

別紙 2

うるま市地域ふれあい支援業務委託仕様書

1. 業務名称

うるま市地域ふれあい支援業務（以下「本業務」という。）

2. 業務目的

本業務は、包括化推進員（以下「推進員」という。）を配置し、地域住民が抱える複雑化・複合化した地域生活課題に対応する包括的な支援体制の推進を図り、地域における包括的な相談支援を行うことで、社会とのつながりの希薄な者（世帯）等について、アウトリーチ等を通じた継続的な支援及び参加支援を行い、伴走的な支援を行うこととする。

3. 実施主体

本業務の実施主体はうるま市(以下「発注者」という。)とする。

4. 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日までとする。

5. 業務の履行場所

うるま市内

6. 準拠法令等

(1) 本業務を実施するに当たり、準拠すべき法令等は次のとおりとする。なお、履行期間中に改正があった場合は、改正された内容を遵守すること。

① 法

② うるま市諸規定

③ その他関係法令

(2) その他参考とすべき通知等は次のとおりとする。なお、履行期間中に更新があった場合は、更新された内容を遵守すること。

① 重層的支援体制整備事業の実施について（令和 3 年 6 月 15 日付子発 0 6 15 第 15 号、社援発 0615 第 2 号、障発 0615 第 1 号、老発 0615 第 1 号厚生労働省子ども家庭局長、厚生労働省社会・援護局長、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長、厚生労働省老健局長通知）別紙による重層的支援体制整備事業実施要綱

② その他、国、県から発出される重層的支援体制整備事業に係る

7. 実施体制等

(1) 業務実施体制

受注者は、専任の推進員 2 名は確保すること。

(2) 資格等

推進員は、以下のいずれかの要件に該当すること。

- ① 社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有する者
- ② 社会福祉主事同等の資格を有し、福祉分野における相談支援業務の実務経験を3年以上有している者、かつ地域の相談支援機関等と適切に連携調整ができる能力をもつと認められる者

(3) 実施時間

原則として、年末年始（12月29日～1月3日）、祝日を除く月曜日から金曜日までの8時30分から17時15分までとし、支援対象者のニーズや相談支援の状況、関係機関との連携調整等に応じて弾力的な対応に努めるものとする。

(4) 業務従事者の研修

受注者は、配置する推進員に対する研修を行い資質の向上を図るものとする。

8. 業務内容

(1) 対象者の属性を問わない相談支援の実施

地域住民の相談に対応し、地域で安心して生活ができるよう健康や福祉など生活全般に関する相談支援及び情報の提供、また適切な機関や制度へのつなぎを実施する。

① 基本的な役割

ア 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等を行い、関係機関と連携し支援を行う。また、必要に応じて専門機関での相談支援が必要と判断した場合は、適切な方法により支援を依頼する。

イ 受け止めた相談のうち、下記の(1)～(3)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、各支援関係機関の役割分担や支援の方向性の整理が必要と認められる事例については、多機関協働の取り組みを実施する発注者へ支援を依頼する。

- a. 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
- b. 相談者が複数の分野にわたる課題を抱えているケース
- c. 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を含む複合的な課題を抱えているケース

② 多機関協働の取り組みを実施する甲への支援依頼等に関する事項

ア 支援依頼

多機関協働へ本人をつなぐ際には、多機関協働の取り組みについて役割や考え方を丁寧に説明し、本人が納得したうえでつなぐこと。

イ 情報収集

発注者が本人のアセスメントを行うために必要な情報を収集する。

ウ 重層的支援会議の参加

プランの妥当性や支援の方向性などの協議のため、発注者が開催する重層的支援会議に参加する。

(2) アウトリーチ等を通じた継続的支援の取組

様々な理由で社会参加を回避したり、複雑化・複合化した支援ニーズを抱えながらも必要な支援が届いていない者に支援を届ける取組みを実施する。

① 基本的な役割

支援関係機関との連携や地域住民とのつながりを構築し、複雑化・複合化した課題を抱えながらも支援が届いていない人を把握する。潜在的なニーズを抱える者に関する情報を得たのちは、当該本人と信頼関係に基づくつながりを形成するため本人に対して時間をかけた丁寧な働きかけを行う。

② 支援対象者

ア 様々な要因により社会参加を回避し、おおむね6ヶ月以上にわたって家庭にとどまり続けており、適切な支援機関とのつながりを持っていない者（病気や障害により外出できない者を除く。）

イ 複雑化・複合化した課題を抱えているために自ら支援を求めることができない者

ウ 支援につながることに拒否的な者

③ 支援内容の流れ

ア 支援関係機関や地域住民等の関係者と連携を通じた情報収集

潜在的なニーズを抱える者を早期に発見するために、支援関係機関や地域住民等の関係者と連携し、これらのつながりの中から相談や課題を把握する。

イ 事前調整

支援ニーズを抱えている者やその世帯に支援を届けるために、丁寧な情報収集や自宅への訪問等によって、関係性を構築するための方策を検討し、必要な関係者との調整を行う。また、主担当として支援の方策を検討する場合は、プランを作成し、必要に応じて他の支援関係機関と守秘義務がかけられた支援会議に当該プランを諮るものとする。

ウ 関係性構築に向けた支援

本人やその世帯とのつながりを形成するために、手紙を置いたり、支援情報等のチラシやリーフレット等で情報提供をするなど関わりを継続して行う。

エ 家庭訪問及び同行支援

自宅への訪問等を含め、本人のところまで赴き支援を行う。また、本人に出会えた後も、即時には自宅から出ることが困難な者や支援関係機関や地域住民などの関係者となることが困難な者に対して、必要な支援関係機関への同行支援を行う。

オ 本人同意（利用申込）による継続支援

本人と関係性を構築し直接会うことができた後は、丁寧なアセスメントを行い、本人

に必要な支援や今後の方向性を本人とともに検討し、プランを作成し重層的支援会議に諮るものとする。

カ 終結

本人やその世帯にとって適切な支援関係機関や地域の関係者等につなぎ、それらの関係性が安定した段階で終結とする。

④ 生活支援コーディネーター等との連携及び支援策の検討

包括的推進員は生活支援コーディネーター等と連携しながら、互いが持っている情報の共有や本人を支援するうえで、社会とのつながりに効果がある物を共同で作成する等、支援策の検討を行う。

⑤ 潜在的なニーズの把握

市内全域において、支援ニーズがあるが支援の届いていないものについて、アンケートや訪問等調査を行い、潜在的なニーズへの支援状況について把握し支援策等の検討を行う。

(3) 参加支援の取組

既存の社会参加に向けた事業では対応できない狭間の個別ニーズに対応するため、本人やその世帯の支援ニーズと地域の社会資源との間の調整や、社会とのつながりづくりに向けた支援を実施する。

① 基本的な役割

包括的推進員は、アウトリーチ等から本人やその世帯の抱える課題を丁寧に把握し、地域の社会資源と支援メニューをコーディネートしマッチングを行う。また、既存の社会資源に働きかけ、社会資源の拡充を図り本人やその世帯の支援ニーズや状態に合った支援メニューを作成する。

② 支援対象者

既存の各制度における社会参加支援に向けた支援では対応できない個別性の高いニーズを有している者など

③ 支援内容の流れ

ア 相談受付

重層的支援会議で参加支援の利用が必要と判断され、②のプランが決定された場合に利用開始となる。ただし、早期に関わる必要がある場合には、重層的支援会議における支援決定前から支援を開始することも可能とするが、この場合、発注者への事前の報告を行うものとする。

イ 支援プランの作成

推進員は、本人から相談受付・アセスメントを行い、社会参加に向けた支援の方向性や支援内容について記載したプランを作成し、重層的支援会議に諮る。

ウ 支援の実施

本人やその世帯の支援ニーズを踏まえた丁寧なマッチングと社会参加に向けた支援のためのメニュー作りを行う。また、本人に対する定着支援と受け入れ先（地域の福祉サービス、企業等）への支援調整を行う。

エ 終結

社会参加に向けて、地域の社会資源とのつながりができ、本人とつながった先との関係性が安定したと判断した段階で、プランに基づいた支援は終結となるが、最終的な判断は重層的支援会議において諮る。

④ 地域の社会資源への働きかけ等

支援対象者の有無にかかわらず、地域へ働きかけを行い、社会参加に向けた多様な支援メニューを増やし社会資源の拡充を図る。

⑤ 福祉の担い手の育成

社会福祉施設や企業、高等学校、専門学校、大学などが行う社会貢献活動や地域福祉に関する、様々な活動主体が新たな福祉の担い手となるよう、体験や講習会・講演会等をメニュー化し、多世代にわたる世代が地域福祉活動に参加できるよう地域福祉への情勢を図り、福祉の担い手の育成を行う。

⑥ 企業等が集結した組織の構築と参加支援の仕組みづくり

地域や社会とのつながりが必要な者の、地域の居場所や社会参加への活動の場を提供するために、支援が必要な者の社会参加を応援する団体や企業等が相互に協力し、社会参加への課題に解決に向けた仕組みづくりを行う。

9. 業務の適正な実施に関する事項

(1) 個人情報の管理

本業務に係る個人情報については、うるま市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年うるま市条例第1号）を遵守するものとし、利用者に関する個人情報の取扱いについては、十分に留意し、当該個人情報の漏えい及び滅失の防止その他の個人情報の保護に関し、必要な措置を講じなければならない。

(2) 守秘義務

受注者は、本業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を外に漏らし、又は自己の利益のために利用することができない。また、本業務終了後も同様とする。

(3) 一括再委託の禁止

受注者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。

(4) 帳簿等の整備

本業務に係る経費の帳簿及び関係書類を整備し、業務完了の翌年度から起算して5年間保存すること。

(5) 問い合わせ・苦情対応

本事業に関する問い合わせ・苦情については、原則として受注者が対応する。また、本事業のトラブルへの対応について苦情マニュアル等を整備し、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、適宜甲に報告すること。

10. 関係書類の提出

受注者は、本事業の実施にあたり、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。

【契約締結時】

(1) 実施計画

- ア 業務実施体制（業務担当者の氏名等、役割、連絡体制（緊急時を含む）等を記した体制図等）
- イ 業務の概要、目標及びスケジュール
- ウ 支援員に対する研修計画
- エ その他、発注者が必要と認める事項。

(2) 積算書

業務実施にかかる経費について算出し、提出するものとする。また対象経費については、

- ア 人件費（給与・法定福利費）
- イ 職員旅費
- ウ 職員研修参加費

※イ、ウについては本委託事業の目的を達するために必要な研修費用に限る。

- エ 燃料費
- オ 通信運搬費
- カ 消耗品費
- キ 印刷製本費
- ク 車両管理費
- ケ 使用料・賃借料
- コ 備品購入費
- サ 一般管理費（（人件費＋事業費－再委託費）×一般管理費率（10%以内）
- シ その他市長が必要と認める経費

【業務実施及び終了後】

(3) 業務実施に関する月次報告

受注者は、前月分に関する業務の実施状況等を記載した月次報告書を作成し、翌月10日までに発注者に提出すること。ただし、令和9年3月分の報告書については、令和9年3月31日に提出するものとする。

(4) 業務終了後の報告

受注者は、業務完了後、以下の報告書等を令和9年3月31日までに、発注者へ提出すること。

ア 実績報告書

イ 業務実施に要した収支決算書（経費内訳が分かるもの）

ウ 支払いの事実を証明できる証憑類

エ その他発注者が必要と認める事項

（５） その他

上記（１）～（４）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。

1 1.その他

（１） 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対し必要な指示及び監督を行い、委託業務の処理状況を調査し、又受注者の帳簿その他必要な書類を検査することができる。

（２） 本業務の実施にあたっては甲と連携を密にし、疑義が生じた場合は、発注者と受注者双方が協議の上これを処理する。