

# 旭川市障害者総合相談支援センター運営業務仕様書

旭川市障害者総合相談支援センター（以下「センター」という。）の受託者が行う業務の内容及びその範囲等は、関係法令等によるほか、この仕様書による。

## 1 業務名

旭川市障害者総合相談支援センター運営業務

## 2 履行期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

## 3 目的

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。）第77条に基づく地域生活支援事業に係る相談支援事業として、また法第77条の2に規定する基幹相談支援センターとして、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擁護のために必要な援助を行うなど中立・公平な相談支援事業の実施のほか、地域の関係機関との連携強化、社会資源の開発・改善等を推進する相談支援活動における拠点として設置する旭川市障害者総合相談支援センターの運営を目的として、この業務を実施する。

## 4 運営する施設等の名称等

①	名称	旭川市障害者総合相談支援センター（愛称：あそと）
②	所在地	旭川市宮前1条3丁目3番7号 旭川市障害者福祉センター1階
③	範囲	旭川市障害者総合相談支援センター
④	施設延床面積	424.4㎡
⑤	主な施設内容	執務室～1室 174.5㎡ 相談室～5室 138.3㎡ その他～物品庫等 111.6㎡ ※詳細別紙見取図のとおり
⑥	センター開所日等	月曜日から土曜日まで 午前9時から午後6時まで （国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに12月30日及び31日並びに1月2日から4日までを除く）
⑦	備品等	別紙配置備品一覧のとおり

## 5 業務内容

### (1) 総合的・専門的な相談支援の実施

#### ア 三障害、難病等に係る個別相談の対応

- (ア) 障がい者の自己選択、自己決定を尊重し、個々の社会生活力を高めるための支援を行うこと。
- (イ) 障害の特性に応じ、専門的な相談支援が必要な場合は、社会福祉士や精神保健福祉士等によりきめ細かな対応を行うこと。
- (ウ) 困難事例への対応については、自立支援協議会の活用、関係機関とのサービス調整会議や個別ケア会議を随時開催するとともに、必要に応じて専門機関の紹介を行うこと。
- (エ) 相談は来所での対応のほか、電話、ファクシミリ、電子メール等の電子媒体による対応や訪問等により実施すること。
- (オ) 発達障害者への対応は「北海道発達障害者支援道北地域センターきたのまち」と連携して行うこと。
- (カ) 精神障害者に対しては、医療と福祉サービスの平衡した支援が必要なため、主治医を含む医療機関、地域でサポートする相談支援事業所その他様々な支援機関と相互に連携をとり、医療と福祉の両方から支援すること。

## イ 利用者情報及び相談内容の管理

- (ア) センターに個人情報管理者を置き、個人情報に関する基本方針等を定め、職員等が遵守するよう指導を徹底すること。
- (イ) 個人情報の取扱いについては、次のとおり実施すること。
  - ① 個人情報の取得に際しては、利用目的を特定して通知又は公表すること。
  - ② 個人情報の収集、利用、提供に当たっては、本人の同意を得ること。ただし、虐待、犯罪等、事情によってはこの限りでない。
  - ③ 個人情報の紛失、漏えい、改ざん及び不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じること。
- (ウ) 安全性を確保するため、次のとおり実践すること。
  - ① 個人情報保護の取組を職員等に徹底させるため、必要な教育を行うこと。
  - ② 個人情報保護の取組が適切に実施されるよう、必要に応じ評価、見直しを行い、継続的な改善に努めること。
- (エ) 利用者及び家族から個人情報についての質問、問い合わせ、開示、訂正、削除、利用停止等の依頼については、担当者を定めて対応すること。
- (オ) 利用者ごとの台帳等を整備し、担当職員が不在の場合でも支障なく対応できるよう努めること。台帳等は適切に管理するとともに支援終了の属する年度の翌年度の初日から5年間は保存すること。

## ウ 苦情及び要望の対応

- (ア) センターに苦情解決責任者を置くこと。
  - (イ) 苦情解決責任者の下に苦情解決担当者を置くこと。
  - (ウ) 利用者からの苦情、要望には、苦情解決担当者が受付し、苦情解決責任者が中心となって解決に当たること。
  - (エ) 解決できない場合は、第三者委員を設置し、解決に当たること。
  - (オ) 上記(エ)で解決できない場合は、「旭川市明るい福祉施設をつくる運営協議会」の全体会議で解決に当たること。
  - (カ) 上記(オ)でも解決できない場合は、「北海道福祉サービス運営適正化委員会」に委ねること。
  - (キ) 他の関係機関への苦情、要望が出た場合の対応は次のとおりとする。
    - ① 基本的には、利用者及び家族と事業所の間で協議するよう調整に努めること。
    - ② 利用者から協議に同席を要望される場合は、可能な限り対応し必要な助言等を行うこととするが、基本的には、当事者間で直接協議し解決を図るよう調整に努めること。
  - (ク) 苦情、要望の内容について、受理書を作成し、職員への周知を図るとともに、センター内で協議・検討すること。
- (2) 地域の相談支援体制の強化の取組

### ア 地域の相談支援事業者への専門的な指導、助言及び人材育成の支援

- (ア) 支援が困難な事例への後方支援を行うこと。
- (イ) 研修会の企画・運営、日常的な事例検討会を開催すること。
- (ウ) 地域の相談支援専門員に対し、ケース支援等に係る助言その他サポートを適宜行うとともに、資質向上に向けた指導等を実施すること。
- (エ) サービス等利用計画等の評価や指導・助言を行うこと。

### イ 地域の関係機関及び他の相談支援機関との連携強化に努めること。

## (3) 地域移行・地域定着の促進の取組

### ア 障害者支援施設の入所者や精神科病院の長期入院者の地域移行の促進

- (ア) 入所施設退所後・病院退院後の在宅生活のアセスメントを行い、施設関係者や医療関係者への情報提供を行うこと。
- (イ) 障害者支援施設及び病院の職員、入所者及び入院患者並びにその家族等を対象に、地域移行・地域定着に関する啓発等の活動を行うこと。

### イ 矯正施設の出所者等に対する地域定着の促進

- (ア) 出所前から相談支援に応じ、必要な対応を行い、出所後の地域定着が円滑に進むよう支援を行うこと。
- (イ) 法テラス、成年後見支援センターとの連携、保護観察官・行政・医療・司法等の関係機関

との連携と情報共有を行うこと。

(4) 旭川市自立支援協議会の運営

ア 事務局会議の開催

イ 全体会の開催

ウ 部会の設置

エ 調整会議の開催

オ 相談支援ネットワーク（地域の相談支援専門員による情報共有、勉強及び交流の場会の場）の開催

カ 上記各会議等の開催準備

キ 上記各会議等における協議内容に連動した取組を適宜行うこと。

※ なお、業務内容については、今後の運営等の中で常に進化、発展していくものであることから、自立支援協議会として決定した内容に合わせて随時更新していくこととする。

(5) 権利擁護・虐待の防止

ア 成年後見制度利用の支援

判断能力が不十分で金銭管理や身上保護の支援が必要と判断した知的障害者、精神障害者の成年後見制度の利用を成年後見支援センターと協力し、支援すること。

イ 障がい者への虐待の防止

(ア) 個別ケース会議への出席

市に届け出があった障害者虐待に関する通報について、虐待の疑いがあるかどうか及び緊急対応が必要な場合であるかどうかを判断する個別ケース会議にコアメンバーとして出席すること。

(イ) 事実確認及び訪問調査

通報者や関係機関からの情報収集、訪問等により虐待の事実確認及び状況の把握について、市と協力しながら行うこと。

(ウ) 虐待を受けた障害者の保護のための相談、指導及び助言

(エ) 養護者等に対する指導及び助言

(オ) 旭川市障害者虐待防止センターの周知の協力

(カ) 福祉施設における虐待発生防止の協力

(6) 居住サポート支援

ア 障がい者の住宅入居に当たり必要な調整を行う。

イ 旭川市住宅確保要配慮者居住支援協議会と連携し、住宅確保要配慮者に係る検討等を行う。

(7) 旭川市障がい福祉計画・障がい児福祉計画に基づく取組

本市の福祉サービスの提供体制のあり方を定める「旭川市障がい福祉計画・障がい児福祉計画」の内容に基づき、設定した目標の達成及び課題解決に向けた各般の取組を実施する。

(8) その他業務

ア 医療と福祉と教育に関わる支援者との連携強化を図ること。

イ ピアサポーターの紹介に関する協力及び精神障害当事者団体の活動をサポートすること。

ウ センターの開設時間外においても、緊急時に必要な連絡が取ることができるよう適切な措置を講ずること。

6 センター運営等

(1) 配置職員

センターの安定的な運営及びサービスの質の向上に努めるとともに、三障害の相談支援業務等に対応した体制を構築すること。

ア センターに配置される職員は、概ね週40時間勤務の者（以下「常勤職員」という。）と週20時間以上勤務で常勤職員の勤務時間を満たさない者（以下「非常勤職員」という。）とすること。

イ センターの職員は、常勤職員と非常勤職員を合わせて8名以上とすること。

ウ センターには、常時4名以上の職員配置となるようにすること。ただし、月曜日及び土曜日については、常時2名以上の職員配置とすること。

エ センターの職員は、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師若しくは介護支援専門員のいずれかの資格を有する者又は相談支援従事者初任者研修修了者（重複可）とし、うち精神保健福祉

士の有資格者は3名以上の配置とすること。

オ センターの職員のうち、常勤職員かつ履行期間初年度において相談支援従事者現任研修の初回受講から3年以上の実務を経験している者を4名以上配置とすること。

カ センターにセンター長を置き、常勤職員がその職に就くこと。

(2) 職員の資質向上（スキルアップ）

職員の資質及び本仕様書で定める業務を効果的に実施するために必要な能力の向上を図るため、次の研修等を実施するとともに、参加等の機会拡大に努めること。

ア 職務を通じての研修（OJT）の実施

イ 日常業務を離れて行う研修（OFF-JT）の実施

（ア）職場内の集合研修

（イ）職場外の派遣研修

ウ 相談支援業務に必要な資格等の研修、講習の受講

なお、(1)－オに基づき配置されている職員については、北海道が実施する主任相談支援専門員研修を受講させなければならない。

エ 職員の自己啓発活動に対する援助、支援の実施

(3) 備品、設備等の維持管理

センターにおける備品、設備等（電気、空調、衛生設備等）の維持管理については、市及び障害者福祉センター指定管理者の指示に従い適切に対応するとともに、必要な協力をしなければならない。

また、備品、設備等に不具合等が生じた場合は、備品は市に、設備等は障害者福祉センター指定管理者に速やかに報告し指示を仰ぐとともに、その改善のために協力しなければならない。

また、次の事項についても対応しなければならない。

ア センター内の点検、施錠等の確認に関すること。

イ センター内の冷暖房・照明等に係る省エネ対応に関すること。

ウ 災害発生時の避難誘導援助に関すること。

エ 火災、盗難などの事故、事件の防止に関すること。

オ センター内の衛生環境の確保に関すること。

カ センター内の備品及び消耗品的備品の管理に関すること。

キ 相談室の使用日程管理に関すること。

ク 月曜日における障害者福祉センターの施錠管理に関すること。

(4) 記録等

センター運営に関し、次の関係書類等を整備しておくこと。

ア 業務日報

イ 出勤簿

ウ 相談等に関する記録等

（ア）仕様書5(1)イ(ウ)によること。

（イ）台帳等の作成に当たっては、相談支援活動記録ソフトウェア等により、1相談1記録を原則として記録、保管すること。

（ウ）上記(イ)の相談記録等から、障害別、相談内容別などの各種統計資料（行政報告例等）を月及び年単位で作成し保管すること。

(5) 新型コロナウイルス感染症に関する事項

センターの運営に当たっては、新型コロナウイルス感染症防止に係る然るべき対策を講じるよう配慮すること。

7 業務報告及び事業報告等

(1) 受託者は、業務日報及び相談等に関する記録、各種統計資料（以下「業務報告等」という。）を、毎月終了後翌月末日までに作成し、市に提出しなければならない。

(2) 受託者は、年度終了ごとにセンター運営業務に係る事業報告書を作成し、市に提出しなければならない。

(3) 受託者は、上記(1)及び(2)に定めるもののほか、市が必要とする資料等の提出要請があった場合は応じなければならない。

## 8 センターの利用料金

- (1) 業務における利用者の利用料金は無料とする。
- (2) 受託者は本業務以外において、法律等で定めている場合を除き、センター運営を理由とした負担を利用者に求めてはならない。

## 9 委託料の支払い

本仕様書に定める業務の委託料の支払方法は前金払いとする。  
四半期ごとの分割払いとし、仕様書7(1)に定める業務報告等の提出を要件とする。

## 10 費用負担等

次に掲げる経費については、本市の負担とする。

ただし、次に掲げる経費以外で当該業務の運営上必要な費用等は受託者の負担とする。

- (1) センター設置場所となる施設使用料，光熱水費及び清掃費
- (2) センター配置備品等（仕様書4の⑦で示す配置備品一覧）の使用料  
ただし、これらを使用するために必要な消耗品又は維持，修繕等を要する経費は受託者の負担とする。
- (3) センター配置備品一覧に記載のない消耗備品（電話機など），電話加入権（2回線）の使用料。  
ただし、これらを使用するために必要な消耗品又は維持，修繕等を要する経費は受託者の負担とする。
- (4) センター大規模改修費  
本市の都合等により原形を変えず大規模な修繕及び改修に要する経費

## 11 再委託の禁止

- (1) この仕様書で示す業務の全部を一括して又は指定した部分 を第三者に委託してはならない。
- (2) この仕様書で示す業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ書面にて市の承諾を得なければならない。