

阪南市自立相談支援等業務委託仕様書

1 業務名

阪南市自立相談支援等業務委託

2 業務の目的

本業務は、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」な相談支援及び就労その他の支援を実施するとともに、関係機関と連携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。

3 業務委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 実施地域

阪南市全域

5 対象者

阪南市（以下「市」という。）に居住する生活困窮者であって、本業務による支援が必要と認められる者

6 業務内容

受注者は、発注者及びその他の関係機関と密接な連携を確保し、生活困窮者の抱える複合的な課題を全体として受け止め、その者の置かれている状況や本人の意思を十分に確認した上で、包括的な支援計画（以下「プラン」という。）を策定し、それぞれの支援が開始した後、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立までを継続的に支えていくものとする。

また、対象者を早期に把握するため、重層的支援体制整備事業に基づく包括的相談支援や地域づくりを、関係機関のネットワークづくりや、関係機関と連携を図りながら実施するものとする。

なお、業務実施にあたっては、就労準備支援事業、家計改善支援事業との三事業の一体的実施を行い、市が定める実施要綱及び生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）にかかる法令並びに通知（以下「法等」という。）に基づいた運営を行うものとする。

(1) 自立相談支援事業

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・一元的に相談を受け付けること。また、自ら相談を求めることが困難な者もいることから、待ちの姿勢ではなく、情報収集等による対象者の把握にも努め、訪問支援等のアウトリーチも行うこと。

イ 相談受付時には、相談者が抱える問題や課題を的確に把握し、支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなぐことが適当かを判断すること。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つなぐことにより対応すること。

窓口による支援が必要と判断される場合は、利用申込みを受け、その同意を得るとともに本人に関する様々な情報を把握・分析・アセスメントを行った後、継続してプラン策定等の支援を行うか、他制度や他機関へつなぐことが適当かを判断（スクリーニング）する。なお、生活保護が必要と考えられる場合は、確実に福祉事務所につなぐこと。

ウ 他制度や他機関へのつながりが適当と判断された者には、本人の状況に応じて適切に他の相談窓口等につなぐとともに、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をするなど、適宜フォローアップを行うこと。

エ 本人に関する個人情報に関係機関と共有するためには、本人の同意が必要であり、「相談のたらい回し」とならないよう関係機関と連携すること。

② 住居の確保に関する相談業務

住居の確保に関する相談に応じ、住宅・福祉に関する関係部局、居住支援法人等と連携体制を構築し、速やかに住居が確保できるように支援する。

③ アセスメント・プラン策定

ア 継続的支援が必要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を策定すること。

イ プランは、本人と協働しながら策定するものであり、プランの策定に当たっては、本人の意思を十分に尊重すること。

ウ プラン策定前においても必要に応じて緊急的な支援等が受けられるよう、必要な調整を行うこと。

エ プランの内容は、法等に基づく支援のほか、他の公的事業による支援、地域における社会資源を活用した支援及び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こと。

④ 支援調整会議

受注者は、適切な支援をより迅速に開始するため、本人の状況等をアセスメントした上で、支援調整会議を開催し、支援プラン（案）の決定、支援方針変更等について

検討、確認を行うものとする。なお、開催は基本的に、定例開催（毎週 1 回）を基本とするが、必要に応じ随時開催すること。

⑤ 支援の決定・モニタリング・評価・再プラン作成・支援記録の管理

ア 支援調整会議で了承された支援プラン（案）を受注者は発注者へ速やかに報告すること。発注者は支援プラン（案）を勘案し支援決定を行い、受注者は支援決定を受けた支援プランに基づき支援を行うものとする。

イ プランに基づき、受注者は支援を実施するほか、支援機関から適切な支援を受けられるよう本人との関係形成や動機づけなど、促しをサポートするとともに、各支援機関による支援が始まった後も支援機関との連絡・調整や、必要に応じて本人の状況等を把握（モニタリング）すること。

ウ 定期的なプランの評価は、以下の状況を整理し、概ね 3 か月、6 か月、1 年など本人の状況に応じ、支援調整会議において行うこと。

（ア） 目標の達成状況

（イ） 現在の状況と残された課題

（ウ） プランの終結・継続に関する本人の希望・支援員の意見等

⑦ 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こと。フォローアップは、画一的な対応となることがないように対象者の状況に応じてその方法等を検討し、適切かつ効果的に実施すること。

⑧ 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、再度プランを策定すること。

⑥ 関係機関との連携、ネットワークづくり及び社会資源の開発等の地域づくり

生活困窮者を早期に把握し、支援につなぐため、関係機関、関係職種との連携が重要であり、地域の社会資源の把握・活用・開発など、地域住民への理解促進のため地域のネットワークづくりを進めること。

⑦ 支援の終了

利用者が次の各号のいずれかに該当するときは、支援を終了するものとし、受注者は速やかに発注者へ報告すること。

ア 支援調整会議において、支援終結が適当であると判断されたとき

イ 利用者が死亡したとき

ウ 支援対象者要件に該当しなくなったとき

エ その他市長が不適当と認めたとき

⑧ その他

生活保護法に基づく要保護者に対し、生活保護制度に関する情報提供や助言等を講ずるとともに、生活保護より自立した者についても、適切な支援を行うなど、発注者との連携を図りながら、切れ目のない一体的支援を実施すること。

(2) 住居確保給付金の相談・受付・調整等

- ① 相談者への住居確保給付金に関する説明及び対象要件の確認、住居確保給付金の申請手続きの説明及び申請書類の収受を行うこと。
- ② プランに基づき就労支援等を行うとともに、受給期間中には、受給者の就職活動状況の確認を行い、就職活動要件を満たすよう指導すること。
- ③ 住居確保給付金の申請の審査、支給決定及び支給については、発注者が行うが、受給者の就職活動状況の報告等住居確保給付金の支給に必要な書類の作成、報告等を発注者へ行うこと。

(3) 就労準備支援事業及びその他の就労支援の相談・受付・調整等

- ① 相談者への就労準備支援事業に関する説明及びアセスメント、プラン作成を行う。また、支援にあたっては、大阪府広域委託業者と連絡調整を行いながら行うこと。
- ② 就労準備としての日常生活・社会生活の自立に向けた助言・支援・就労意欲の喚起などの支援は、受注者が必要に応じて行うこと。
- ③ 他の就労支援事業を利用した場合も含め、アセスメント、プラン作成、モニタリング、支援の評価、終結に関する支援、就労後のフォローアップ、就労支援機関との連絡調整などを行うこと。

(4) 家計改善支援事業との連携

受注者でアセスメントを実施し、その内容を分析した結果、家計改善支援事業による支援が必要だと考えられる場合には、本人と協議し、同意を得た上で、家計改善支援員につなぎ、家計改善の視点からアセスメントを実施する。家計改善支援員による的確なアセスメントが行えるよう、また、本人に同じ質問を繰り返すことを避けるため、受注者が収集した情報は共有すること。その際、受注者が記載したインタビュー・アセスメントシートを共有することで、効率的に本人の生活状況や家族の様子、置かれている環境等の把握を行い、家計改善支援事業の利用を盛り込んだプランを作成し、支援調整会議でプラン案を協議した後、家計改善支援事業の利用に係る支援を行うこと。

(5) シェルター事業の相談・受付・調整等

- ① 受注者が窓口等で対象者を把握した場合は、速やかに発注者へ報告し、対象者の要件か否かの指示を受けること。
- ② 上記結果、対象者であれば、シェルター事業に関する説明及びアセスメント、プラン作成及び申請手続きの説明並びに申請書類の収受を行うこと。なお、宿泊施設の確保、連絡、代表市への連絡調整は発注者が行う。ただし、宿泊施設への同行支援は発注者と一緒に行うこと。

(6) 広報活動

受注者は、本業務の周知を図るための広報を以下の媒体を含めて計画的に広報の企画をし、積極的に実施するとともに、創意工夫を凝らして広報活動を行うこと。
なお、広報活動の手段や内容については、発注者と協議の上、決定すること。

① パンフレット

② 広報 など

(7) その他

① 受注者と発注者は、密に連絡調整を図り、定期的に連絡会議を開催する等運営方法や課題について、協議するものとする。

② 別途市が実施する生活困窮者法律相談事業については、日程調整・相談時の同席・相談記録の作成を本事業において実施すること。

7 業務実施体制

(1) 活動拠点

受注者は、本業務を実施するための事務所を市内に1か所以上設置するものとする。事務所の設置場所は、重層的支援体制整備事業における包括的相談支援事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、参加支援事業、地域づくり事業、多機関協働事業と調整を図ることができ、かつ、相談者の利便性を考慮した場所（市役所本庁舎から徒歩約5分圏内）とすること。また、相談窓口は、相談者のプライバシーに十分配慮すること。

(2) 相談支援員等の配置基準

受注者は、相談者の課題を包括的にとらえ、個々の相談者の状況に応じた支援を行うため、相談員を以下の基準により配置するものとする。また、職員の配置にあたっては、面接相談業務の連続性を担保するため、以下のとおりとし、やむを得ない理由により、職員の交代、欠員を行う場合は、必ず発注者と事前協議を行うこと。

① 主任相談支援員

ア 主任相談支援員（1名以上。うち最低1名を本事業の専任とする。）を配置すること。

イ 主任相談支援員は、アセスメント、プランの作成や相談業務のマネジメントを行う。また、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、相談記録の管理や訪問支援などのアウトリーチ等、個々の生活困窮者の相談支援を行うこと。

ウ それぞれの生活困窮者の状況に応じた支援が可能となるよう、社会資源の開発や自立後を支える地域のつながりづくり等を行うこと。

エ 主任相談支援員は、次のいずれかに該当する者とする。

（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

（イ）（ア）と同等の業務と認められる業務に5年以上従事している者

② 相談支援員

ア 相談支援員（１名以上。③との兼務は不可。）を配置すること。

イ 相談支援員は、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、相談記録の管理や訪問支援などのアウトリーチ等個々の生活困窮者の相談支援を行うこと。

ウ それぞれの生活困窮者の状況に応じた支援が可能となるよう、社会資源の開発や自立後を支える地域のつながりづくり等を行うこと。

エ 相談支援員は、次のいずれかに該当する者とする。

（ア） 社会福祉士、精神保健福祉士の資格を有し、生活相談等に関する経験を有する者

（イ） 福祉事務所等で生活困窮者の相談支援業務の経験を有する者

（ウ） 相談支援員は、生活困窮者への相談支援を適切に行うことができる者とし、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のある者がより望ましい。

③ 就労支援員

ア 就労支援員（１名以上。②との兼務は不可。）を配置すること。

イ 就労支援員はアセスメント結果を踏まえ、公共職業安定所や協力企業を始め、各種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、就職支援等の就労支援を行うこと。

ウ 就労支援員は、次のいずれかに該当する者とする。

（ア） 社会福祉士、精神保健福祉士の資格を有し、就労相談等に関する経験を有する者

（イ） 福祉事務所等で生活困窮者の就労支援業務の経験を有する者

（ウ） 就労支援員は、生活困窮者への就労支援を適切に行うことができる者とし、生活困窮者への就労支援業務その他の相談支援業務に従事した経験のある者がより望ましい。

④ 住まい相談支援員

ア 住まい相談支援員（１名以上）を配置すること。なお、④の支援員については、専任の支援員を配置できない場合は、上記の②・③の支援員がこれを兼務し、業務を行うこととする。

イ 生活困窮者からの住居の確保に関する相談に応じ、居住支援法と連携し、速やかに住居が確保できるように支援すること。また、住宅及び福祉部局並びに居住支援法人との連携体制を構築するために協力すること。

ウ 相談支援業務に準ずる業務として、市長が認めた業務に従事した経験や知識を有している者（例：自治体、医療機関、介護施設または介護サービス事業所、障害者支援施設、児童福祉施設、その他の施設に従事した経験を持つ者。または不

動産会社で勤務した経験がある者)

(3) 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、原則として月曜日から金曜日までの週5日間とし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から1月3日を除く、午前8時45分から午後5時15分まで（休憩時間45分）とする。ただし、支援対象者のニーズや相談支援の状況等に応じて弾力的な対応に努めること。

(4) 研修

資質向上を図るため、本業務に関して厚生労働省が行う予定の生活困窮者自立支援制度人材養成研修の受講を申し込み、受講可能となった場合には受講し、修了すること（既に同研修を修了した者は除く）。

(5) 生活困窮者支援制度への理解

本事業を実施するに当たり、生活困窮者自立支援制度についての国の情報を把握し、以下の手引き等を活用し、適切な対応を行うこと。

- ① 自立相談支援事業の手引き
- ② 住居確保給付金の手引き
- ③ 就労準備支援事業の手引き
- ④ 家計改善支援事業の手引き
- ⑤ 居住支援事業の手引き
- ⑥ 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト
- ⑦ 厚生労働省のホームページ
- ⑧ その他、生活困窮者自立支援制度に関する情報

8 委託料の支払い等

支払いは、受注者からの請求書を受理し、実績を検査した後に、請求の日から30日以内に別紙「業務内容及び支払予定表」のとおり行うものとする。

9 経費負担

- (1) 人件費（給与、手当、共済費等）・旅費・需用費（消耗品費、印刷製本費、修繕費）・備品購入費（机、椅子、キャビネット、ただし、1つ当たり30万円以上の物品や、システム開発経費、保守・運用経費等については対象外とする。）・賃借料・役務費（通信運搬費、保険料）については、本業務の契約金額に含まれるものとし、受注者の負担で準備すること。
- (2) 本事業の実施に必要なとなる機械等の調達については、原則としてリース又はレンタルにより対応すること。

1 0 実施計画・報告の業務

(1) 実施計画に関する報告

受注者は、業務開始に当たり次の事項で実施計画書を作成し、発注者に提出すること。

また、変更が生じる場合は、事前に発注者の承認を得ること。

- ① 業務実施体制（従事者氏名、職名、役割、連絡体制（緊急時を含む）など）
- ② 業務スケジュール（月間・年間）
- ③ 研修や会議等の計画
- ④ その他業務実施にあたって必要な事項

(2) 業務実施に関する報告等

受注者は、毎月の支援状況等について、国の生活困窮者自立支援統計システム（以下「統計システム」という。）に統計処理し、翌月 10 日までにデータで発注者に報告するものとし、また、以下の内容も別途提出すること。

- ① 受注者は、支援状況に変更が生じる場合や事故等が発生した場合、速やかに市長に報告すること。
- ② 本委託業務が終了したときは、次の事項を業務委託期間終了後の翌月末までに発注者に提出すること。
 - ア 本委託業務の実績報告書
 - イ 本委託業務に要した収支精算内訳
 - ウ 業務完了届
 - エ 業務の評価（課題など）等成果検証のための報告書

(3) 随時報告書

受注者は、上記に定めのない報告書の提出を発注者が求めた場合には、協議の上作成し、提出すること。

(4) 支援記録等

相談支援においては、統計システムの帳票類及び入力・集計ツールを使用し、支援に活用するとともに、利用者ごとに支援台帳を作成して適切に支援状況を記録すること。

(5) その他

本業務により得られたデータ及び報告書は発注者に帰属するものとし、発注者の許可なく他に利用あるいは公表しないこと。また、支援実施状況等について各種会議の場等で公表する場合には、あらかじめ発注者と協議し行うこと。

1 1 業務における指揮・命令

本委託業務における各業務要員に対する指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、本委託業務の範囲の一環として、受注者が責任を持って実施するものとする。

1 2 業務の適正な実施に関する事項

(1) 業務の一括再委託の禁止

受託した業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせないこと。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、発注者と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。

(2) 個人情報の保護

本委託業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）等各種法令を遵守し、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の保護に取り組むこと。また、相談者の新規登録にあたっては支援内容の必要性から、市などの関係機関へ氏名や住所などの個人情報を提供する場合があることを十分説明し、書面による同意を得ること。

(3) 守秘義務

受注者は、本委託業務を行うに当たり、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しないこと。また、委託業務終了後も同様とすること。

(4) 権利の帰属

本委託業務により製作された資料等による著作権、所有権等は、原則として発注者に提出されたときに発注者に移転すること。

(5) 権利侵害

受注者は、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。

(6) 備品等の取扱い

受注者は、本委託業務の実施に必要な機械・器具・訪問用自転車等並びに環境整備については、受注者の責任で準備し、取り扱うこと。

(7) 統計システムの使用について

統計システムを使用するに当たり、システムのインストール等は、発注者が受注者に貸与する外部媒体により、受注者が行うこと。

(8) パソコンの使用について

パソコンのインターネットの使用などは、受注者側で利用できる環境を整えること。

(9) 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、災害などの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起こすことがないよう十分な対応策を整備すること。

(10) 業務の継続が困難となった場合の措置

発注者と受注者との契約期間中において、受注者による業務の継続が困難になった場合は発注者と協議の上、適切な措置を講じること。

(11) 苦情及び事故への対応

苦情を受けた際や事故発生時において、受注者は、事実の把握、十分な説明と謝罪、原因と改善策の検討等、誠意ある対応を図るとともに、速やかに発注者へ報告すること。

1.3 その他

- (1) 業務の成果の内容に対し、発注者は必要な改善を勧告し、是正を求めることが出来るものとし、勧告を受けた場合は速やかに改善策を策定及び実施の上、発注者に報告すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項、又は業務遂行上疑義が生じた場合は、発注者と協議の上、決定すること。