

朝霞市障害者基幹相談支援センター運営業務委託仕様書

朝霞市(以下「発注者」という。)が朝霞市障害者基幹相談支援センター事業実施要綱に基づき、受託者(以下「受注者」という。)に委託する業務内容及び実施方法は次のとおりとする。

1. 業務目的

障害者等、障害児の保護者または障害者等の介護を行う者に対して、地域における相談支援の中核的な役割を担う機関として、障害者総合支援法(平成17年法律第123号)第77条の2に規定する基幹相談支援センター業務を実施し、総合的かつ専門的な相談支援、地域の相談支援体制の強化等を行うことを目的とする。

2. 履行期間

令和7年7月1日から令和8年3月31日までとする。

なお、準備期間を要する場合については、発注者と事前に調整するものとする。

3. 履行場所

朝霞市内で業務を円滑に実施できる場所、かつ、利用者の利便性を考慮して、受注者が物件を用意すること。併せて、駐車場所も1台以上確保すること。

4. 基本方針

受注者は次に掲げる基本方針を踏まえ、事業に当たるものとする。

- (1) 本仕様書のほか、障害者総合支援法その他の関係法令、厚生労働省及び埼玉県からの通知通達等及び指導を遵守する法人であること。
- (2) 市の障害福祉行政をよく理解し、積極的に協力できる法人であること。
- (3) 障害者等の意見、市民ニーズの変化に柔軟に対応し、事業に適切に反映させること。
- (4) 利用者及びその保護者、関係機関等からの苦情を解決する体制をとり、サービスの向上に努めること。
- (5) 個人情報保護を徹底すること。ただし、関係機関には必要な情報を開示すること。
- (6) 関係機関と積極的に連携を取り、会議等においても参加に努めること。

5. 業務内容

受注者は次に掲げる事業を実施すること。

- (1) 総合的・専門的な相談支援
 - ① 障害者総合支援法第77条第1項第3号に規定する障害者相談支援事業として、相談があった際には障害種別や年齢を問わず、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等の支援困難な障害児・者等への相談支援を行う。
 - ② 特に、支援の提供が困難なケースにあつては、ケース発見時より、介入方法等相談支援事業所と連携するとともに、適宜、相談支援事業所にケースを移行し、後方支援に当たる。
 - ③ 各種支援施策に関する助言・指導等、社会資源を活用するための支援や、福

社サービス利用に係る情報提供及び相談に応じる。また、必要に応じて専門機関の紹介や引継ぎを行う。

(2) 地域の相談支援体制の強化の取り組み(後方支援)

- ① 地域の相談支援事業所に対して、訪問等による専門的な指導、助言を行い、支援技術の向上等を視野に実態把握を行う。
- ② 地域の相談支援事業所の人材育成を支援する。具体的には、研修会等を企画・運営し、特定相談支援事業所等連絡会を活用した日常的な事例検討会の開催、サービス等利用計画の点検・評価等を行う。
- ③ 地域の関係機関と連携し、地域づくりの視点を持ち、地域に根差したネットワークを形成すること。
- ④ 学校や企業等へ赴き、各種情報の収集・提供や事前相談に応じ、必要な助言等を行うこと。
- ⑤ 朝霞市地域生活支援拠点等事業に登録し、かつ、拠点コーディネーターを設置し、拠点関係機関から構成されるネットワークの運営や機能の充実等の総合調整を図ること。また、各登録事業所に設置されるコーディネーターと情報連携を中核的に担うこと。

(3) 地域移行・地域定着の促進の取り組み

- ① 精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築の推進として、障害者支援施設や精神科病院等からの地域移行に向けた普及啓発を行うこと。
- ② 地域生活支援拠点等を活用した地域移行、地域定着の実践例を蓄積することにより、様々なニーズに対応できるサービスの提供体制を確保し、連携体制を構築すること。

(4) 権利擁護・虐待防止の取り組み

権利擁護のために必要な援助を行うこと。成年後見制度に関する普及啓発を行う。また、擁護者による障害者への虐待がある場合、申立てを行える親族がないと思われる場合、親族があっても申立てを行う意思がない場合で成年後見制度の利用が必要と認められるときは、速やかに発注者に状況等を報告すること。

(5) 障害者自立支援協議会の運営協力

- ① 朝霞市障害者自立支援協議会の運営(本会議及び専門部会において協議する内容及び委員の選定、会議の開催、進行管理、資料作成、議事録作成等)を担う。なお、運営に当たっては、事務局として準備会議を開催し、発注者の担当者と協力して執り行うこと。
- ② 自立支援協議会での議論の内容を踏まえ地域課題の解決を図ること。

6. 運営時間

(1) 業務の運営時間は以下のとおりとする。

月～金曜日 午前8時30分から午後5時15分まで。なお、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1月3日までの日を除く。

- (2) 業務時間外、休日等においても、緊急時には関係職員に連絡可能な体制を確保すること。

7. 職員配置基準

- (1) 基幹相談支援センターに従事する専門職員を3名以上、事務職員を1名配置すること。
- (2) 業務責任者として管理業務に従事する管理者を置くこと。管理者は、基幹相談支援センターの従事者若しくは受託者の従事者が兼務するものとする。
- (3) それぞれの職員の具体的な要件は次のとおりとする。
 - ① 管理者 1名
基幹相談支援センター業務を管理できる者で、業務時間中に常に連絡調整が可能な者であること。
 - ② 専門職員 3名以上
 - ア) 専門職員は、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、看護師、主任相談支援専門員、相談支援専門員等の資格を有する者を配置すること。
 - イ) 専門職員は、常勤職員であること。1名以上は基幹相談支援センター業務に専従であること。特定相談支援事業所と兼務する場合には、計画相談の受け持ちは20件までとすること。
 - ウ) 専門職員のうち1名は、障害者の相談・援助業務についての経験が3年以上ある相談支援専門員を配置すること。
 - ③ 事務職員 1名
常勤であり、上記①管理者または②専門職員との兼務を可能とする。
 - ④ 拠点コーディネーター 1名
常勤職員であり、地域における連絡体制の構築を図ることとし、上記②専門職員との兼務を可能とする。
- (4) 受託者は契約締結後速やかに職員名簿を作成し、発注者へ提出すること。また、異動があったときは、速やかに異動届を市に提出すること。

8. 施設の設備に関すること

- (1) 情報通信機器(固定電話、FAX、携帯電話、パソコン、プリンター、コピー機、インターネット通信環境等)を備え、障害に関するあらゆる相談に応じることのできる体制と効率的な業務処理のできる環境を整えること。
- (2) 基幹相談支援センター専用のホームページを作成すること。なお、ホームページ作成の初期費用、保守経費等は事務費に含む。
- (3) 家賃補助費は発注者が負担する。なお、光熱水費を含め、上限額を超える場合には受注者が負担すること。
- (4) その他、車両など基幹相談支援センター運営に必要な備品は、受注者が設置するも

のとする。

9. 運営にあたっての留意事項

職員にあたっては、以下の基本的事項に留意すること。

- (1) 事前準備
円滑な業務の実施が行えるよう契約締結日から業務運営開始までの間に従事者の確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計及び従事者の研修などを行い、業務のスムーズかつ安定的な移行を実現する。
- (2) 守秘義務
本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、または盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。
- (3) 資料の複製等の禁止
発注者が提供する一切のデータ、資料などについては、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・執務場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。
- (4) 個人情報保護の徹底
受注者は、公共の業務に携わる重要性及び個人情報(以下「個人情報」という。)を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」、「朝霞市個人情報保護条例(平成16年法律第21号)」及び別紙「個人情報の保護に関する特記事項」を遵守するとともに、情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。
- (5) 資料などの適切な保管
発注者から提供を受けた本業務に関する資料及びその他帳票類などは、個人情報を含むものが多数あるため、適切かつ厳重に保管すること。
- (6) コンプライアンスの徹底
受注者は、業務に関係する関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。
- (7) 適切な業務管理
効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者においても自ら定期的なモニタリングを行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。また、発注者が実施するモニタリングに対して協力すること。
- (8) 信用失墜行為の禁止
本業務を遂行するにあたり、利用者、保護者等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、利用者及び保護者の満足度の向上に努め、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (9) 障害者差別解消法に関する事項
障害者差別解消法の施行に伴い、別紙「障害者差別解消に関する特記仕様書」を遵守すること。
- (10) 従事者の身だしなみ
受注者は業務を遂行するにあたり、信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めること。
- (11) 危機管理
受注者の責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に体制を整備するとともに、緊急事態発生時においても、本業務の遂行に支障を

きたすことがないよう、発注者と連携しながら対応策を講じること。

- (12) 公正な取り扱い
受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。
- (13) 権利擁護
受注者は、相談支援の対象となる障害者等の権利を擁護し、その権利の行使を促進すること。

10. 業務遂行

- (1) 事業計画
受注者は契約締結後速やかに履行期間内の事業計画を定め、発注者に提出すること。なお、様式や記載事項については別途発注者と協議のうえ定める。
- (2) 業務実績の報告
受注者は、毎月の受託業務実施状況について、翌月15日までに発注者に提出すること。なお、様式や記載事項については別途発注者と協議のうえ定める。
- (3) 事業完了報告
受注者は受託業務終了後、完了報告を事業完了後30日以内に発注者に提出すること。なお、様式や記載事項については別途発注者と協議のうえ定める。
- (4) 委託業務の表示など
受注者は、履行場所において、発注者から委託を受けた基幹相談支援センターとして看板を掲げなければならない。
- (5) 事故報告
受注者は、受託業務内において次のいずれかに該当する事態が発生した場合は、応急措置をとり、関係者に通報するとともに、発注者に状況を口頭並びに書面で報告して、その指示を受けなければならない。その後、事故報告書にて発生年月日、原因・経緯・状況、事故後の対応、再発防止策等を発注者へ報告すること。
 - ① 業務の提供により利用者等に負傷事故が発生したとき。
 - ② 非常災害(感染症の発生を含む。)その他の事故により、受託業務の履行不能、又はそのおそれがあると認めるとき。
 - ③ 前号に掲げるもののほか、個人情報流出、紛失など、受託業務に支障を及ぼす事態が発生したとき。
- (6) 権利の譲渡など
 - ① 受注者は、本契約に基づいて生じた権利の全部または一部を第3者に譲渡してはならない。
 - ② 受注者は、業務の実施が、第3者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受注者の責任において、必要な措置を講じなければならない。
 - ③ 受注者は、業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ発注者の承認を受けなければならない。
- (7) 再委託
受注者は、本仕様書にかかる業務を第3者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、書類作成等の軽微なものを除く。
- (8) 契約の解除など
 - ① 解除要件
 - ア) 正当な理由がなく、本業務を履行しないとき、又は明らかに履行の見込み

がないとき。

- イ) 関係法令、条例、規則又は本業務の契約書及び仕様書の規定に違反したとき。
- ウ) 本業務に関し、不正行為があったとき。
- エ) 正当な理由なく提出すべき書類の提出を拒んだとき。
- オ) 受注者が正当な理由なく本仕様書に定める報告の求め、もしくは調査に応じず、又は虚偽の報告をし、もしくは調査を妨げたとき。
- カ) 受注者が発注者の指示又は改善勧告に正当な理由なく従わないとき。
- キ) 受注者又は本業務の従事者が、本業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、または盗用したとき。
- ク) 受注者の経営状況の著しい悪化などにより、業務に重大な支障が生じたときまたは生じるおそれがあると発注者が認めたとき。
- ケ) 暴力団等(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団、同条第6号に規定する暴力団員及び朝霞市暴力団排除条例(平成24年朝霞市条例第32号)第3条第2号に規定する暴力団密接関係者をいう。以下同じ。)に該当すると認められる団体に該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合に、発注者が受注者に対して当該契約の解除を求め、受注者がこれに従わなかったとき。
- コ) その他受注者による業務を継続することが適当でないと認めたとき。

② 解除時の取り扱い

上記①に該当し、契約を解除した場合には、発注者は受注者に対し、当該解除の日までに本業務を実施した期間にかかる委託料を支払うものとする。この場合、受注者は、委託料(1年あたりの額)の100分の5に相当する額を違約金として、発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

また、発注者が受けた損害額から契約保証金及び違約金の額を控除して残余の額があるときは、発注者は、当該残余の額についてさらに損害賠償を請求する。なお、受注者が、上記①に該当し、契約を解除された場合において、受注者に損害が生じても、発注者はその賠償の責めを負わない。

(9) 利用者への勧誘などの禁止

受注者は、本業務を実施するにあたって、利用者に対し、自らの他の有償サービスなどの利用、勧誘などの営業活動、または金品もしくは役務の提供の要求を行ってはならない。

(10) 苦情・トラブル対応

① 受注者は、苦情窓口を設置し、苦情対応の責任者及び対応者、その連絡先を掲示するなど明らかにし、利用者から苦情の申立てがある場合は、迅速かつ誠実に対応すること。受注者に苦情等が寄せられた場合には、その内容や対応方法を記録したうえで市に報告するとともに、業務改善につなげること。

② 受注者は、利用者が苦情申立て等を行ったことを理由に不利益な取り扱いをしないこと。

(11) 損害賠償

受注者は、委託業務の実施に当たって生じた事故などに対して、一切の責任を負い、発注者に発生原因、経過、被害の内容などを速やかに報告するものとする。受注者が、契約内容に違反し、または故意もしくは重大な過失によって発注者に損害

を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として発注者に支払わなければならない。

受注者が本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、受注者は損害を賠償しなければならない。

発注者は、受注者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、受注者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

(12) 保険への加入

受注者は業務上の各種リスクを想定し、不測の事態に対応するため、損害賠償保険等に加入する等、業務運営開始までに対策の状況を発注者に提示すること。

(13) 業務従事者等の雇用の安定化

業務の質の向上には、業務習熟度が大きく影響するため、受注者は雇用に関する関係法令を遵守し、従事者の雇用の安定化に努めること。

11. 委託料の支払いについて

- (1) 委託料の支払いは1ヶ月毎とし、報告の結果、受注者がこの事業の機能を十分に果たしたと認められる場合に、各月の正当な報告書及び請求書が提出されてから30日以内に発注者が支払いを行う。
- (2) 受注者は委託期間終了後、遅延なく発注者に対して精算書を提出するものとする。
- (3) 職員配置基準を満たさない期間が1ヶ月を超えて発生する場合は、委託料のうちの人件費相当分について、発注者と受注者で協議を行う。相当の期間を超える場合、委託料を減額する可能性があるものとする。

12. その他

- (1) 受注者は発注者が必要とする調査等に対して協力すること。関係書類は、契約期間満了時または契約解除後5年間保存し、契約期間満了後又は契約解除後であっても、書類の提出等の協力をすること。
- (2) この仕様書の解釈等について、疑義の生じた場合又は定めのない事項については、発注者及び受注者の協議の上、定めることとする。