

# 流山市生きづらさ包括支援事業業務委託 要求水準書

## 1 業務名称

流山市生きづらさ包括支援事業業務委託

## 2 履行期間

契約締結日の翌日から令和10年3月31日までとする。  
ただし、業務の開始は令和6年10月1日からとする。

## 3 目的

流山市では社会福祉法第106条の4に定める重層的支援体制整備事業を開始することにより、従来の属性ごとの支援制度の狭間に陥る課題や複雑化・複合化した課題を抱える世帯など、既存の支援制度だけでは対応が困難であったケースに対して包括的で円滑な支援体制の構築を目指している。

本事業のうち、社会福祉法第106条の4第2項第4号に規定するアウトリーチ等を通じた継続的支援事業（以下、「継続的支援事業」という）、同項第2号に規定する参加支援事業について、地域との連携及び相談支援等専門職の確保が可能な事業者に委託することにより、円滑かつ継続的な事業実施体制を確保するものである。

受託者は流山市（以下、「委託者」という。）が委託する本事業を、本水準書に沿って実施し、事業を効果的・効率的かつ安定的に行うものとする。

## 4 事業の内容

本事業においては、次の2業務を行う。

### (1) 継続的支援事業

相談窓口を開設し、相談先の分からない市民、相談に來られない市民及び相談に拒否的な市民を含めて広く対象として相談に応じ、または訪問等により継続的な働きかけを行い、ニーズと支援のマッチングを進める。この相談窓口

は相談が来るのを待つだけでなく、地域での活動や集いに顔を出し、あるいは事業者自らが地域交流の場を主催することで、社会資源の把握・連携に努めるとともに、ニーズがあるのに相談に来られない市民を発見し、訪問等のアウトリーチによりつながり続ける伴走型の支援を行う。

また、複合化・複雑化した課題を抱えているために、必要な支援が届いていない市民を、適切な相談支援機関につなぎ、支援を行う。

- ・ 各種会議や支援関係者との連携を通じた、地域の状況や支援ニーズを抱える相談者の把握
- ・ 電話、オンライン、来所及び訪問などのアウトリーチによる相談への対応
- ・ 支援計画案作成、相談記録の管理
- ・ 継続的な支援が必要なケースへの伴走型支援
- ・ ひきこもり等潜在的な要支援者の掘り起こし
- ・ 重層的支援会議及び支援会議への参加

## (2) 参加支援事業

不登校や引きこもりなど、社会とのつながりが薄れた市民を主な対象とし、利用者のニーズや課題から、利用者と地域の社会資源等の支援のマッチングを行うとともに、課題解決に向けて必要なフォローアップを行う。

また、地域における資源開発やネットワーク構築活動を通じ、既存の地域資源（居場所や就労先など）に働きかけ、その拡充を図る。特に既存の事業では対応できない個別ニーズに対応することを目指し、地域で求められる支援の構築を目指す。

- ・ 社会とのつながりを作るための支援
- ・ 利用者ニーズを踏まえた支援メニュー作成
- ・ 取り組みの定着支援と受け入れ先の支援
- ・ 地域で必要とされる新たな社会資源の開拓創設

## 5 職員の配置

受託者は本事業を実施するため、社会福祉士、精神保健

福祉士、保健師、又は看護師の有資格者で相談支援業務に3年以上従事したものを常勤で3人以上配置する。各分野の専門性を活かすことができるよう、相談員は異なる職種の職員を配置することが望ましい。

## 6 相談窓口の設置・実施日

- (1) 受託者は本業務の実施に必要な相談窓口及び事務を行う事務所を流山市内に設置すること。相談窓口の設置場所にあたっては、公共交通からの距離など支援対象者の利便性に配慮すること。

相談窓口には、机、椅子、キャビネット、カウンター及び電話やパソコンなどの設備及び消耗品類を備えること。相談窓口と事務所は同一施設で差し支えないが、来所相談者が安心して相談できる空間づくりに配慮すること。あわせて、個人情報がある事務スペースに来所者等の外部の者が立ち入ることができないよう、仕切り等を立てること。なお、本事業を実施するに当たり最低限必要とする備品や消耗品は委託料に含めることができる。

- (2) 事務所の開設は、流山市役所の開庁時間と同じく年末年始（12月29日から1月3日まで）・土・日・祝祭日を除く平日の午前8時30分から午後5時15分とする。ただし、支援対象者のニーズに応じ、弾力的な対応に努めること。

なお、受託者の提案により、市との協議をもって開所日・開所時間を拡大できるものとする。

## 7 業務の前提となる条件

受託者は、以下の条件を前提として業務を遂行すること。

- (1) 金銭徴収の禁止

受託者は、業務の実施にあたり支援対象者から利用料、会費等名目のいかんを問わず金銭を徴収しない。

ただし、参加支援事業において必要となる実費を徴収す

る場合には、事前に委託者に相談の上、あらかじめ支援対象者に周知すること。なお、実費とは調理実習の食材費、制作の材料費、イベント等の保険料等の参加者全員が同額を支払うものを想定する。

(2) 問い合わせ・苦情対応

本業務に係る問い合わせなどについては、原則として受託者が対応する。支援対象者と業務従事者間のトラブルには、原則として受託者の責任において迅速かつ誠実に対応を図るものとするが、受託者が対応できない事例が発生した場合は、迅速に委託者に報告し対応を協議する。

(3) 個人情報の保護

別紙「委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書」及び「流山市生成AI利用ガイドライン」を遵守しなければならない。

(4) 信用失墜行為の禁止

業務を遂行するにあたり、委託者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 情報管理及び危機管理

支援対象者の情報セキュリティ体制を構築すること。

相談支援を行うにあたりシステムを導入する場合は、市のガイドライン等に従うこと。

また、災害・事故・機器の故障などに備え、対応策や緊急時の連絡、業務実行体制を整備すること。

(6) 研修、教育の実施

業務従事者が適切な支援を行うために必要な研修や教育を行うこと。（外部研修も可）

## 8 広報活動

受託者は、受託事業の周知のため、パンフレット（A4版1枚程度の簡素なもの）、ポスター、ホームページ等による広報活動を行うこと。なお、広報の手段や内容については、委託者と協議のうえ決定すること。

## 9 関係書類の提出

受託者は、本事業の実施にあたり、本水準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、委託者から指示のないものは任意とする。

### (1) 実施計画書（初年度分及び3か年計画）

ア 受託者は、予め実施計画書を作成し、契約締結後30日以内に委託者に提出して承認を得なければならない。また、実施計画書に変更が生じる場合は、事前に委託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（業務担当者・役割・連絡体制などを記載した体制図等）
- ・実施スケジュール（月間・年間）
- ・その他、業務実施にあたって必要な事項などで委託者が必要と認める事項

### (2) 業務実施に関する報告

受託者は、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15日までに委託者に提出するものとする。ただし、令和10年3月分の報告書は、令和10年3月31日に提出すること。

### (3) 業務終了後の報告

ア 業務完了報告書（各年度ごと）

イ 業務実施に要した経費の内訳（収支決算報告などを各年度ごとに報告）

### (4) その他の報告

受託者は、委託者からの要請及び指示に基づき、適宜、必要な報告書などを作成し提出するものとする。（厚生労働省及び千葉県などから求められる報告など）

## 10 業務の適正な実施に関する事項

### (1) 再委託の禁止

受託者は、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、予め書面により委託者の承認を得た場合は、この限りではない。

## (2) 守秘義務

受託者は、業務の履行に際して知り得た情報を業務実施期間内、及び業務終了後においても、他に漏らしてはならない。また、従事者については退職後においても業務の履行に際して知りえた情報を他に漏らしてはならない。

## 11 業務の引き継ぎ

本業務の委託契約に基づく履行期間が満了するとき、又は、契約書に基づく契約の解除があるときは、受託者は、業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、委託者に引き渡すものとする。なお、引き継ぎが未完了と委託者が認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うものとする。

## 12 委託料の支払い

支払いは、年間委託料総額を均等割りした月額払いとする。ただし、初年度に限り、年間委託料の範囲内で相談窓口開設に係る経費を初回の委託料で一括して請求することができる。

## 13 その他

- (1) 受託者は、業務の実施にあたっては、労働関係諸法令その他の関係法令を順守すること。
- (2) 本業務の実施にあたっては、委託者との連携を密にし、疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方で協議の上処理すること。
- (3) 本業務により得られたデータ及び成果品は委託者に帰属するものとし、許可なく他に使用あるいは公表しては

ならない。

- (4) 著作権、肖像権、他の個人・団体の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (5) この水準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、委託者と受託者双方が協議の上、別途定める。