

ホームレス専門相談（住宅相談）業務委託仕様書

1 総則

業務の実施にあたっては、本仕様書に従い、県と協力しながら業務に携わる者の専門的知識等を活用し、ホームレス及び住まいを失う恐れのある者（以下「住宅困難者」という。）の住まいの安定を図るとともに、地域での自立生活の定着に向けた支援に努めるものとする。

2 実施計画

(1) 受託者は、契約締結後速やかに次の書類を提出するものとする。

- ・実施方針
- ・実施体制表（担当者一覧、連絡窓口）
- ・その他当県が必要に応じ指定する書類

(2) 受託者は、前項に定める書類の記載内容に変更が生じた場合には、速やかに当県に文書で報告するものとする。

3 業務遂行の基本的態度

(1) 受託者は、業務の遂行に当たっては、県と事前に十分に協議するものとし、県及び福祉事務所その他の関係者と密接な連携のもとに事務処理が行われるよう努めなければならない。

(2) 受託者は、委託期間中は、電話や電子メール等での連絡が随時取れるようしなければならない。

(3) 専門相談の実施に際しては、常に公正な立場で親切に相談に応じ、次の点に留意の上、相談事案を適切かつ速やかに処理しなければならない。

- ア 相談の内容を十分に聴取すること。
- イ 問題点を正確に把握すること。

4 業務内容

受託者は、住宅困難者が安定した住まいを確保できるよう、住まいに関する無料電話相談窓口を設置し、住宅困難者からの相談に対応するとともに、希望に沿った賃貸物件情報の収集の支援賃貸物件の紹介を行う。また、退去命令等の相談に専門的な助言を行うため、弁護士や建築士等による専門相談を実施する。

合わせて、賃貸住宅の所有者及び管理者（以下「大家等」という。）に対するホームレスへの理解を促進し、大家等からの情報提供を受けて住宅困難者に紹介可能な賃貸物件リストを作成するとともに、大家等や住宅困難者への入居支援を行う関係団体等からの相談に対応する。

(1) 無料電話相談窓口の設置（平日 10 時～16 時）

ア 実施日および受付時間

実施日は、原則祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く平日の午前 10 時から午後 4 時までとする。

イ 対象者

(ア) 現に愛知県内の都市公園、河川、道路、駅舎その他の施設を故なく起居の場所として日常生活を営んでいる者

(イ) 愛知県内の簡易宿泊所、無料低額宿泊所、シェルター、自立支援センターに入所している者

(ウ) 愛知県内の施設や病院に入所又は入院している者であって、帰来先のない者

(エ) 愛知県内の賃貸住宅入居者又は入居希望者であって、安定的に居住することが困難となるおそれのある者又は困難に陥っている者

(オ) (ア) から (エ) に該当する者の代理人

(カ) 大家等

(キ) (ア) から (エ) に該当する者を支援する団体の職員

(ク) 愛知県及び愛知県内の市町村において、ホームレス対策及び生活困窮者自立相談支援施策を担当する職員並びに社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 条）第 14 条第 1 項に規定する福祉事務所職員

ウ 電話相談員の配置

電話相談に対応するため、電話相談員を配置し、電話相談に対応する。

エ 援助の内容

(ア) 賃貸住宅の入居契約に係る総合的な相談や地域生活の定着に関する相談、入居可能な住宅等の相談に対し、原則としてワンストップで対応する。また、相談内容に関連する連携団体がある場合は、必要に応じて紹介する。

(イ) 住宅困難者からの相談において、相談者との合意が得られた場合には、安定して居住し続けることができると判断される状態となるまで、継続的に状況を確認し、必要に応じて助言を行う。

(ウ) 相談時間は、1 回当たり 30 分以内を目安とする。

(エ) 相談の内容については、相談受付票（様式第 1 号）により記録する。

(2) 専門相談の実施

ア 専門職相談員の配置

法律相談や建築相談等専門分野に関する相談に対応するため、弁護士や建築士等の専門職相談員を配置する。

イ 援助の内容

電話相談に法律相談や建築相談等専門分野に関する相談が含まれる場合は、電話相談員が専門職相談員に確認の上回答するか、専門職相談員が直接対応する。

(3) ホームレス等への紹介可能な賃貸物件リストの作成

住宅困難者が相談後速やかに住まいを確保できるよう、低額な物件や保証人不要の物件など、住宅困難者のニーズに沿った賃貸物件リストを作成するとともに、大家等からの情報収集を行い、リストの充実に努める。

(4) 大家等に対するホームレスへの理解促進

大家等が抱える悩みや相談に専門的な立場から助言・対応することにより、ホームレスへの理解を促進する。

5 報告書の作成

委託事業の結果について、月間業務実績報告書（様式第2号）に当該月の相談受付票の写しを添えて原則翌月5日（3月分については当月末日）までに、年間業務実績報告書（様式第3号）を業務完了後速やかに県に提出しなければならない。

相 談 受 付 票

No. _____

受付年月日 令和 年 月 日 () 時 分		電話 メール 来訪	受付
相談者氏名： 様	家がない方・入居者 大家（会員・賛同者） 支援団体（ ）	電話 携帯 FAX	
年齢： 歳（男・女）	地域（ ） 行政（ ） その他（ ）	住所・居場所	
《どこでこの相談を知ったか》 ネット・ポスター・支援団体（ ）・行政（ ）・その他（ ）			
《相談内容》 住宅がない方： 家がない・お金がない・家を探せない・路上生活・ネットカフェ 借金・生活保護希望 入居者： 家を失いそう・家賃滞納・失業・借金・生活保護希望 大家： 家賃滞納・行方不明・入居者間トラブル・近隣迷惑・部屋の使い方 暴力・DV・虐待・騒音・生活マナー・契約違反（ ） 《専門相談利用の有無》 ・有 ・無 （どちらかに○） 《具体的な内容》			
《受付としての対応》			

様式第2号

月間業務実績報告書

令和 年 月 日

愛知県知事 殿

受託者

住所

法人名

代表者職氏名

令和 年 月 日付けで契約を締結したホームレス専門相談（住宅相談）業務委託について、平成 年 月分の業務が終了しましたので報告いたします。

実施日数	新規電話相談件数	延べ電話相談件数
	件	件
日（時間）	専門相談受付件数	延べ専門相談受付件数
	件	件

（添付資料）

相談受付票 枚

年間業務実績報告書

令和 年 月 日

愛知県知事 殿

受託者
住所
法人名
代表者職氏名

令和 年 月 日付けで契約を締結したホームレス専門相談（住宅相談）業務委託について、すべての業務が終了しましたので報告します。

実施月	実施日数	新規相談件数	延べ 相談件数	専門相談 受付件数	延べ専門相 談受付件数
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
令和 年 月	日（時間）	件	件	件	件
合計	日（時間）	件	件	件	件