

## 仕 様 書

### 1 業務の概要

#### (1) 目的

都市公園、河川、道路、駅舎その他の施設（以下「路上」という。）を故なく起居の場所としている者及び「京都市ホームレス緊急一時宿泊事業」の実施場所として借り上げている宿泊施設（以下「緊急一時宿泊施設」という。）に入所している者（以下「支援対象者」という。）の中には、通院・入院が必要と思われるにもかかわらず病識等がない者又は医療の専門的な支援を要する者が一定数いる。

本事業は、こうした課題がある支援対象者への医療的な支援を行うとともに、居宅生活への移行や福祉施設への入所に当たっての医療的な知識・経験に基づく助言や提案を行う相談員（以下「医療連携相談員」という。）を委託により配置し、集中的な支援を行うことで、適切な支援につなげることを目的とする。

#### (2) 履行期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）まで

#### (3) 支援対象者

路上を故なく起居の場所としている者及び緊急一時宿泊施設にいる者のうち、通院・入院が必要にもかかわらず病識等がない者又は医療の専門的な支援を要する者。その他、緊急一時宿泊施設に入所している者のうち、施設入所等の支援方針の検討が必要な者。

#### (4) 業務履行場所

路上又は緊急一時宿泊施設のほか、支援対象者の支援過程において、関係機関（医療機関、区役所及び支所、支援施設等）への単独訪問及び支援対象者が訪問する際の同行など

### 2 委託業務内容

#### (1) 事務所の設置

本事業の実施に係る事務所については、受託者の負担において、本市内に確保すること。

他業務の事務所と兼用する場合は、企画提案書にその旨を明記すること。

#### (2) 人員の配置

##### ア 配置

本件業務を適切に遂行できる本業務の医療連携相談員を1名以上配置すること。医療連携相談員は、他の業務との兼務は可とする。

なお、医療連携相談員については、医療に資する資格（医師、看護師など）及びその資格を有する業務に関する経験を有していること。

##### イ 支援員の資質

配置する支援員については、(3)に掲げる業務内容を円滑に行うために必要な知識、技能及び経験を有する人材を適正に配置すること。

受託者においては、業務を円滑に行うために必要な研修を事前に十分行うこと。ま

た、情報セキュリティ対策や個人情報保護に関する各種規定の関連知識についても事前に研修を行うこと。更に、履行期間中においても、定期的に研修を実施し、応対内容の検証を行い、業務水準の維持・向上に努めること。

ウ 本市が支援員に対し重視するスキル

(ア) 支援対象者とのコミュニケーション

本事業の目的を達成するためには、支援対象者との信頼関係を構築する必要があることから、支援対象者が心を開き、様々なことを相談できる会話スキルが必要である。

(イ) 各関係事業との連携

本市では、路上・緊急一時宿泊施設でのホームレス訪問相談事業などの既存の関係事業があり、各関係事業と情報を共有しながら、連携して進めていくスキルが必要である。

(ウ) 必要な支援の見極め及び医療機関との連携

本業務の支援対象者の課題を見極め、必要に応じて、適切な通院につなげることができるよう、各医療機関と密接に連携し、迅速かつ円滑に対応するスキルが必要である。

(エ) 必要な支援の提案

本業務の支援対象者が抱える課題を解消し、適切な施設入所や安定した生活につなげるために必要な医療的知識や、具体的に活用へとつなげるための提案するスキルが必要である。

(3) 具体的な業務

支援対象者が入院・施設入所の各過程において、業務内容を次の表のとおり分類する。

支援対象者の居所	支援概要	具体的な業務内容
ア 路上	(ア) 関係事業等から医療的な課題解決に向けた支援の依頼	ホームレス訪問相談事業（路上）の相談員等からの依頼を受け、支援対象者の状況を確認し、路上を訪問し、通院・入院又は施設入所の可能性を見極める。
	(イ) 支援対象者との関係構築	支援対象者と随時コミュニケーションをとり、関係を構築する。
	(ウ) 医療機関との連携	支援対象者の状況を踏まえながら、医療機関とも連携を図り、通院・入院につなげることができるよう迅速かつ円滑に対応する。
	(エ) 支援方針の検討	ホームレス訪問相談事業（路上）の相談員が支援対象者の支援方針を検討するに当たり、助言・提案を行う。
	(オ) 医療機関への入院及び施設への入所等の補助	支援方針等を踏まえながら、適切な医療機関への通院・入院又は施設入所の補助を行う。

イ 緊急一時宿泊施設	(ア) 各保健福祉センター生活福祉課又は関係事業等から医療的な課題解決に向けた支援の依頼	各保健福祉センター生活福祉課又はホームレス訪問相談事業（緊急一時宿泊事業）の相談員等からの依頼を受け、支援対象者の状況を確認し、緊急一時宿泊施設を訪問し、通院・入院又は施設入所の可能性を見極める。
	(イ) 支援対象者との関係構築	支援対象者と随時コミュニケーションをとり、関係を構築する。
	(ウ) 医療機関との連携	支援対象者の状況を踏まえながら、医療機関とも連携を図り、通院・入院につなげることができるよう迅速かつ円滑に対応する。
	(エ) 支援方針の検討	施設入所等の支援方針の検討に当たっては、各保健福祉センター生活福祉課及び関係機関で構成するケースカンファレンス等に参加し、助言・提案を行う。
	(オ) 医療機関への入院及び施設への入所等の補助	支援方針等を踏まえながら、適切な医療機関への通院・入院又は施設入所の補助を行う。

## エ 本市への報告

### (ア) 月次報告

業務の履行状況を支援対象者ごとに取りまとめ、翌月10日までに本市に提出し、確認を受けること。掲載する項目、様式については、本市と受託者との間で別途協議し、決定する。

### (イ) 年間報告

年間の支援件数等の数値を集計するとともに、その集計結果を踏まえ、本事業の成果及び課題等を分析し、任意の様式に取りまとめたうえで、翌年度4月末日までに本市に提出し、確認を受けること。

また、併せて、委託料の精算書を提出すること。

### (ウ) 適宜報告

本件委託業務に関する苦情は、発生の都度、苦情報告として本市に提出し、改善指示を受けること。本市から改善指示を受けたにもかかわらず改善されない場合は、「4 契約の解除等」に基づき、契約解除及び違約金を求める。

その他、本市が必要とする事項について随時報告を行うこと。

## オ 業務を履行する上での留意事項

(ア) 支援対象者からの問合せ、相談等を一元的に受け付け、必要事項の確認、相談に対する助言等について丁寧かつ的確に行うこと。

(イ) クレームや回答困難な問合せ等解決できない案件は、支援員が本市へ連絡し協議すること。

- (ウ) 本業務を実施するための個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるもの。他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができるものも含む。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### 3 セキュリティ・個人情報保護対策について

- (1) 市の許可を得ずに、情報資産を事務室以外に持ち出さないこと。また、本業務従事者が不正に情報資産を持ち出せないよう対策を講じること。
- (2) 本業務で扱うすべての情報に関して、紛失・改ざん・破壊・漏えい等が行われぬよう管理を徹底すること。
- (3) データの保護及び管理について
  - ア 本市の個人情報保護条例、電子計算機処理データ保護管理規程及び情報セキュリティポリシーを遵守すること。
  - イ I SMS（情報セキュリティマネジメントシステム）または、Pマークを取得している又は現在取得中であること。
  - ウ 本委託業務で使用する情報機器には、外部の不正なアクセス・攻撃等に対する対策を講じること。
  - エ 本市の許可を得ずに、他のネットワークとの接続及び外部からのアクセスを可能とする仕組みを構築しないこと。
  - オ ネットワークの管理及び運用を適切に行うとともに、ネットワーク上のデータの漏えい、盗聴または改ざんを防止するためのセキュリティ対策を講じること。

### 4 契約の解除等

運営に係ることについて、業務開始後、本仕様書内で求めている水準を維持できないと判断した場合は、本市は受託者に対し、是正を求める。

また、是正を求めたにもかかわらず、正当な理由なく、受託者がこれに従わない場合は、契約解除及び違約金を求める。

### 5 本業務全般における要件

- ア 本市の条例・規則を遵守し、本市にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的に提案すること。
- イ 業務実施に当たっての体制図を業務に着手する時点で提出し、変更があった場合は、随時最新版に更新を行うこと。また、体制図が大幅に変更となった場合は、速やかに本市に報告をするとともに、業務の引継ぎ等について、その進め方、手法について本市と打ち合わせを行うこと。
- ウ 業務遂行に係る必要な設備、機器類、システムの構築等については、全て受託者が用意するものとする。また、受託者が用意する機器類は、受託者の責任で保守・管理及び

故障対応すること。

エ 本業務における視察・見学・取材については、必ず本市と協議のうえ対応すること。

オ 本業務における成果品及び納品物について、市が対外的な発表を行うこと、複製・翻訳・翻案・譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。

カ 契約期間終了後、本業務が円滑に行えるように、次期受託者及び本市へ各種マニュアル・各種データ・業務のノウハウを含め、業務遂行に必要な事項を引き継ぐこと。

キ その他、業務履行に必要な事項については、本市と受託者で協議のうえ、定めることとする。

## 6 委託料の支払い

- (1) 本市は、受託者の請求に基づき、契約金額を委託料として通常払いにより支払うものとする。
- (2) 委託契約の締結後、受託者からの適法な支払請求を受けてから、30日以内に当該請求額を支払わなければならない。

## 7 再委託の禁止等

受託者は、契約の履行に当たって、業務の実施を第三者に委託してはならない。ただし、事前に本市による承諾を得た場合は、この限りではない。