

杉並区外出支援相談センター運營業務内容説明書

1 件 名 杉並区外出支援相談センター運營業務

2 委託期間 令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 開所日時 ・月曜日から土曜日までの内の 5 日間
・午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までの内の 8 時間以上

4 目 的

高齢や障害により外出に不便を感じる方の日常生活や社会参加を支えるために、外出全般に関する相談や、他のサービスにつなぐ機能を備えた「杉並区外出支援相談センター」（以下「センター」という）を運営する。

5 業務内容

(1) 外出支援相談窓口

- ①相談は、電話または FAX での対応を基本に行うが、必要に応じて面談等を行う。
- ②相談内容の個別性を考慮して、必要で最適と思われる外出関連情報を提供する。
- ③相談内容により必要な場合は、区の関連施策の所管課及び民間も含む他の機関への案内を行う。
- ④個別相談の結果、速やかな移動サービスの利用希望があった場合には、相談者に代わって対応可能な協力事業者を探し、相談者に取次ぐ。

【相談にあたっての留意事項】

○個別相談の対応

相談者（利用者、支援事業者など）から外出困難な状況（身体的状況、利用希望者を取巻く家庭環境、外出時の障害など）を丁寧に聴き取る。この内容を基に、相談者が必要とする情報（移動サービスや外出支援サービス内容紹介、関連施策や相談窓口案内など）を提供するとともに、その他外出に関するアドバイスをを行う。

○取次サービスの実施（移動サービス事業者の予約）

取次に対応できる協力事業者の情報を分類・整理するなど、スムーズな取次業務が行えるよう情報の管理を行う。

センターと移動サービスの取次を行う事業者は、個人情報保護に関する覚書を締結する。

○センター業務に対する苦情・要望の対応

センターが行っている業務内容について、利用者から苦情・要望が寄せられた場合は、その問題解決に努める。

○協力事業者に対する苦情・要望の調整

情報提供や取次を行った内容について、利用者から協力事業者に対する苦情・要望が寄せられた場合は、関係する協力事業者にその内容を伝えるとともに、問題解決に向けた取組について確認する。

- (2) 外出支援に関する情報収集と提供、供給量の調査に関すること
 - ①地域での外出支援に係る社会資源の情報収集を行う。
 - ②収集した情報を整理し適切に管理する。
 - ③収集・整理した外出情報を提供するため、わかりやすい冊子を作成し配布する。
 - ④外出支援が必要な区民を対象とした供給量の実態調査を行う。
- (3) 外出支援を提供する事業者・団体等、外出支援に係る関係者とのネットワークづくりに関すること
 - ①外出支援に係る事業者を開拓し、紹介協力に係る事務を行う。
 - ②地域包括支援センター、障害者地域相談支援センター等との連携を図る。
 - ③外出支援サービスの質の向上を目的として、関係事業者連絡会を開催する。
- (4) 外出困難者への外出経験等に係る企画の実施に関すること
高齢や障害により外出が困難な方の外出機会を増やすため、外出困難者及び家族支援者を対象とした福祉車両展示、福祉車両・車いす体験等の企画を実施する。
- (5) 外出困難者を支える人材育成に関すること
 - ①介護支援者（ケアマネジャー・ガイドヘルパー等）、利用者、家族等支援者を対象にした外出支援講習会を開催する。
 - ②センターの職員を対象とした研修及び事例検討会を開催する。
- (6) 広報活動に関すること
 - ①リーフレット、機関紙等、外出に関する情報紙を発行し、配布においてはセンターの業務として完結すること。
 - ②センターホームページの作成、定期更新作業を実施する。

6 実施体制

- (1) 職員体制
職員体制については、相談に十分対応できる体制を確保するとともに、センターの運営業務の円滑な遂行のために必要な体制を確保すること。
- (2) 業務管理責任者
 - ①センターに業務運営の管理責任者（以下「センター長」という。）を置くこと。
 - ②センター長は、社会福祉活動や移動サービスについて豊富な知識と経験を有する者であること。
 - ③センター長が不在の場合は、あらかじめ職務代理者を指名すること。

7 事業報告

- (1) 月間事業報告（相談件数、事業内容等）を翌月10日までに区に提出すること。
- (2) 年間事業計画書を作成し、区へ提出すること。
- (3) 年間事業報告書は、当該年度終了後速やかに区へ提出すること。
- (4) 協力事業者に事故があったときは、速やかに区へ報告すること。

8 支払方法

委託料は、毎月事業報告を受けて、履行確認後に受託事業者からの請求に基づき支払うこととする。

9 個人情報の取り扱いについて

本業務を行うにあたり、区は受託者に対し、個人情報を提供しない。また、本業務を行うにあたり知り得た個人情報の取扱いは、別紙 1－1「個人情報に係る特記仕様書」に基づき、適正な取扱いを行うものとする。

10 履行評価

- (1) 受託事業者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、質を高める取り組みを行うように努めなければならない。
- (2) 区は、別紙 1－2「履行評価基準」に基づき、受託事業者の履行状況を評価するものとする。

11 留意事項

(1) 著作権の帰属

本契約に係る成果物（各種マニュアル・帳票類やデータ媒体記録内容等）の著作権その他の権利は、原則として区に帰属するものとする。

(2) 委託期間終了に伴う引継ぎ

受託事業者は、運營業務の履行期間が終了する時、または委託が取り消された時は、次の受託事業者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

(3) 杉並区が取り組んでいる顧客志向に基づく「五つ星の区役所づくり」の趣旨を理解し、本委託業務の履行にあたっては、利用者のサービス向上に努めるものとする。

(4) 損害賠償責任

事業者は、業務の執行にあたり故意又は過失により区又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

12 その他

(1) この要領に記載されている業務に対応できない部分がある場合は、提案の際にその旨を明記すると共に代替案を提案すること。

(2) 委託内容はこの業務説明書に示した業務に、事業者からの提案内容を加味して、区と協議の上委託契約仕様書に明記するものとする。