

仕様書1【生活支援事業】

(1) 利用対象者

地域で生活している又は地域で生活することを希望する神戸市内の視覚障害者又は視覚障害者の関係者。

(2) 窓口の開設

相談を受け付ける窓口を開設する。窓口開設時間は、神戸市役所の開庁時間に準ずる。ただし、実施事業者による運営がこれによりがたい場合は、事前協議のうえ定める。

(3) 施設及び設備

視覚障害者生活支援事業を実施する施設は、その入口周辺を含め利用対象者に配慮した建物及び設備にしなければならない。また、間仕切り等の設備により、利用対象者のプライバシーを確保することができる相談室又は相談コーナーを設置し、利用対象者が相談しやすい環境を整えるよう努めなければならない。

(4) 職員体制

実施事業者は、利用対象者が常に窓口・電話等で相談することができる職員体制により運営しなければならない。

(5) 業務内容

神戸市視覚障害者サポートセンターとして次に掲げる業務を実施する。

- ①日常生活用具（情報・通信支援用具、視覚障害者用ポータブルレコーダー等）、スマートフォン・タブレット端末等の情報提供、貸出、購入、使用方法等に関する相談支援。
- ②ICT機器を利活用するための個別訓練。
- ③神戸市が実施している日常生活用具費支給事業の「視覚障害者用拡大読書器」の種目の申請をしようとする者で、「アプリ及びタブレット」を希望する者に対し、当該アプリを利用して拡大読書器と同等の利用が可能となるための、タブレット講習の実施および受講証明書の発行。
- ④ICTを活用した日常生活の支援、安全等の在宅福祉サービスに関する情報提供、利用援助、関係機関への申請や届出の受付、適切な専門機関・相談機関の紹介。
- ⑤ICTの活用について、視覚障害者当事者同士で教え・学びあう交流会の開催。
- ⑥自ら積極的にサービスを利用することができない視覚障害者等へのアプローチ及び訪問による個別対応。
- ⑦サポートセンターで実施する業務（視覚障害者向けのICT機器の利用に関する専門的な相談等）の周知や具体的な対応事例の共有等を行う研修を区役所や障害者相談支援センター向けに実施する。また、市民や地域の関係機関等にサポートセンターを周知するため、ホームページ等で広報を行う。

(6) ネットワークの構築

実施事業者は、利用対象者を支援するにあたり、地域の視覚障害者、家族、保健・福祉・医療の関係機関、福祉サービス事業者、ボランティア活動団体等様々な地域の社会資源と連携し、地域生活支援ネットワークを構築することにより、対応しなければならない。

(7) 相談内容等の記録、管理及び帳票

実施事業者は、利用対象者から受けた相談内容及び住宅等に訪問した際の対応内容について、それぞれの利用対象者ごとに帳票に個別に記録し、管理しなければならない。また、帳票の保管については、その管理に万全を期さなければならない。

(8) 個人情報の保護

実施事業者は、委託事業の運営上多くの個人情報を取り扱うことになるため、次に掲げる事項に十分に留意しなければならない。

①事業の実施にあたり、それぞれの業務を担当する職員が互いに情報を共有し、情報の活用を図ることが重要であるため、あらかじめ本人から個人情報を目的の範囲内で利用する旨の同意を得ておくこと。

②個人情報は関係法令（ガイドライン等を含む）を遵守して厳重に取り扱い、その保護に遺漏がないようにすること。

(9) 守秘義務

委託事業に従事する職員は、その職務を遂行するにあたり、利用対象者のプライバシーの尊重に万全を期し、その職務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

(10) 公正及び中立性の確保

実施事業者は、当業務の実施にあたり、自己の利益誘導となる広告・営業活動を行ってはならない。

(11) 苦情解決

実施事業者は、その提供した委託事業について、利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じなければならない。

実施事業者は、苦情を受け付けた場合は、その内容を記録しなければならない。

実施事業者は、利用者又はその家族からの苦情に関して、神戸市が行う調査に協力するとともに、神戸市から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

(12) 報告、調査又は監査及び指導

実施事業者は、事業を計画的に実施するとともに、その実績について四半期ごとに報告し、事業終了後には速やかに実施報告書を作成し神戸市に報告しなければならない。

神戸市は、事業の実施状況を調査または監査し、必要に応じて是正処置を行うよう指導することができる。なお、提出された実施報告書の内容を確認するにあたり、必要に応じて事業責任者又は関係職員に説明を求めることができる。

(13) 経理の区分

実施事業者は、委託事業の実施にあたり、サービス提供の対価を利用者から徴収してはならない。また、委託事業に係る経費とその他の事業に係る経費を明確に区分して経理しなければならない。

(14) 契約の解除

神戸市は次の場合において、事業の委託を取り消すことができる。

- ①実施事業者が、関係法令等を遵守しないとき
- ②実施事業者が、神戸市の指導に対し、必要な是正処置を行わないとき
- ③神戸市が調査又は監査の結果、事業の効果が十分に達成されていないと認めたとき