仕　様　書

1　事業の名称

本事業は、「大阪市中国残留邦人等に対する支援・相談事業」とする。

2　事業の目的

中国残留邦人等（中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律第２条に定める者、及び中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律施行規則第 10 条に定める者、以下同じ）の生活の安定を目的として、必要に応じて支援給付及びニーズに応じた助言等を行うことにより安心した生活が送れるよう支援を実施しているところである。中国残留邦人等が置かれている特別の事情に配慮するため、中国残留邦人等に理解が深く、中国語等ができる「支援・相談員」を配置し、中国残留邦人等の生活状況の把握及び日常生活上抱えている問題点を踏まえ、最も適した支援メニューを助言するため、家庭訪問を行い、中国残留邦人等が安心した生活を送れるよう支援すること、及び一時帰国者等(中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律第 18 条に定める者、以下同じ）に対して医療機関等の利用、公的機関からの援助を受ける際などに通訳が必要な場面に同行して、通訳を行い支援することを事業の目的とする。

「３　事業の概要」については、
受託事業者の企画提案内容に応じて変更します。

3　事業の概要

受注者は、支援・相談員兼自立指導員を配置し、福祉局生活福祉部保護課（以下「実施主体」という。）職員と連携し、次の事業を行うこととする。

（１）支援給付に係る申請相談、申請書の受付、認定に関する書類の確認等を行う。

（２）支援給付要件の審査及び認定の調査等に際して、実施主体職員の指示により必要事項の聴き取り及び現状の確認等を行う。

（３）単独又は必要に応じて実施主体職員に同行し、家庭訪問を行い、家庭訪問を通じて中国残留邦人等の日常生活上抱えている問題点や個別のニーズを把握し、中国残留邦人等に最も適した支援（個別支援メニュー例参照）につなげる。

【個別支援メニューの例】

①　日本語教室等通所（学）活動推進

中国帰国者支援・交流センター等が行う日本語等各種学習、交流事業及び生活相談の紹介とあっせんを行う。

②　自学自習者に対する相談等

自学自習者のための適切な情報の提供を希望する者に対し、個々の自学自習に適した教材の相談や適時のアドバイスを行う。

③　地域のネットワークを活用した支援

ア　地域において開催されている様々な交流活動や催し物を紹介する。

イ　地域で開講している民間の日本語学校を紹介する。

ウ　地域において、ボランティア団体等が開催している日本語教室を紹介する。

④　その他

中国残留邦人等のニーズに応じ実施主体が実施する支援事業について援助を行う。

（４）実施主体及び各関係機関からの要請に基づき、中国残留邦人等、一時帰国者等の対象者とその関係者の通訳及び翻訳事業を行う。

（５）中国残留邦人等及び一時帰国者等が適正な医療・介護保険サービスを受けられるよう、

医療機関等への受診同行等の必要な支援を行う。

（６） 区役所や介護事業所など関係機関と連携し、中国残留邦人等が必要な行政サービスを受けられるよう必要な支援を行う。また、中国残留邦人等に対して、医療・介護保険制度、支援給付の指針及び注意事項などを説明し、支援給付の適正化に努める。

（７） 中国残留邦人等の日常生活上の生活相談等。

（８） その他実施主体が必要と認める事業。

4　事業対象者

大阪市内に居住または一時帰国及び大阪市において支援給付を実施している次の者

（１）支援給付を受給する中国残留邦人等及び配偶者（以下「被支援給付者」という。）

（２）永住帰国した中国残留邦人等及びその同伴帰国者（国費による帰国者）

（３）一時帰国旅費の支援を受けて一時帰国した中国残留邦人等とその同伴家族（国費による一時帰国者）

（４）その他実施主体が必要と認める者

5　事業実施場所

受注者は、大阪市内全域及び被支援給付者の居住地を事業実施場所とし、その本拠については、〇〇におくこととする。

6　事業期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

「７　事業の実地方法等」については、
受託事業者の企画提案内容に応じて変更します。

7　事業の実施方法等

（１） 支援・相談員の配置

受注者は、支援・相談員を常勤職員として４人以上配置する。また、支援・相談員は自立指導員を兼務すること。なお、被支援給付世帯数および国の予算の都合により配置人数を変更することがある。

（２） 支援・相談員の選任

受注者が支援・相談員を選任するにあたっては、中国残留邦人等に深い関心を持ち、言葉の問題、生活習慣の違い及び中国在住時、帰国後の苦労を十分に理解し、必ず、中国残留邦人等の言葉と日本語との通訳の能力を有する者のうちから支援・相談員としてふさわしい者とすること。支援・相談員については、１人おおむね 30 世帯を担当とし、担当する地域を定める。ただし、受注者が支援・相談員の担当する地域の変更を希望する場合には、その都度協議する。なお、実施主体が支援・相談員の担当する地域の変更を助言した場合には、すみやかに対応について検討を行うこと。

（３）支援・相談員の解任

受注者は、支援・相談員が次のいずれかに該当する場合には、解任すること。

① 事業遂行に支障があり、又はこれに堪えられないと認められた場合

② 支援・相談員としてふさわしくない行為があったと認められた場合

なお、支援・相談員の支援内容、資質等に関し、本事業の目的を達成することに不都合があると実施主体が助言した場合には、受注者は、支援・相談員の変更や解任についてすみやかに検討を行うこと。

（４）支援・相談員の役割等

① 「３ 事業の概要」に示した事業内容に誠意を持って取り組むこと。

② 事業を円滑に行うため、事業中は常に携帯電話等を携行し、実施主体及び受注者と常に連絡が取れるようにすること。

③ 相談内容、支援内容等は、別に定める様式等に記録し、世帯ごとに保管すること。また記録の際は、客観的事実の経過を継続的に記録し、いつ・どこで・誰と・何の目的で・何を話し・その結果どのような対応を行ったか明確にすること。

（５）自立指導員の役割等

① 日常生活等の諸問題に関する相談に応じ、必要な援助を行う。

② 関係行政機関等と緊密な連絡を保ち、必要に応じて中国残留邦人等と窓口に同行して仲介するとともに必要な意見を述べる。

（６）家庭訪問の実施及び方法等について

家庭訪問の実施等は、目的を明確にして行うため、必ず被支援給付世帯の援助方針検討票等を確認し（必要に応じて世帯状況記録票を読み返すなどして）、訪問目的を達成するために必要なこと（相談の有無、諸手続等の必要性、提出をもとめるもの等）を確かめた上で、家庭訪問を行うこと。被支援給付者は、高齢者が多いため、健康状況などを把握するためにもできるだけ定期的な面談の機会を設け、またすべての被支援給付世帯に対し前回訪問時から 12 か月以内に家庭訪問を行うこととし、6 か月ごとの家庭訪問を努力目標とする。特定世帯（単身で自立度が低く、親族が近辺にいない等）に対しては、訪問回数を増やし、その他被支援給付世帯の要望又は実施主体職員の指示に応じて、随時訪問を行うこと。家庭訪問等で、事業実施場所における支援・相談員が全て不在とならないよう支援・相談員相互に行動を把握し円滑な事業に努めること。

（７）情報の共有と秘密保持

家庭訪問や相談・対応等の情報については、支援・相談員の間で共有し、担当の支援・相談員が不在等の場合の緊急な対応に備えること。日々の事業開始時等、支援・相談員間で情報共有等ができる機会を設け、支援・相談員の活動状況、問題点などをお互いに話し合っておくこと。支援・相談員は、事業で知り得た被支援給付者及び家族等の情報について、守秘義務の厳守に努めるものとする。

（８）福祉局及び各区保健福祉センターとの連絡体制

支援・相談員の事業を行うなかで、実施主体職員との連絡・協力は不可欠であるので、定期的に実施主体職員との連絡会議を開催し、中国残留邦人等の支援内容について共通認識を図ること。また、支援・相談員は、毎月、世帯状況記録票を作成し、受注者は支援・相談員が作成した報告書を取りまとめのうえ、実施主体に提出すること。なお、日々の事業については、日報を備えておくこと。支援・相談員だけでは、解決できない問題が発生した場合や判断しかねる場合は、その都度、必要に応じて受注者及び実施主体職員と協議すること。

（９）事業マニュアル・報告書などの作成、スキルアップのための研修・勉強会等

中国残留邦人等に適切な助言及び支援を行うためには、まず支援・相談員が支援給付関係法令等（支援法令、生活保護法令など）や他法他施策（国民年金制度、介護保険制度など）を十分理解していなければならない。また支援・相談員によって中国残留邦人等に対する支援内容に差が生じてはならないので、事業マニュアルの作成及び活用を行い、事業の質の向上及び均一化を図り、支援にかかるノウハウを支援・相談員で共有する。事業マニュアルについては、随時追加・見直しを行い、より実務に即したものに改めること。受注者は、支援・相談員の活動内容に関する研修やケース会議等を開催することで、常に支援・相談員のスキルアップに努めること。また作成した事業マニュアルについては、実施主体へ提出し、内容等に修正及び変更等の指示がある場合は、速やかに応じること。研修やケース会議等を開催した場合は、ケース会議録、研修等実施報告書を実施主体へ報告すること。

(10) 地域生活支援プログラム事業への協力

面談や家庭訪問を通じて把握した被支援給付者の抱える問題や要望に的確に応えるため、地域生活支援プログラム事業に協力し、日本語教室の紹介など最適な支援策を当該世帯に助言すること。

(11) 支援体制

受注者は、上記事業が円滑に進むよう必要な支援体制を組むこと。

(12) 事業報告書等の提出

受注者は、毎月 10 日までに前月分の事業報告を行うこと。また世帯訪問記録票及び世帯状況記録票(客観的事実の経過を継続的に記録し、いつ・どこで・誰と・何の目的で・何を話し・その結果どのような対応を行ったか明確にすること)、医療機関等同行管理簿も実施主体に提出すること。但し、10 日が閉庁日の場合は翌開庁日までに提出すること。なお、(９) 事業マニュアルの作成、スキルアップのための研修・勉強会等で示した事業マニュアルの見直し等、ケース会議録及び研修等実施報告書は、実施(開催)後、速やかに報告すること。提出する際は、個人情報の取扱いに十分注意すること。

8　経費について

（１）業務委託料額

令和９年度の業務委託料額を　　円（消費税込）とする。

なお、国の予算の都合により、業務委託料額を変更することがある。

（２）費用支払い

発注者が業務の円滑な遂行を図るために必要があると認めるときは、受注者は、前払いによる業務委託料の支払いを請求することができるものとする。

前払いでの支払いの場合、業務委託料額を四分割し、四半期毎に支払う。端数が発生する場合は、第４回目の支払いにて調整を行う。

（３）費用分担

受注者が、事業を遂行するにあたり必要となる経費は、業務委託料額に含まれるものとし、実施主体は、業務委託料額以外の費用を負担しない。

9　個人情報保護について

本委託事業は、個人情報を取り扱っているため、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、受注者の支援・相談員にも各条項の規定について遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。

（１）本委託事業にかかる個人情報について、第三者への提供を禁止すること。

（２）本委託事業に関して取得し、又は作成した個人情報が記録されている文書、図面又は電磁的記録の複写及び複製を禁止すること。

（３）本委託事業を受注し、又は受注していた事業に従事している者又は従事していた者は、その事業に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的の利用について、禁止すること。

（４）必要に応じて、本市職員による立ち入り検査を受けること。

（５）個人情報、特にケースファイルについては、保管場所に保管し関係者以外が容易に閲覧できないよう配慮すること。支援台帳などの電子データを含めて個人データを受注者の許可なく持ち出すことは禁止すること。

（６）家庭訪問等外出時の個人情報所持は最小限度を目標に、携帯電話にセキュリティロック

で他人が見ることが出来ないよう設定を行うこと。
（７）事業用パソコンは、盗難防止及びアクセス制御を実施するなど対処すること。

10　再委託について
（１）業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
・委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
（２）受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
（３）受注者は、（１）及び（２）に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。
なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。
（４）地方自治法施行令第 167 条の２第１項第２号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、（３）に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の３分の１以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
（５）受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。
なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。
また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第３項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第２項及び第 16 条の２第２項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

11　その他
（１）受注者は、この仕様書に基づき、常に実施主体と連絡をとり、その指示に従うこと。
（２）受注者が、事業を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとする。
（３）受注者は、支援相談員の事業遂行にあたり、さまざまな人権問題について正しい認識を持つための適切な研修を実施すること。また、受注者は障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。
（４）その他、この仕様書に定めのない事項又は作業内容に疑義が生じたときは、実施主体と受注者が協議してこれを処理するものとする。
（５）労働基準法等各種関係法令を遵守すること。
（６）本事業は、国庫委託金により実施しており、国の予算規模に応じて、縮小することがある。
（７）本市への報告様式については、実施主体と受注者が協議して定める。