

# 令和5年度

## 千葉市家計改善支援事業業務委託仕様書

### 1 概要

本契約は、生活保護法（昭和25年法律第144号）第6条第1項に規定する被保護者に対する家計改善支援事業（以下「被保護者家計改善支援事業」という。）と生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）第3条第5項に規定する生活困窮者家計改善支援事業（以下「生活困窮者家計改善支援事業」という。）との2つの事業（以下これらを総称して「本事業」という。）を委託するものである。

### 2 業務の目的

#### (1) 被保護者家計改善支援事業

当該事業は、就労等により生活保護から脱却した場合に新たに税・保険料の支払いが生じることや生活保護法第37条の2に基づく住宅扶助の代理納付が行われていた場合に家賃の支払いが生じる等、家計の状況に変化が生じることを踏まえ、生活保護受給中から家計管理のスキルを身につけ、円滑に安定した家計管理に移行することにより、生活保護脱却後に再び生活保護の受給に至ることを防止することや、大学等に進学する子どもがいる世帯に進学前の段階から進学に向けた各種費用についての相談や助言、各種奨学金制度の案内等を行うことにより、子どもの進学や世帯全体の自立を促進することを目的とする。

#### (2) 生活困窮者家計改善支援事業

当該事業は、就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、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（以下「生活困窮者」という。）が、困窮状態から早期に脱却することを支援するため、生活困窮者自立支援制度の理念及び新しい支援のかたちに沿い、相談を通じて生活困窮者が家計の状況を具体的に理解することで家計に関する問題の背景にある根源的な課題を捉え、その課題を解決することにより生活困窮者の自立を促進することを目的とする。

### 3 対象者

#### (1) 被保護者家計改善支援事業

ア 当該事業の対象者は、世帯の自立に向けて家計に関する課題を抱える世帯のうち、自立を助長する観点から家計改善支援を実施することが効果的と考えられ、当該事業への参加を希望する世帯及び大学等への進学を希望する子どもがいる世帯その他千葉市長が支援を必要と認める世帯とする。

イ 支援対象者は、委託期間において約100名を見込む。

(2) 生活困窮者家計改善支援事業

ア 本事業の対象者は、千葉市内に居住する生活困窮者であって、支援が必要と認められる者（生活保護受給者（停止中の者を含む。）を除く。）とする。

イ 支援対象者は、委託期間において、相談対応者数（延べ）を約900名、生活困窮者自立支援法に基づく家計改善支援決定件数（延べ）を約400件を見込む。

4 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

5 業務内容

(1) 被保護者家計改善支援事業

世帯の自立に向けて家計に関する課題を抱える世帯及び大学等への進学を希望する子どもがいる世帯に対する支援については、以下の支援を行うものとする。また、サないしセについては特に留意の上で対応するものとする。

ア 家計再生プラン（家計支援計画）の策定

相談者の意向と真に解決すべき課題を明確にし、生活を早期に再生させるための目標や支援内容を策定し提案する。この「家計再生プラン」では、家計の再生の具体的な道筋を共有し、家計収支を改善し、家計管理能力を高めるために「家計計画表」や「キャッシュフロー表」を作成する。

家計再生プランの期間は相談者の状況によって様々であると想定されるが、原則として支援期間を1年間としたうえで、相談者の家計にとって影響が大きいライフイベントを目標に据えて、支援計画を組み立てていく。

イ 家計管理に関する支援

家計再生プラン等の策定後においても、計画どおり家計収支が改善しているか相談者とともに家計表を定期的に確認し、改善の状況等を振り返る。定期面談は、毎月、あるいは2～3か月ごと等、相談者の状況等に応じて個別に設定することとなるが、相談者によっては、支出費目の支払先別に出納管理を支援することが必要なケースや買い物の同行支援が必要なケース等、状況に応じたより丁寧な支援が必要な場合もある。

ウ 滞納（家賃、税金、公共料金等）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

聞き取った相談者の状況や家計の状況、滞納状況等を勘案して、例えば徴収免除や徴収猶予、分割納付等の対応ができないか、自治体の担当部局や事業所等との調整や申請等の支援を行う。

また、本来受給できるにも関わらず公的制度の各種手当やそれ以外の給付金や支援金等を申請していない場合には、利用のための支援を行う。

エ 債務整理に関する支援（多重債務相談窓口との連携等）

多重債務や過剰債務を抱えている者については、「多重債務者相談窓口」等と連携して、債務整理の説明を行い、必要に応じて法律専門家への同行等、債務整理の支援を行う。

オ 貸付けのあっせん

家計の状況から、一時的な資金が必要であり、貸付けによる支援が必要と考えられる場合には、貸付けのあっせん検討を行う。

カ 希望する進路の把握

進学先の学校により必要となる費用、利用可能な奨学金等も変わるため、相談や助言にあたっては希望する進路について、各区社会援護課職員等と連携し把握に努める。希望する進路の把握に当たっては、保護者からの間接的な情報のみではなく、大学等への進学を希望する子どもと直接面接等での聞き取りを実施する。また、希望進路は変更することもあり得ることから、高校等の長期休暇の前後を目途に最新の希望進路を定期的に把握する。

キ 希望進路への進学に要する費用に関する相談・助言

希望する大学等に進学する場合に必要な入学料や授業料、通学に要する経費等の概算を示すとともに、恵与金やアルバイト収入等の収入認定除外等生活保護制度における進学資金の準備方法について助言する。

また、遠方の大学への進学を希望している等の理由により、転居して自宅外から通学することを検討している場合、転居費用や転居後の生活費用等についても概算を示す。

ク 利用可能な奨学金や貸付制度の紹介等

大学等への進学に向け、（独）日本学生支援機構の奨学金のほか、自治体、民間団体、進学希望先の学校等が実施している奨学金や貸付制度について、利用可能な制度を案内するとともに、貸付型の奨学金や貸付金を利用する場合には、将来的な返済額を見据えた利用額を助言する。また、必要に応じて申請の支援を行う。

ケ 子どもの大学等への進学に伴って変更される出身世帯の保護費に関する説明等

子どもが大学等に進学することによって生活保護費に変更が生じることから、それに関する説明を各区社会援護課職員と連携して行う。

コ その他大学等への進学に当たって必要な支援や相談への対応

上記のほか、生活保護受給世帯の子どもが大学等に進学するに当たり、世帯の家計の課題や進学費用に関する相談に応じ、子どもの進学に向けた支援を実施する。

サ キャッシュフロー表、家計計画表、家計再生プラン等の作成

家計表やキャッシュフロー表等を活用することにより、相談者の家計を「見え

る化」し、家計に関する問題を分かりやすくしたり、生活の再生の目標を具体的に捉えやすくするような支援を行うものとする。

また、これらの帳票を活用し、家計の現状や見通しを具体的に示しながら、相談者自身の家計に対する理解を深め、本人が自ら家計管理をしていく能力を身に付けられるようにするものとする。更に、必要に応じて医療費の自己負担や社会保険料の発生等生活保護廃止後の生活を見据えたものを作成するものとする。

#### シ 預貯金

生活保護費のやりくりによって生じた預貯金については、使用目的が生活保護の趣旨目的に反しないと認められる場合、活用すべき資産には当たらないものとして保有を容認することとしているので、使用目的等を予め調整するものとする。

#### ス 各種給付制度等の利用に向けた支援

支援を実施する中で活用可能な給付制度があることが明らかになった場合には、各区社会援護課職員に報告するものとする。

#### セ 各種貸付金

貸付金のうち、当該被保護世帯の自立厚生のために当てられる額の償還金については、その他の必要経費として収入認定の対象外となる場合があるので、貸付利用のあっせんの際は各区社会援護課職員に相談するものとする。

### (2) 生活困窮者家計改善支援事業

受注者は、各区保健福祉センター等の関係機関、関係事業と密接な連携を確保の上、次に掲げる業務を実施する。なお、業務実施にあたっては、厚生労働省ホームページ（生活困窮者自立支援制度）に掲載されている、報告書及びマニュアル等に基づいた運営を行うものとする。

ア 生活困窮者を対象とした相談窓口を設置し、当該生活困窮者が抱える家計管理に関する課題を把握するとともに、その置かれている状況や本人の意思を十分に確認することで、個々人の状態にあった支援計画を作成する。

イ 支援計画を検討するため、相談者の自立支援に係る関係機関等が参加する会議（以下「支援調整会議」という。）に原則として参加し、必要な支援の総合調整を行う。

ウ 支援計画に基づき、当該事業を受けることが適当と判断された生活困窮者に対し、家計収支全体の改善を図るため、家計に関する相談に対応し、家計管理に関する支援を行う。

エ 家計収支の改善や家計管理能力の向上等を図るため、家計支援計画を策定し、必要に応じて、債務整理や成年後見制度等を実施する支援機関、社会保障制度や公租公課に関する給付・減免等の制度窓口を紹介し、又はこれら機関との情報共有・調整を行う。

オ 生活困窮者の状況に応じて、定期的に生活状況や家計管理の状況を把握し、必

要に応じて家計支援計画の見直しを行う。

カ 複合的な問題を抱える生活困窮者の早期把握に向けて、相談窓口への来所だけでなく、訪問支援も含めたアウトリーチを行う。

キ 別途本市が委託する、千葉市生活困窮者自立促進支援事業（以下「自立相談支援事業」という。）において、家計の視点でのアセスメントや支援が必要であると判断された場合には、連携・協働して支援計画を作成する。

## 6 実施場所

受注者は、市内若しくは近隣地域に業務拠点1か所以上を置くこととする。

## 7 実施体制

### (1) 業務実施日等

業務時間は、本仕様書第4項に定める委託期間内で、千葉市の休日を定める条例に規定する休日を除く、平日の午前8時30分から午後5時30分までとする。

なお、複数の実施場所があるため、それぞれの実施場所における業務実施日数に偏りがないよう配慮するものとする。

また、発注者と受注者の協議により、業務を要しない日時等を別に定めることができる。

### (2) 人員配置、人員配置要件及び役割

ア 受注者は、被保護者家計改善支援事業及び生活困窮者家計改善支援事業の主旨を十分に理解し、発注者と協議の上、本事業実施に必要な支援員を確保する。ただし、各事業において、次に掲げる職員は、必ず配置するものとする。

被保護者家計改善支援員 1名以上

生活困窮者家計改善支援員 4名以上

(ア) 被保護者家計改善支援員及び生活困窮者家計改善支援員の配置要件は、下記のとおりとする。

a 常勤職員（※常勤の労働時間は、1日8時間〔週40時間勤務〕とする。）の責任者を置くこと。

b 支援員は、相談支援及び家計管理に関わる知識・技術、社会保障制度や金融に関わる知識等を有し、下記の(a)から(d)の少なくとも1つ以上の資格を有している者であること又は下記の(a)から(d)に掲げる資格を有する者と同等の能力又は実務経験を有する者であること。

(a) 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

(b) 社会福祉士

(c) 社会保険労務士

(d) ファイナンシャルプランナー

- c 生活困窮者の自立支援やソーシャルワーク、コミュニティソーシャルワークの理念を理解し、実践力のある職員を配置すること。
  - d 断らない支援を実践するとともに訪問支援に積極的に取り組み、できるだけ早期に適切な支援につなぐことのできる、支援業務に対し十分な資質を備えた意欲ある人を配置すること。
- (イ) 被保護者家計改善支援員及び生活困窮者家計改善支援員の役割は、下記の a から c のとおりとする。
- a 専門的な知識及び技術を生かし、家計表等の作成支援、出納管理の支援等、家計管理に関する支援を行うことで、相談者の家計状況の「見える化」（家計診断）や、「家計再生プラン」等の作成により相談者自身が主体的に家計を管理する意欲を引き出させ、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言を行う。
  - b 滞納（家賃、税金、公共料金等）の解消、各種給付、減免及び分納制度等の利用に向けた支援、多重債務者相談窓口との連携による債務整理に関する支援、相談者の状況によっては貸付の斡旋を行うことにより、家計収支の改善を行い、相談者の早期の生活再生に向けた意欲を高めさせる。
  - c 家計に関する相談者の主訴の背景にある根源的な課題を捉え、相談支援を通じてそれらの課題を共有し、必要に応じて各区社会援護課職員及び自立相談支援事業に従事する相談支援員等と連携を図り、適切な支援機関につなぐ。
- イ 本事業に従事する者は、所属事業所名を明らかにできる名札や身分証明書等を常に携帯し、求めに応じて速やかに提示できるようにすること。
- ウ 本事業に従事する者は、休暇を取得する場合においても、利用者の利便性を損なわないよう、円滑な窓口配置体制を組むこと。

## 8 委託料

発注者から受注者への支払方法は、毎月完了払いとする。

## 9 関係書類の提出

受注者は、本事業の遂行にあたり、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。様式は、発注者からの指示がないものは任意とする。

### (1) 実施計画

ア 受注者は、事業を効果的に実施しつつ事業の質を向上させるため、事業の目標と事業の計画を定めた実施計画書を作成し、契約締結後、速やかに発注者に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画書に変更が生じる場合は、事前に発注者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ものとする。

- (ア) 業務実施体制  
(各業務担当者氏名、役割、連絡体制(緊急時含む)等を記載した体制図等)
- (イ) 業務スケジュール(月間・年間)
- (ウ) 研修や事例検討等の計画
- (エ) アウトリーチやネットワーク拡充等の活動計画
- (オ) 社会資源の把握や創出に関する計画
- (カ) 情報セキュリティに関する内部規程
- (キ) その他、業務実施にあたって必要な事項等で発注者が必要とする書類等

ウ 受注者は、承認された実施計画を四半期ごとに評価し、発注者にその結果を報告する。

## (2) 業務実施に関する各種報告

受注者は、前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、遅くとも翌月10日までに発注者に提出するものとする(12月分は、1月15日まで)。

なお、報告については、以下の内容を想定しており、その他の内容について報告をさせるべき必要が生じた場合には、発注者から別途指示する。

### 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)

貸付けのあっせん件数、債務整理件数とその金額(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 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 業務完了報告書

### 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 その他必要と認められる書類等

## (4) その他

上記(1)～(3)による他、受注者は、発注者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 業務実施における注意事項

### (1) 法令等の遵守

受注者は、本事業(事業実施に係る全ての業務)の履行にあたり、生活保護法・生活困窮者自立支援法を始め、契約書、仕様書及び国の定める報告書類等「生活困窮者自立促進支援事業」に関する各種規程等に基づいて行うものとし、契約締結時に、関連する法令(最低賃金法、労働基準法、職業安定法及び労働関係諸法令並びに指針等の関連法規を含む。)及び条例等を遵守するための誓約書を、発注者に提

出するものとする。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受注者は、受託した業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、契約締結前に発注者に再委託承諾願等を提出し、発注者の承諾を得られれば業務の一部を委託することができる。

(3) 個人情報保護、守秘義務及び情報セキュリティ対策について

ア 本事業を行うにあたって、事業実施に係る全ての関係者は、契約締結時に発注者に個人情報管理責任者等報告書を、さらに、庁舎外で個人情報を処理することがある場合には、庁舎外作業承諾願を提出することにより発注者の承諾を得るものとする。

イ 受注者は、個人情報の取扱いについては、千葉県個人情報保護条例（平成17年条例第5号）に基づき十分に留意し、帳票類等の保管にあたっては、施錠可能なキャビネット等に格納することにより、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の保護に努めるものとする。

また、守秘義務及び目的外使用の禁止等を遵守し、業務が終了した後についても同様とする。

なお、支援開始時点等において、支援内容の必要性から、関係機関との間で個人情報の共有、提供する必要があることを十分説明し、書面により同意を得るものとする。

ウ 受注者は、情報セキュリティに関連する認証（ISMS、ISO/IEC27001、JISQ27001等）やプライバシーマークを取得することで、情報漏えい等のリスク発生率や、リスクが表面化したときの損害を減少させることができる体制を構築し、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備するよう努めるものとする。

エ 受注者は、情報セキュリティに関する規程類を定めている場合には、その規程類に基づいたセキュリティ対策を確実かつ継続的に実践することとし、規程が定められていない場合には規程を設け、本事業に従事する者に対し周知又は規程類の遵守状況を適宜点検し、確実に実践させるものとする。

オ 受注者は、情報セキュリティに関連する事件や事故が発生した際に、被害の拡大を防ぐため、事件や事故を想定し、実施すべき作業やその手順を確立し、適切かつ迅速に対応できるよう定めた手順を備えるものとする。

カ 受注者は、情報システムや通信ネットワークにおけるセキュリティの確保に必要な事項を含む手順書の作成、手順書の規程に従った運用とその監視、ログの取得と分析等ができる体制を整え、委託期間中に適時確認するものとする。

キ 受注者は、不特定多数のコンピュータに何らかの意図的な被害（感染元の情報



ファイルの破壊や他の情報システムに対するさらなる感染をひきおこす等)をもたらしするために作られた、不正プログラム(ウイルス等)による被害を未然に防ぐため、ウイルス対策ソフトの導入を確実にを行い、パターンファイルの更新が適時行われているかについて、委託期間中に適時確認するものとする。

ク 受注者は、第三者からのネットワークやサーバ上のデータの盗聴や改ざんを防ぐため、VPNの使用や重要な情報のSSL等による暗号化を行うことができるか等について、委託期間中に適時確認するものとする。

ケ 受注者は、情報システムへのアクセスを適切に制限するために、利用者IDの管理、利用者の識別と認証等を適切に実施し、IDに関する規定の整備や、不要なIDの削除、共用IDの利用制限が行われているか等について、委託期間中に適時確認するものとする。

コ 受注者は、業務の一部について再委託を行う際には、再委託先に対しても上記ア～ケについて講じさせるものとする。

(4) 受注者が本事業の実施に必要なとなる機械・器具類は、受注者が委託料の範囲内において用意するものとする。

(5) 受注者は、本業務に係る委託契約終了後、他者に業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、委託終了前に引継期間を設け、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引き継ぎに努め、確実に業務を引き継ぐものとする。

なお、受注者は、当該委託料で購入した備品等は、発注者に帰属ものであることに留意し、委託終了後、発注者又は新しい受託者に引き継ぐものとする。

(6) 業務実施に際し、支援対象者からいかなる名目でも料金を徴収することを禁止する。

(7) 受注者は、業務の進捗管理やリスクマネジメントを行うとともに、相談支援の実績管理、相談支援の質の管理を行い、各支援員の能力に応じたOJTやOff-JTの機会を提供し、家計改善支援員の資質向上を図るよう努めるものとする。

(8) 生活困窮者の中には、自ら相談に行くことができず、問題を深刻化させてしまう者もいることから、ハローワーク等の公的機関や商業施設等における出張相談窓口を設置することで、相談者の近くに出向いて相談会を開催することを妨げない。

(9) 受注者は、巡回活動・訪問を通じたアウトリーチを積極的に行うことにより、生活困窮者が家計改善支援機関へ来所しやすい工夫をするものとする。

(10) 本事業に従事する支援員については、国が開催する家計改善支援事業従事者養成研修を積極的に受講させるものとする。

なお、養成研修で使用するテキスト代については、テキストが受講者本人の所有物としての性質を有するものであるため、委託料で購入しないものとする。

(11) 受注者は、委託料の範囲内で積極的な情報発信を行い、地域の総合的な支援体制・ネットワーク強化を図るよう努めるものとする。例えば、地域住民や関係機関に対

し、定期レポートや会報の発行、地域住民向けのオープンなシンポジウムや報告会を開催することで、支援員や当事者の生の声を届け、地域住民への理解促進を図ることが考えられる。

- (12) 受注者は、職員の定期研修計画を作成し、全体会議に留まらず、外部研修に参加する等、職員の能力研鑽を図るものとする。
- (13) 受注者は、発注者と、業務の進捗状況や業務内容等に関する打ち合わせを、原則月1回、その他必要に応じて行うものとする。
- (14) 本事業に従事する家計改善支援員は、支援対象者に対して、常に真摯な対応を心がけるとともに、いかなる状況であろうと暴言及び暴力行為を行ってはならない。なお、それによって生じた損害については、全て受注者の責任において対処するものとする。

#### 1.1 その他

- (1) 受注者は、本仕様書に疑義が生じたとき又は定めのない事項については、速やかに発注者と協議し、その指示を受けるものとする。
- (2) 受注者は、事業実施上の瑕疵により、本事業の対象となる支援対象者その他の第三者等に損害が生じた場合には、その損害を賠償するものとする。このため、必要な範囲で、傷害保険等の必要な損害保険に加入するものとする。
- (3) 受注者は、仕様書に明記がない場合であっても、事業目的の遂行にあたり、必要と認められる業務は、発注者と協議の上、誠実に履行するものとする。
- (4) 受注者は、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置を取り、速やかに発注者の指示を受けなければならない。ただし、不測の事態発生、緊急を要する等やむを得ない事情がある際にはこの限りでない。