

## 鎌倉市相談支援包括化推進業務委託契約仕様書

### 1 業務名称

鎌倉市相談支援包括化推進業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務目的

本業務は、主任相談支援包括化推進員（以下「主任推進員」という。）及び相談支援包括化推進員（以下「推進員」という。）を配置し、重層的支援体制整備事業への移行準備事業実施要領における「多機関協働の取組」及び「参加支援の取組」を実施することを目的とする。

### 3 実施主体

本業務の実施主体は鎌倉市とする。

### 4 契約期間

契約締結日から令和4年（2022年）3月31日までとする。

### 5 履行場所

鎌倉市内

### 6 実施条件

本業務は、次に掲げる条件により実施すること。

#### (1) 業務開始時期

本業務は、契約締結日から令和3年（2021年）10月31日までの期間を準備期間とし、同年11月1日から実施すること。

#### (2) 業務実施日等

本業務の実施日及び実施時間は、鎌倉市の休日を定める条例（平成元年条例第4号）に規定する休日を除く毎日、午前8時30分から午後5時15分までを基本とし、支援対象者のニーズや相談支援の状況等に応じて弾力的な対応に努めるものとする。なお、発注者と受注者との協議により業務を要しない日時等を別に定めることができるものとする。

#### (3) 業務実施体制

次のア及びイについて、名簿を提出の上、業務実施日において各1人の配置を行うこと。3人以上による配置を行う場合は、名簿においてア又はイに係る配置であることを明らかにするとともに、各業務の継続性を損なわない体制とすること。

##### ア 主任推進員

次のいずれにも該当する者

(ア) 社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師の資格を有する者

(イ) 社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号。以下「法」という。）第 106 条の 4 第 2 項各号に掲げる事業に 3 年以上従事した経験を有する者

イ 推進員

次のいずれかに該当する者

(ア) 社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師の資格を有する者であり、かつ、法第 106 条の 4 第 2 項各号に掲げる事業に 1 年以上従事した経験を有する者

(イ) 法第 106 条の 4 第 2 項各号に掲げる事業に 3 年以上従事した経験を有する者

ウ 業務従事者の研修

受注者は、配置する主任推進員及び推進員（以下「推進員等」という。）に対する研修を行い、資質の向上を図るものとする。

エ 苦情対応

本業務中に生じた苦情に関しては、主任推進員が中心となり、発注者への報告の上、受注者の責任において対応を行うこと。

オ その他

本業務の実施に当たっては、厚生労働省が発出する関係通知、各種手引き等に表示された内容を踏まえて行うこと。

(4) 個人情報の管理

業務に係る個人情報については、鎌倉市個人情報保護条例（平成 5 年 10 月 4 日鎌倉市条例第 8 号）の本旨に従い、適切かつ厳重に管理すること。

(5) 守秘義務

受注者は、本業務を行うに当たり、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はできない。また、本業務終了後も同様とする。

(6) 公正な業務遂行

業務の遂行に当たっては、常に公平・公正な姿勢を保つことを心がけるものとする。

(7) 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月払い（8(2)アの月次報告提出後）とし、各月の支払額は、消費税を除く委託料を 5 で除した額に、毎月分の消費税額を加えた額とする。

(8) 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はできない。

(9) 経費等

ア 本業務の事業費（委託費）から支援対象者に対して、現金給付及び現物給付を行うことはできない。

イ 机、椅子、キャビネット、OA 機器等本業務の実施に必要な設備及び機器類については、受注者の負担で用意することとし、本業務の契約金額に含まれるものとする。

ウ 支援対象者から利用料を徴収しないこと。

エ 本業務に係る協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て受注者の負担とする。

## 7 推進員等の業務内容

推進員等の業務の内容は、令和3年度重層的支援体制整備事業への移行準備事業実施要領における「多機関協働の取組」及び「参加支援の取組」に基づき、次のとおりとする。

### (1) 多機関協働の取組

#### ア 基本的な役割

本取組は、複雑化・複合化した事例に対応する支援関係機関の抱える課題の把握や、各支援関係機関の役割分担、支援の方向性の整理といった、事例全体の調整機能の役割を果たすものであり、主に支援者を支援する役割を担う。

ただし、必要に応じて、支援関係機関と連携しながら相談者本人（以下「本人」という。）に直接会って独自のアセスメントを行うなどといった直接的な支援も行うこと。

#### イ 支援の流れ

##### (ア) 相談受付

複雑化・複合化した支援ニーズを有する等の理由により、支援関係機関等による役割分担を行うことが望ましい事例について、相談を受け付けた上で必要な支援を行うこと。

また、支援関係機関の通常の連携体制で解決が可能な相談など本取組において調整を行う必要性が低いと判断される事例が推進員等につながった場合には、事例の紹介元の支援関係機関等と協議した上で、紹介元に事例を戻すことができる。ただし、この場合においても、推進員等と紹介元の支援関係機関等は連携した支援体制を整えておくこと。

本取組による相談受付を行うことが決まった場合は、推進員等は本人に鎌倉市相談支援包括化推進業務における個人情報に関する管理・取扱規程（別紙）を説明した上で、原則、本人に相談受付・申込票（様式1）を記入してもらい、利用申込（本人同意）を受けること。基本的には、紹介元の支援関係機関等が利用申込の補助を行うものとするが、本人が本取組による支援を受けることに不安があるなど円滑な利用申込につながらない場合には、推進員等が直接本人に支援内容の説明をするなど丁寧な対応をすること。

##### (イ) アセスメント

推進員等が本人やその世帯の状態を把握し、支援方針等の検討を行うために必要な情報は、介護、障害、子ども・子育て、生活困窮分野等の相談支援事業者等の紹介元や日頃本人やその世帯に関わっている支援関係機関に依頼し情報収集すること。

ただし、推進員等が直接、本人やその世帯から情報収集をした方が良いと判断した場合は、独自のアセスメントを行う。

収集した情報は、推進員等が、インタビュー・アセスメントシート（様式2）にまとめるほか、(ウ)に基づくプラン作成のため、ウの重層的支援会議に提示する

こと。

#### (ウ) プラン作成

アセスメントの結果を踏まえ、支援関係機関の円滑な連携体制のもと、複雑化・複合化した支援ニーズを有する者やその世帯へ必要な支援を提供するため、多機関協働事業のプラン兼事業等利用申込書（様式3）により、本人からの利用申込を受け、支援関係機関の役割分担や支援の目標・方向性を整理したプランを作成すること。

当該プランの作成に当たっては、ウの重層的支援会議において、各分野の相談支援事業者を始めとする支援関係機関と役割分担や支援の目標・方向性について十分議論を行うこと。

また、参加支援の取組を利用する場合も、推進員等がプランに参加支援の取組を利用することを明記し、支援決定を受けた後で参加支援の取組を利用させること。ただし、参加支援の取組による早期支援が必要な場合は、プラン作成前から参加支援の取組を利用できる。

#### (エ) 支援の実施

プランに記載された支援関係機関がチーム一体となりプランに基づく支援が円滑に進むよう必要な支援を行うこと。

また、プランに基づく支援の実施状況は、重層的支援会議等において支援関係機関から情報収集して随時把握することとし、必要があれば収集した情報をもとに再度、支援関係機関の役割分担や支援の方向性を整理・変更するとともに、再プランについても適切に検討及び実施すること。

#### (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、プランによって、支援関係機関の役割分担について合意形成を図ることができた時点で、主たる支援者としての本取組の関わりは一旦終了するものとする。なお、本取組による支援終結後は、プランに基づき支援関係機関の中から支援の主担当となる機関（以下「支援担当者」という。）を設定し、その後も本人やその世帯を伴走支援する体制を確保すること。

なお、支援終結後に本人の状態やその取り巻く環境に変化が生じた場合や、再度課題の解きほぐしや支援関係機関の役割分担の整理が必要となった場合は、速やかに本取組による支援を再開するため、支援の終結後も支援担当者や情報共有等ができる体制を確保しておくこと。

### ウ 重層的支援会議

#### (ア) 会議の開催

重層的支援会議は推進員等が主催すること。会議の開催に際し、支援関係機関の招集を円滑に行うために必要な協力を発注者に求めることができる。

#### (イ) 会議の役割

重層的支援会議は、今後、法第106条の4第2項に規定する重層的支援体制整

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、次の a から c までの 3 つの役割を果たすこと。

なお、事例の内容によって、会議の果たす役割が異なるため、毎回の会議でこれら全ての役割を果たす必要はなく、柔軟に対応することができる。

a プランの適切性の協議

市職員や支援関係機関が参加して合議のもとで、推進員等が作成したプラン(2)イ(イ)のプランを含む。以下(1)において同じ。)について、適切性を判断すること。

b プラン終結時等の評価

プラン終結時等においては、支援の経過と成果を評価し、支援関係機関の支援を終結するかどうかを検討すること。

c 社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討

個々のニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、地域の課題として位置付け、社会資源の開発に向けた取り組みを検討すること。

ただし、重層的支援会議の中でこれらを十分に検討する時間を確保することが困難な場合、既存の協議会の活用、新たな協議会の設置等、別途協議の場を設け、地域の諸課題と社会資源の開発について検討すること。

(ウ) 会議の開催方法

重層的支援会議は、月 1 回の定期開催を基本としつつ、早急に対応する必要がある事例などについては随時開催すること。

また、対面による会議開催が困難な場合(感染症予防の観点から密閉や密集を避ける必要がある場合等)、また、関係者の負担軽減の観点からより効率的に会議を運営する必要がある場合は、ICT等を活用してオンラインにより開催することができる。

なお、生活困窮者自立支援法に基づく支援調整会議、介護保険法に基づく地域ケア会議、障害者総合支援法に基づく(自立支援)協議会などさまざまな既存の会議体が存在していることから、既存の会議の参加者と大きく変わらない場合は、既存の会議体の内容を精査し、既存の会議と時間を切り分ける等した上で、重層的支援会議として活用することができる。その場合には、それぞれの会議体の目的及び役割の相違を十分に理解した上で適切な運営がなされるよう配慮すること。

(エ) 会議の参加者

会議の参加者については、原則、推進員等、各相談支援事業者及び市職員を必須とする。

また、円滑な会議運営に支障が生じないように配慮しながら、事例の内容に応じ、本人やその世帯を取り巻く地域の関係者を招待することができる。

なお、重層的支援会議の参加者は毎回同じである必要はなく、事例に応じて参加者を変えるなど柔軟に対応すること。

(オ) 会議開催のタイミング

重層的支援会議の開催は、多機関協働の取組又は参加支援の取組における次の4つのタイミングで必ず開催すること。

また、支援の進捗状況の把握やモニタリングのタイミング等、支援を円滑に進めるために必要と考えられる場合に適宜開催すること。

a プラン策定時

アセスメント結果に基づく本人の目標、支援方針、プラン内容・各支援関係機関の役割分担、モニタリングの時期等の検討を行うこと。

b 再プラン策定時

本人の状況変化の確認、現プラン評価、再プラン内容の確認（プラン策定時と同様の検討）等を行うこと。

c 支援終了の判断時

本人の目標達成状況・本人に関わる支援者の状況の確認、支援終了の評価、フォローアップの必要性やその方法について、評価シート（様式5）及びつながり評価シート（様式6）により評価し、確認等を行うこと。

d 支援中断の決定時

本人との連絡が完全に取れなくなった場合等は支援中断の決定を行うこと。

なお、支援の中断は本人と完全に連絡が取れなくなったときに判断をする。その判断に当たっては本人やその世帯を取り巻く関係者からの情報収集や本人の自宅訪問等を行う等、できる限り本人と接触をとるよう働きかけること。

(2) 参加支援の取組

ア 基本的な考え方

本取組は、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を行うことで、多様な社会参加の実現を目指すものである。

また、本取組の支援対象者は、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人等を想定している。

イ 支援の流れ

(ア) 相談受付

重層的支援会議で本取組の利用が必要と判断され、(イ)のプランが決定された場合に利用開始となる。ただし、参加支援の取組が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市による支援決定前から本人への支援を開始すること。

(イ) プラン作成

推進員等は本人の相談受付・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の内容が決まった段階で、参加支援事業のプラン（様式4）によりプランを作成し、重層的支援会議に諮ること。

プランは人や地域とのつながりの希薄化といった本人やその世帯の抱える課題に対して、社会や他者とのつながりを創出し、自己肯定感や自己有用感を

取り戻すために、個別支援を目的として作成すること。

また、本人やその世帯が望む社会とのつながりや参加を支えるために、その状況に合った目標を設定し、目標に向けて支援関係機関その他の関係者が取り組むことを記載すること。

#### (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こと。なお、相談者の有無にかかわらず必要に応じて地域へ働きかけを行い、支援メニューを増やしていくこと。

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）への支援を行うこと。なお、本業務の事業費（委託料）以外に自主財源を確保した場合には、本人への必要な支援を行うために協力する受け入れ企業等に対し、支援に必要な実費相当分を謝礼として支出できる。

#### (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、評価シート（様式5）及びつながり評価シート（様式6）により評価し、プランに基づいた支援を終結する。

ただし、参加支援を利用する者の多くが、他者や地域とのつながりを継続することに困難を抱える場合が多いことを意識し、プランの終結をもって関係性を終了させるのではなく、定期的な連絡を試みる等のつながりの維持に向けた働きかけを行うこと。

### ウ 具体的な支援内容と留意点

#### (ア) 資源開拓・マッチング

推進員等は、本人に対して丁寧なアセスメントを行い、本人のニーズに沿って支援メニューのマッチングを行うこと。

なお、本人が自らのニーズを認識できていないことも多いことに留意し、本人に寄り添うとともに、段階的に参加の場の提案等を行うこと。

また、支援メニューについては、推進員等が社会資源への働きかけ、社会資源の新たな組み合わせを通じ、既存の社会資源の活用方法の拡充等を図り、社会参加に向けた多様な支援メニューをつくること。

参加の場や働く場とのマッチングを行う場合には、受け入れ先の状況も把握した上でマッチングを行うこと。その際、本人の状況に応じて、受け入れ先に業務の切り出しなどを提案する等、多様な支援メニューが作られるよう働きかけに努めること。

また、日頃から、生活支援コーディネーター等と連携・協力して地域の産業や業界団体、地縁団体等の地域のプラットフォームに参画すること等を通じて、地域の社会資源や支援関係機関とつながりを作り、支援が必要な時に迅速に対応できるよう情報収集し、関係づくりを行うこと。

なお、想定している取組例は次のとおり。

- ・生活困窮者の就労体験における経済的な困窮状態にない世帯のひきこもりの状態にある者の受け入れ
- ・経済的な困窮状態になく一時的な住まいの確保が困難な者の一時生活支援事業における受け入れ
- ・地域の空き家を活用し、地域のボランティアが勉強を教える場所を作り、学校とも連携し、不登校の生徒へ参加を働きかける支援

(イ) 定着支援・フォローアップ

直ちに本人が新たな環境で居場所を見出し、関係者と良好な関係を形成できるとは限らないことから、定期的に訪問するなど一定期間フォローアップを行うこと。

また、居住の確保に係る支援の場合は、生活の立て直しに向けた緊急一時的なシェルターや安定的な住まいの確保の支援、新たな環境に適応できているか等を見守るといった定着支援を行うこと。

この他、受け入れ先の企業やシェルター等の住まいにおいて、本人との関わり方に悩んでいる場合は、当該団体等の意向も確認しつつ、本人と受け入れ先の間の環境調整を行うこと。

エ 地域における福祉サービスとの連携について

社会参加に向けた支援は、地域において多様な形態を確保するために、狭間のニーズを有する者に特化した事業を新設するのみならず、地域の既存の福祉サービスを実施する事業者に対する働きかけや受け入れに向けた支援を行い、狭間のニーズを有する者の受け皿として機能を拡充していくこと。

また、社会参加に向けた支援を展開する際には、社会福祉法人の地域における公益的な取組との連携を意識し、地域生活課題に対する社会福祉法人の積極的な取組を働きかけるとともに、地域の社会福祉法人のネットワークとのつながりを作っておくこと。

なお、参加支援の取組に当たっては、「多様な社会参加への支援に向けた地域資源の活用について」(令和3年3月31日厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、障害保健福祉部長、老健局長連名通知)を十分参照すること。

8 実施計画の作成等

本業務の実施に当たり、受注者又は推進員等は(1)から(4)の取組を行うこと。

(1) 実施計画

本業務を開始するに当たり、7(1)及び7(2)に係る実施計画書をあらかじめ作成し、契約締結後30日以内に発注者に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画を変更する場合は、あらかじめ発注者の承認を得ること。

実施計画書には次に掲げる事項を記載すること。なお、契約期間中に内容に変更があった場合には速やかに届け出ること。

ア 業務実施体制(事業所名、業務実施場所・実施時間、業務従事者職名・氏名)



イ 業務スケジュール（月間・年間）

ウ その他業務実施に当たって必要な事項

(2) 各様式の作成及び提出

ア及びイの報告を行うこと。なお、アに定める様式の運用における考え方等は「重層的支援体制整備事業に係る帳票類及び評価指標の手引きの策定について」（令和3年3月29日付け社援地発 0329 第3号厚生労働省社会・援護局長地域福祉課長通知）に定めるとおりとする。

ア 月次報告

次の様式1から8について、月ごとに作成し、翌月5日までに発注者（地域共生課）に集計票を提出すること。ただし、様式6については、対象期間（11～12月、1～3月）後の翌月5日までに提出すること。

様式1 相談受付・申込票 excel ファイル

様式2 インテーク・アセスメントシート excel ファイル

様式3 多機関協働事業のプラン兼事業等利用申込書 excel ファイル

様式4 参加支援事業のプラン excel ファイル

様式5 評価シート excel ファイル

様式6 つながり評価シート excel ファイル

様式7 実績報告様式（多機関協働の取組） excel ファイル

様式8 実績報告様式（参加支援の取組） excel ファイル

イ 年次報告

事業年度終了後、発注者が指定する期日までに、7(1)及び(2)に係る事業報告書及び収支決算書を作成し、提出すること。

なお、報告書の詳細については、発注者と協議の上、別途決定する。

(3) 相談支援体制の検討

ア 各様式（相談受付・申込票、インテーク・アセスメントシート、プランシート等）の活用、見直しに係る検討

複合的な課題を抱えた個人や世帯から相談があった場合、たらい回しと捉えられることなく適切な支援に円滑に繋げるため、各様式を活用し、関係する相談支援機関等で情報を共有する仕組みの検討を行うこと。

また、市内の相談支援機関等で相談の受付やインテークのあり方の平準化を図れるよう、各様式の活用をはじめとした対応体制の整備に向け、相談支援体制を検討する会議等を活用し、重層的支援体制整備事業への移行に向けて、各様式の見直しについて検討すること。

イ 相談機関一覧表の作成、配布

相談支援機関や民生委員児童委員等福祉に関する相談を受け付ける機会のある地域の関係者が、課題を抱えている個人や世帯を適切な相談支援機関等につなぐことができるよう、各分野の相談機関一覧表を作成し、配布すること。

ウ 地域福祉の充実・強化のための取組の推進

- (ア) 国において実施する重層的支援体制整備事業関連の研修へ推進員等を積極的に参加させるものとする。
- (イ) 相談支援体制を検討する会議等の開催等による支援機関のネットワークの構築を図るものとする。
- (ウ) 包括的支援体制の構築に向けた（仮）庁内連携会議への資料提供を行うものとする。

エ その他地域における支援機関のネットワークで対応するために必要となる事業

推進員等は、包括的に受け止めた相談のうち、単独の相談支援事業者による解決が難しい場合、相談支援事業者へのヒアリング等を通じて多職種間の役割分担、協働のあり方を整理するとともに、定期的な研修の場を設け、課題や対応策について情報共有する等、ネットワークの構築に資する取組を行うこと。

(4) 周知・広報

ア 推進員等を相談支援機関等に周知する広報のためのパンフレット、チラシ等の企画・実施を行うものとする。

イ 推進員等を相談支援機関等に周知するための事業説明を行うものとする。

9 その他

- (1) 企画提案書により提案した業務内容を十分考慮し、本業務を行うこと。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が双方協議して定めるものとする。
- (3) 本業務に係る各種の証拠書類について、業務の完了の日の属する年度の終了後5年間保管しておかなければならない。
- (4) 新型コロナウイルスの影響により、発注者が業務の中止を決定したときは、発注者は受注者に対しその旨を速やかに通知するものとする。
  - ア 受注者は前項の通知を受けた時点で、業務の履行を直ちに中止し、必要に応じて原状回復をするものとする。
  - イ 前項の規定により業務を中止したときは、6(7)の規定にかかわらず、発注者及び受注者は双方協議の上、中止するまでに履行した業務に要した費用及び原状回復に要した費用に限り支払うものとする。