

大 網 白 里 市

生活困窮者自立相談支援業務仕様書

令和6年10月

大網白里市社会福祉課

目 次

1	件名	1
2	業務の目的	1
3	委託期間	1
4	業務の内容	1
5	業務の対象者	1
6	実施区域	1
7	相談窓口の設置等	1
8	相談支援体制	2
9	相談支援内容	3
10	広報、PR 活動	5
11	支援実績等の報告	5
12	業務委託料の請求	5
13	調査及び関係書類の作成	5
14	その他	5

大網白里市生活困窮者自立相談支援業務仕様書

1 件名

大網白里市生活困窮者自立相談支援業務

2 業務の目的

本業務は、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）に基づき、就労や様々な生活課題について、生活困窮者及びその家族並びに関係者等の状況に応じ、必要な情報提供や助言等の支援を包括的かつ継続的に実施するとともに、関係機関と連携した支援体制を構築し、生活困窮者の自立の促進や地域福祉の推進を図ることを目的とする。

3 委託期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで

4 業務の内容

本業務は、法第3条第2項に規定される「生活困窮者自立相談支援事業」、第3項に規定される「生活困窮者住居確保給付金」及び同条第5項に規定される「生活困窮者家計改善支援事業」に係る業務とする。

5 業務の対象者

大網白里市内に居住する者で、法第3条第1項に規定される現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者とする。

6 実施区域

大網白里市内外

7 相談窓口の設置等

常設の相談窓口を開設し、就労や様々な生活課題について、生活困窮者及びその家族並びに関係者等の状況に応じた相談を受け付けし、必要な情報提供や助言等の支援を包括的かつ継続的に実施する。

(1) 相談窓口の名称

「大網白里市生活相談センター」とする。

(2) 設置場所等

相談窓口の設置場所は、市役所から概ね3km以内の場所に、最低1カ所設置すること。

(3) 施設設備

相談窓口は相談者のプライバシーに十分配慮したものとし、以下の設備を始め、必要な設備を備えること。

① 相談窓口には、1つ以上の相談室（4面のパーティション又は壁で区切られた

もの)及び1つ以上の相談スペース(左右がパーティション又は壁で区切られる等一定程度区切られた場所)を設けること。

- ② 相談者が快適に利用できるよう照明、空調・換気、トイレ、洗面所、事務室等施設・設備が整備されていること。
- ③ 相談専用の直通の電話番号を設けること。
- ④ 相談記録の作成等に国の定める標準様式の帳票類及び入力・集計ツールを使用するため、パソコンを配置すること。パソコンを使用する場合は、使用するソフトウェアについて、使用許諾契約に基づき、適正に使用できるものであること。また、セキュリティの対策がなされていること。

(4) 開設時間等

相談窓口の開設時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)を除く、午前9時から午後5時までとする。

なお、上記の時間以外で、相談対応等が必要となった場合の体制を整備すること。

8 相談支援体制

生活困窮者が抱える複合的な課題を的確に評価及び分析し、必要に応じて関係機関との連携を図りながら、包括的で継続的な支援を行うため、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員及び家計改善支援員の役割を担う支援員を、相談窓口には常時3名以上配置することとし、各支援員は、国の定める標準様式の帳票類及び集計ツール等を活用して、効果的で効率性の高い業務を提供できること。

(1) 主任相談支援員

- ① 主任相談支援員の1名は、本市専任の常勤職員とする。
- ② 主任相談支援員は、相談支援員、就労支援員、家計改善支援員の要件を満たす場合は、相談支援員、就労支援員、家計改善支援員を兼務することができる。
- ③ 主任相談支援員は、次の要件を全て満たす者とする。
 - ア 厚生労働省が実施する「生活困窮者自立支援制度人材養成研修事業(以下「養成研修」という。)における「主任相談支援員初任者研修」を受講済みであるか、1年以内に受講することが見込まれる者
 - イ 保健、医療、福祉、就労又は教育等の分野における相談支援業務に5年以上従事したことがある者
- ④ 主任相談支援員の役割は、相談窓口の運営管理、他の支援員への指導及び育成、困難ケースや高度な相談支援への対応、社会資源の開拓・連携等を図ることとする。

(2) 相談支援員

- ① 相談支援員は、就労支援員、家計改善支援員の要件を満たす場合は、就労支援員、家計改善支援員を兼務することができる。
- ② 相談支援員は、養成研修における「相談支援員初任者研修」を受講済みであるか、1年以内に受講することが見込まれる者とする。
- ③ 相談支援員の役割は、生活困窮者及びその家族並びに関係者等の相談を受付けし、相談者の状況に応じた必要な情報提供や助言等の支援を包括的かつ継続的に

実施するほか、アセスメント、プラン、支援経過等の作成、社会資源の開拓及び連携等を図ることとする。

(3) 就労支援員

- ① 就労支援員は、家計改善支援員の要件を満たす場合は、家計改善支援員を兼務することができる。
- ② 就労支援員は、養成研修における「就労支援員・就労準備支援事業相談支援員初任者研修（生活困窮者自立支援制度・生活保護制度合同研修）」を受講済みであるか、1年以内に受講することが見込まれる者とする。
- ③ 就労支援員の役割は、生活困窮者に対し、能力開発、職業訓練及び求職支援等の就労支援を実施し、アセスメント、プラン、支援経過等を作成するほか、公共職業安定所や認定就労訓練事業者をはじめ、就労支援に関する様々な社会資源との連携や支援体制等の構築を図ることとする。

(4) 家計改善支援員

- ① 養成研修における「家計改善支援事業支援員初任者研修」を受講済みであるか、1年以内に受講することが見込まれる者
- ② 家計改善支援員の役割は、家計における収支の均衡がとれていないなどの問題を抱える生活困窮者に対し、原因の確認や課題解決に向けた情報共有を含め、家計管理に対する意欲を引き出すための支援等を行うほか、アセスメント、プラン、支援経過等を作成することとする。

(5) その他

支援調整会議や関係機関との会議、研修会等への参加や訪問支援の実施に伴い、やむを得ず3人以上の支援員を相談窓口配置することが困難な場合は、生活困窮者の利益が損なわれることの無いよう、連絡調整役の職員を配置するなど、状況に応じた体制の整備を行い、切れ目のない相談支援が実施できること。

9 相談支援内容

生活困窮者及びその家族並びに関係者等の状況に応じた相談支援等について、概ね以下の手順で行う。

(1) 生活困窮者の把握、相談受付

- ① 生活困窮者の課題に必要な情報提供や助言等の支援を包括的に対応できる相談窓口を設置して相談を受け付ける。また、来所できない者に対しては、電話による相談だけでなく、関係機関や地域のネットワークを活用し、訪問支援に努めるものとする。
- ② 相談受付時には、誰の困りごとかを的確に捉え、生活困窮者の意思を踏まえた上で相談窓口による支援や関係機関との連携等を図ること。
- ③ 相談窓口における支援の実施に当たり、支援の申込書の提出を求め、関係機関の間で情報を共有するため、個人情報利用について相談者の同意を得ること。また、支援はプランに基づいて行っていくため支援の概要等を予め説明すること。

(2) アセスメント及びプランの策定

- ① 相談窓口による支援が妥当と判断した場合、本人の意思を十分に配慮した上で

プラン案を策定する。

- ② 本人の意思が明確でない場合は、暫定的な支援を提供し、アセスメントを並行して行い、信頼関係の構築に努める。
- ③ プラン案は、相談者が解決したい課題と長期目標及び短期目標を整理し、以下の内容により策定する。
 - ア 本人が取り組むこと
 - イ 相談窓口として行う支援
 - ウ 法に基づくサービス（住居確保給付金等）
 - エ 関係機関や他制度によるフォーマルな支援
 - オ その他インフォーマルな支援
- ④ プラン案の検討のため、関係機関の担当者が参加し、支援内容を調整する会議（以下「支援調整会議」という。）を開催する。支援調整会議は月1回以上開催し、支援内容の確認、関係機関の役割調整、地域資源の情報共有等を行う。
- ⑤ 受注者は、支援調整会議で了承又は修正されたプランを市へ提出し、市が支援決定又は確認を行った後、プランに基づき、具体的な支援サービスの提供等を行う。

(3) 支援の実施及び評価

- ① 受注者はプランに基づき、上記(2)⑤の支援を実施するほか、相談者がサービス提供事業者等（以下「提供事業者」という。）から適切な支援が受けられるよう、相談者との関係形成や動機づけを行う。
- ② 提供事業者による支援開始後も、提供事業者との連携・調整はもとより、必要に応じて相談者の状態等を随時把握する。
- ③ 相談者の状態や目標の達成状況を整理し、支援の終結と判断された場合は、必要に応じてフォローアップを行う。また、プランを見直す必要が生じた場合は、改めてアセスメントし、プランを策定する。支援終結の判断やプランの見直しは、支援調整会議において行う。
- ④ 家計に課題を抱える生活困窮者からの相談に関しては、可能な限り相談者とともに家計の状況を明らかにして家計の改善の意欲を引き出し、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言等を行うことにより、相談者自身の家計を管理する力を高め、早期に生活再生が図れるよう支援すること。なお、貸付の斡旋は関係機関と連携した上で慎重に実施することとし、滞納の解消、債務整理、各種給付制度等の利用に向けて適切な支援を行うこと。

(4) その他

- ① 相談者ごとに支援台帳を作成する。
- ② 包括的な支援が提供されるよう、関係機関とのネットワークづくりを進め、その活用を図る。
- ③ 支援調整会議その他の協議の場、関係機関とのネットワークを通じ、生活困窮者の支援に関する社会資源の開発を行う。
- ④ 相談者の利便性を高めるため、また、関係機関との連携を図るため、必要に応じて訪問支援を実施するものとする。

- ⑤ 支援員は、厚生労働省が公開する生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアルや各種手引、問答集等を適宜確認し、制度の趣旨や概要、基本理念等を理解し、支援対象や支給要件等に則した支援を実施すること。

10 広報、PR活動

受注者は、事業を支援対象者及び関係機関に広く周知するため、リーフレット、ポスター等を関係機関に配布依頼をする等の広報活動を行うこと。

また、受注者は、地域に潜在する早期に支援が必要な生活困窮者に対して、相談窓口の存在周知が行き届くよう創意工夫により積極的な広報活動を行うこと。

11 支援実績等の報告

受注者は、毎月の業務内容について報告書を作成し、翌月10日までに報告すること。また、当該支援実績等の報告と併せて、業務完了報告書を市へ提出することとする。

なお、各年度の3月分の実績報告は、当該年度の3月31日までにを行うこと。

12 業務委託料の請求

業務委託料の請求は、支援実績等の報告後、速やかに請求するものとする。

13 調査及び関係書類の作成

市から、当該業務に関する調査や資料の作成等について依頼があったときは、市の指示に基づき、適宜、必要な書類を作成し、速やかに提出するものとする。

14 その他

- (1) 受注者は、事業の実施に当たり相談者から利用料を徴収しない。
- (2) 相談窓口の運営に要する費用（事務所の確保に要する費用並びに机、椅子、キャビネット及びパソコン等の設備のリース又はレンタルをするための費用等を含む。）は、全て本事業の実施経費に盛り込むこと。
- (3) 30万円以上の備品購入は、委託料からは支出できないものとする。
- (4) この契約の委託期間が満了するとき又は契約書に基づく契約の解除があるときは、受注者は、支援の継続性に十分配慮するとともに、業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、次の受注者に引き渡す等事業に影響を及ぼさないよう、円滑な引継ぎを行うものとする。なお、が引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。
- (5) 本業務の遂行に当たっては、市と連携を密にし、疑義が生じた場合は、市、受注者双方が協議の上、これを処理する。
- (6) 受注者は、業務の全部若しくは一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の効率的な実施のため、一部の業務について第三者に委託する場合は、あらかじめ市の承認を得ること。
- (7) 本業務により得られたデータ及び成果品は市に帰属するものとし、市の許可なく

他に使用あるいは公表してはならない。

- (8) 著作権、肖像権等、他の個人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (9) 本業務の遂行に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏えいがないように注意すること。また、市が提供する資料等を第三者に提供するなど、目的以外に使用しないこと。
- (10) 受注者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)等を遵守し、個人情報が適切に保護されるよう必要な措置を講じること。なお、パソコンを活用して面接記録等の作成、保存等を行う場合、個人情報の漏えい及び改ざん等を防止するための措置を講じること。
- (11) 本業務の遂行に当たって、受注者と相談者との間の苦情、トラブル等が発生した場合は、受注者が迅速かつ誠実に対応すること。対応が困難な苦情等が発生した場合は、迅速に市に報告し、対応を協議すること。
- (12) 本仕様書は、企画提案の内容及び生活困窮者自立支援法関係法令等の改正により、変更することがある。
- (13) 本仕様書に定めのない事項については、厚生労働省より発出される通知等を参考に市、受注者の双方が協議の上、これを決定する。