

(案)

平成31年度 川崎市巡回相談・越年対策及びアフターケア事業委託仕様書

1 巡回相談事業

(1) 目的

本業務は、巡回相談事業実施要綱に基づき「川崎市ホームレス巡回相談事業」を確実に実施することを目的とする。

(2) 実施期間

平成31年4月1日から平成32年3月31日まで

(3) 対象者

川崎市内の都市公園、河川、道路、駅舎その他の施設を故なく起居の場所とし、日常生活を営んでいる者(以下「ホームレス」という。)又はホームレスとなるおそれのある者とする。

(4) 実施場所

本事業の実施場所は、川崎市全域においてホームレスが起居する場所のほか、ホームレスが参集する場所とする。

(5) 事業内容

ア 巡回相談活動

(ア) 巡回相談による個別面談を通じて、相談した者の生活実態やホームレスとなるに至った要因を聴取するとともに、身体的・精神的状況、今後の希望、自立意欲の確認を行い、個々の事情に対応したきめ細かな自立支援を実施すること。

(イ) 自立意欲のある者に対しては、自立支援センター(以下「センター」という。)、福祉施策等の情報提供を行い、野宿生活からの脱却が可能であることを説明する。この場合、福祉事務所、NPO法人等の関係機関との密接な連携の下、適切な情報提供に努めること。また、必要に応じて福祉事務所への付き添いや事務手続きを行うとともに、センター、医療機関までの搬送を行うこと。

(ウ) 自立意欲の乏しい者に対しては、巡回相談を繰り返し、粘り強く助言、説得を行うとともに、個々の抱える課題、状況を十分に把握した上で、自立に向けての具体的な方策を提示し、自立への動機付けに努めること。

(エ) 体調不良を訴える者に対しては、医療機関への受診を促すとともに、センターへの緊急入所を検討する。また、状態が悪化している場合は、緊急搬送も含め、医療機関への搬送を検討する。なお、その際は生活保護・自立支援室と事前協議を行うものとし、必要に応じて付き添いや事務手続きを行うこと。また、休日、夜間等で、生活保護・自立支援室と事前協議ができないときは、対応について判断し、事後に生活保護・自立支援室への報告を行うこと。

(オ) 精神疾患、知的障害等の疑いがあり、コミュニケーションを取ることが困難な者に対しては、医師による専門的な見地からのアドバイスを基に効果的な相談を実施すること。

(カ) 生活保護・自立支援室を通して都市公園、河川、道路、駅舎等の施設管理者からホームレスに関する情報提供や照会、合同巡回の依頼がなされた場合には、内容を判断

した上で連携、協力を努めること。

- (キ) 受託者は、毎月川崎市内のホームレスが生活する全地域を巡回するとともにホームレスの状況の把握に努めること。
- (ク) 受託者は、生活保護・自立支援室と協議し、地域ごとのホームレスの人数、ホームレスの健康状態、市民・関係機関からの問い合わせの有無を勘案した上で重点巡回地域を定め、効果的に巡回相談を実施すること。
- (ケ) 受託者は、センターへの入所、退所の状況を把握し、効果的かつ効率的な巡回相談を実施すること。
- (コ) 台風やゲリラ豪雨等の自然災害やホームレスの襲撃事件等、緊急案件発生の際は、臨時巡回を実施し、被害状況を確認するとともに今後の生活相談を行うこと。また、河川敷等、居住区域に浸水がみられるなど大きな被害があった場合は別途生活保護・自立支援室が定める被災状況確認票にホームレスの被災状況を入力し、報告を行うこと。
- (サ) 受託者は、網羅的かつ効率的な巡回相談を実施するため、巡回計画を策定すること。また、計画の策定にあたっては対象者を苦情頻度、地域、対応重要度で区分し、台帳で管理すること。なお、区分、巡回頻度等については、生活保護・自立支援室と協議の上決定するものとする。

イ 実施状況報告

- (ア) ホームレス数（概数）及びホームレスの生活状況を常に把握し、川崎市の指示・依頼に基づき報告すること。
- (イ) 受託者は、毎月の委託事業の実施状況を、翌月10日までに川崎市に報告すること。
- (ウ) 受託者は、4半期ごとに、川崎市内のホームレスの状況について分析するとともに、ホームレスの生活する場所を地図にし、報告すること。

ウ 帳簿、様式類等の管理

受託者は、巡回相談の帳簿、様式類等を整備し、適切に管理すること。

エ その他

- (ア) 巡回相談に当たっては、ア（ア）に定める事項のほか、適宜、衛生改善事業、野宿生活者健診、越年対策事業に関する広報を行うこと。
- (イ) その他、ホームレスの自立支援に有効な活動を行うこと。
- (ウ) 必要に応じて、国の定める研修に参加すること。

(6) 実施体制等

ア 実施体制

- (ア) 巡回相談支援員を2名以上配置する。
- (イ) 巡回相談活動は、原則として2名1組で活動するものとする。
- (ウ) 事業の実施に当たっては、本市巡回相談事業の全体調整並びに相談支援員への指導・助言及び処遇困難なケースへの対応として、ホームレス相談に関する経験や知識を有する主任相談支援員を1名配置し、組織的かつ効果的な相談活動を行うこと。
- (エ) 医師免許を持つ精神科医を1名以上配置すること。

イ 相談支援員の資格

社会福祉士又は事業実施に必要な専門知識を有する者とする。なお、この事業により配置する職員については、センターやアフターケア事業の相談支援員と兼務することができ

るものとする。

ウ 勤務日及び勤務時間

原則として、週5回以上を目安とするが、ホームレスの相談ニーズに応えるため、少なくとも週に1回以上の夜間巡回及び月に1回以上の深夜巡回を実施する。また、必要に応じて、休日の巡回を実施する。

なお、精神科医については、月に1回以上の巡回相談を目安とする。

(7) 実施上の留意事項

ア 巡回相談実施時間外についても、緊急の理由により相談が必要な場合を想定し、常時連絡が取れるようにすること。

イ ホームレスの多くは、疾病、借金、アディクション（アルコール、薬物、ギャンブル等の嗜癖・依存症）、離婚その他の家庭問題等複雑な問題を抱えており、家族・親族との交流が途絶え、社会との接点を喪失し、一般社会生活から逃避している者もいることから、関係機関と密接な連携を図りつつ、粘り強い助言、案内を通し社会との接点を確保する等、個々の事情に対応したきめ細かな自立支援の実施を図ること。

ウ その他、ホームレスが相談しやすく、効果的な自立支援が受けられるよう配慮すること。

(8) その他

ア 本事業の実施に当たっては、センターの相談支援員や関係機関との十分な連携に配慮するとともに、地域住民の協力が得られるよう努めること。

イ 巡回相談支援員は、各種研修会や福祉事務所、医療機関、NPO法人等の関係機関との交流の機会を活用し、日頃から相談、対応の技術の向上その他の自己研鑽を図るものとする。

ウ 路上のホームレスのうち、選定した者を直接民間賃貸住宅に入居させ支援を行う事業（ハウジングファースト事業）、その他「第4期川崎市ホームレス自立支援実施計画」に基づき事業を拡充実施する場合においては、双方別途協議を行うものとする。

エ この仕様書に規定のない事項又は疑義が生じた事項については、その都度双方で協議するものとする。

2 越年対策事業

(1) 目的

年末年始において、休業により就労の機会が得られないなどの事情を抱えるホームレスに対し、宿所、食事、健康相談等のサービスを提供し、最低限度の生活を保障するとともに、本事業の利用を機会に自立への意欲の向上を図り、適切な自立支援施策につなげることを目的とする。

(2) 実施期間

平成31年12月28日から平成32年1月6日まで

(3) 対象者

- ア 市内に起居するホームレスで、自立の意思がある者
- イ 市内に起居するホームレスで、高齢、病弱等により年末年始期間中の援護が必要な者

(4) 実施場所

市内の指定した施設（各自立支援センター等）

(5) 事業内容

- ア 越年対策事業実施施設(以下「施設」という。)の管理運営について
 - (ア) 受注者は、平成31年度ホームレス越年対策事業(以下、「越年対策事業」という。)の利用者に対し、施設に一定期間入所させ、宿所、食事等のサービスの提供を行うものとする。
 - (イ) 受注者は、施設の管理運営に当たって、火災、損傷等を防止し、財産の保全を図るとともに常に清潔の保持に努め、日常的な清掃を実施するものとする。
 - (ウ) 受注者は、受託事業の執行については、的確にこれを履行するものとし、施設の管理運営状況等について適宜報告するものとする。
 - (エ) 受注者は、越年対策事業を実施する施設として市が確保した施設で実施するものとし、使用について管理責任者と適切に調整を行うものとする。
 - (オ) 受注者は、会場の設営及び撤収、原状復帰を行う。
 - (カ) 受注者は、施設内の暖房、照明等設備について、適切に管理するものとする。
- イ 事業の案内について
事業の実施について、ホームレスに対し事前及び実施期間中に事業の案内を行う。
- ウ 入所時面接
12月28日17:00までは生活保護・自立支援室職員で入所時の面接を実施するが、同日17:00以降は受注者が実施し、生活保護・自立支援室職員が補佐する。
- エ 利用者の移送
実施場所までの移動が困難な利用希望者については、普段の宿泊場所から実施施設まで車での移送を実施する。入所面接後、自立支援センター日進町、生活づくり支援ホーム下野毛及び自立支援センター南幸町に入所決定した利用者については、車を使用し、移送を

実施する。

オ 利用者に対する生活支援

受注者は、利用者に対する生活支援として、次に掲げる業務を行うものとする。

(ア) 就寝場所及び寝具の提供

(イ) 食事の支給

越年対策事業実施期間中に利用者に提供する食事は、各自立支援センター以外を利用する者を対象とし、朝食は6時30分から8時まで、昼食は11時30分から13時30分まで、夕食は17時から19時を目安に1日3食とする。ただし、12月28日は夕食のみとし、1月6日は朝食のみとする。

自立支援センターについては、各センターの施設長の指定する時間、場所を利用させるものとする。

(ウ) タオル、下着、歯磨きセット等日用品の支給

(エ) 利用者へのスケジュール、諸注意等の案内の作成及び周知を行うこと

(オ) 14時から18時30分を目安に、入浴設備を提供し、入浴施設に移送を行うこと

(カ) 病人が発生した場合には、病状に応じ、救急車の要請や病院への付き添いを行うこと

(キ) 越年期間中の退所時意向調査の実施

(ク) その他緊急時等における必要な支援

(6) その他

ア 料金の不徴収

受注者は、本事業において、利用者から利用料金を徴収しないものとする。

イ この仕様書に規定のない事項又は疑義が生じた事項については、その都度双方で協議するものとする。

3 アフターケア事業

(1) 目的

本業務は、川崎市アフターケア事業実施要綱（以下「要綱」という。）に基づき「川崎市アフターケア事業」を確実に実施することを目的とする。

(2) 実施期間

平成31年4月1日から平成32年3月31日まで

(3) 実施場所

要綱に定める実施場所とする

(4) 対象者

センターを退所した者（失踪、規則違反等による退所者を除く。）のうち本事業の利用を申し込んだ者を次の区分に分け、それぞれに応じた支援を行う。

また、失業等により生活困窮に陥り、支援が無ければ野宿に陥る恐れがある者については、関係機関と連携しながら、柔軟に対応を図るものとする。

区分	居宅生活の安定性／就労の継続性	最低の訪問回数
S	単身居宅生活の経験がない、軽度の障害を持っている、金銭管理ができない、短期間での転職を繰り返すなど、居宅生活の安定性、就労の継続性に大きな不安があり、最も留意して支援を行う必要がある者。 なお、本カテゴリーに該当する者は、原則としてファーストハウスに優先して入居できるものとする。	1回／週
A	長期間野宿生活の状況にあった、廃品の収集癖がある、比較的短期間での転職を繰り返すなど、居宅生活の安定性、就労の継続性に不安があり、積極的かつ頻繁な支援を行う必要がある者	1回／月
B	野宿生活を複数回繰り返す、転職を繰り返すなど、居宅生活の安定性、就労の継続性に不安があるとともに、自ら支援を求めることが苦手なことから、定期的な相談支援を行う必要がある者	1回／2か月
C	野宿生活を複数回繰り返す、転職を繰り返すなど、居宅生活の安定性、就労の継続性に不安があるが、自ら支援を求めることができることから、定期的な見守りで足る者	1回／3か月
D	生活上、仕事上の問題に対し、一定の解決能力があることから、長期の間隔を置いての見守りで足る者	1回／半年

支援区分について、支援開始当初は区分「S」「A」「B」のいずれかとするが、利用者の生活状況を勘案し、1ヶ月を経過した時点で区分の変更をしても差し支えない。

なお、訪問回数については1月当たり合計100回程度となる人数を目安とする。

本事業はセンター退所後の者が再び野宿生活に陥るのを防止し、地域社会で安定した生活を継続できるようにすることを目的としているため、受託者はこの趣旨を十分に踏まえ、個々

の状況に即した適切な支援を実施すること。

(5) 事業内容

ア 川崎市内の民間賃貸住宅、公営住宅、簡易宿泊所（以下「賃貸住宅等」という。）に転居する者への支援

(ア) 利用申込み

- a 受託者は、利用予定者からセンター施設長を介して、利用申込書及び誓約書の提出を受ける。
- b 利用予定者、センター担当職員及びアフターケア相談支援員による3者面談を行い、本人の生活状況等に関するチェックリスト、フェースシート、生活歴メモ及びセンターにおける生活記録を参考に、支援方針、支援内容等プランを策定する。併せて、カテゴリー等の詳細な説明を利用者に対して行う。なお、生活保護を受給している場合は福祉事務所の地区担当を加えた4者面談とする。

(イ) 入居立会い支援

アフターケア相談支援員は、利用者がセンター退所に伴い賃貸住宅等へ入居する際の立会い支援を行うこと。ただし、簡易宿泊所へ入居する場合は、この限りではない。

(ウ) 入居後の訪問相談支援

アフターケア相談支援員は（4）に規定する頻度で行う定期相談、利用者の状況を考慮して臨時で行う不定期相談、できるだけ速やかに対応が必要なときに行う緊急相談の、3種類を実施すること。

なお、具体的な支援内容は次のとおりとする。

a 生活に関する相談支援

隣人関係、町内会等との付き合い方、余暇の過ごし方等に関する相談支援

b 住居の維持、家計管理に関する相談支援

居住状況確認の上、ゴミ出しや掃除、整理整頓に関する相談支援

c 食事・健康管理に関する相談支援

体調不良を訴える利用者に対しては、医療機関への受診を促し、緊急の場合は、搬送方法を検討する。

また、精神疾患の疑い（依存症も含む。）がある利用者については、医療機関へのつなぎや通院状況を確認する。

d 家族関係の再構築に関する相談支援

家族、親族との連絡の回復、交流に関する相談支援

e 就労継続、転職に関する相談支援

職場での勤務状況や人間関係等についての相談支援

転職活動に関する相談支援

f 家計管理に関する相談支援

家計管理についての相談支援

g その他日常生活に関する必要な相談支援

その他、利用者の安定した社会生活に資する相談支援を行うこと。利用者が困難な状況にあるときは、関係機関と連携を図るなど、再野宿にならないための措置を講じること。なお、必要に応じて、関係機関への同行、申請手続きの補助等の支援を行うこと。

(エ) 郵便連絡

暑中見舞い及び年賀状等を送付する。あて先不明で返信があった場合は、緊急に訪問を行い、居所の状況を確認する。

(オ) 電話相談

訪問時に会えなかった者に対する生活状況の聞き取りを行う。緊急時は利用者からの電話相談も受けることとする。

(カ) カンファレンス

必要に応じて、個別カンファレンスを実施し、利用者の状況について、関係機関で情報共有するとともに、支援方針を検討する。

(キ) 支援調整会議

カンファレンス等により、新しくプランを作成した場合は、支援調整会議を開催し、適切なプランかどうかを合議のもとで判断する。

(ク) 支援の進捗が芳しくない場合の対応

就労や居住の維持・安定の確保が難しい状況となった場合は、福祉事務所を始め、関係機関と速やかに連携し、野宿に陥らないよう対応を図ること。

(ケ) 生活保護受給者への対応

利用者が生活保護を受給している場合、受託者は適宜福祉事務所の地区担当と連絡・調整を行うこと。

(コ) 再野宿化した者への対応

上記支援によっても再度野宿に陥ってしまった場合は可能な限り速やかに巡回相談によるフォローを行うこと。

イ ファーストハウスに係る業務

アフターケア相談支援員は（５）アの（ウ）から（コ）の支援に加えて次の支援を行うものとする。

(ア) 受託者は生活保護・自立支援室と連携し市営住宅の使用許可や民間賃貸住宅の契約等を行い、ファーストハウスの実施場所を確保する。

(イ) 利用申込み

- a 受託者は、利用予定者と一緒にファーストハウスの見学を行う。
- b 受託者は、利用予定者から、センター施設長を介して、利用申込書及び誓約書の提出を受ける。
- c 利用予定者、センター担当職員及びアフターケア相談支援員による３者面談を行い、本人の生活状況等に関するチェックリスト、フェースシート、生活歴メモ及びセンターにおける生活記録を参考に、支援方針、支援内容等プランを策定する。併せて、カテゴリー等の詳細な説明を、利用者に対して行う。なお、生活保護を受給している場合は、福祉事務所の地区担当を加えた４者面談とする。
- d 受託者と利用予定者の間で、契約を締結する。なお、金銭管理支援を受けるものについては、確認書を取り交わすこととする。

(ウ) 入居立会い支援

アフターケア相談支援員は利用者がセンター退所に伴いファーストハウスへ入居する際の立会い支援を行うこと。

(エ) 町内会、自治会（以下「町内会等」という。）との連絡調整業務等

- a 必要に応じ、町内会等が実施する行事への参加
- b 利用者が関係するトラブル等への対応

c その他事業実施に当たって必要な業務

(オ) 利用者との契約事務

施設の場所、部屋、利用期間等は、それぞれの利用者の事情を考慮し契約すること。

(カ) 賃借料、共益費の徴収、支払い業務

利用者から賃借料、共益費等を徴収し、家主、町内会等へ支払うこと。

(キ) 住居の保全に関する業務

a 利用者に合鍵を作らないよう指導すること。

b 利用者が鍵を返却しないまま退去した場合、鍵の交換等を行い、安全性を確保すること。

ウ 実施状況報告

受託者は、毎月の委託事業毎の実施状況を、翌月10日までに川崎市に報告すること。

なお、報告は賃貸住宅等に転居する者への支援、ファーストハウス事業ごとに行うものとし、次の事項は必須とする。また、記載のない事項については、生活保護・自立支援室と協議して定める。

(ア) 支援人数

(イ) 支援活動の状況

(ウ) 生活相談の実施状況

(エ) 住居相談の実施状況

(オ) 食事・健康相談の実施状況

(カ) 就労継続・転職相談の実施状況

(キ) 郵便送付の実施状況

(ク) 電話相談の実施状況

(ケ) 個別カンファレンスの実施状況

(コ) 管理運営に係る事故、トラブル等の発生状況

(サ) 定着の状況

エ 帳簿、様式類等の管理

受託者は、次に掲げる帳簿、様式類等を整備し、適切に管理すること。

(ア) 帳簿

a 利用者名簿

b 定着状況管理簿

(イ) 様式類

a 利用申込書

b 利用通知書

c 利用辞退書

d 誓約書（個人情報同意を含む）

e 確認書

f その他必要な様式

(ウ) その他

a ケース記録

オ その他

(ア) 受託者は、センターを自立退所する者へ本事業について、センターの職員と連携しながら、広報・周知する。

(イ) センター自立退所後の定着に関する調査・分析

センターを自立退所した者について、地域生活での安定定着に関する調査を行う。
調査手法、数値の定義等については、別途、生活保護・自立支援室と協議する。

(6) 実施体制等

ア 実施体制

受託者は、原則として2名以上のアフターケア相談支援員を配置するものとする。なお、アフターケア相談支援員は巡回相談事業を兼務することができる。

また、本事業の全体調整並びに他の支援員への指導・助言及び処遇困難なケースへの対応として、経験・知識を有する主任相談支援員を1名選任し、組織的かつ効果的な相談活動に努める。

イ アフターケア相談支援員の資格

社会福祉士又は事業実施に必要な専門知識を有する者とする。

ウ 勤務日及び勤務時間

原則として、週5日、8時間勤務とする。ただし、巡回相談事業と兼務する者は、週20時間勤務とする。

なお、土日祝日、夜間等、利用者のニーズに合わせ、勤務日時を調整すること。

(7) 留意事項

ア 受託者は、訪問相談実施時間外についても、緊急の理由等により相談が必要な場合を想定し、常時連絡が取れるよう努めること。

イ 利用者は、健康不良、借金(多重債務)、依存症、家族不和等、複雑な問題を抱え、家族、親族、友人との交流が途絶え、社会との接点を喪失し、一般社会生活から逃避している者もいることから、関係機関と密接な連携を図りながら、粘り強い助言・指導を通し社会との接点を確保する等、個々の事情に対応したきめ細かな自立支援の実施に努めること。

ウ 利用者が相談しやすく、効果的な自立支援が受けられるよう配慮すること。

エ センター担当職員や関係機関との十分な連携に配慮するとともに、地域住民等の協力が得られるよう努めること。

オ アフターケア相談支援員は、国の実施する研修を受講すること。また、各種研修会や福祉事務所、医療機関、NPO等の関係機関との交流の機会を確保し、相談(処遇)技術の向上・開発等に係る自己研鑽に努める。

カ 業務に関わる個人情報については、川崎市個人情報保護条例(昭和60年川崎市条例第26号)の本旨に従い、本市と十分に協議の上、適正に取り扱うこと。

キ 新規ファーストハウスの開設に当たって、必要に応じて本市の職員とともに下見を行うこと。

ク ファーストハウスの閉鎖等により、利用者の移動が必要になった場合、移動の補助を行うこと。

(8) その他

ア 路上のホームレスのうち、選定した者を直接民間賃貸住宅に入居させ支援を行う事業(ハウジングファースト事業)、その他「第4期川崎市ホームレス自立支援実施計画」に基づき事業を拡充実施する場合においては、双方別途協議を行うものとする。

イ この仕様書に規定のない事項又は疑義が生じた事項については、その都度双方で協議するものとする。