

仕 様 書

1 業務名

生活自立支援センターきみつ事業業務委託

2 業務の目的

本事業は、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）及び生活保護法（昭和25年法律第144号）第55条の7の規定に基づき、生活困窮者等が困窮状態から早期に脱却することを支援するため、本人の状況に応じた包括的な相談支援や就労支援等を実施することにより、経済的社会的自立に資することを目的に実施するものである。

また社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）第106条の4の規定に基づく重層的支援体制整備事業の一部の事業を行う。

3 委託期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日までとする。

4 支払回数

委託料は、受託者からの実施報告書に基づき、通常払の方法により四半期（4～6月、7～9月、10～12月、1～3月）ごとに支払うものとする。

5 事業実施体制

（1）事業の実施場所

君津市役所庁舎内で市の指定する場所

（2）実施日及び実施時間

委託期間内で君津市の休日を定める条例（平成元年君津市条例第21号）第1条第1項に規定する休日を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、双方の協議により必要に応じて業務日時を変更できるものとする。

（3）人員体制及び役割等

受託者は、委託費用の範囲内で主任相談支援員、相談支援員、アウトリーチ支援員、就労支援員、家計改善支援員の職員を以下のとおり配置し、主任相談支援員、相談支援員は、アウトリーチ支援員、就労支援員並びに家計改善支援員を兼務できるものとする。

ア 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・育成を行うほか、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、社会資源の開拓・連携等を行う。なお、国実施の主任相談支援員養成研修修了者又は経過措置期間中に主任相談支援員養成研修を修了することを前提条件とし、以下の資格又は実務経験のいずれかを有する者を配置すること。

- (ア) 社会福祉士、精神保健福祉士または保健師として保健、医療、福祉、就労、教育等の分野における業務に5年以上従事した経験を有している者であり、かつ、生活困窮者への相談支援業務に3年以上従事した経験を有する者。
- (イ) 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に5年以上従事した経験を有する者。

イ 相談支援員

生活困窮者からの相談を受け、アセスメント、プランの作成を行い、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とともに、相談記録の整備及び適切な管理を行う。また、他の相談支援機関へつなぐことが適当と判断された者について適切に対応するとともに、訪問支援などのアウトリーチ等を行う。なお、国実施の相談支援員養成研修修了者又は経過措置期間中に相談支援員養成研修を修了することを前提条件とし、以下の実務経験を有する者を配置すること。

- (ア) 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に従事した経験を有する者。

ウ アウトリーチ支援員

アウトリーチ支援員は、ひきこもり地域支援センター、サポステ等の自立相談支援機関と関係する他の機関とのネットワークを形成するとともに、同行相談や、信頼関係の構築といった対本人型のアウトリーチを主体に、ひきこもり状態にある方など、支援に時間のかかる方に対して、より丁寧な支援を実施する。なおアウトリーチ支援員は以下に掲げるものとする。

- (ア) 国が実施した主任相談支援員養成研修、相談支援員養成研修、就労支援員養成研修のいずれかの修了者。また、都道府県等が実施するひきこもりやアウトリーチ支援等をテーマとした研修等に積極的に参加し、支援の質の向上を図ること。

エ 就労支援員

生活困窮者及び被保護者へのアセスメント結果を踏まえ、就労支援に関する様々な社会資源と連携を図りつつ、その状況に応じた能力開発、職業訓練、就職支援等を行う。なお、国実施の就労支援員養成研修修了者又は経過措置期間中に就労支援員養成研修を修了することを前提条件とし、以下の資格又は実務経験を有する者を配置すること。

(ア) キャリアコンサルタント、産業カウンセラー又はシニア産業カウンセラーの資格を有する者

(イ) 就労支援に関する業務に従事した経験を有する者

オ 家計改善支援員

対象者との面談による家計診断、それに基づく家計支援計画(以下「家計再生プラン」という。)の策定・提案、家計再生プランに沿った支援の提供及び進捗状況の把握を行う。

次の事項のいずれかに該当する者等、生活困窮者への家計に関する相談支援を適切に行うことができる人材であることを条件とする。

(ア) 国の実施する家計改善支援員の養成研修を修了したもの

(イ) 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格を有する者

(ウ) 社会福祉士の資格を有する者

(エ) 社会保険労務士の資格を有する者

(オ) ファイナンシャルプランナーの資格を有する者

(カ) 前各号に掲げる者と同等の能力又は実務経験を有する者と市長が認める者

カ 人員体制について

常勤職員を4名以上配置し、事業遂行に支障のないようにすること。

6 業務の内容

受託者は次の事業を実施するものとする。

- ・ 自立相談支援事業
- ・ 住居確保給付金事業
- ・ 被保護者就労支援事業
- ・ 家計改善支援事業
- ・ 就労準備支援事業
- ・ 多機関協働事業
- ・ 参加支援事業
- ・ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

① 自立相談支援事業、住居確保給付金事業

(1) 生活困窮者の把握、相談受付

ア 生活困窮者の複合的な課題に包括的・一元的に対応する窓口を設置し、来所による相談を受け付ける。また、自ら来所できない者もいるため、関係機関や地域のネットワーク強化による早期把握に努め、訪問支援（アウトリーチ）を含めた対応を図る。

イ ひきこもりの状態にある方やその家族から相談が寄せられた場合には、経済

的困窮の状態が明らかでない場合であっても、相談を確実に受け止める。

ウ 相談受付時には、対象者の課題を的確に把握し、スクリーニング(受託者による支援を行うか、他制度の利用が適当かを判断すること。以下同じ。)し、必要に応じ他制度実施機関への確認やフォローアップを行う。

エ 自立相談支援等の実施に当たり、対象者から関係機関の間での情報共有についての同意を得るものとする。

(2) アセスメントとプランの策定

ア スクリーニングの結果、受託者による支援が妥当と判断された場合は、生活状況や課題を把握し、本人の意思を十分に勘案した上でプラン(案)を策定する。

イ 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。

ウ プラン(案)を検討するため、受託者が中心となって、本市、サービス提供事業者など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。支援調整会議では、支援内容の確認を行うほか、関係機関の役割分担等についての調整を行う。

(3) 支援の実施、評価

ア プランに基づき、受託者自ら支援を実施するほか、対象者がサービス提供事業者等の支援機関から適切な支援を受けられるよう対象者との関係の構築や動機付けの促しをサポートする。

イ 支援が始まった後も、支援機関との連携・調整はもとより、必要に応じて対象者の状態等を随時把握する。

ウ 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。また、対象者の状態や目標の達成状況を整理し、支援の終結が妥当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。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。

(4) 留意事項

ア 自立相談支援等に係る相談受付、アセスメント及びスクリーニング等を行うに当たっては、対象者ごとに支援台帳を作成する。

イ 包括的な支援が提供されるよう、受託者が中心となって、支援調整会議その他の協議の機会を設ける。また、関係機関とのネットワークづくりを進め、そのネットワークの活用を図ることとする。

ウ 生活困窮者の支援に関する社会資源の開発を行うよう努めるものとする。

エ 受託者は委託者の指導、指示に従い、関係機関へ協力依頼するための資料の作成を行うとともに、事業概要説明、周知を行う。

② 被保護者就労支援事業

(1) 就労支援

- ア 対象者の就労支援に必要な相談に応じ、助言を行う。
- イ 履歴書の書き方、面接の受け方等について対象者に助言を行う。
- ウ 対象者がハローワーク等で求職活動を行う際や、企業面接を受ける際等必要に応じて同行し、必要な支援を行う。
- エ 対象者の就労支援について、ハローワーク等の関係機関と必要な連絡調整を行う。
- オ 対象者の希望、能力、経験等を踏まえ、適切な求人を探すとともに、就労に結びつきやすい業種等に特化した個別の求人開拓を行う。
- カ 就労した対象者への職場定着支援等を図るため、本人の状況に応じた相談等のフォローアップを実施する。
- キ その他対象者の就労支援のために必要な業務を行う。

(2) 就労支援連携体制の構築

地域における被保護者の就労支援体制に関する課題の共有や関係機関の連携化、個別求人開拓等を円滑に進めるため、各種関係機関や団体等との連携体制を構築する。

③ 家計改善支援事業

(1) 家計改善支援

対象者の生活状況に関する情報を把握・整理（家計診断）し、生活を再建するための家計再生プランを策定する。

また、家計再生プランに基づく取り組みの進捗状況を把握し、支援開始後の変化をとらえるとともに、継続的な家計表の作成支援や、出納管理の支援を定期的実施する。

(2) その他家計関連支援

対象者の状況に応じて、税・料等の分納や減免といった制度の利用、家族等からの支援の調整、貸付のあっせん等の支援を行う。

また、多重債務相談窓口などの他機関へのつなぎが必要な場合には、当該機関への同行等の支援を行う。

④ 就労準備支援事業

(1) 生活自立支援訓練

社会参加に必要な生活習慣の形成や回復のため、定時に起床・出勤する習慣付けを行う。

また、短時間の軽微な業務を通じた挨拶や言葉遣いなどの訓練を行い、自らの健康・生活管理を行う意識の醸成を行う。

(2) 社会自立支援訓練

就労の前段階として、社会的なつながりの重要性の認識と就労意欲の喚起を図るため、訓練を受けている者同士が協力して業務を行うことやボランティア活動への参加などの訓練を行い、社会参加能力の習得を目指す。

(3) 就労自立支援訓練

継続的な就労経験の場を提供し、一般就労に向けた技法や知識の取得及びハローワークの利用法や面接の対応法などの訓練を行い、就労に向けた自覚を喚起させ求職活動に向けた準備を目指す。

⑤ 多機関協働事業

(1) 事業内容

ア 相談受付

複合化・複雑化した支援ニーズを有する等の関係機関等による役割分担を行うことが望ましい事例について、関係機関等から相談を受け付けた上で必要な支援を行うこと。また関係機関等の通常の連携体制で解決が可能な相談など本事業において調整を行う必要性が低いと判断される事例が推進員につながった場合には、事例の紹介元の関係機関等と協議した上で、紹介元に事例を戻すこともあり得るが、この場合においても、推進員と紹介元の関係機関等は連携した支援体制を整えておくこと。

イ アセスメント

本人やその世帯の状態を把握し、支援方針等の検討を行うために必要な情報を、介護、障害、子ども・子育て、生活困窮分野等の相談支援事業者などの紹介元や日ごろ本人やその世帯に関わっている関係機関に依頼すること。ただし、直接、本人やその世帯から情報収集をしたほうが良いと判断した場合は、独自のアセスメントを行うこと。収集した情報は、インテーク・アセスメントにまとめるほか、エに基づくプラン作成のため、重層的支援会議（カを参照）に提示すること。

ウ プラン作成

アセスメントの結果を踏まえ、関係機関間の円滑な連携体制のもと、複合化・複雑化した支援ニーズを有する者やその世帯への必要な支援を提供するため、関係機関の役割分担や支援の目標・方向性を整理したプランを作成すること。

当該プランの作成に当たっては、カの重層的支援会議において、各分野の相談支援事業者を始めとする関係機関と役割分担や支援の目標・方向性について十分議論を行うこと。

エ 支援の実施

関係機関等の役割分担や支援の目的・方向性を定め、関係者がチーム一体となり、プランに基づく支援が円滑に進むよう必要な支援を行うこと。また、プランに基づく支援の実施状況は、重層的支援会議等において関係機関の役割分担や支援の方向性を整理・変更するとともに、再プランについても適切に検討及び実施すること。

オ 終結

本人やその世帯の課題が整理され、支援の見通しがつき、プランによって、関係機関の役割分担について合意形成を図ることができた時点で、主たる支援者としての本取組の関わりは一旦終了するものとする。

なお、本取組による支援終結後は、プランに基づき関係機関の中から支援の主担当となる機関（支援担当者）を設定し、その後も本人やその世帯を伴走支援する体制を確保すること。

なお、支援終結後に本人の状態やその取り巻く環境に変化が生じた場合や再度課題の解きほぐしや関係機関の整理が必要となった場合は、速やかに本取組による支援を再開する。このため、支援の終結後も関係機関と情報共有等ができる体制を確保しておくこと。

カ 重層的支援会議及び支援会議

(ア) 重層的支援会議（支援会議を含む。以下同じ。）は多機関協働事業者が主催する。

(イ) 重層的支援会議は、今後、重層的支援体制事業が適切かつ円滑に実施されるために開催するものであり、次のAからCまでの3つの役割を果たすこと。なお、事例の内容によって会議の果たす役割は異なるものであり、毎回の会議でこれら全ての役割を担う必要はないが、他方で、状況に応じてここに明記されていない他の役割を果たすなど柔軟に対応することもできる。

A プランの適切性の協議

市町村や関係機関が参加して合議のもとで作成したプランについて、適切性を判断する。

B プラン終結時等の評価

プラン終結時においては、支援の経過と成果を評価し、関係機関の支援を終結するかどうかを検討すること。

C 社会資源の充足状況の把握と開発にむけた検討

個々のニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、地域の課題として位置付け、社会資源の開発に向けた取り組みを検討する。

(ウ) 会議の開催方法

重層的支援会議は、月1回開催すること。また、対面による会議開催が困難な場合（地理的要因などにより関係機関が一堂に会することが困難、感染症予防の観点から密閉や密集会議の避ける必要がある場合等）、また、関係者の負担軽減の観点からより効率的に会議を運営する必要がある場合は、ICT等を活用してオンラインにより開催すること。

(エ) 会議の参加者

会議の参加者については、市町村、多機関協働事業者とする。また事例の内容に応じて、関係機関等や、本人やその世帯を取り巻く地域の関係者が参加することが望ましい場合は、必要に応じて関係者に参加を求める。

キ 連絡調整会議

(ア) 関係機関や関係者、地域住民等と地域課題を共有し、地域生活課題の解決に資する支援が重層的に提供される体制を整備するため、シンポジウム等を実施する。

(イ) 開催方法

年1回開催すること。

(ウ) 参加対象者

関係機関や関係者、地域住民等

⑥ 参加支援事業

(1) 事業内容

ア 相談受付

重層的支援会議で本業務に利用が必要と判断され、プランが決定された場合に利用開始となる。ただし、参加支援事業が早期に関わる必要がある場合には、重層的支援会議における支援決定前から支援対象者への支援を開始すること。

イ プラン作成

社会参加に向けた支援の方向性や支援の内容が決まった段階で、プランを作成し、重層的支援会議に諮る。

プランは、支援対象者やその世帯の抱える課題に対して、社会や他者とのつながりを創出し、自己肯定感や自己有用感を取り戻すために、個別支援を目的として作成すること。また支援対象者やその世帯が望む社会とのつながりや参加を支えるために、その状況に合った目標を設定し、目標に向けて関係機関その他の関係者が取り組むことを記載すること。

ウ 支援の実施

支援対象者やその世帯の支援ニーズを踏まえた丁寧なマッチングと社会参加に向けた支援のためのメニュー作りを行うこと。なお、相談者の有無にか

かわず、必要に応じて地域の働きかけを行い、支援メニューを増やしていくこと。

エ 終結

社会参加に向けて、地域の社会資源とのつながりができ、支援対象者となつた先との関係性が安定したと判断した段階で、プランに基づいた支援を終結となる。ただし、参加支援を利用する者の多くが、他者や地域とのつながりを継続することに困難を抱えている場合が多いことを意識し、プランの終結をもって関係性を終了させるのではなく、定期的な連絡を試みる等のつながりの維持に向けた働きかけを行うこと。

⑦ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

(1) 事業内容

本事業は、長期にわたりひきこもりの状態にあるなど、複雑化・複合化した支援ニーズを抱えながらも必要な支援が届いていない者に支援を届けるための事業である。

本事業の支援内容は、主に本人と直接関わるための信頼関係の構築やつながり形成に力点を置くものであるが、それら以外の支援も含め、次のとおり整理する。

- ア 関係機関や地域住民等の地域の関係者との連携を通じた情報収集
- イ 事前調査
- ウ 関係性構築に向けた支援
- エ 家庭訪問及び同行支援

7 相談件数（想定）

自立相談支援事業	年間	約200件（新規相談）
住居確保給付金	年間	約20件（新規相談）
被保護者就労支援事業	年間	約20件（新規相談）
家計改善支援事業	年間	約50件（累計）
就労準備支援事業	年間	約110件（累計）
重層的支援整備事業	年間	約20件（新規相談）

8 事業の周知及び広報

受託者は、本事業における利用者の拡大のために関係機関へ周知する等の効果的な広報活動を積極的に行うこと。なお、広報活動の方法、時期及び内容は、本市と協議の上実施すること。

9 職員の研修

本事業に従事する職員に対する研修は受託者が行うものとする。なお、受託者は研修計画を作成し、実施後に内容を整理の上、本市に報告すること。また、本市が指示した研修に参加するよう努めるとともに、国が実施する各支援員養成研修等については、可能な範囲で受講するものとする。

10 関係書類の提出

受託者は、本業務の実施にあたり、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。

(1) 実施計画書

ア 受託者は、予め実施計画書を作成し、契約締結後速やかに本市に提出して承認を受けなければならない。また、提出した実施計画書に変更が生じる場合は、事前に本市の承認を得るものとする。

イ 実施計画書には、次に掲げる事項を記載すること。

- ・業務実施体制
(組織図、実施体制(緊急時を含む)、事務分掌等)
- ・実施スケジュール(月間、年間)
- ・その他、業務実施に当たって本市が必要と認める事項

(2) 業務実施に関する各種報告

受託者は、当月分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、本市に提出するものとする。

報告については、以下の内容を想定しており、その他の必要性が生じた場合は、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(月計・年計・随時)

ウ その他必要と認められる報告等(随時)

エ 1か月の業務終了時には、支援状況の報告を行うこと。

(3) 業務終了後の報告

ア 業務完了報告書

イ 業務実施に要した経費内訳(収支決算報告等)

ウ その他本市が必要とする書類等

(4) その他

上記(1)～(3)のほか、受託者は、本市からの指示に基づき、適宜、必要な書類を作成し、提出するものとする。

1 1 業務の適正な実施に関する事項

(1) 再委託等の禁止

受託者は、本事業の全部又は一部を第三者に請け負わせ、又は委任してはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承認を得た場合は、当該業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。

(2) 個人情報の取扱

本事業の受託にあたっては、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、君津市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第29号）その他関係法令を遵守すること。また、受託業務に関する情報を第三者に漏らすことのないよう従事職員に徹底するとともに、情報漏えい等防止のための管理を徹底すること。

1 2 事業実施における条件等（前提条件）

(1) 利用料徴収の禁止

受託者は、本事業の実施に当たり対象者から利用料を徴収してはならない。

(2) 受託者の負担

機器・器具については、原則としてリースあるいはレンタルでの対応とする。リースあるいはレンタルでの対応が困難である場合又は事業実施期間中に購入金額を上回る等の理由で妥当でないと判断される場合には、受託者がその根拠を明確に示した上で本市と協議すること。また、電話回線の利用は可能であるが、インターネットの利用は事前協議し別途申し込むこと。

(3) 委託者の負担

委託業務に必要とする電気、水道、ガス及び電話の使用料は委託者の負担とする。

(4) 問い合わせ・苦情対応

受託者は、本事業に従事する職員に対して、指導、助言体制を整備し、円滑に業務が行えるよう十分な体制をとること。また、本業務に関する問い合わせ等については、原則として受託者が対応することとする。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。

受託者が対応できないクレーム等が発生した場合は、迅速に本市へ報告し、対応を協議すること。

(5) 信用失墜行為の禁止

本事業を遂行するにあたり、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(6) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害など緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対

応策及び緊急時の対応を整備すること。

(7) 必要な教育

受託者は、上記(1)から(6)までを含め、業務従事者が適切な支援を行うために必要な教育を行うこと。

1.3 業務の引継ぎ

本契約の履行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、業務の遂行に関する留意事項等をまとめた引継書を作成し、本市に引き渡すものとする。また、支援継続中の案件については、支援対象者本人の状況を踏まえ、新事業者と個別に引継ぎ等を行い、継続的な支援に遺漏がないように留意すること。なお、本市が引継ぎ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。

1.4 その他

- (1) 受託者は、委託業務の実施に当たっては、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上のすべての責任を負うものとする。
- (2) 本業務の実施に当たっては、本市と連携を密にし、疑義が生じた場合は本市、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- (3) 本業務により得られたデータ及び成果品は、君津市に帰属するものとし、許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- (4) 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。
- (5) 本市が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用したりしないこと。
- (6) この仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた事項については、本市と受託者が協議の上、別途定めるものとする。