

令和8年度京都市ホームレス居宅定着支援事業（支援員の配置・緊急一時宿泊施設）
業務委託仕様書

1 業務の概要

（1）目的

「京都市ホームレス緊急一時宿泊事業」、「ホームレス福祉施設緊急一時宿泊事業」、「ホームレス自立支援センター事業」、「ホームレス生活再建一時宿泊事業」、「日常生活訓練事業」の実施施設（以下「緊急一時宿泊事業等実施施設」という。）に入所している者の中には、矯正施設等を退所した直後の者や、薬物依存あるいは精神疾患等の疾病を抱えている者が一定数いる。これらの者は、緊急一時宿泊事業等実施施設を退所後にアパート等での生活に移行した場合において、居宅生活を継続する意欲を保つことができず、住居を喪失し、再びホームレス状態に至ることがある。

こうした課題がある者（以下「支援対象者」という。）の支援に関し、区役所・支所等の関係機関から相談があった場合は、助言・提案を行うとともに、支援対象者が緊急一時宿泊事業等実施施設に入所した時点から支援する専任の相談員が、集中的な支援を行うことで、居宅生活へ移行した後も安定した生活を送ることができるよう支援することを目的とする。

（2）履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

（3）支援対象者

緊急一時宿泊事業等実施施設に入所している者のうち、居宅生活への移行が見込まれるもの、矯正施設等の退所者や薬物依存あるいは精神疾患があるなど、安定した居宅生活を送る上で課題がある者とする。

（4）支援対象者数等（想定）

ア 支援対象者数

履行期間における支援対象者数は、150名程度とする。

なお、支援対象者数以上の支援についても、可能な限り対応すること。

イ 支援期間

一人当たりの支援期間は、概ね3か月程度とする（支援対象者が緊急一時宿泊事業等実施施設等の支援施設に入所している期間は除く。）。

ただし、支援対象者の状況に応じて、必要な場合には、期間延長のうえ、支援を行うものとする。

（5）業務履行場所

緊急一時宿泊事業等実施施設のほか、支援対象者の支援過程において、関係機関（区役所及び支所、支援施設、医療機関等）への単独訪問及び支援対象者が訪問する際の同行、支援対象者が居宅生活へ移行した後の居宅訪問を業務履行場所として想定すること。

なお、本事業の運営に係る帳簿等を保管する事務所については、京都市と調整のうえ、京都市内において受託者が確保すること。

2 委託業務内容

(1) 人員体制

ア 配置数

本件業務の遂行を統括する本業務専任の主任相談員を1名配置し、その下に、業務を補佐する相談員を2名以上配置すること。主任相談員は相談員を兼ねることができない。

なお、主任相談員については、医療及び福祉機関との連携に資する資格（看護師、介護支援専門員、精神保健福祉士、社会福祉士など）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、(2)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 勤務条件

(ア) 前提条件

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までを原則とする。ただし、急な対応を要する事象が発生した場合、受託者の判断で勤務日等を変更することができるものとする。

(イ) その他勤務条件

他の勤務条件については、労働法等の関連規定を遵守し、受託者において定めること。

エ 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) 必要な支援の見極め及び提案

本業務の支援対象者が抱える課題を解消し、安定した生活につなげるために必要な福祉施策を見極めるための社会資源に関する知識や、具体的に活用へつなげるための提案する能力が必要である。

(ウ) 日常生活における助言

支援対象者が居宅等へ移行した後、訪問等を通じて生活状況を把握し、安定した生活を送るための助言を行う能力が必要である。

(2) 具体的な業務

本件業務は、緊急一時宿泊事業等実施施設に支援対象者が入所している時点から居宅生活へ移行した後まで一貫して支援することとしている。

そのため、支援対象者が居宅生活に移行するまでの各過程における本業務の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
一	各関係機関からの相談	区役所・支所等の関係機関から緊急一時宿泊事業等実施施設の支援対象者について相談があった場合は、助言・提案を行う。
緊急一時宿泊事業等実施施設	(ア) 支援対象者との関係構築	緊急一時宿泊事業等実施施設を訪問し、支援対象者と定期かつ随時コミュニケーションをとり、関係を構築する。
	(イ) 支援方針の検討	福祉事務所職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。
	(ウ) 支援方針に基づくつなぎ支援	福祉事務所が決定した支援方針に基づき、次のステップへの移行に必要な支援を行う。 (具体例) ・不動産会社の紹介 ・社会生活を送るための助言 ・家具什器の選定補助 ・福祉サービスの導入に向けた手続き補助 等
	(エ) 医療機関等との連携	施設内での適切な医療を受けることができるよう助言及び居宅への移行を見据えた医療機関等との連携を図る。
	(オ) 居住支援法人との連携	居宅の確保が難しい支援対象者に対して適切な居宅を迅速に提供する。
その他ホームレス支援施設等 (※)	(ア) 状況確認及び助言	施設を訪問し、支援対象者の状況を確認するとともに、施設での生活に関する助言を行う。
	(イ) 居宅への移行支援	居宅へ移行するに当たって必要な支援を行う。
居宅	居宅生活への定着支援	支援対象者の状況に応じ、居宅生活を定着させるために必要な支援を行う。 (具体例) ・居宅へ移行した直後の集中的な訪問による生活状況の把握 ・対象者の身体・精神状況（疾患を含む）を踏まえた、定着するために必要な福祉サービス等の導入に向けたつなぎ ・関係機関の調整などのコーディネート

(※) サポートホーム（無料低額宿泊所）など

ア 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、あわせて、委託料の決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。

イ 生活困窮者自立相談支援システムへの入力

支援対象者のうち、生活困窮者については、厚生労働省の統計システムである生活困窮者自立相談支援システムに必要事項を入力すること。入力方法に疑義が生じた場合は、適宜本市と協議すること。なお、システムのインストールに必要なソフトウェア等については本市から提供するが、入力に必要なパソコンやインターネット環境については、受託者が準備すること。

ウ 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、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って、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 情報セキュリティ・個人情報保護対策について

- (1) 本市の許可を得ずに、情報資産を外部に持ち出さないこと。また、従事職員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) 本業務で扱う全ての情報に関して、紛失・改ざん・破壊・漏えい等が行われない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 個人情報保護法及び京都市個人情報保護条例を遵守すること。
 - イ 本業務で使用する情報機器には、外部の不正なアクセス・攻撃等に対しての対策を講じること。
 - ウ 本業務で使用する情報機器について、発注者の許可を得ずに、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。
 - エ 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、盗聴又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) 個人情報の返還（消去）について
 - 委託業務を処理するために発注者から貸与され、又は収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこ

の契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理すること。

(5) その他

別紙の「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」及び「電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書」に記載された事項を遵守すること。

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、隨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、契約金額について、受託者の請求に基づき、通常払いにより支払うものとする。ただし、事業実施に当たり、受託者があらかじめ経費を必要とする場合は、契約金額について、前金払いにより前期（令和8年4月から9月分）と後期（令和8年10月から令和9年3月分）に分けて支払うことができる。

(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うものとする。

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。