

地域共生社会の実現に向けた相談支援包括化推進業務基本仕様書

1 業務名

地域共生社会の実現に向けた相談支援包括化推進業務

2 目的

少子高齢化や核家族化の進行、人口減少、地域のつながりの希薄化など、地域社会を取り巻く環境の変化等により、高齢、障害、子ども、生活困窮など様々な分野の課題が絡み合っ
て複雑化したり、個人や世帯単位で複数分野の課題を抱えるなど、対応が困難なケース
が浮き彫りとなり、複合的な支援を必要とするといった状況がみられる。本業務は、社会
福祉法（昭和26年法律第45号）第106条の4第2項に基づく重層的支援体制整備事
業の趣旨を踏まえ、こうした複雑化・複合化した課題について、分野を超えた相談支援機
関等相互間の連携による支援に係る調整を行うことなどにより、課題を包括的に受け止め、
多機関の協働によりその解決に取り組むものである。

3 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 実施主体

事業の実施主体は広島市とし、事業の目的を十分に理解し、業務を適切に実施できると
認められる者に委託して実施する。

5 業務履行場所（実施区域）

受注者が下記8の業務を実施する者（以下「相談支援包括化推進員」という。）を配置
する事務所の住所（所在地）の属する一つの行政区（東区、西区、安佐北区又は佐伯区
のいずれか）の全域とする。

6 実施体制

(1) 人員配置

受注者は、事務所内に相談支援包括化推進員1名を配置する。なお、配置方法は専任の
ほか、兼務配置も可とするが、兼務配置の場合は、全体で常勤1人役が確保できるよ
う配置すること。

(2) 資格

相談支援包括化推進員は、福祉に関する相談支援機関で5年以上の相談支援に係る実
務経験を有する者とする。

(3) 実施時間

実施時間は、原則として、年末年始（12月29日から1月3日まで）、祝日を除く、
月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分までとするが、必要に応じ、
相談支援しやすい実施体制に配慮すること。なお、緊急時の連絡体制の整備については、
365日、24時間を通じて電話の転送や取次などにより連絡が取れる体制とし、必要
に応じ、関係機関等への連携等の対応を行うものとする。

7 支援対象

本事業の支援対象は、広島市地域包括支援センター、広島市障害者基幹相談支援センター、広島市障害者相談支援事業所、広島市くらしサポートセンター又は発注者が受け止めた課題のうち、次の(1)から(3)までのいずれかに該当し、支援関係機関の通常の連携体制では対応が難しく、かつ、各種支援関係機関等の役割分担や支援の方向性の整理が必要と認められるものとする。

- (1) 相談者が属する世帯の中に、分野の異なる課題を抱える者が複数人存在するケース
- (2) 相談者が複数の分野にわたる課題を抱えているケース
- (3) 相談者又はその属する世帯において、既存サービスの活用が困難な課題等（制度の狭間の課題も含む。）を含む複合的な課題を抱えているケース

8 業務内容

(1) 相談者等に対する支援の実施

相談支援包括化推進員は、上記7の支援対象に該当する課題を抱える相談者等を支援するため、次のアからクまでに掲げる業務を行うこと。

ア 複雑化・複合化した課題の受け止め

広島市地域包括支援センター、広島市障害者基幹相談支援センター、広島市障害者相談支援事業所、広島市くらしサポートセンター及び発注者から、各機関が受け止めた上記7の支援対象に該当する課題に係るコーディネートの依頼を受ける。

イ 相談者等が抱える課題の把握

上記アで依頼を受けた事案について、発注者と協議の上、次の(ア)又は(イ)の方法により、相談支援包括化推進員によるコーディネートの必要性の有無を決定する。

- (ア) 相談支援包括化推進員による支援について、相談者の同意が得られている場合
関係する相談支援機関等からの聞き取り等により、相談者のみならず、その属する世帯全体が抱える課題を把握する。なお、相談者から直接情報収集をする必要がある場合には、直接聞き取り等を行う。
- (イ) 相談支援包括化推進員による支援について、相談者の同意が得られていない場合
下記(2)の支援会議の開催を通じて、相談者やその属する世帯全体が抱える課題を把握する。

ウ 支援プランの作成

上記イで相談支援包括化推進員によるコーディネートの必要性があると決定した場合は、把握した課題の解決を図るため、支援が必要と思われる各分野の相談支援機関等においてそれぞれ実施すべき役割分担、支援の目標・方向性等を整理したプラン（以下「支援プラン」という。）を作成する。

なお、相談支援包括化推進員による支援について、相談者の同意が得られている場合は、相談者等の希望を十分に尊重して、支援プランを作成すること。

エ 相談支援機関等との連絡調整

上記ウにより作成した支援プランの内容について、下記(2)の重層的支援会議又は支援会議（以下「重層的支援会議等」という。）の開催などを通じて、各相談支援機関等の間で調整を行う。

オ 全体の支援状況のモニタリング及び支援内容等に関する助言

支援プランに関係する各相談支援機関等による支援の実施状況を定期的に把握し、必要に応じて、支援内容等に関して助言を行うとともに、重層的支援会議等の開催などを通じて、支援内容の調整や役割分担の見直し等を行う。

カ 支援終了の決定

上記オによる全体の支援状況のモニタリングの結果、相談者等の課題が整理され、各相談支援機関等による支援の見通しがついたと認められる場合は、重層的支援会議等

の開催などを通じて、支援プランによる支援の終結を決定する。

キ アウトリーチ等を通じた直接的な支援

相談者等について、上記7の(3)に該当する場合や行政による支援を受け入れるのが困難な場合など、必要がある場合には、適切な支援関係機関等につながるまでの間、訪問等を通じて、利用可能な福祉サービスに関する情報の提供・助言、同行支援等の直接的な支援を行う。

ク その他相談者等の課題の解決を図るために必要な支援の実施

(2) 重層的支援会議又は支援会議の開催

相談支援包括化推進員は、上記(1)の支援を行うに当たり、随時、重層的支援会議（相談支援包括化推進員による支援について、相談者の同意が得られた場合）又は支援会議（相談支援包括化推進員による支援について、相談者の同意が得られない場合）を開催し、各相談支援機関等の関係者との調整等を行うこと。また、重層的支援会議等は、受注者と発注者の共催とするが、同会議の開催に係る事務については、発注者と事前調整の上、受注者において行うこと。

なお、重層的支援会議等は、関係者の負担軽減や効率的な会議運営の観点から、地域ケア会議、自立支援協議会など、既存の会議体を活用して行うことや、オンラインによる開催も可とする。

(3) 地域における相談支援機関等とのネットワーク等の構築

発注者が設置する行政区圏域における各分野の相談支援機関等によるネットワークの構築を図るための場に参画し、本事業による支援実績に係る情報提供、本事業を実施する中で把握した地域における社会資源の充足状況に係る情報共有等を行うことで、こうしたネットワークや地域における包括的な支援体制の構築の推進に取り組むこと。

また、その他、各種支援機関等への本業務の周知を含め、地域における相談支援機関等とのネットワークの構築を図るために必要な取組を行うこと。

(4) 相談支援包括化推進員間の情報共有等

発注者が定期的に開催する他の行政区に配置した相談支援包括化推進員との情報共有の場に参加し、本事業による支援実績に係る情報共有、各相談支援包括化推進員間での助言、本事業の効果等の検証に係る意見交換等を行うこと。

9 事業実施に当たっての基本的事項

(1) 相談支援包括化推進員の主な役割は、単独で全ての相談支援を行うということではなく、相談支援機関等相互間の連携（多機関協働）による支援に係るコーディネートであることを十分に認識し、相談者のみならず、その属する世帯全体の複雑化・複合化したニーズを的確に捉え、これらを解きほぐし、その背景も勘案した本質的な課題の見立てを行うとともに、様々な分野の相談支援機関等と有機的に連携しながら、支援が円滑に進むよう、必要な支援をコーディネートすること。

(2) 高齢者、障害者、子育て、生活困窮といった既存の分野別の相談支援体制をいかした上で、上記8の(3)に掲げるネットワークも活用しながら、適切な役割分担を図りつつ、これらと連動するとともに、発注者と連携して、重層的支援体制整備事業における包括的な相談支援の推進に取り組むこと。

(3) 複雑化・複合化した課題を抱えた対象者には、公的制度による専門的な支援と同様、地域住民相互の支え合いが重要であることから、地域住民・ボランティアとの協働も重視すること。

(4) 受注者は、相談支援包括化推進員を組織的にバックアップするとともに、必要に応じて国等が実施する研修会等を受講させること。

(5) 発注者が本事業に係る体制、効果等の検証を必要と認める場合には、発注者と協議の上、当該検証について必要な協力を行うこと。

10 前提条件

受注者は、以下の各条件を前提として業務を遂行すること。

(1) 必要な事務所等の準備

本業務の実施に必要な事務所は、受注者の負担で用意すること。

その他本業務の実施に必要な机、椅子、キャビネット、カウンター及びパソコン（専用のメールアドレスを取得すること。）等の設備は、受注者が手配して用意すること。ただし、受注者は、この用意に要する費用（単価30万円未満の設備に限る。）を委託料から支出されるべき経費として計上することができる。

(2) 利用料徴収の禁止

受注者は、業務の実施に当たり支援対象者から利用料を徴収しない。

(3) 問合せ・苦情対応

本業務に関する問合せ等については、原則として受注者が対応することとする。支援対象者と本業務従事者間のトラブルへの対応は、原則として受注者の責任において迅速かつ誠実な対応を行うとともに、適宜発注者に報告すること。

受注者が対応できないクレームが発生した場合は、迅速に発注者へ報告し、対応を協議すること。

(4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

11 関係書類の提出

受注者は、本業務の実施に当たり、本仕様書の内容に基づき次の関係書類を作成し、提出するものとする。様式は、発注者からの指示がないものについては任意とする。

(1) 実施計画

ア 受注者は、実施計画書を作成し、契約締結後速やかに発注者に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画に変更が生じる場合は、事前に発注者の承認を得るものとする。

イ 実施計画書には、次に掲げる事項を記載すること。

- ・ 業務実施体制（広島市委託契約約款第8条に定める現場責任者氏名、各業務担当者氏名、役割、連絡体制（緊急時を含む。）等を記載した体制図等）
- ・ 実施スケジュール
- ・ その他、業務実施に当たって必要な事項等で発注者が必要と認める事項

(2) 業務実施に関する各種報告

受注者は、前月分に関する業務の実施状況等を記載した報告書等を作成し、翌月10日までに、発注者に提出するものとする。ただし、令和7年3月分の報告書については、令和7年3月31日に提出すること。

なお、報告については、以下の内容を想定しており、その他の必要性が生じた場合は、発注者から別途指示する。

ア 支援実施状況

相談支援包括化推進員が対応した事例の実施状況

イ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）

ウ 事例集（2回）

相談支援包括化推進員が対応した支援対象者について、課題、課題解決の過程、課題解決状況等を整理した事例集を作成し、8月及び3月に提出すること。

(3) 業務終了後の報告

受注者は、委託業務完了後、以下の報告書等を令和7年3月31日までに、発注者へ提出すること。

ア 業務完了報告書

- イ 業務実施に要した経費内訳（収支決算報告等）
 - ウ その他発注者が必要とする書類等
- (4) その他
- 上記(1)(2)(3)のほか、受注者は、発注者からの指示に基づき、適宜、必要な書類を作成し、提出するものとする。

12 業務の適正な実施に関する事項

- (1) 再委託等の禁止
- 受注者は、本業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承認を得た場合は、当該業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。
- (2) 個人情報保護
- 受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、本委託業務を行うに当たっては、広島市委託契約約款第19条第2項に定める「個人情報取扱特記事項」の外、以下に掲げる事項を遵守するとともに、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係する法令等に基づき、その取扱いに十分に留意し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。
- ア 業務従事者への教育の実施
- 受注者は業務従事者に対して、個人情報の保護に関する法律の罰則規定を周知し、在職中及び退職後において、業務による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護のために必要な教育を行い、これらの事項を遵守させなければならない。
- イ 事故発生時の報告
- 個人情報の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがある場合は、直ちに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- ウ 相談者等のプライバシーへの配慮
- 相談者等に対する支援を実施する際は、相談者等のプライバシーに十分配慮した上で実施しなければならない。
- (3) 守秘義務
- ア 受注者は、契約の履行に際して知り得た秘密を契約の存続期間はいうにおよばず、契約の終了後及び解除後においても、他人に漏えいしてはならない。
- イ 受注者は、守秘義務の遵守に関する誓約書を発注者に提出するものとする。

13 その他

- (1) 受注者は、委託業務の実施に当たっては、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。
- (2) 本業務の実施に当たっては、発注者と連携を密にし、疑義が生じた場合は、発注者、受注者双方が協議の上、これを処理する。
- (3) この仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議の上、別途定めるものとする。