

京都市ケアラーに関する包括的な相談窓口運営 業務委託に係る仕様書

1 本仕様書について

本仕様書は、本市が実施する京都市ケアラーに関する包括的な相談窓口運営に係る業務委託について、委託の範囲及び要件等を定めるものである。

なお、相談窓口の名称は、契約締結後に本市と受託者で協議のうえ決定する。

2 委託業務の趣旨・目的

「ケア」は、人生の中で誰もが携わり得るものであり、社会を支える不可欠な営みである。ケアは社会の存立の基礎的な条件として尊重されるべきものであり、ケアラーもまた尊重されなければならない。ケアラーを社会全体で支え、全てのケアラーが安心して自分らしく、希望を持って暮らせる社会を実現するため、本市では「京都市ケアラーに対する支援の推進に関する条例」の下、「京都市ケアラー支援推進計画」に基づき、市民等、事業者、関係機関、学校等、民間支援団体等の多様な主体と連携・協力しながら、ケアラー支援を推進していく。

以上を踏まえ、様々な状況に置かれているケアラーを早期に相談につなぐため、ケアラーが迷わずに安心して、相談できる包括的な相談窓口を設置する。また、窓口では、当事者や支援者が作る居場所やピアサポートにケアラーをつなぐ、ケアラー（元ケアラー）の活躍の場を見出すための情報提供、ケアラー支援に関する情報収集や調査・研究につなげる等の取組も実施し、本市におけるケアラー支援の一層の充実を図る。

3 委託業務の内容

(1) 支援対象

京都市内在住者のうち、高齢、身体上又は精神上的の障害、疾病、使用する言語等により援助を必要とする親族、友人その他の身近な人に対して、無償でケアを提供している者（ケアラー）及びその家族等（市内に在住している家族等のケアを行っている市外在住者を含む。）（以下「ケアラー等」という。）

(2) 業務内容

受託者は、以下の各事業を実施する。

なお、各事業については、「京都市ケアラーに対する支援の推進に関する条例」の理念に基づき実施するとともに、受託者が有するノウハウやスキル、ネットワーク等を最大限に活かして実施すること。

ア 相談対応

多様な状況にあり、複合化・複雑化したニーズを抱えるケアラーに関する相談窓口として、支援を必要とするケアラーの早期把握と必要な支援へのつながりを行う。

(ア) 相談対応の方法

- 原則として電話、来所による相談対応を行うことに加え、来所が難しいケアラー等に対しては、自宅等への訪問による相談や、オンラインでの相談対応を行うこと。
- ケアラーに関わる地域住民、学校や企業等の関係者（以下「関係者」という。）から心配なケアラー等の情報が寄せられ、当該ケアラー等が自発的に相談することが難しいと考えられる場合等は、ケアラー等が相談窓口につながれるよう、そこまでの対応の手順を関係者とと

もに考え、実行する等の対応も行うこと。また、関係者からケアラー支援に関する相談先や福祉サービス等に係る問合せがあった場合は、必要な情報提供や橋渡しを行うこと。

- 電話や対面による相談、開所時間中の相談が難しいケアラー等に対しては、メール及びSNSによる相談対応を行うこと。メール及びSNSは24時間受付を行い、開所時間外に受け付けた相談については、翌営業日中に回答を行うこと。

(イ) 相談対応の基本

- ケアを必要とする人やケアラー等の状況や属性を問わず、多様なケアラー等の話を傾聴し、受け止め、それぞれの相談者のおかれている状況や心情等の理解や共感に努めるなど、ケアラー等に寄り添った姿勢で対応すること。
- ケアラー等の表面的な訴えにとどまらず、世帯全体の的確な状況把握や課題を明確化（アセスメント）する視点をもって話を聴くこと。
- ケアラー等からの聴取内容を踏まえ、各区役所・支所保健福祉センター、地域包括支援センター、障害者地域生活支援センターなど、ケアが必要な人やケアラーへの相談支援を行う関係機関等（以下「関係機関等」という。）との連携の下、以下を基本として必要な対応を行う。
 - ① 情報提供のみでよい場合（単なる問合せなど）は、必要な情報提供を行う。
 - ② 利用できる福祉サービス等の内容・利用申請等について相談があった場合は、ケアラー等から聴取した内容を踏まえ、できる限り情報収集したうえ、相談窓口、利用できる（可能性がある）福祉サービス等の内容、利用申請や必要書類等の概要等を説明し、ケアラー等が見通しをもって次の行動に移れるように促す。
 - ③ ケアラー等とのやりとりから、関係機関等による分野別の相談窓口（以下「分野別の相談窓口」という。）につなぐ必要があると考えられる場合は、ケアラー等に相談を促すだけでなく、必要に応じて、ケアラー等の同意のもと、受託者から分野別の相談窓口事前に連絡し、受託者が聴取した内容を伝え、ケアラー等が「どこに（誰に）」「どういったことを言って」相談すればよいのか、その後どういった対応となる見通しなのかなど、具体的に確認・調整のうえ、ケアラー等が安心して確実に分野別の相談窓口につながるよう対応する。

また、ケアラー等を当事者や支援者が作る居場所やピアサポート等につなぐ必要があると考えられる場合は、上記同様、受託者において、居場所等を運営する当事者団体や民間支援団体に対し、丁寧に橋渡しを行う。
 - ⑤ 利用できる福祉サービス等がない場合であっても、必要な場合は、引き続きケアラー等の話を聴き、置かれた状況を理解し、共感の姿勢をもって、苦労や努力を労わるなど、ケアラーに寄り添った対応を行う。
 - ⑥ 対応が終了した後も、必要に応じて後日、近況聴取の連絡を行うなど、ケアラー等へのフォローアップを行う。
 - ⑦ ケアラー等が複雑化・複合化した支援ニーズを抱える場合等は、関係機関等と連携して対応する。関係機関等の連携によってもなお対応が困難であった場合（そもそも連携ができない場合も含む。）は、ケアラー等の居住地を所管する区役所・支所保健福祉センターに連絡し、重層支援会議での取り扱いを検討する。
- 対応内容は記録化し、適切に保管すること。
- 生命に関わるものなど、緊急に対応を要する相談があった場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに本市へ報告すること。

イ 相談窓口及びケアラー支援に関する情報収集・発信

- 相談窓口について周知するとともに、ケアラー支援に関する理解を促進するため、本市が作成した広報啓発物等も活用し、様々な機会（地域のイベントや支援者向けの研修等）や広報媒体（チラシやホームページ、SNS等）を活用し、潜在的なケアラーを含めた市民や関係者等にケアラー支援に関する情報が行き届くよう情報発信を行うこと。
- また、居場所やピアサポート等の当事者団体・民間支援団体の取組等も含め、ケアラー支援に関する社会資源や地域資源の情報を積極的に収集し、相談支援に活かすほか、必要に応じて情報を整理等したうえ、関係機関等との共有を行うこと。

ウ ケアラー支援に関する研修等

- 受託者の主催又は関係者からの依頼等に応じて、市民等を対象として、ケアラーや元ケアラーの経験談の共有や、相談窓口における事例の紹介等により、ケアラーの置かれている状況や人知れず行われているケアラーの努力や苦労を共有し共感を深めたり、ケアにより得られる知識や経験などケアの前向きな面についても発信したりするなど、ケアラー支援について自分ごととしての認識が広がるような研修や講演会を実施又は調整すること。

エ ケアラーや元ケアラーの居場所や活躍の場を見出すための情報提供

- ケアラーや元ケアラー等が集まり、話し合い・共感し合えるような居場所や、ケアラーや元ケアラーがケアを通じて身に付けた技術や経験等を、他のケアラーへの支援のほか社会で活かすことができる活躍の場を見出すため、ピアサポーターの養成や紹介、相談支援を通じたケアラーと居場所等のつながりづくり、新たな居場所等を作るに当たっての助言や他の居場所等とのネットワークづくり等を通じて、ケアラー等の知識や経験等を活かせる場所や機会とつなげる等の支援を行うこと。

オ ケアラー支援に関する調査・研究につなげる取組

- 相談支援を通じて、本市におけるケアラー支援の課題や強み等について調査・把握し、支援の充実のために必要と考えられる取組等について本市に提案すること。
- 相談対応の中で、例えばケアラー（ケアを必要としている人）が利用している福祉サービスや手続き（更新期限など）の一覧表を作成するなど、ケアラーの負担軽減につながるようなツールや手法等の研究を行い、個別ケースの支援において具体化していくとともに、全体で共有できる様式化等にも取り組んでいくこと。
- その他、本市が行うケアラー支援のための取組に協力すること。

(3) 開設時間（相談時間）

原則として月曜日から土曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、国民の祝日、年末年始（12月29日～1月3日）は除く。

なお、メール及びSNSによる相談は24時間受付を行い、原則として翌営業日中に回答を行うこと。

(4) 事業の実施場所

受託者において用意した場所（京都市内）において開設すること。

(5) 事業の実施体制

ア 人員配置

上記(1)に掲げる業務内容を適切に遂行できる職員を3名以上確保すること。

また、職員は、開所時間中は2名以上で業務に従事すること。

イ 資格要件

配置する職員は、次のいずれかに該当する者とする。

- (ア) 保健師、精神保健福祉士、社会福祉士等の資格を有する者
- (イ) 地域福祉や複数の福祉分野等に関する業務等、分野横断的な支援に3年以上従事した経験を有する者
- (ウ) 上記(ア)又は(イ)と同等と認められる者で、京都市長が認める者

ウ 資質向上

受託者は、本業務に従事する職員に対し、勉強会や研修等を実施し、職員の資質向上に努め、受託業務が適切かつ円滑に行われるよう努めること。

(6) 相談窓口の設備

次に掲げる設備について、受託者において用意することとし、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。ただし、ア及びイは兼用でも差支えない。

- ア 相談室又は相談スペース
- イ 事務室
- ウ 相談専用電話
- エ 電子メールによる相談に対応するための機器（メールアドレスの取得を含む）
- オ SNS等を使用した相談支援（LINE等）及びオンラインによる相談支援（Zoom等）に対応するための機器（アカウントの取得等を含む）
- カ 本市との連絡手段として電子メールに対応するための機器
- キ 個人情報格納する施錠可能な保管庫
- ク その他本業務の遂行に必要となる設備、機器類、システムの構築等

4 事業報告等の提出

(1) 月次報告

本市が定める報告様式により、毎月、上記3の(2)に掲げる業務に関する事業実績を作成し、本市が定める期限までに本市へ提出すること。また、上記3の(2)以外に掲げる業務の実績等についても、本市から閲覧や報告の求めがあった場合には、随時提出すること。

(2) 年間報告

毎年度終了後30日以内に、上記3の(2)に掲げる業務の支援・相談等の年間実績を集計するとともに、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、本市へ提出すること。

5 委託料の支払い

本市は、各会計年度において、受託者の請求に基づき、原則として、当該年度の総額の4分の1ずつを四半期ごとに支払う。ただし、契約の期間が12か月に満たない場合は、本市及び受託者で協議のうえ、支払時期を決定する。

なお、本市は、受託者からの適法な支払い請求を受けてから、原則として、30日以内に当該請求額を支払うものとする。

6 契約の解除等

本業務の遂行に関し、受託者が、本仕様書内で定める業務を適正かつ確実に実施することが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。

7 業務実施における留意事項

(1) 法令等の遵守

受託者は、業務の実施に関して、関係法令を遵守するとともに、職員倫理の向上等のコンプライアンスに取り組むこと。

また、最低賃金法、労働基準法、職業安定法及びその他労働関係法令を遵守すること。

(2) 個人情報保護及び守秘義務

受託者は、業務の遂行に当たり次の対策を実施すること。

ア 個人情報の保護

個人情報の保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、京都市個人情報保護条例、京都市情報セキュリティポリシー及び関係法令を遵守して取り扱う責務を負い、個人情報の漏洩、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。

イ 守秘義務

業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。業務が終了した後についても同様とする。

ウ 目的外使用の禁止及び第三者への提供の禁止

本市の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的のために利用し、又は本市の承諾なしに第三者に提供してはならない。

エ 複写及び複製の禁止

業務を処理するために本市から提供された個人情報が記録された資料等を、本市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

オ 事業従事者への教育の実施

受託者は事業従事者に対して、京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知し、在職中及び退職後において、業務による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護のために必要な教育を行い、これらの事項を遵守させなければならない。

カ 定期的な報告

受託者は、個人情報保護のために必要な教育の実施状況及び個人情報について、本市の指示に従い、報告しなければならない。

キ 事故発生時の報告

個人情報の漏洩、滅失、き損、紛失、改ざん等の事故が生じたときは、直ちに本市に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。

ク 損害の負担

当情報セキュリティポリシーに違反した場合、生じた損害(第三者に及ぼした損害を含む。)について、受託者がすべての責を負う。

ケ 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「電子計算器による事務処理等

(入力等)の委託契約に係る共通仕様書」並びに「電子計算器による事務処理等(システム開発・保守)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。

(3) 苦情及びトラブル時の対応

業務遂行上で生じた苦情、トラブル対応は原則として受託者で行うこと。受託者は、苦情を受けた際には誠実に対応することとし、その内容及び対応を、随時本市へ報告すること。

なお、対応が必要となった苦情については、苦情に至った原因の分析、再発防止策等を後日書面にて提出すること。

(4) 再委託等の禁止

受託者は、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。ただし、次に掲げる業務は、この限りではない。

ア SNS相談等のシステム構築及び保守・管理等。ただし、再委託先が個人情報を保有しないものに限る。

イ 上記のほか、業務の一部についてあらかじめ本市が認めたもの

(5) 権利の帰属

業務実施を通じて、著作権や特許権等の知的財産権が発生した場合、その権利はすべて本市に帰属するものとする。

8 その他

(1) 受託者は、履行状況を証する資料を保管のうえ正確な状況を把握し、本契約に係る支払いが完了するまで、挙証資料を保管するとともに、それらを本市の求めに応じて提出すること。

また、業務の履行状況の実態を確認するため、本市は立入検査又は監査を求めることができ、受託者はこれを受け入れなければならない。

(2) 事業の詳細については、本市と受託者で十分に協議を行ったうえで本市が決定し、受託者はその決定事項に基づく本市の指示に従うこと。ただし、仕様の変更が生じた場合の、変更に伴う追加経費については、本市が負担するものとする。

(3) 受託者が業務を実施するうえで、本市若しくは第三者に損害を与えたときは、本市の責に帰すべきものを除き、受託者はその損害を賠償すること。

(4) 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。

(5) 受託者は、本仕様書に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議し、その決定に従うこと。