

# 仕 様 書

1 件 名 文京区高齢者等居住支援事業委託

2 委託期間 令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

## 3 目 的

文京区役所内に、案内窓口を設置して、高齢者世帯・障害者世帯・ひとり親家庭（以下「高齢者世帯等」という。）に係る移転費用等助成などの居住支援事業について、内容説明や提出書類の受け付けを行うとともに、事業に必要な台帳等の整備や資料の作成を行う。

## 4 業務内容

### (1) 案内窓口の設置

文京区役所内の区が指定する場所に案内窓口を設置して、区民、家主、不動産業者等からの問い合わせに対応するとともに、関係者から提出される書類の受け付けを行う。窓口設置日・運営時間は、文京区役所開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

### (2) 対象事業及び業務内容

#### ア 移転費用等助成

##### (7) 事業内容

文京区高齢者等居住支援事業実施要綱（12 文福高第 10782 号）に基づき、高齢者世帯等が立ち退き又は住環境の改善のため、区内の他の民間賃貸住宅に住み替える場合に、移転費用や従前の家賃との差額を助成する。

##### (イ) 業務内容

- a 窓口及び電話での問い合わせに対して、事業内容を正確に説明する。
- b 移転費用等助成の申請があった場合に、助成の要件を充たしていることを確認して、申請書を受領する。
- c 移転費用等助成の申請者の住宅への実態調査
- d 区職員が行う毎月の移転費用等助成（15 件程度）についての補助業務
- e 家賃助成期間が翌年にかかるときは、収入の再認定を行う。
- f 事業案内チラシ（A4 色上質紙、黒 1 色刷り、2 枚綴じ 500 部）の印刷
- g 新規の家賃助成は、年間 10 件程度が見込まれる。

#### イ 住まいの協力店整備事業

##### (7) 事業内容

文京区住まいの協力店登録事業実施要綱（26 文福福第 1987 号）に基づき、区民が民間賃貸住宅の確保を円滑に行えるように協力する不動産業者を「住まいの協力店」として区が登録することにより、区民がそれぞれの経済力、希望等に沿った民間賃貸住宅に関する情報を容易に入手できる環境の整備を図り、もって住宅確保を促進する。

##### (イ) 業務内容

- a 区職員が行う、住まいの協力店登録についての補助業務
- b 事業案内チラシ（A4 色上質紙、黒 1 色刷り、2 枚綴じ 500 部）の印刷
- c 住み替えを希望する区民からの、窓口及び電話での問い合わせに対して、住まいの協力店を紹介する。

## ウ 入居支援事業

### (7) 事業内容

文京区高齢者等入居支援事業実施要綱（17 文都住第 687 号）に基づき、連帯保証人が確保できない高齢者世帯等が、区と協定を締結した民間保証会社等が債務保証サービスを提供するすみかえサポート事業、及び公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンターが行うあんしん居住制度を活用した場合に、保証料等の一部を助成する。

### (イ) 業務内容

- a 窓口及び電話での問い合わせに対して、事業内容を正確に説明する。
- b 助成の申請があった場合に、助成の要件を充たしていることを確認して、申請書を受領する。
- c 事業案内チラシ（A 4 色上質紙、黒 1 色刷り、500 枚）の印刷
- d 本事業の申請は、年間 4・5 件程度と見込まれる。

## エ すまいる住宅登録事業

### (7) 事業内容

文京区すまいる住宅登録事業実施要綱（26 文福福第 2156 号）に基づき、高齢者等の入居を拒まない民間賃貸住宅を、区において登録し、入居を希望する高齢者等の資格を認定する。登録した民間賃貸住宅に、高齢者等が入居したときは、入居者に対して、緊急通報サービスの提供、見守りサービスの提供、ライフサポートアドバイザーによる生活支援により、見守り支援を行うとともに、家主及び仲介者に対して謝礼を支払う。

### (イ) 業務内容

- a 窓口及び電話での問い合わせに対して、事業内容を正確に説明する。
- b 高齢者等に登録住宅の情報を提供する。
- c 高齢者等の認定の申請があった場合に、要件を充たしていることを確認して、申請書を受領する。
- d 登録した民間賃貸住宅に、高齢者等が入居するときは、入居者の見守り支援について次に掲げる業務を行う。
  - (a) 見守りサービスについての補助業務  
見守り機能が内蔵された電球を使用した、見守りサービスについての補助業務
  - (b) 緊急通報サービスの提供  
業務内容は別紙のとおり。
- e 家主謝礼の支払い（年 2 回、10～20 件程度）についての補助業務
- f 事業案内のチラシ（A 4 色上質紙、黒 1 色刷り、2 枚綴じ 500 部）及びポスター（B 3 判、4 色刷り、600 枚）の印刷
- g 住宅の登録は年間 50 件、そのうち 10 件が成約に至ると見込まれる。

## オ 住み替え相談会の実施

### (7) 事業内容

区内の民間賃貸住宅に住み替えを希望している世帯を対象に、公益社団法人東京都宅地建物取引業協会文京区支部から派遣を受けた相談員による住み替え相談会を実施する。

### (イ) 業務内容

- a 窓口及び電話での問い合わせに対して、事業内容を正確に説明する。

- b 年に4回開催する相談会（定員10名）の電話申込みの受け付け、申込者への通知及び会場設営を行う。
- c ポスター（B3判、2色刷り、900枚）の印刷

#### カ 高齢者賃貸住宅登録事業（平成27年度から受付廃止）

##### (7) 事業内容

文京区高齢者賃貸住宅登録事業実施要綱（21文都住第1000号）に基づき、バリアフリー化した民間賃貸住宅を区において登録し、住宅に困窮する高齢者世帯へあっせんするとともに、登録した民間賃貸住宅の家主、仲介者及び当該住宅に住み替えを行う高齢者世帯に対する助成を行う。また、登録にあたり、バリアフリー化工事を実施した場合、及び、入居者の自殺・孤独死等にかかる損害又は家賃滞納に備えた債務保証制度を利用した場合には、その費用を助成する。

##### (1) 業務内容

区職員が行う家賃助成（年4回、1件程度）及び家主謝礼の支払い（年2回、2件程度）についての補助業務

#### キ 住宅あっせん事業（平成27年度から受付廃止）

##### (7) 事業内容

文京区高齢者等住宅あっせん事業実施要綱（12文福高第10797号）に基づき、住宅に困窮する高齢者世帯、障害者世帯、ひとり親家庭に対して、公益社団法人東京都宅地建物取引業協会文京区支部（以下「宅建文京区支部」という。）の協力を得て民間賃貸住宅のあっせんを行う。あっせんが成立した家主に対して謝礼金を支払う。

##### (1) 業務内容

区職員が行う家主謝礼の支払い（年2回、15件程度）についての補助業務

#### 5 注意事項

- (1) 受託者は、案内窓口業務に支障を来さないよう、各事業の内容について精通すること。
- (2) 謝礼及び助成金の支払いは、区が行うが、チラシ・ポスター等の印刷に係る経費その他の事務費は、受託者の負担とする。
- (3) 区的意思決定に関しては、区職員が行うものであり、受託者が判断してはならない。

#### 6 支払方法

月払いとし、毎月の検査合格後、受託者の請求書に基づき支払うものとする。

#### 7 その他

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の外、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (2) 本契約の履行に当たってハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (3) 本契約の履行に当たり、文京区個人情報の保護に関する条例（平成5年3月文京区条例第6号）を遵守すること。

- (4) 本契約の履行に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成 15 年 6 月文京区規則第 50 号）を遵守すること。
- (5) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成 20 年 9 月文京区条例第 45 号）を遵守すること。
- (6) 本契約の履行に当たっては、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）を遵守し、また、文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月文京区訓令第 13 号）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (7) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成 25 年 9 月文京区条例第 39 号）第 7 条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（平成 29 年 3 月 14 日 28 文総第 1311 号）」を踏まえ、性別（性自認及び性的指向を含む。）に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (8) この契約の各条項の解釈について疑義が生じたとき、又はこの契約に定めのない事項については、区契約事務担当と協議のうえ決定するものとする。
- (9) (8)に関することを除く契約履行上の打合せ事項に関しては、事務執行担当者を行うこと。

## 8 連絡先

契約事務担当 : 総務部契約管財課契約係      TEL 5803-1150 (ダイヤルイン)  
事業執行担当者 : 福祉部福祉政策課福祉住宅係  
担当 : 岡崎      TEL 5803-1220 (ダイヤルイン)

## 緊急通報サービスの業務内容

1. 入居者に対し、週に最低1回は電話をして安否、生活状況等を確認すること。また、機器に不慣れな入居者には機器使用の説明を丁寧に行ない、試し押し等の練習を推奨するなど、十分活用できるように指導し、日ごろから緊急通報しやすい体制を確立しておくこと。
2. 使用する機器は、次のとおりとする。
  - (1) 倒れた状態でも交信可能なハンズフリー機能が内蔵されており、1つのボタンで緊急通報・健康・医療相談等のすべての機能に対応できること。
  - (2) 送受信の電波到達距離が、30m以上であること。
  - (3) データ送信が可能であること。
  - (4) 難聴者対応の特別の音量拡大が可能な電話機能を有しているものとする。
  - (5) 固定電話接続型又は携帯電話用電波利用型（モバイル版）のうち一方を、入居者の希望及び状況に応じて選択できるようにすること。
3. 受信センターは、保健師助産師看護師法第2条による保健師、同法第5条による正看護師、栄養士法第1条第2項による管理栄養士、介護保険法第69条の2第1項による介護支援専門員等の医療・福祉関係の有資格者を配し、24時間体制で入居者からの通報、健康相談等に対応すること。受信担当者は、他の業務を兼任しないこと。また、専門的な相談に対し正看護師等に指導し、助言するため、平日の9時から17時においては、原則として医師を配置すること。
4. 受信センターには、救急車が到着するまでに一時救命措置及び応急措置の指示が出来る正看護師等を配置すること。
5. 通報に対しては、24時間常に正看護師が受信対応できる体制を整えていること。
6. 緊急時のみならず、準緊急時、あるいは軽微な段階からの通報を快く受け付け、且つ専門的な判断に基づく対応、助言を行うこと。
7. 通報及び週1回の安否等確認の際は、高齢者対象の事業であることを十分認識し、入居者の精神状態まで配慮できるスタッフが対応を行うこと。
8. 通報、健康相談等の内容を記入した利用者の個別データを整備すること。
9. 通報が緊急事態の場合、受信センターは整備した個人台帳を基に、的確な緊急対応が出来る体制を確立しておくこと。特に、その通報が急を要する場合は、提携している警備会社等への現場確認の連絡をすると同時に、消防署等へ連絡が取れる万全の体制を整備しておくこと。
10. 入居者宅に駆けつける現場派遣員は、公益財団法人東京防災救急協会が実施する緊急即時通報現場派遣員基礎講習及び実務講習を終了していること。
11. 受信センターが行なう受発信業務は、全て同一窓口で対応すること。なお、社外への転送など、他社に業務の一部又は全部を委託しないこと。
12. 委託業務の執行状況について、個人別通報件数、誤報の内容、生活状況の特記すべき変化など毎月書面で報告すること。また、照会に対しても随時詳細且つ正確に即答できる体制を整えておくこと。
13. 受信センターは、コンピューターの故障又は停電に備え、これを補完する体制を整備すること。
14. 受信センターは、天災、災害等通報を受けきれない状況に備え、複数の受信センターでのバックアップ体制を確立していること。
15. 使用する機器を常に正常な状態に維持するための保守・点検等を行い、万一故障や不具合が発生した場合には速やかに修理・調整を行い、正常な状態に回復させ、機器の継続利用ができるよう努めること。