

葵区障害者相談支援センター運営業務（精神）委託仕様書（案）

1 業務名

令和8年度 保精委第1号 葵区障害者相談支援センター運営業務（精神）

2 業務の目的

当該業務は、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、「障害者総合支援法」と言う。）第77条第1項第3号、第77条の2、地域生活支援事業実施要綱及び静岡市障害者等相談支援事業実施要綱に基づき、障害者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、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、障害者及び障害児（以下「障害者等」という。）の福祉に関する各般の問題につき、障害者及びその保護者又は養護者（以下「保護者等」という。）からの相談に応じ、障害者及びその保護者等の生活全般にわたる支援を行うとともに、本市障害者相談支援事業の推進のために必要な事業を実施することを目的とする。

また、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号。以下「障害者虐待防止法」と言う。）32条1項に基づき、障害者虐待防止センターとして、虐待を受けた障害者からの届出や、発見者からの通報の受理、障害者及び養護者に対して、相談、指導及び助言を実施することで障害者虐待を未然に防止し、障害者や養護者への支援を一層充実したものにすることを目的とする。

なお、当該業務は、社会福祉法第106条の4第2項第1号の規定及び重層的支援体制整備事業実施要綱に基づき、相談者の属性に関わらず包括的に相談を受け止め、相談者の課題を整理し、利用可能な福祉サービス等の情報提供等を行うとともに、受け止めた相談のうち、単独の相談支援事業者では解決が難しい事例は、適切な相談支援事業者や各種支援機関と連携を図りながら支援を行うこと等により、地域住民の複合化・複雑化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を整備することを目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日まで

4 業務の対象者

当該業務の主な対象者は、葵区内で居宅生活する障害者等、保護者等及びその支援に関わる相談機関等とする。これらの対象者のうち、精神障害のある障害者等が相対的に多いものとする。また、主な対象者以外の者であっても、相談支援の希望がある場合には、対象者に含めるものとする。

5 センターの名称

葵区障がい者相談支援センター 受託者相談支援事業所名（事業所名の一部も可）

6 業務内容

受託者は、静岡市葵区内において業務実施場所を確保し、相談支援窓口を設置する。受託者が確保した場所及び城東保健福祉エリア保健福祉複合棟3階にて、次の事業を実施する。ただし、事前に市に申出があった場合には、実施場所を城東保健福祉エリア保健福祉複合棟3階のみにすることができる。なお、城東保健福祉エリア保健福祉複合棟3階での業務開始

時期は、市の指示に従うこととする。

(1) 障害者等相談支援事業

- ア 福祉サービスの利用援助（情報提供、相談等）
- イ 社会資源を活用するための支援（各種支援施策に関する助言・指導等）
- ウ 社会生活力を高めるための支援
- エ 権利の擁護のために必要な援助
- オ 専門機関の紹介
- カ 重層的支援体制整備事業を通じた包括的支援体制構築への参画
- キ アからカまでのほか、必要と認められる支援

(2) 基幹相談支援センター事業

ア 地域の相談支援体制の強化

（ア）地域の相談支援事業者の人材育成や支援の質の向上のための取組の支援（日常的な支援方針等を検討する場の設置・運営、事業所の訪問や相談支援従事者の業務への同行等による専門的な助言、研修会の企画・運営（相談支援従事者研修の実習の受入を含む。）等）

（イ）学校や企業、地域包括支援センター、生活困窮者自立相談支援機関、こども家庭センター等との間での各種情報の収集・提供や連携のための取組の実施、障害者等の支援に係る専門的助言等を実施すること。特に、重層的支援会議等に参画した際は、多機関協働の支援における障害福祉分野の専門性を担保すること。

イ 市と協働した静岡市障害者自立支援協議会の運営等による地域づくりの取組

（ア）行政区事務局会議の運営

行政区事務局会議を運営し、課題を把握・集約し、各エリアの特性に応じた取組の推進や課題に対する支援体制づくりについて助言等を実施すること。併せて、地域の各種支援機関や事業所等が自主的に参加しやすい体制づくりを推進すること。

（イ）専門部会の運営または参画

専門部会の運営または参画により、各専門部会の所掌範囲に応じた取組の推進や課題に対する支援体制づくりについて助言等を実施すること。

（ウ）静岡市障害者自立支援協議会及び連絡調整全体会議の運営への協力

静岡市障害者自立支援協議会及び連絡調整全体会議への出席、資料提出及び報告等により、協議会等の運営に協力すること。

ウ 市内基幹相談支援センター及び主任相談支援専門員との連携

地域における相談支援の中核として、相談機関の人材養成や関係機関の連携強化等、相談支援体制の強化の取組等を実施する他の基幹相談支援センターと連携し、地域の相談支援体制の強化を推進すること。また、主任相談支援専門員との協働にも留意のうえ実施すること。

エ 身体障害、知的障害、精神障害（以下、「3障害」という）一括相談支援窓口の設置及び運営

静岡市障がい者相談支援推進センター及び他の葵区障がい者相談支援センター（以下、

他センターという）と連携し、3 障害一括相談支援窓口を設置（城東保健福祉エリア保健福祉複合棟 3 階）し、運営すること。また、その効果検証等にあたり資料の提供やヒアリング等により協力すること。なお、3 障害一括相談支援窓口の運営方法については、他センター及び市と協議の上で決定すること。

オ アからエまでのほか、必要と認められる支援

（3）障害者虐待防止センター事業

ア 障害者虐待防止法第 7 条第 1 項、第 16 条第 1 項若しくは第 22 条第 1 項の規定による通報又は第 9 条第 1 項に規定する届出若しくは第 16 条第 2 項若しくは第 22 条第 2 項の規定による届出を受理すること。届出の受理にあたっては、通報内容の詳細を確認すること。

イ 虐待通報受理後に開催される関連会議へ出席し、会議で決定された役割分担に基づき、支援等を行うこと。

ウ 養護者による障害者虐待の防止及び養護者による障害者虐待を受けた障害者の保護のため、障害者及び養護者に対して、相談、指導及び助言を行うこと。

7 開所日時

（1）開所日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）の日を除く全ての日とする。

（2）開所時間

ア 受託者が確保する相談支援窓口

午前 8 時から午後 6 時までの間の 7 時間 45 分以上の時間であり、市の承認を得て受託者が定める時間を開所時間とする。また、開所時間のうち、7 時間 45 分以上は電話相談に応じるとともに、6 時間以上は来所相談に応じることとし、担当する相談支援員不在時には、附置施設職員等が一時的に対応できる体制を整備するものとする。

イ 3 障害一括相談支援窓口

午前 9 時から午後 5 時までの 6 時間 45 分以上の時間であり、市の承認を得て、受託者が定める時間を開所時間とする。また、開所時間のうち、6 時間 45 分以上は電話相談に応じるとともに、5 時間以上は来所相談に応じることとし、他センターと協力の上、必ず 1 名以上常駐することとする。なお、当該窓口の開始時期については、他センター及び市と協議の上で決定する。

（3）やむを得ない事情による閉所

やむを得ない事情により、開所日に事業所を閉所する場合には、必要な措置を講じた上で、事前に市の承認を得ることとする。

8 実施体制

（1）人員配置等

当該業務の実施にあたり、必要な人員配置等は次のとおりとする。

常時 2 名以上で管理運営上支障のない配置をすること。なお、3 障害一括相談支援窓口には、常時 1 名以上の職員を配置することとし、必要に応じて 2 名以上の職員を配置することができる。ただし、やむを得ない事情により、本業務従事者が一時的に全員不在にな

る場合であっても、相談者が相談員に連絡が取れる体制を確保すること。

配置にあたっては、当該業務内の各事業間での兼務を認めることとし、配置職員の決定にあたっては、職員氏名、従事業務及び保有資格等を示した上で、事前に市の承認を得ることとする。なお、障害者等相談支援事業職員及び基幹相談支援センター事業職員は、虐待防止センター事業職員を兼務とする。

従事業務区分	資格要件等	当該業務 時間兼務	他業務兼務	配置人数	常勤換算
管理者	—	可	可	1名	—
障害者等相談支援 事業職員	精神保健福祉士、保健師、看護師、社会福祉士、相談支援専門員、作業療法士、公認心理士のいずれかの資格を有する者		否	1名以上	—
基幹相談支援 センター事業職員	主任相談支援専門員又は相談支援専門員である社会福祉士、保健師もしくは精神保健福祉士等であって、障害福祉に関する相談支援機能を強化するために必要と認められる者		可	1名以上	1.0人工

(2) 職員について、次の措置をとるものとする。

- ア 職員名簿を市に届け出るものとし、その者に異動があった場合も同様とする。
- イ 職員の負傷、疾病その他の理由により業務の遂行に支障をきたす場合は、代替要員を適切に配置すること。
- ウ 職員の労務管理、安全衛生管理等については、労働基準法等の関係法令を遵守し、適切に配置すること。
- エ 緊急時対策、防犯・防災対策及び施設の管理運営全般について、職員に十分な訓練及び教育等を行うこと。
- オ その他服務規律については、職員に十分な研修を行うこと。

(3) 非常時の体制

ア 火災や地震等の非常時における危機管理体制について

(ア) 受託者が確保する相談支援窓口

危機管理マニュアルを作成し、適切な対処ができるよう年1回以上防災訓練を行うこと。なお、訓練の実施に当たっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。

(イ) 3 障害一括相談支援窓口

3 障害一括相談支援窓口については、他センター及び市と協議の上で決定すること。

イ 開館中に発生した事故等の処理及び連絡調整は、市及び受託者の双方が共同して実施するものとする。ただし、緊急を要する場合は、警察署及び消防署等に対して速やかに適切な処置をとり、市に速やかに報告すること。

(4) 職員等の責務

ア プライバシーの保護

職員は、その職務を遂行するにあたっては、障害者等及び保護者等のプライバシーに十分配慮するとともに、正当な理由なく、その業務上知り得た障害者等及び保護者等の秘密を漏らしてはならない。なお、3 障害一括相談支援窓口及び他の葵区障がい者相談支援センター間においては、緊密な情報共有を図るものとする。

イ 知識及び技術の向上

職員は、当該業務の果たすべき役割の重要性を理解し、研修会への参加等により、相談支援等の知識及び技術の向上に努めなければならない。

ウ 名札等

職員は業務実施中、胸部に名札を付けるとともに、社員証又は身分証明書を携帯すること。また、市が履行確認等のために業務現場の調査を行う場合は協力すること。

エ 受託者の責務

受託者は、職員及び職員であった者が正当な理由なく、その業務上知り得た障害者等及び保護者等の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じるとともに、職員の能力向上の機会が確保されるよう、十分配慮しなければならない。

9 設備等

当該業務の実施にあたり、必要な設備等は次のとおりとする。なお、設置にあたっては、事業所を設置する附置施設の設備等を利用する等、業務に支障がない範囲にて共用を認めるものとする。

(1) 受託者が確保する相談支援窓口

ア 相談室

相談者のプライバシーが保護されるよう配慮がなされた相談室を1室以上設けること。

イ 事務室

ウ 便所

エ 電話

オ ホームページ及び電子メール

カ その他必要な設備等

(2) 3 障害一括相談支援窓口

ア パソコン

イ その他必要な設備等

10 帳簿等

当該業務の実施にあたり、必要な帳簿等の保存期間は令和10年3月31日までとする。

なお、市が指定する(1)から(4)の帳簿等については、保存期間終了と同時に市が指定する事業所へ引き継ぐこととする。

(1) 職員勤務記録

(2) 相談受付台帳

(3) ケース記録

(4) 計画書及び報告書の写し

11 文書等の管理

当該業務にて作成した文書等の管理にあたっては、次の事項を遵守するものとする。

(1) 決裁

職員勤務記録、相談受付台帳、ケース記録等当該業務にて作成する文書については、簡易なものを除き、規則に従った決裁を受けること。

(2) 個人情報受渡し等の記録

文書の発送收受、個人情報を含む文書の持出し及び受渡し等、保有する個人情報を受託者の管理外に置く場合には、紛失や漏えい等に備え、受渡し等の記録を残すこと。

(3) パソコン上での情報管理

業務にてパソコンを使用する場合には、記録媒体又はネットワーク等を介した記録の滅失及び漏えいを防止するため、パソコン等の管理を適正に実施すること。

(4) 文書の破棄

不要となった文書（電磁的記録を含む）を破棄するときは、管理責任者の管理の下で焼却、裁断又は溶解（電磁的記録の場合は、記録媒体の物理的破壊を含む。）の方法により破棄すること。

12 基幹相談支援センター設置届出書の提出

当該業務を実施するにあたり、障害者総合支援法第77条の2第4項の規定により、速やかに届出を行うものとする。必要な書類は次のとおりとする。

- (1) 基幹相談支援センター設置届出書（市が指定する様式）
- (2) 定款、寄付行為等及び登記事項証明書（3ヶ月以内のもの）
- (3) 基幹相談支援センターの平面図
- (4) 収支予算書

13 業務計画書等の提出

当該業務の業務計画、月次実績及び年間実績の届出にあたり、提出が必要な書類は次のとおりとする。なお、業務計画の届出内容等に変更があった場合には、変更業務計画書等を速やかに提出することとする。

(1) 業務計画書

- ア 業務計画書（市が指定する様式）
- イ その他業務計画確認にあたり必要な書類

(2) 月次実績報告書

- ア 月次実績報告書（市が指定する様式）
- イ その他月次実績確認にあたり必要な書類

(3) 業務完了報告書

- ア 業務完了報告書（市が指定する様式）
- イ その他年間実績確認にあたり必要な書類

14 業務の周知等

当該業務の実施にあたり、受託者は次の手段による周知広報を行うこととする。なお、3障害一括相談支援窓口については、他センター及び市と協議の上で決定する。

(1) パンフレット及びホームページ

事業所のパンフレット及びホームページを作成すること。また、作成したパンフレット等には、事業所名及び市受託業務であることを表示すること。

(2) 事業所入口及び相談室内の表示

事業所の入口及び相談室内に事業所名及び市受託業務であることを表示すること。

(3) その他の手段による周知広報

相談を希望する障害者等及び保護者等が利用しやすくするため、業務内容及び利用方法等について、積極的な周知広報を行うこと。

15 地域資源の把握等

当該業務の実施にあたり、地域資源の把握及び関係機関との連携体制強化等のため、受託者は次の事項を実施することとする。

(1) 社会資源等の把握及び提供

地域の関係機関及び社会資源を把握し、相談者へ提供できる体制を整備すること。

(2) 関係機関等との連携体制整備

他の事業者や関係機関等との連携体制を整備し、障害福祉に関する地域のネットワーク構築を推進するため、関係機関を交えた会議の開催又は参加を積極的に実施すること。

16 苦情処理等

当該業務の実施にあたり、苦情発生を未然に防止するとともに、苦情発生時の対応及び業務改善を円滑に行うため、受託者は次の体制を整備し、市の要請に応じることとする。

(1) 相談支援内容等の説明及び同意

相談支援等の実施にあたり、障害者等及び保護者等に支援内容等についての説明を行い、同意を得たうえで支援等を行うこと。

(2) 苦情解決窓口の設置

実施した相談支援等の内容について、障害者等、保護者等及び関係機関からの苦情を受け付けるため、苦情解決窓口を設置すること。

(3) 苦情等に対する対応

苦情の内容から相談支援等の質の向上を図るため改善すべき点が確認された場合及び苦情の内容等について市からの助言・指導があった場合には、速やかに必要な業務の改善を図ること。また、苦情の内容等に関する市の調査に協力すること。

17 その他

(1) 規則・規定等の整備

受託者は、当該業務の実施にあたり、個人情報保護規則及び相談支援の差別禁止規定等必要な規則・規定等を整備するものとする。

(2) 市からの照会等への協力

受託者は、委託業務の実施に関する事項について、市からの照会及び資料提出依頼があった場合には、回答及び資料提供等に協力すること。

(3) 障害者差別解消法への対応

受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第

8条第2項に定める障害者への合理的配慮の提供については、可能な限り、「静岡市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」及び「障がいのある人への配慮マニュアル」に基づき、市の職員に準じた対応に努めること。

18 個人情報の取扱い

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条第2項第1号及び第67条を厳守すること。
- (2) 受託業務に従事している者又は従事していた者が個人情報の保護に関する法律第176条又は第180条に違反した場合は、刑事罰の対象となる。
- (3) 詳細は、個人情報の保護に関する取扱仕様書（別紙2）に定める。