

伊勢市障がい者地域相談支援センター運営業務委託仕様書

1 業務名

伊勢市障がい者地域相談支援センター運営業務委託

2 目的

本業務は、伊勢市障がい者地域相談支援センター（以下「相談支援センター」という。）として、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（以下「法」という。）第77条第1項第3号に規定する障害者相談支援事業のほか、法第77条第3項に規定する地域生活支援拠点事業に係る業務等を実施することにより、障がい者および障がい児（以下「障がい者等」という。）の基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい自立と社会参加の促進を図りつつ、地域共生社会の実現をめざすことを目的とする。

3 業務内容

（1）業務内容

地域生活支援事業における障害者相談支援事業、いわゆる一般的な相談支援として、本人、家族・親族、地域住民、関係機関等からの障がい者等に関わる福祉に係る相談全般を扱うこと。

相談支援を行うにあたっては、ケアマネジメントのプロセスを踏まえることを基本とし、面談や同行等を通じて相談のニーズを把握し、対象者が主体的に取り組む方向に進めるよう働きかけるとともに、本人が希望する生活のイメージを具体化するための取組みを支援すること（意思決定支援）。

① 障がい種別によらない一般的な相談支援（法第77条第1項第3号に規定する相談支援事業）

ア 福祉サービスの利用援助（各種支援施策に関する助言・指導等）

イ 社会資源を活用するための支援（助言・指導）

ウ 社会生活力を高めるための支援

社会生活力プログラムを意識した相談支援を行うこと。

エ 権利の擁護のために必要な援助

障がい者等に対する養護者等からの虐待を発見した場合は、迅速に市および伊勢市障がい者基幹相談支援センター（以下「基幹相談支援センター」という。）による対応に協力し、障がい者の保護のための援助を行うこと。

成年後見制度を利用することが有用であると認められる人に対し支援を行うこと。

オ 専門機関の紹介

② アウトリーチによる相談および継続的な対応

地域で孤立し支援が届きにくい状況にある人（頼れる身寄りがない者も含む）や、福祉サービスの利用につながらない人、計画相談支援の対象とならない人の継続的な対応を行う。支援にあたっては、市及び基幹相談支援センター等と情報を共有し連携すること。

③ 多機関協働による包括的な相談支援

複雑・複合化した課題を抱える世帯への支援においては、「重層的支援体制整備事業」の主旨を踏まえ、支援機関間の役割分担を必要とする人や必要な支援が届きにくい人に対し、多機関協働事業へのつなぎ、重層的支援会議への参加、児童、介護、生活困窮分野との協働等により継続的な支援を行うこと。

④ 伊勢市障害者施策推進協議会、伊勢市相談支援ネットワークグループ、伊勢志摩圏域自立支援部会等への参画

⑤ 基幹相談支援センターが実施する地域の相談支援体制強化の取組みへの参画

⑥ 計画相談支援のバックアップ支援

⑦ 地域生活支援拠点コーディネート業務に関すること

【拠点コーディネーターが担う機能】

機能 1：緊急時の支援が見込めない人を事前に把握・登録した上で、常時の相談体制を確保し、障がいの特性などに起因して生じた緊急の事態等に必要なサービスのコーディネートや相談、その他必要な支援を行う機能

機能 2：地域の様々なニーズに対応できるサービス提供体制の確保や、地域の社会資源の連携体制の構築等を行う機能

【拠点コーディネーターが担う業務内容】

機能 1

- ・ 緊急時の支援が見込めない人の事前把握・登録
- ・ 常時の連絡体制の確保（拠点コーディネーターが中心となって、複数の機関等により常時の連絡体制を整備している場合を含む）
- ・ 緊急時のコーディネートや相談支援等の個別対応

機能 2

- ・ 入所施設・病院からの地域移行ニーズの把握
- ・ 在宅の障がい者等の地域生活継続の支援ニーズの把握
- ・ 地域の体験宿泊先や緊急受け入れ先の確保・開拓
- ・ 専門性を高めるための人材養成研修の企画・実施
- ・ 地域移行・地域生活の継続支援のための関係機関などによる連携会議の開催
- ・ 地域生活支援拠点等の広報・周知

⑧ 避難行動要支援者制度への協力

避難支援等関係者として日頃からの見守り活動や個別避難計画の作成支援などを行うこと。

(2) 相談支援センターの名称

「伊勢市障がい者地域相談支援センター」とする。

3 設置場所等

- (1) 伊勢市内に設置すること。なお、設置場所については、市民が利用しやすくわかりやすい場所であること。（利用者の利便性に配慮すること。）
- (2) 法人事務所等との独立性の確保に努めること。なお、他事業を併せて実施する事務所等を併設するなどの場合は、他事業側の制約及び個人情報の取扱いには留意すること。
- (3) 法人の所有する場所以外で設置する場合には、仮契約を行う又は承諾書等により内諾を得るなど、その場所での相談支援センターの設置を書面等で確認していること。
- (4) 相談支援センターの開設に係る契約等については、設置法人の責任において行うものとする。

4 設備等

- (1) 必要なスペースを有する事務室（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) 事務室には、机、いす、施錠できる書類保管庫、パソコン（Word・Excel と互換可能なもの）、プリンタ、電話、FAX を必ず配備すること。
- (4) 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し、車椅子での来訪等にも配慮すること。
- (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) 相談支援センターの看板及び案内板等を市民から見て分かりやすい場所へ1つ以上設置すること。

5 運営体制等

(1) 人員配置

- ① 常勤の相談員を9名配置し、うち1名をセンター長とすること。
- ② 相談員のうち、4名以上は相談支援専門員の資格を有し、かつ次のいずれかの要件を満たす者とする。
- ・主任相談支援専門員の資格を有する者。
- ・社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、保健師等の国家資格を一つ以上有している者。なお、社会福祉士、精神保健福祉士の資格を有する者を各1名以上配置することが望ましい。

- ③ 相談員のうち②の相談員以外の者は相談支援専門員、もしくは社会福祉士、精神保健福祉士等の国家資格を有し、障がい者の保健、医療、福祉、就労、教育の分野における相談支援業務に2年以上従事している者、またはこれに相当する実務経験を有する者で、相談支援を適切に行うことができる者とする。
- ④ 相談支援の継続性・質の担保を勘案し、原則として、委託期間中は人員配置を変更しないことが望ましいが、やむを得ず変更する場合は、あらかじめ市と協議のうえ決定するとともに、必要な引継ぎ期間を設け、円滑に業務が継続できるようにすること。
- ⑤ 相談員が産前産後休暇・育児休暇又は30日以上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。

(2) 運営

- ① 相談支援センターは、月曜日から金曜日（祝日・年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。）の午前8時30分から午後5時15分まで開設するものとする。
- ② 原則、①のとおりとするが、地域生活支援拠点のコーディネート業務として24時間365日の相談支援体制（携帯への転送等も可）を整えとともに、緊急時には相談の受付及び対応を行うこと。
- ③ 開設時間中は、最低1人の従事者職員は事務所内に常駐させるなど、常時相談等に対応できるよう、必要な勤務体制を組むこと。また、電話、来所、訪問、メール、SNS等の様々な相談方法に対応することとし、地域における相談についても、迅速に対応できるような体制を構築すること。
- ④ 相談支援業務にあたっては、市内に住所を有する者に限らず対応すること。
- ⑤ 相談支援技術向上を図るため、職員に必要な業務に関連する研修を行うこと。また、専門的な相談に対応できるよう、相談支援専門員、主任相談支援専門員、医療的ケア児等コーディネーター養成研修修了者などの資格取得に努めること。
- ⑥ 相談支援事業を効果的に実施するために、地域の福祉、保健、医療、教育、就労等に関する各種支援機関と定期的な会合等を通じて緊密に連携すること。
- ⑦ 相談支援センターを紹介するパンフレット・チラシ等を作成し周知に努めること。またパンフレット・チラシ等作成物、名刺には、法人内の他の事業所の名称・所在地等の情報を掲載しないこと。
- ⑧ 原則本人の同意のもとに、相談支援業務を実施すること。また、初回相談等の際には個人情報の取り扱いについて文書で同意を得ること。

(3) その他業務に関する事

① 個人情報保護

個人情報の保護に関する法律の趣旨を理解し、個人情報の保護、守秘義務、漏えい、滅失、棄損の防止策及び個人情報の適切な管理のために必要な措置について示すこ

と。また、その内容に基づき、厳正な管理体制をとり、職員に周知徹底を図ること。

② 守秘義務

個人情報の保護に関する法律の規定に基づき、業務上知り得た個人情報を漏らしてはいけない。このことは、委託期間終了後または従事者の職を退いた後も同様とする。

③ 文書の管理・保存義務

業務に際し作成・受領した文書等は、伊勢市文書管理規定に基づき、適正に管理・保存すること。

相談等に関する記録は、1 相談 1 記録を原則として記録すること。また、個人ごとに支援台帳又は相談記録票として作成し、整理しておくこと。

市が求めた場合には速やかにこれを提示すること。また、委託期間終了時には、市の指示に従い引き渡しすること。なお、文書等は委託期間の終了日の属する年度の翌年度の初日から起算して 5 年保存しておくこと。

④ 苦情への対応

苦情窓口を設けた上でその周知を図ること。あわせて、相談支援センターに苦情等が寄せられた場合は、その内容や対応方法を記録した上で市に報告するとともに、必要な業務改善につなげること。

⑤ 虐待の防止への取り組み

関係法令を遵守し、利用者が安心してサービスを受けられるよう、マニュアルの整備や職員研修の実施など、虐待を未然に防止する体制を整えること。

⑥ 国等による障害者就労施設等からの物品の調達等の推進等に関する法律（以下「優先調達推進法」という。）を踏まえた取組の実施

市では、優先調達推進法第 9 条の規定に基づき、障害者就労施設等からの物品等の調達方針を定め、障害者就労施設等からの優先調達の一層の推進を図っている。優先調達推進法及び本方針の趣旨を踏まえ、物品及び役務の調達等にあたって、障害者就労施設等への優先発注に努めること。

⑦ 障がい者を理由とする差別の解消

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第 11 条第 1 項の規定に基づき定められた「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン～福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針～」を遵守するとともに、同法第 10 条第 1 項に基づき、市が策定する「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」を踏まえ合理的配慮を提供すること。

(4) 事業報告書等提出書類

相談支援センターで実施する業務の実績を市の定める様式により、指定した期日までに市へ提出すること。その他、随時報告を求めた場合には、速やかに報告す

ること。

①業務開始時（年次）

- ア 事業計画書
- イ 達成目標評価表
- ウ 職員配置体制届出書（免許証・登録証等の写しを添付）
- エ 収支予算書

②業務実施月（月次）

- ア 相談支援件数調書（翌月 20 日までに提出。ただし 3 月分については当月末までに提出）

③業務完了時（年度末）

- ア 事業実績報告書
- イ 相談支援件数調書
- ウ 達成目標評価表
- エ 収支決算報告書

（５）再委託の禁止

前記 3（１）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、企画提案時にその必要性、妥当性、委託相手先の情報等を示し、業務を実施する上での必要性等を市が認めれば一部可能とする。

（６）委託期間終了に伴う引き継ぎ

本業務の委託期間が終了するとき、又は、委託契約が取り消された場合は、次の受託事業者が円滑かつ支障なく相談支援センターの運営業務を遂行できるよう引き継ぎを行うこと。ただし、継続して受託事業者になった場合はこの限りではない。

6 法令等の遵守

相談支援センターを運営するにあたり、関係法令・規則等を遵守すること。なお、この仕様書に定める関係法令・規則等の条項について、法改正等があった場合、改正後の条項に規定するものとする。

7 公平・中立性

相談支援センターを運営するにあたり、正当な理由なく特定の事業者・団体・個人を有利に扱うことがないよう十分配慮すること。

8 協議事項

伊勢市障がい者地域相談支援センター運営業務委託契約書及びこの仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、必要に応じ、市と協議のうえ決定するものとする。

9 委託期間

委託期間は、令和9年4月1日から令和12年3月31日までの3年間とする。

ただし、市が、その業務の実施につき著しく不相当と認めた場合、法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。

10 経費等

- (1) 業務の実施に要する経費を利用者から徴収してはならない。
- (2) 運営業務に係る経理の内容を明らかにするため、相談支援センター運営業務として独立した経費に関する帳簿、その他関係書類を備え付けるものとする。

11 委託料

- (1) 委託料の請求は、障がい者地域相談支援センター運営事業委託契約書に従い、事業の実施に係る委託料の請求を支払月の10日までに提出すること。
- (2) 委託料の支払いは会計年度ごとに年4回以下とする。支払い方法については、受託候補者と協議のうえ定める。
- (3) 実経費の縮減などの努力によって余剰金が発生した場合、原則として精算による委託料の返還は求めないが、実績額がそれを上回る場合においても委託料による補填は行わない。
- (4) やむを得ない理由により「5(1) 人員配置」に規定する人員配置を満たさなかった場合は、その期間に応じて、委託料の減額精算を行うものとする。この場合において、減額精算の金額は、30日を超えた場合に日割で算出される額とする。

12 気象警報等発表時の対応

- (1) 気象警報等発表時の対応については、別紙1のとおりとする。
- (2) 相談支援センターの運営の継続的な実施を確保すること。また、必要な研修及び訓練を定期的に実施すること。

別紙 1

伊勢市障がい者地域相談支援センター※運営業務委託における 気象警報等発表時の対応について

※以下「相談支援センター」と表記する

相談支援センター開設日および時間における職員の参集基準は、伊勢市地域防災計画等を参考とする。また開設時間外においても速やかに連絡をとれる体制を整備すること。

1. 気象警報等発表時、伊勢市内で震度 4 以上の地震発生時および南海トラフ地震臨時情報発表時
 - (1) 「三重県全域」、「南部」、「伊勢志摩」、「伊勢志摩の一部」、「伊勢市」のいずれかにおいて、暴風・暴風雪・大雨・洪水・大雪・竜巻のいずれかの警報または特別警報、津波注意報以上等（以下、気象警報等）が発表された場合
 - (2) 南海トラフ地震臨時情報が発表された場合
 - (3) 伊勢市内で震度 4 以上の地震が発生した場合

上記（1）～（3）の状況が発生した場合、または発生する可能性が高い場合は、業務を中止し、職員の安全確保を最優先に行動すること。

また、職員の安全を確保した状態で、避難情報の指示に従い、避難誘導等に努めること。

上記（1）～（3）の状況が継続している場合は、業務中止を原則とするが、職員の十分な安全が確保された時点で、所属法人または所属団体の業務継続計画等に沿って業務再開を検討し対応すること。

2. 熱中症警戒アラートや熱中症特別警戒アラート発表時

以下の熱中症対策を講じて業務を実施すること。

- ・ 適度に休息し、こまめに水分補給を行う。
- ・ 室内の換気や室温調整を徹底する。
- ・ 体調がすぐれない者がいる場合は、状況に応じて応急処置や医療機関への相談を行う。

(以下、参考資料)

1. 職員の配置基準
2. 職員の参集上の留意事項
3. 津波警報発表時における公共施設の閉館等の判断基準

1. 職員の配置基準 伊勢市地域防災計画資料編（抜粋）

種別	配備内容	配備時期
第1 配備 (準備体制)	各部の職員で災害情報連絡活動等を円滑に行い、状況に応じ、直ちに第2 配備に入れる体制とする。	1 次に掲げる事項のうち、いずれかが市に発表された場合に本部長が必要と認めるとき。 【警報】 (1) 暴風雪警報 (2) 暴風警報 (3) 大雨(雪)警報 (4) 高潮警報 (5) 洪水警報 【注意報】 (1) 強風注意報 (2) 大雨(雪)注意報 (3) 高潮注意報 (4) 洪水注意報 2 次に掲げる事項のうち、いずれかが三重県内の市町に発表された場合に市長（本部長）が必要と認めるとき。 (1) 大雨特別警報 (2) 暴風特別警報 (3) 暴風雪特別警報 (4) 大雪特別警報 (5) 高潮特別警報 3 三重県南部に津波注意報が発表されたとき。 4 市の区域に震度4の地震が発生したとき。 5 長周期地震動3又は4が発表され、災害の発生が予想されるとき。 6 南海トラフ地震臨時情報（調査中）が発表されたとき。（災害対策本部は設置しません。） 7 南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が発表されたとき。 8 その他異常な自然現象又は人為的原因による災害で本部長が必要と認めるとき。 9 その他地震に関する災害が発生したとき。
第2 配備 (警戒体制)	相当の被害が近く発生することが予想され、又は発生した場合で応急対策を迅速的確に行い得る配備とし、速やかに第3 配備に入れる体制とする。	1 次の警報の1以上が市に発表された場合において、本部長が必要と認めるとき。 (1) 暴風雪警報 (2) 暴風警報 (3) 大雨(雪)警報 (4) 高潮警報 (5) 洪水警報 2 市の区域の属する地域に津波警報が発表されたとき。 3 市の区域に震度5弱の地震があったとき。 4 南海トラフ地震臨時情報（巨大地震警戒）が発表されたとき。 5 その他異常な自然現象又は人為的原因による災害で本部長が必要と認めるとき。 6 その他地震に関する災害が発生し本部長が必要と認めるとき。
第3 配備 (非常体制)	甚大な被害が発生する恐れがあり、又は発生した場合で、市の総力をあげて応急対策活動が行える体制	1 市の区域の属する地域に大津波警報が発表されたとき。 2 市の区域に震度5強以上の地震があったとき。 3 風水害その他異常な自然現象あるいは大規模な人為的原因による災害が発生し又は予想されるときで本部長が必要と認めるとき。 4 地震又は津波による甚大な被害が発生又は予想されるときで本部長が必要と認めるとき。

2.職員の参集上の留意事項 伊勢市津波避難計画 R3 年 3 月改定（抜粋）

(3) 職員の参集上の留意事項

①職員は、災害が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、自身の安全確保を最優先に行動する。十分な安全が確保された時点で所属のチームと連絡をとり、又は自らの判断で所定の場所に参集しなければならない。また勤務時間外においても、可能な方法により直ちに参集し、配備につかなければならない。

②定められた参集場所が浸水想定区域に含まれる職員は、強い地震もしくは長時間のゆっくりとしたゆれを感じて避難が必要であると認める場合、まずは各自がいる場所で避難行動支援を行い、自身も安全を確保した上で参集するものとする。そのため、職員は参集場所が浸水想定区域に含まれるかどうか、参集場所周辺の標高がどのようになっているかを事前に把握しておくものとする。

3.津波警報発表時における公共施設の閉館等の判断基準

R8. 2. 27 危機管理課通知「津波警報発表時における公共施設等の対応について」（抜粋）

閉館等の判断基準

津波注意報 ⇒ 海中、河口、海岸、堤外地(河川敷など)における公共施設は閉鎖

津波警報 ⇒ 津波警報発表時の避難指示対象地域(以下参照)内にある施設は閉鎖

二見地区 全域(光の街を除く)

御薊地区 新開、小林

北浜地区 有滝町、村松町、東大淀町、柏町

豊浜地区 西豊浜町、植山町、磯町、東豊浜町、檜原町

大湊地区 大湊町

神社地区 神社港、竹ヶ鼻町、小木町、馬瀬町、下野町

浜郷地区 神田久志本町、神久2丁目～6丁目、黒瀬町、通町、一色町、田尻町

四郷地区 朝熊町、鹿海町

有緝地区 船江2・3丁目

大津波警報 ⇒ 全公共施設閉鎖