

# 柏市地域生活支援センター（福祉の総合相談）事業業務委託仕様書

## 1 件名

柏市地域生活支援センター（福祉の総合相談）事業業務委託

## 2 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。

## 3 実施場所及実施日等

### (1) 実施場所

受託者は、柏市教育福祉会館（柏市柏五丁目8番12号）1階フロアの柏市が指定するエリアに事務所を設置し、委託業務を実施するものとする。

なお、事業を遂行する上で別に事業実施場所が必要な場合は、柏市と協議の上、別途指定する。

### (2) 実施日等

事務所開設は、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとし、土曜日、日曜日、祝日（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）及び年末年始（12月29日から翌1月3日）は休業とする。なお、休業日及び開設時間外にも、相談者からの連絡に対応できるよう、24時間365日の相談体制を確保しておくこと。

## 4 福祉の総合相談事業の機能及び運営体制

### (1) 基本機能

柏市の福祉の総合相談窓口として世代や属性に関わらない相談を24時間365日の相談体制で伴走しながら受け止め支援するとともに、地域の各専門相談支援機関（以下、「支援機関」という）との連携をとおして相談者を包括的に支援する機能を担う。

### (2) 運営体制

ア 職員全員が、地域の課題に対する共通認識を持ち、目的を共有化し、連携及び協力して業務を実施すること。

- イ 柏市地域生活支援センター（福祉の総合相談）事業業務委託仕様書及び年間活動計画に基づき，業務改善を進めること。また業務改善内容やその進捗状況を職員間で共有し，適宜進捗管理を行うこと。
- ウ 対応事例等について，職員が相互に報告し，ミーティング等で情報共有を行い，職員全員で対応を図ること。
- エ 緊急対応等，必要に応じて市職員と要支援世帯への支援を行うなど，行政との連携を図りながら業務にあたること。
- オ 研修等への参加など，職員の資質向上に努めるとともに，職種に関わらず相互に連携・協働しながらチームアプローチによる運営をはかること。
- カ 福祉の総合相談に寄せられたクレーム等については，その内容や対応方法について記録を残し，市に報告すること。
- キ 個人情報の取扱いについては，関係法令等を遵守し，厳重に取り扱うこと。また，その保護に遺漏の無いよう十分に留意すること。
- ク 休日及び夜間対応については，社会資源を十分に活用し，市や関連機関等との連絡体制を協議の上，緊急時に対応できる体制を整備すること。

## 5 センターの設備

- (1) 市から貸与する備品については善良な管理者の注意を払って取り扱うこと。
- (2) 執務室，相談室等のレイアウトについては市と協議の上，変更等を行うこと。また，レイアウト変更後は速やかにレイアウト図を提出すること。
- (3) 相談室についてはプライバシーが確保されるように配慮すること。
- (4) 執務室には相談カウンターを常設すること。
- (5) 出張相談者が執務できるスペースを確保すること。
- (6) 業務に必要な事務機器，通信回線等については受託者が用意すること。
- (7) センター内において業務に使用するパソコンについては柏市が用

意する閉鎖ネットワークに接続すること。また、ネットワーク配線図を作成し、柏市に提出すること。

- (8) パソコン台数の増大等ネットワークに変更が生じる場合は事前に柏市に報告すること。また、速やかにネットワーク配線図を更新し、提出すること。
- (9) 電話が繋がらないことがないように必要十分な数の電話機を設置すること。

## 6 業務体制及び資格要件

- (1) 業務に従事する相談員の資格要件は以下のとおりとし、4.5人  
工以上配置することとする。

社会福祉士，精神保健福祉士，保健師，看護師，介護支援専門員，  
介護福祉士，臨床心理士のいずれかの資格を有し，相談業務に3年  
以上従事している者で，相談機関との連携・調整等の取りまとめ等  
を行うことができる者とする。

- (2) 業務開始後，速やかに事業従事者の資格が確認できるものを提出  
すること。
- (3) 事業従事者は基本的には福祉の総合相談事業に専従することとす  
るが，他の業務を兼務する必要が生じた場合は，事前に市の承認  
を得ること。
- (4) 事業従事者の統括，管理，業務指導を適切に行うため，責任者を  
1名定めること。
- (5) 責任者は，福祉の総合相談業務の全体把握，進行管理，多機関連  
携等の包括業務を中心に担うこと。
- (6) 受託者は，速やかに責任者及び事業従事者の配置状況を定めた組  
織図を作成し，柏市に提出すること。
- (7) 事業従事者に異動が生じる場合は，1ヶ月以上前までに柏市に報  
告し，異動確定後，新規採用の場合は職務経歴書と資格を確認で  
きる書類を提出すること。また，(6)で作成した組織図を更新し，  
提出すること。
- (8) (1)に規定する何れかの職員が退職，または90日以上の休暇を  
取得する場合は，速やかに代替職員を補充すること。

## 7 業務実施方法及び内容

事業を行う上では、令和6年12月19日社援発 0808第48号厚生労働省社会・援護局長通知「重層的支援体制整備事業の実施について」に示された実施要領や関係省令の通知等に基づいて行うこと。ただし、法令等が改正された場合は、改正後の内容を遵守すること。

### (1) 包括的相談支援事業

相談者の属性や世代，相談内容に関わらず，相談を受け止め，本人に寄り添い，抱える課題の解きほぐしや整理を行うこと。また，受け止めた相談のうち，他支援機関の支援が必要な場合は，アウトリーチによる支援を含め，各支援機関と連携を図りながら対応するほか，かしまるネットを積極的に活用して適切な相談支援機関につなぐこと。

また，対面，電話，メールによる相談に加え，株式会社Z I A I がリリースしているZ I A I c h a tをホームページ等に組み込むことで，新たなデジタルツールを利用した相談体制を整備すること。これにより，さらに多くの世代からの相談や支援が届きにくかった方へのアウトリーチに応えられるようにするとともに，相談業務の効率化を図れるようにすること。当該デジタルツールで捕捉された，緊急の支援が必要と考えられる相談者については，既存の対面，電話，メール等を利用した支援に繋ぎ相談者へアプローチすること。

### (2) 多機関協働事業

#### ア 目的

単独の支援機関では対応が困難な複雑・複合化した生活課題等を抱える世帯への支援実施の調整役を担い，支援機関の役割分担，支援方針，支援プランを策定する等の取組を通じて，重層的支援体制整備事業に関わる関係者の連携の円滑化を進めるとともに，包括的な支援体制構築に向けて取り組むことを目的とする。

#### イ 相談受付

生活課題等が複雑・複合化した支援困難世帯であって，複数の支援機関等の役割分担等が必要な場合に，相談受付・申込票

を相談者に記入してもらった上で支援を実施していく。なお、原則、紹介元の支援機関等が利用申込を行うものである。

#### ウ アセスメント及びプラン作成

当該事業の実施に必要な情報については、包括的相談事業などの紹介元や世帯に関わる支援機関から収集し、また必要に応じて当該実施機関が直接本人やその世帯から情報を収集し、関係支援機関と協力して、インタビュー・アセスメントシートにまとめる。

また、相談者への必要な支援を提供するため、支援機関の役割分担や支援の目標・方針を整理したプランを作成する。

#### エ 支援の実施

作成したプランに基づき、支援機関と一体的に支援するとともに、実施状況について重層的支援会議等において、支援機関と共有し、必要に応じて役割分担や支援方針の整理・変更など再プランを検討すること。

#### オ 終結

本人やその世帯の課題が整理され、支援の見通しがつき、プランによる支援機関の役割分担についての合意を図ることができた時点で、主たる支援者としての関わりは一旦終了とする。

なお、当該事業の終結後は、プランに基づく支援機関の中から主担当機関を設定し、本人やその世帯を伴走支援する体制を確保するものとする。また、環境変化により課題の解きほぐしや支援機関の役割分担整理が必要となった際には、速やかに当該事業を再開することとする。

#### カ 重層的支援会議

##### (ア) 会議の開催

当該会議の主催は当該事業の受託者が主催し、参加支援事業又はアウトリーチ等を通じた継続的支援事業を利用する場合には、当該事業のプランに基づき事業の利用決定が必要な場合には、柏市が決定を行う。

##### (イ) 会議の役割

当該会議は、重層的支援体制整備事業が適切かつ円滑に実

施されるために開催するものであり，主にプランの適切性の協議，プラン終結時等の協議及び市の福祉施策や課題について，市全体で情報共有や意見交換の実施，エリアごとの課題から必要な政策について，行政機関とともに検討，その他体制整備に必要な事項の協議を実施する役割を担うものである。

#### (ウ) 会議の開催方法

会議の役割，検討件数や事例内容によっては，定期開催や随時開催，又はそれらの併用が考えられる。

また，各専門分野において開催されている既存の会議体があることから，既存の会議体の時間を切り分け当該会議を実施するなど，柔軟な運用が考えられるため，開催方法については柏市と協議の上，決定すること。

#### (エ) 会議の参加者

柏市並びに当該事業の受託者の参加は必須とする。包括的相談支援事業，アウトリーチ等を通じた継続的支援事業や参加支援事業の事業者は原則参加とする。

その他，本人，福祉分野以外の必要機関など事例に応じて必要な参加者を変えるなど柔軟な対応をとること。

#### (オ) 会議開催のタイミング

重層的支援会議の開催は，多機関協働事業，アウトリーチ等を通じた継続的支援事業，参加支援事業において，①プラン策定時，②再プラン策定時，③支援終結の判断時，④支援中断の決定時に必ず実施するものとする。

なお，支援の進捗状況の把握やモニタリングのタイミングなど，支援を円滑に進めるために必要な場合には，重層的支援会議ではなく，ケース会議や事例検討会議にて実施することは差し支えない。

また，市の福祉施策や課題について市全体で情報共有や意見交換を行うほか，エリアごとの課題から必要な政策について検討する会議を年1回以上開催すること。当該会議開催一か月以内をめどに市に対し開催報告書を提出すること。

## 8 業務の計画，管理，報告，評価について

- (1) 各事業の実施にあたっては，市と協議の上，あらかじめ成果目標・年間計画を立て，市に提出すること。
- (2) 成果目標・年間計画の達成度合いを検証し，実績を報告すること。
- (3) 各相談員は訪問計画および訪問状況一覧表を作成し，計画に沿った支援を行うこと。
- (4) 受託者は柏市が定める方法により，毎月の委託業務の実績を翌月10日までに柏市に報告すること。また，国等への実績報告については，国が指定するデータ等を遅延なく柏市に提出すること。
- (5) 令和6年度業務委託期間の末日までに，次の書類を提出すること。
  - ア 業務完了報告書
  - イ 収支決算報告書
  - ウ その他柏市長が認める書類
- (6) 委託期間内に事業評価会議を開催する。会議開催までの事業実施状況のまとめ等を報告すること。詳細については，会議開催前に事前に告知する。

## 9 守秘義務及び個人情報の保護

### (個人情報の保護)

- (1) 受託者は，この契約に関し知り得た個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法律」という。）第2条第1項の個人情報（以下「個人情報」という。）をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了した後においても同様とする。
- (2) 受託者は，個人情報をこの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。この契約が終了した後においても同様とする。
- (3) 受託者は，個人情報の漏えい，滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (4) 受託者は，あらかじめ柏市の書面による承諾がない限り，第三者に個人情報の取扱いの再委託又は下請けをさせてはならない。
- (5) 受託者は，あらかじめ柏市の承諾を受けた場合を除き，個人情報

を複写し，又は複製してはならない。

- (6) 受託者は，個人情報の漏えい，滅失，毀損その他の個人情報の安全管理の支障が生じ，又は生じるおそれがある場合（当該支障が生じるおそれがあると柏市が認めることにつき相当な理由がある場合を含む。）は，直ちにその状況を柏市に報告し，柏市の指示を受け，これに従わなければならない。
- (7) 受託者は，個人情報記録された媒体を，この契約により行う業務の終了後柏市と協議の上直ちに柏市に返却し，又は社会通念上確実な方法による廃棄若しくは消去をしなければならない。
- (8) 受託者は，個人情報記録された媒体の搬送において，社会通念上安全が確保された措置を講じなければならない。
- (9) 受託者は，その従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては，当該個人情報の安全管理が図られるよう，当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- (10) 受託者は，第4項の個人情報の取扱いの再委託又は下請けをさせる場合は，その取扱いの再委託又は下請けをさせる個人情報の安全管理が図られるよう，再委託又は下請けをさせる者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- (11) 柏市は受託者に対し，第6項に定めるもののほか，個人情報の取扱いに関して報告をさせることができるものとし，受託者はこれに従うものとする。
- (12) 柏市は受託者の個人情報の管理状況が不適切と認められるときは受託者に対して必要な指示を行うことができるものとし，受託者はこれに従うものとする。
- (13) 柏市は必要に応じ受託者及び受託者の再委託者又は下請者への立入検査ができるものとし，受託者及び受託者の再委託者又は下請者はこれに協力するものとする。
- (14) デジタルツールによる相談対応について柏市又は福祉の総合相談に入った利用者意見や苦情に対し，適切に対応の上，バージョンアップ等の対応をとり，サービスレベルを維持すること。
- (15) 本委託事業に係る情報セキュリティインシデントが発生した場合，住民に対し適切な説明責任を果たすため，当該情報セキュリティ

インシデントを公表するが、柏市は一連の対応をできるものとし、また、受託者は一連の対応への協力をするものとする。

- (16) 前各項に掲げる事項に受託者が違反した場合は、柏市はこの契約を解除できるものとし、受託者は柏市に生じた損害を賠償しなければならない。受託者は、本業務の実施過程で知り得た業務上の秘密について、第三者に漏らしてはならず、委託契約終了後も同様とする。

## 10 情報設備及びセキュリティ要件

### (1) 情報設備

ア 受託者は、電子メールによる相談、統計等に使用するために、インターネット接続環境専用の端末を1台以上常備すること。なお、同端末のセキュリティ機能を確保すること。

イ センター執務室内において委託事業の個人情報を取り扱う業務に使用する端末（以下、「業務端末」という。）は、インターネットの接続は不可とする。また、業務端末は受託者の法人本部又はサービス提供部門等、柏市が許可をしていないネットワークとの接続も不可とし、仕様書に掲げる業務のみに使用すること。なお、新たなデジタルツールを利用した相談体制については、この限りではない。

ウ 受託者は、本事業に必要なとなる業務端末の機械・器具類は委託料の範囲内において、必要な最小限度の台数を常備すること。

### (2) セキュリティ要件

ア 受託者は、本仕様の要件を満たすために必要な最小限度の業務端末を用意し、各業務端末は外部からの不正アクセス等の影響を受けない閉鎖ネットワークで接続すること。

イ 本業務で使用する情報機器等が、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。

ウ 柏市情報セキュリティポリシーに則り、情報セキュリティの安全性を確保するとともに、その遵守状況について、定期的又は必要に応じて情報セキュリティ監査及び自己点検を実施すること。

エ 各システムを常に最適な状態に保つために、ソフトウェア等の

- 必要なバージョンアップやライセンスの更新等を適時行うこと。
- オ 受託者は、情報システムへのアクセスを適切に制限するために、利用者 ID の管理、利用者の識別と認証等を適切に実施し、ID に関する規定の整備や、不要な ID の削除、共用 ID の利用制限が行われているか等について、委託期間中に適宜確認すること。
- カ 社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備され、業務上取扱う情報に関して、紛失，改ざん，破壊，漏洩などが行われないう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。
- キ 受託者は、情報セキュリティに関する認証（ISMS, IEC27001, JISQ27001 等）やプライバシーマークを取得することで、情報漏洩などのリスク発生率や、リスクが表面化したときの損害を減少させることができる体制を構築し、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備するよう努めること。
- ク 受託者は、情報セキュリティに関連する事件や事故が発生した際に、被害の拡大を防ぐため、事件や事故を想定し、実施すべき作業やその手順を確立し、適切かつ迅速に対応できるよう定めた手順を備えること。また、事件や事故が発生した際には、柏市が説明責任を果たすための一連の対応に協力すること。
- ケ 受託者は、本業務に係る委託契約終了後、他者に業務を引継ぐ必要が生じた場合は、委託期間終了前に引継ぎ期間を設け、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継ぎに務め、確実に業務を引継ぐこと。
- コ 業務上取扱う情報は、USB 等電子媒体に記録し、外部への持ち出しを禁止する。厚生労働省への報告等で使用する場合は、本庁設置の端末にて、職員立会いの下、使用すること。
- サ 受託者は情報管理者を定め、柏市情報セキュリティポリシーに則ったセキュリティ対策を行うこと。

## 11 再委託の禁止

本業務の再委託は認めない。ただし、新たなデジタルツールを利用した相談体制の構築については、この限りではない。

12 契約方法  
総価契約

13 支払及び精算について

(1) 支払方法

概算払い（年２回）

(2) 精算方法

ア 常勤職員

年度内に実際に要した人件費（給与，手当，社会保険料，退職共済掛金）により精算を行う。

イ 非常勤職員

年度内に配置した職員の人員体制に基づき，その期間・人数に応じて月割により精算を行う。

ウ その他諸経費については，受託者は柏市の求めに応じて，事業にかかる経費の挙証資料を提出し，精算を行う。

14 その他

(1) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については，柏市と受託者がその都度協議する。なお，業務を実施する上で，疑義が生じた場合は，柏市の指示を守ること。

(2) 本業務の委託は，令和７年度当初予算の議案議決が得られない場合，契約手続きを中止する。

(3) 事業を開始するまでの準備業務に要する経費は受託者の負担とする。

(4) 契約解除の事由が生じたとき又は業務完了時に業務を他法人に引き継ぐ必要があるときは，円滑な引継ぎに協力すること。詳細については，柏市と協議の上，別途指定する。

(5) 本業務に係るセンター執務室の光熱費は，柏市が負担する。

(6) 本業務の遂行に係る苦情が発生した場合は，迅速かつ誠実な対応を行うとともに，市に報告すること。

(7) 柏市は受託者と株式会社 Z I A I とのシステム機能改善等の各種

会議に原則同席し，発言するものとする。

- (8) 柏市は受託者に対し，受託者と株式会社Z I A Iとの契約や打ち合わせ内容に関して報告をさせることができるものとし，受託者はこれに従うものとする。

15 担当

柏市役所福祉部福祉政策課政策担当 中間，泉田

TEL：04－7167－1131

FAX：04－7164－3917

E-mail：fukushiseisaku1@city.kashiwa.chiba.jp