

# 千葉市生活困窮者自立促進支援事業業務委託

## (自立相談支援事業・若葉) 仕様書

### 1 業務の目的

本事業は、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、本人の状態に応じた「包括的」かつ「継続的」な相談支援等を実施するとともに、千葉市における自立・就労支援等の課題を把握し、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ことを目的とする。

### 2 対象者

本事業の対象者は、千葉市内に居住する生活困窮者、又は生活状況の変化等により経済的に困窮するおそれがあり、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、生活保護受給者（停止中の者を含む。）は除く。

対象者は、委託期間において、新規相談受付者数を約2,250名、プラン作成件数約1,125件を見込む。

### 3 委託期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日まで

### 4 業務内容

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。

- (1) 受注者は、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を通じて、個々人の状態にあった支援計画を作成する。
- (2) 受注者は、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。）を主催し、必要な支援の総合調整を行う。なお、支援決定に基づき、各々の支援が開始された後も、適宜、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立に向けて包括的・継続的に支援を行う。

- (3) 支援調整会議は、定例開催を基本とするが、早急に支援を必要とする場合は臨時で開催することを妨げない。また、本市が別途委託する生活困窮者自立支援法で定める各種任意事業（就労準備支援事業、家計改善支援事業及び一時生活支援事業。以下「各種任意事業」という。）における受注者を必要に応じて招集することとし、開催方法等は別途発注者と協議するものとする。
- (4) 受注者は、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とともに、地域や関係機関による見守り等の体制構築や社会資源の開発を行う。
- (5) 受注者は、住居確保給付金受給者に対して就労支援を行う、各区社会援護課に配置される相談支援員兼就労支援員及び千葉市保護課に配置される相談支援員（ホームレス巡回相談員）との連絡調整を密に行うことで連携を図り、協力しながら支援を行う。
- (6) 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（一時生活支援事業）においては、ホームレス等の一定の住居を持たない生活困窮者に対して、宿泊場所や食事の確保及び提供等を実施するが、その他の業務（宿泊場所への送迎及び各種相談支援等）は、本業務において実施する。
- (7) 受注者は、本事業において使用するアセスメントシート・プランシート等帳票類の標準様式に基づいて、支援データを作成、入力管理し、月次実績データを集計し、集計後は発注者指定の期限までにデータを提出する。
- (8) 受注者は、千葉市生活困窮者自立促進支援事業業務委託（アウトリーチ支援員）において配置する、アウトリーチ支援員と綿密に連携を図り、生活困窮者に対する支援を行う。
- (9) 受注者は、前各号に掲げるもののほか、千葉市貧困対策アクションプランを踏まえた生活困窮者に対する支援を行う。

## 5 実施場所

千葉市若葉保健福祉センター他

〒264-0020 千葉市若葉区貝塚 2-19-1

受注者は、上記の保健福祉センター内に、相談窓口を開設し、委託業務を実施する。ただし、一部の業務については、発注者に協議の上、受注者の事業所において実施することも可能とする。

## 6 実施体制

### (1) 業務実施日等

業務時間は、本仕様書第3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。

ただし、必要と認める場合には、事前に協議の上、業務を要する日時等を別に定めることができるものとする。

(2) 人員配置、人員配置要件及び役割

ア 受注者は、本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人員を確保する。ただし、次に掲げる職員は、必ず配置するものとする。

(ア) 主任相談支援員 常勤1名

(※常勤の労働時間は、1日8時間〔週40時間勤務〕とする。)

主任相談支援員の配置要件は、下記 a 及び b に該当し、かつ、c 又は d のいずれかに該当することとする。

- a 社会福祉法人全国社会福祉協議会主催 自立相談支援事業従事者養成研修（厚生労働省委託事業）を受講し、修了証を受けた者、若しくは契約締結後、速やかに受講し、修了証を受ける見込みのある者。
- b 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、実践力のある者であること。
- c 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年以上従事している者であり、かつ、生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に3年以上従事している者であること。
- d 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年以上従事している者であること。

主任相談支援員の役割は、下記 a から c のとおりとする。

- a 自らの業務上の役割を果たしつつ、相談支援員や就労支援員の資質向上や倫理観の涵養についてリーダーシップを発揮し、個々の支援員に対するスーパーバイズ、相談支援全体の進捗管理、助言、指導及びリスクマネジメント等、相談支援業務全般のマネジメントを行う。
- b 困難なニーズを持つ生活困窮者に対する専門的かつ包括的な視点からの高度な相談支援を行う。
- c 社会資源の創出、連携及び地域住民への啓発活動等の地域への積極的な働きかけを行う。

(イ) 相談支援員兼就労支援員 常勤5名以上、非常勤1名以上

(※常勤の労働時間は、1日8時間〔週40時間勤務〕とする。非常勤の労働時間は、週20時間勤務とする。)

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とし、相談支援員としての業務の性質上、社会福祉士、精神保健福祉士、ファイナンシャルプランナー等の資格を有している者が望ましい。

相談支援員としての役割は、下記 a 及び b のとおりとする。

a アセスメント、プランの作成、支援調整会議の開催等、一連の相談支援プロセスの実施、寄り添い型の支援、相談支援の経過等記録の管理等、相談支援全般に対する業務を行う。

b 社会資源の調査、連携、把握及び活用を行う。

また、就労支援員としての業務の性質上、キャリアコンサルタント、産業カウンセラー等の資格を有している者が望ましい。

就労支援員の役割は、下記 a から c のとおりとする。

a 就労に向けた準備が一定程度整っている者に対して、就労に向けた各種支援（就職相談、求人情報紹介・マッチング、ハローワークへの同行等）を行う。

b 地域における就労の場（認定就労訓練事業を含む。）や就労準備支援事業所等との連携及び創出に向けた活動を行う。

c ハローワークや協力企業等との連携を行う。

イ 本事業に従事する職員に共通する配置要件は、下記（ア）及び（イ）のとおりとする。

（ア）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。

（イ）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。

ウ 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ものとする。

エ 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ものとする。

オ 受注者は、人事管理上やむを得ない理由により、職員の交代を行う場合は、原則30日前までに口頭又は文書にて発注者に報告し、発注者の承認を得る。

ものとし、常に本仕様に定める人員配置数を保ち、不足が生じないようにするものとする。

## 7 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。

## 8 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、初年度開始日の1か月前までに委託期間全体に係る全体計画書を、また各年度開始日の1か月前までに年度ごとの年間計画書を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・契約期間全体)

(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、四半期を経過した月の翌月(7月・10月・1月・4月)10日までに書面でその結果を発注者に提出する。

## (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。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)及びプラン作成件数

イ 就労支援実施状況

就労者数(月計・年計)

ウ 利用者、来所者からの意見苦情等(月計・年計・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

受注者はすべての業務終了後及び年度ごとの業務終了後に下記の完了報告を行うものとする。

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

受注者は、上記(1)～(3)によるほか、発注者からの指示に基づき、適宜、必要な書類を作成し、提出するものとする。

9 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 受注者は、本事業を行うにあたって、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3月22日条例第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、提供する場合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、手順書の規定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）をもたらすために作られた、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、受注者において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機械・器具類は、受注者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。また、電話回線については名義変更を行い、既存の電話番号に変更が生じないようにするものとする。メールについても、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じること。

なお、受注者は、当該委託料で購入した備品等が発注者に帰属する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注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) 光熱水費等は受注者の負担とし、若葉区地域振興課から若葉保健福祉センター内

の使用面積按分により算出された請求額を支払うものとする。

なお、当該費用の支払方法及び請求時期については、直接、若葉区地域振興課と確認及び調整を行い、対応するものとする。

- (8) 電話回線・インターネット回線の設置、新規契約については、若葉区地域振興課と事前協議を行うこととし、設置費用については受注者の負担とする。
- (9) 受注者は、実施場所に駐車場は確保されていないため、業務実施にあたり駐車場を使用する必要がある場合には、駐車場を確保するものとする。また、その際の使用料金については、受注者の負担とする。
- (10) 受注者は、生活困窮者に対して雇用の認定就労訓練事業（「生活困窮者自立支援法に基づく認定就労訓練事業の実施に関するガイドライン」参照）の利用について斡旋を行う場合、職業安定法上の「職業紹介」に該当するため、職業安定法の規定に基づく許可を受けるものとする。
- (11) 受注者は、主任相談支援員とともに、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、相談支援員の資質向上を図るよう努めるものとする。
- (12) 受注者は、各支援員が相談を1人で抱え込まないことを基本とし、主任相談支援員からアドバイスを受けることができる体制を構築し、相談者のニーズに応じて、就労支援員との情報交換や意見交換ができる環境を創るため、毎月1回以上、全体会議を開催し、業務の経過について共有を行うものとする。
- (13) 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。
- (14) 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、受注者として生活困窮者が相談窓口へ来所しやすい工夫をするものとする。
- (15) 本事業に従事する相談支援員等については、社会福祉法人全国社会福祉協議会主催自立相談支援事業従事者研修（厚生労働省委託事業）の受講が義務づけられているため、開催の際には対象職員を必ず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。

- (16) 生活困窮者支援用の食糧（米・缶詰等）を委託料で購入しない。
- (17) 受注者は、チラシ、リーフレット等の紙媒体による周知を公共施設に留めることなく、日常生活の中で生活困窮者の目につきやすいスーパーマーケット、鉄道駅舎及び列車内に掲示を行ったり、受注者の責任においてホームページ、ブログの開設、Twitter、Facebook等のソーシャルネットワーキングサービスを活用し、発注者と連携しながら、地域に対して生活自立・仕事相談センター若葉（以下「自立相談支



援機関」という。)の存在周知のための工夫を凝らした積極的な広報活動を行うものとする。

- (18) 受注者は、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等して、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。
- (19) 受注者は、毎年度、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。  
なお、受注者は、発注者と協議の上、生活困窮者支援の実施に資するよう、外部講師を招へいし、自立相談支援機関の職員だけではなく、地域の福祉関係者が参加する研修を1回は開催すること。また、その内容は整理を行い、発注者に報告を行うものとする。
- (20) 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。
- (21) 本事業に従事する相談支援員等は、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。
- (22) 受注者は、自立相談支援機関における支援計画において、各種任意事業による支援を受けることが適当と判断され、本市による支援決定を受けた支援対象者がいた場合、各種任意事業受託者と連携を密に行い、支援対象者にとって不利益が生じないように留意するものとする。

## 10 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。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。