伊予市家計改善支援事業業務委託仕様書

1 事業の名称

　 伊予市家計改善支援事業

2 業務目的

　 　本事業は、家計収支の均衡がとれていないなど、家計に課題を抱える相談者（以下「対象者」という。）からの相談に応じ、対象者自身が置かれている家計状況を理解できるように、家計の「見える化」を図り、対象者とともに家計の状況を理解し、家計改善の意欲を引き出すとともに、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言等を行い、対象者の家計管理の力を高め、対象者自身が家計を管理できるよう支援することで、その自立を図っていくことを目的として実施する。

3 実施体制

　 　本市における業務の効率的運用の観点から、伊予市就労準備支援事業及び伊予市自立相談支援事業、伊予市家計改善支援事業を一体的に実施する。

4 対象者

　　 本事業に係る支援の対象者は、市内に居住している者であって、次の各号の全てに該当する者とする。

　（1）伊予市生活相談支援センターにおいて法第3条第2項の規定に基づく生活困窮者自立相談支援事業を利用している者。

　（2）本事業を利用する意思がある者。

　（3）家計において課題を抱える者で、事業による支援を受けることが適当と市長が認める者。

5 委託契約期間

　 契約締結日から令和10年3月31日

6 委託料の請求・支払い

　 　委託料の支払いについては、各年度の契約金額の半分の金額を、上半期（4～9月）、下半期（10月～3月）ごとに、それぞれの業務完了後、受注者からの正当な請求に基づき、請求書受領後30日以内に支払うものとする。

　 　なお、支払金額に千円未満の端数が生じた場合は、最終回に加算するものとする。

7 支援業務実施時間及び勤務時間

　　 本委託における支援業務実施時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）を除く伊予市の開庁時間とし、職員の勤務時間は、支援業務を円滑に実施することができるよう受注者が設定するものとする。

8 業務内容

　 　本業務の実施にあたっては、対象者の確保に努める（少なくとも年間1件以上の家計再生プランを作成する）とともに、家計表やキャッシュフロー表等を活用して、家計に関する課題を「見える化」し、家計に関するプランを作成することで、家計に関する課題を整理して、家計管理の力を高め自立を図っていくため、以下の取組を実施すること。

　（1）支援内容

　　　 ア 家計に関する支援

　　　　　対象者とともに、家計表やキャッシュフロー表等を活用して、家計の「見える化」を図るとともに、家計収支の均衡を図るなどの出納管理の支援を行い、家計を対象者自らが管理できるよう支援を行う。

　　　 イ 滞納の解消や各種給付・貸付制度等の利用に向けた支援

　　　　　アセスメントの段階で聞き取った対象者の状況や家計の状況、滞納状況等を勘案して、減免や徴収猶予、分割給付等の可能性を検討し、関係機関等との調整等の支援を行う。各種給付・貸付制度を幅広く理解し、周知及び情報提供を行う。

　　　 ウ 債務整理に関する支援

　　　　　多重債務等により債務超過に陥っており、債務整理が必要な対象者に対しては、関係機関や他の専門機関等と連携し、債務整理に向けた支援を行う。

　（2）支援の流れ

　　　 家計改善支援事業の支援においては、家計改善支援員と生活困窮者自立支援制度に基づく自立相談支援機関及び関係機関等が連携し、以下の支援を行う。

　　　 ア 対象者の把握・アウトリーチ

　　　　　自立相談支援機関や本市福祉課をはじめ、他の本市関係部署や住居確保給付金窓口、貸付窓口、対象者に対して支援を行っている者等との連携を図り、対象者の早期把握や必要に応じ出張相談を受け付ける等の取組みを行う。

　　　 イ インテーク・アセスメント

　　　　　家計表やキャッシュフロー表等の作成を通じて、対象者の生活状況と家計収支の状況を具体的に把握したうえで、課題を「見える化」し、課題の解決に向けて支援の方向性を検討・決定する。併せて就労状況や家族の課題等の必要な状況を把握する。

　　　 ウ 家計再生プランの作成

　　　　　アセスメントの結果を踏まえて、対象者の意向と真に解決すべき課題を整理し、生活を再生させるための家計再生プランを作成する。

　　　 エ 支援調整会議への参加

　　　　　適宜自立相談支援機関が実施する支援調整会議に参加し、家計の視点から助言を行う。

　　　 オ 支援の実施

　　　　　家計再生プランに基づき、対象者の状況に応じた支援を行う。

　　　 カ モニタリング

　　　　　定期的な面談により、家計の改善状況や家計管理に対する認識や意欲の向上などを確認し、自立相談支援機関や本市福祉課との情報共有を図る。

　　　 キ 家計再生プランの評価

　　　　　家計再生プラン策定時に定めた期間が終了した場合、又はそれ以前に対象者の状況に大きな変化があった場合には、設定した目標の達成度や支援の実施状況、その成果、新たな生活課題はないかなどの確認を行ったうえで、支援を終結させるか、新たな家計再生プランを作成して支援を継続するかを判断する。

　（3）関係機関との連携

　　　 ア 自立相談支援機関や本市関係機関

　　　 　 支援にあたり、自立相談支援機関や本市関係機関と対象者の抱える課題や収支状況、各種制度の利用状況、家計再生プラン等、対象者の支援に必要な情報を共有し、適切に連携を図りながら支援を行うこと。

　　　 イ 専門機関へのつなぎ

　　　　　多重債務等、専門的な支援が必要な場合は適宜弁護士等専門機関へ適切につないでいく。

　　　 ウ 貸付機関等との連携

　　　　　生活福祉資金貸付を行う社会福祉協議会をはじめとした公的貸付期間等との連携に努める。

　　　 エ その他、対象者への支援を行っている事業者等上記以外の関係機関とも積極的な連携に努めること。

9 関係書類の提出

　　 受注者は、本業務の遂行に当たり、本仕様書の内容に基づき、次の関係書類を作成し、提出するものとする。様式は、本市からの指示がないものは任意とする。

　（1）業務計画書

　　 　ア 受注者は、業務を効果的に実施しつつ事業の質を向上させるため、業務の目標と計画を定めた業務計画書を作成し、契約締結後、本市に提出して承諾を受けなければならない。また、業務計画に変更が生じる場合は、事前に本市の承諾を得るものとする。

　　　 イ 業務計画書には、次に掲げる事項を記載すること。

　　　　・業務実施体制

　　　　・業務スケジュール（月間・年間）

　　　　・研修や事例検討等の計画

　　　　・アウトリーチやネットワーク拡充等の活動計画

　　　　・社会資源の把握や創出に関する計画

　　　　・情報セキュリティに関する内部規定

　　　ウ 承諾された業務計画は、受注者が概ね四半期ごとに評価等を実施し、本市はその進捗状況を確認し、必要な指導を行う。

　　　エ 受注者は、業務計画書の内容を変更しようとするときは、事前に業務変更計画書を提出し、本市の承認を受けなければならない。ただし、業務の趣旨を変更しない軽微な変更については、この限りでない。

　（2）業務実施に関する各種報告

　　　 受注者は、前月に関する業務の実施状況等を記載した報告書等を作成し、翌月10日までに、本市に提出すること。なお、報告については、以下の内容を想定しており、その他必要が生じた場合には、本市から別途指示する。

　　　 ア 支援実施状況

　　　　 相談者数、支援実施者数及びその内訳（月計・年計）

　　　 イ 利用者、来所者からの意見苦情等（随時）

　　　 ウ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）

　　　 エ その他必要と認められる報告等（随時）

　（3）業務終了後の報告

　　　 ア 業務完了届

　　　 イ 委託期間中の業務実施に要した、収支決算報告書等の経費内訳書

　　　 ウ 実績報告書

　　　 エ その他必要と認められる書類等

　（4）その他

　　　 上記（1）から（3）によるほか、受注者は、本市からの指示に基づき、適宜、必要な書類を作成し、提出すること。

10 業務体制

　（1）配置職員

　　　 受注者は、1名以上の家計改善支援担当者を置くこととする（常勤、専従である必要はない）。また、常勤の責任者を置く必要がある（常駐・専従である必要はない）。なお、責任者は、家計改善支援事業担当者を兼ねることができるものとする。受注者は、配置した職員が円滑に業務を遂行できるようサポートするものとする。

　（2）資格要件

　　　 家計改善支援員は原則として、厚生労働省が実施する養成研修を受講すること。

　　（ただし、当分の間は、この限りではないが、家計改善支援事業等の支援に従事する中で当該研修を受講し修了することが望ましい）

11 遵守規定

　 　受託者は、本委託事業の目的達成のための業務を実施する際において、原則として　　次の規定を遵守しなければならない。

　（1）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。）

　（2）生活困窮者自立支援法施行規則（平成27年厚生労働省令第16号。以下「施行規則」という。）

　（3）生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル（平成27年厚生労働省社会・援護局長通知。以下「マニュアル」という。）

　（4）家計改善支援事業の手引き（平成27年厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知。以下「手引き」という。）

　（5）生活困窮者自立支援制度と関係制度等との連携について（平成30年厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室長事務連絡。）

12 生活困窮者支援制度への理解

　　 本事業の実施にあたり、生活困窮者自立支援制度についての国等の情報を把握し、 以下の手引きや資料等を活用し、適切な対応を行うこと。

　・自立相談支援事業の手引き

　・就労準備支援事業の手引き

　・家計改善支援事業の手引き

　・住居確保給付金の手引き

　・一時生活支援事業の手引き

　・家計改善支援事業従事者養成研修テキスト

　・生活困窮者自立支援制度に関する質疑応答集について

　・厚生労働省のホームページ

　・その他、生活困窮者自立支援制度に関する情報

13 情報セキュリティ

受注者は、業務遂行にあたり適切な情報セキュリティ対策を講じること。

　　また、情報セキュリティ対策の状況把握を目的に業務場所の実施確認を本市が求めた場合にはそれに応じること。

14 個人情報の取扱い

　 （1）受注者は、業務を遂行するにあたり、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報を適切に取扱わなければならない。

　 （2）受注者は、収集した個人情報を本市の本事業担当者以外に提供してはならない。ただし、相談者及び利用者から書面により同意を得たものに限り関係支援機関に提供できるものとする。

　 （3）受注者は、本事業で収集した個人情報を他の事業に使用する場合は相談者及び利用者から情報を使用する同意を得なければならない。

　 （4）受注者が関係支援機関に情報提供を行う場合は、事前に本市の承認を受けなければならない。

　 （5）受注者は、関係支援機関との個人情報の授受にあたり、物件名、内容、授受年月日、引渡者、受領者、返還予定日等を明確にしておかなければならない。

　 （6）受注者の従事者は、業務委託における秘密保持及び法令遵守に関する誓約書を本市に提出しなければならない。

15 市民からの問い合わせ

　　　 市民からの家計改善支援に関する問い合わせについては、受注者が責任を持って適切に対応するとともに、特に重要であると判断される事項は、速やかに本市に報告しなければならない。

16 職員研修

　 （1）受注者は、研修の定期的な開催に努めるとともに、厚生労働省、愛媛県、その他の関係団体が開催する家計改善支援関係の研修等に本事業に関わる職員を参加させ、職員の能力研鑽を図るものとする。

　 （2）受注者は、本事業に関わる全ての職員に対し、個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する研修を実施しなければならない。

17 その他

　 （1）個人情報の保護

　　　 　受注者は、本事業を実施するうえで、個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護法（平成15年法律第57号）、伊予市個人情報保護条例（平成17年4月1日条例第18号）、及び「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

　 （2）守秘義務

　　　　 受注者は、本事業を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、業務委託終了後も同様とする。

　 （3）再委託の禁止

　　　　 受注者は、本事業の全部又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、あらかじめ本市の承認を得た場合はこの限りではない。

　 （4）権利の帰属

　　　　 本事業により得られたデータ、成果品、製作された資料等に係る著作権、所有権等は、原則として委託料の支払いの完了を以って受注者から本市に移転するものとする。

　 （5）問い合わせ・苦情対応

　　　　 本事業に関する問い合わせ等については、「対応マニュアル」を作成し、原則として受注者が対応し、支援対象者と業務従事者間のトラブルへの対応は、原則として受注者の責任において迅速かつ誠実な対応を行うとともに、本市に報告すること。

　 （6）危機管理

　　　　 受注者は、業務の遂行に支障をきたすことがないよう事故の予防に努めて、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。また、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、原則として受注者の責任において迅速かつ誠実な対応を行うとともに速やかに本市に報告すること。

　 （7）その他

　　　　 他の事業者への引き継ぎがある場合、受注者は誠実に対応すること。引き継ぎ事項については、本市と受注者が協議して定めるものとする。

　 この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、本市と受注者がその都度協議する。