示する関係書類を作成し、提出すること。

(1) 実施計画

①事業を効果的に実施しつつ事業の質を向上させるため、八尾市福祉生活相談支援事業に係る当該年度実施計画を提出すること。

②実施計画書には、次に掲げる事項を添付すること。

(ア) 業務実施体制

(相談支援員氏名、連絡体制〔緊急時含む〕等を記載した体制図等)

(イ) 研修や事例検討等の計画

(ウ) 情報セキュリティに関する内部規程

(エ) その他、業務実施にあたって必要な事項等で市が必要とする書類等

(2) 業務実施に関する月次報告

前月分に関する業務の実施状況等を記載した実績報告書(月次)を作成し、翌月10日までに、市に提出するものとする。

(3) 業務完了後の報告

事業の実績報告として、実績報告書(年間)を作成し、市に提出すること。

8. 損害賠償保険の取り扱い

受託者は、本事業の実施にあたり、損害賠償保険に加入すること。

9. その他

(1) 個人情報の管理について

「八尾市個人情報保護条例」(平成10年八尾市条例第15号)の規定及び別添特記事項を遵守し、対象者の個人情報を適正に収集し、保管及び使用すること。

(2) 仕様書に記載のない事項及び事業遂行上の疑義

本仕様書に記載のない事項についても、受託事業の遂行に必要な業務及び受託事業に付随する業務を行うものとする。

また、受託事業を遂行する上で疑義が生じた場合は、市と協議し処理するものとする。

別添

福祉生活相談支援事業業務委託に係る個人情報保護取扱特記事項

(秘密の保持)

第1条 受託者は、この契約による業務に関して知り得た内容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同様とする。

(個人情報の取扱い)

第2条 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、その取扱いにより個人の権利利益を侵すことのないよう最大限努めなければならない。

- 2 個人情報の作成及び処理を行う場合は、業務実施場所ないに限定し、個人情報の記録されている電算機器、記録媒体等の管理については保管庫等に収納し、施錠すること。また、個人情報の持ち出しについては必要最小限に留めなければならない。
- 3 個人情報を持ち出す場合には、個人情報の漏えいがないよう、対策を講じるものとする。

(再委託の禁止)

第3条 受託者は、甲が承諾した場合を除き、個人情報の処理は自ら行い、第三者にその処理を委託してはならない。

(収集等)

第4条 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、目的達成のために必要最小限のものとしなければならない。

(目的以外の使用禁止)

第5条 受託者は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報を本契約の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、この契約による業務を処理するため甲から引き渡された個人情報を、市の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。

(事故報告義務)

第7条 受託者は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報の漏えい、毀損及び滅失した場合は、八尾市に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

(廃棄等)

第8条 受託者は、この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報を使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ、確実に廃棄するものとする。

(罰則の適用)

第9条 受託者は、前8条の定めに反して個人の秘密を漏えいする行為が八尾市個人情報保護条例（平成10年八尾市条例第15条）第11条に定められている受託者の義務に違反するものであり、条例第43条から第45条に規定する罰則の適用を受けることを十分に認識し、委託業務を処理しなければならない。