

令和3年度伊予市生活困窮者自立相談支援等業務委託仕様書

1. 業務名

伊予市生活困窮者自立相談支援等業務

2. 業務目的

本業務は、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に規定する「生活困窮者自立相談支援事業」を実施するとともに、伊予市における生活困窮者の自立の課題等を把握し、横断的な支援体制を構築することにより、生活困窮者の自立を促進するとともに、生活困窮者支援を通じた地域づくりや自立等に向けた地域ネットワークの構築を図ることを目的に実施する。

3. 対象者

本事業の対象者は、原則として伊予市内に居住し、現に経済的に困窮して、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。ただし、市外住民からの相談に対しても、関係自治体と調整の上、困窮者を放置することのないよう配慮する。

また、就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況など、様々な要因により地域社会とのつながりが乏しい者など、幅広く対象者と捉えること。

4. 委託契約期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日

5. 委託料の請求・支払い

委託料の支払いについては、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確認後、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。

6. 相談業務実施時間及び勤務時間

本委託における相談業務実施時間は、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、相談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。

7. 事務所の設置等

受注者は、本業務を実施するための事務所を本市内に1か所以上設置するものとする。事務所の設置場所は、相談者の利便性を考慮した場所とすることが望ましい。また、相談窓口は、相談者のプライバシーに十分配慮した構造とすること。

8. 業務内容

生活困窮者の相談に広く対応し、当該生活困窮者が抱える課題を把握するとともに、その者が置かれている状況や本人の意思を十分に確認することを通じて、個々人の状態にあった自立支援計画案（以下「プラン案」という。）の作成等を行い、下記の業務や他の関連事業との連携を含めた支援を包括的に行う。あわせて、経済的困窮の状態が

明らかでない場合であっても、身近な相談窓口として、ひきこもりの状態にある方や就職氷河期世代の方及びその家族等からの相談並びに関係機関からの相談を受けとめること。

また、本業務の実施においては、自ら相談に来ることができない生活困窮者等を早期に把握できるよう、関係機関とのネットワークづくりを行うほか、適宜、出張相談等を行うように努めるものとする。

(1) 相談受付業務（インテーク・スクリーニング）

- ・ 相談者の主訴を丁寧に聞き取った上で、他制度や他機関へつなぐことが適当かを判断（振分け）する。
- ・ 本人への情報提供のみで対応が可能な場合や、明らかに他制度や他機関での対応が必要であると判断される場合は、情報提供や他機関へ適切につなげることにより対応する。

(2) 相談者の生活状況・適性の把握（アセスメント）

- ・ 相談内容から、自立相談支援事業による支援が必要であると判断される場合は、本人から、本事業による支援プロセスに関する利用申し込みを受けて、その同意を得るとともに、丁寧なアセスメントを行う。
- ・ アセスメントにより、本人に関する様々な情報を把握・分析した後、受注者が継続して支援を行うか、又は他制度や他機関につなぐことが適当かを判断する。なお、生活保護が必要と考えられる場合には、確実に相談者の居住地を所管する福祉事務所につなげるものとする。
- ・ 他制度や他機関へのつながりが適当と判断される者には、本人の状況に応じて適切に他の相談窓口等へつなぐとともに、必要に応じてつなぎ先の機関へ本人の状況について確認するなど、適宜フォローアップに努めるものとする。
- ・ アセスメントに当たって、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) 自立支援計画の作成

- ・ スクリーニングの結果、受注者における継続的な支援が妥当と判断された者については、本人へのアセスメント結果を踏まえ、本人の自立を促進するための支援方針、支援内容、本人の達成目標等を盛り込んだプラン案を作成する。なお、プラン案は本人と受注者とが共同して作成するものであることから、プラン案の作成にあたっては、本人の意思を十分に尊重する。
- ・ プラン案作成前においても、必要に応じて、緊急的な支援（住居確保給付金、一時生活支援事業等）や受注者の就労支援員による就労支援やその他地域における様々な社会資源を活用した各種支援が受けられるよう必要な調整を行う。
- ・ プラン案の内容は、本事業に基づく支援のほか、他の公的事业又はインフォーマルな支援など、本人の自立を促進するために必要と考えられる支援を盛り込むも

のとする。

(4) 支援調整会議の運営等

- ・ 相談支援員、行政機関及びサービス提供事業者等の担当者が参加した支援調整会議を開催し、プラン案の妥当性の判断・内容確認・支援評価を行い、自立支援計画（以下「プラン」という。）を決定する。なお、プランに基づく支援を始めるにあたっては、関係機関との役割等についての調整も行う。

(5) 支援の実施・モニタリング・評価・再プラン作成・終結

- ・ プランに基づき、受注者が自ら支援を実施するほか、サービス提供事業者等の支援機関から適切な助言が受けられるよう本人との関係形成や動機づけの促しをサポートする。
- ・ 各支援機関による支援が始まった後も支援機関との連携・調整はもとより、必要に応じて本人の状況等を把握（モニタリング）した上で、本人の状況に応じ、定期的なプランの評価を支援調整会議において行う。
- ・ 評価の結果、支援の終結と判断された場合は、他機関へのつなぎや地域の見守りなどの必要性を検討し、必要に応じてフォローアップを行う。
- ・ 評価の結果、プランを見直して、支援を継続する必要があると判断された場合は、改めてアセスメントを行った上で、再度プラン案を作成する。なお、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。

(6) 留意事項

相談受付、アセスメント、スクリーニング等を行うにあたっては、国が示した様式を使用し、作成・管理を遺漏なく行い、適切に保管するものとし、市からの要請がある場合には、速やかに提出する。また、支援を行う者ごとに支援台帳を作成する。

(7) 生活困窮者自立支援統計システム（国が定めるシステム）の活用

受注者は「生活困窮者自立支援統計システム」を使い、支援に活用するとともに、支援を行った際は、速やかに適切な支援状況を記録し、毎月の月次実績報告を市に行う。市は受注者から報告のあった実績報告を確認し、国へ報告を行う。

(8) 関係支援機関のネットワークづくり、社会資源の開発等

生活困窮者の自立に向け、包括的な支援が提供されるよう、受注者が中心となって、支援調整会議その他の既存の合議体も活用して協議の場を設ける。また、効率的かつ効果的に生活困窮者を早期把握し、チーム支援を行うためのネットワークづくりを一層進め、その活用を図るとともに、当該協議の場、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。

(9) 生活困窮者等(生活保護申請中の者を含む)への就労支援

一般就労が可能な生活困窮者のうち、就労に関する支援要請をハローワーク松山へ行う場合、要請書及び「個人票A」からなる連絡票の作成を行い、支援決定後は、ハローワーク松山と連携し、一体的な支援を行う。

なお、生活保護を申請した者のうち、生活保護受給に至った者については、福祉事務所へ適切に業務を引き継ぐこと。

(10) 住居確保給付金の支給に伴う受付と就労支援

離職により住居を失った又はそのおそれが高い生活困窮者であって、収入等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給する住居確保給付金の相談及び申請の受付は、自立相談支援業務の中において相談支援員が実施する。

(11) 生活困窮者等(生活保護申請中の者を含む)への家計相談

家計に何らかの課題を抱えている場合において、相談者の家計の改善意欲を引き出すとともに家計管理に関する支援を行う。

(12) 一時生活支援事業との連携

自立相談支援業務における相談者のアセスメントの結果、当該相談者の状況が一時生活支援事業の対象者として適切であると判断したときは、愛媛県が委託する一時生活支援事業の実施団体に連絡する。

(13) 相談者の生活保護申請について

受注者は、相談者が生活保護に該当すると思われる場合、生活保護の申請権を侵害することのないよう、十分留意すること。

(14) 生活困窮者支援制度の周知・広報業務

市民や関係機関等に対する自立相談支援機関の周知のため、チラシ、ポスター、ホームページ等を活用し、工夫を凝らした積極的な広報活動を実施すること。

(15) 支援会議の運営等

支援会議の開催が必要と判断される事案については、「生活困窮者自立支援法第9条第1項に規定する支援会議の設置及び運営に関するガイドライン（平成30年厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知。）」に基づき支援会議の開催調整を行い、生活困窮者に係る情報共有等を行う。

(16) 全体会議の開催

毎月1回以上、自立相談支援機関の全体会議を開催し、業務の経過等について共有することとする。

(17) 業務の進捗状況の報告及び打合せ

本市と、業務の進捗状況や業務内容等に関する打合せを、原則月1回、その他必要に応じて行うものとする。

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

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
- ・その他業務実施にあたって必要な事項等で本市が必要とする書類等

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、発注者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（愛媛県に提出する支援状況調査票については、翌月 5 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 就労支援実施状況

内定者数、離職者数（月計・年計）

ウ 利用者、来所者からの意見苦情等（随時）

エ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）

オ 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. 実施地域

伊予市内全域

1 1. 業務体制

(1) 配置職員

自立相談支援機関において、支援に従事する者として、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員を以下の役割により配置することとする。

(2) 相談支援員等の役割

① 主任相談支援員

相談業務全般のマネジメントや他の支援員の指導・育成、また支援困難ケースへの対応など高度な相談支援を行うとともに、関係支援機関等との調整及び地域の社会資源の開拓・連携等を行う。

② 相談支援員

生活困窮者との相談業務を行うとともに、相談内容により適切にスクリーニングし、必要に応じて関係機関へつなぐとともに、相談者の状況に応じたアセスメントを行い、プランを策定し、様々な社会資源を活用しながらプランに基づく包括的な相談支援を実施する。また、相談記録の管理や訪問支援（アウトリーチ、巡回相談）等を行う。

③ 就労支援員

プランに基づき、公共職業安定所や協力企業等を始め、就労支援に関する様々な社会資源と連携を図りつつ、利用者の状況に応じた就職支援等の就労支援を行う。また、住居確保給付金支給事業や一時生活支援事業とともに、生活保護相談者等（生活保護申請中の者を含む）に対して、就労に関する必要な各種支援を行う。

(3) 相談支援員等の資格

相談支援員等は、以下の各項目のいずれかの要件に該当すること。

① 主任相談支援員

ア 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師として保健、医療、福祉、就労、教育等の分野における業務に 5 年以上従事した者で、かつ、生活困窮者の相談支援業務その他の相談業務に 3 年以上従事した者

イ 生活困窮者の相談支援業務その他の相談業務に 5 年以上従事した者

② 相談支援員

ア 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師の資格を有する者

イ 生活困窮者等の相談支援業務に 1 年以上従事した者

ウ 看護師、社会保険労務士、キャリアコンサルタント、ファイナンシャルプランナー等の有資格者でその実務経験を有する者

③ 就労支援員

行政、社会福祉法人または NPO 法人等で就労支援に関係する業務経験を 1 年以上有する者

1 2. 遵守規程

受注者は、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、原則として次の規程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) 自立相談支援事業の手引き策定について（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。）

1 3. 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
- ・住居確保給付金の手引き
- ・一時生活支援事業の手引き
- ・自立相談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

1 4. 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。

1 5. 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、個人情報を適正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。

16. 市民からの問い合わせ

市民からの生活困窮者自立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。

17. 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生活困窮者自立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。

18. 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、原則として受託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。