

銚子市生活困窮者自立相談支援及び被保護者就労支援業務仕様書

1 委託業務名

銚子市生活困窮者自立相談支援及び被保護者就労支援業務

2 業務の目的

生活困窮者自立相談支援は、生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号)に基づき、生活困窮者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、被保護者就労支援については、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、被保護者の就労の支援に関する問題について、被保護者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行うことにより、被保護者の自立の促進を図ることを目的とする。

3 契約期間等

契約期間 契約日の翌日から令和9年3月31日まで

準備期間 契約日の翌日から令和6年3月31日まで

履行期間 令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

4 支援対象者

(1) 生活困窮者自立相談支援(住居確保給付金事業を含む。)

銚子市に居住する者で、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であって、本事業による支援が必要と認められる者(以下「第1号対象者」という。)。なお、生活保護受給者は本事業の対象としない。

(2) 被保護者就労支援

就労可能な被保護者(高校在学、傷病、障害等のため、就労が困難な者を除き、現に就労している被保護者を含む。)で、個別支援を行うことで就労等が可能な者のうち、本事業への参加を希望する者(以下「第2号対象者」という。)

5 事業実施体制

(1) 事業の実施場所及び名称

銚子市の指定する場所(銚子市役所からおおむね1km以内)に相談支援の拠点を設置し、名称は「銚子市自立支援相談センター(ちょうしサポートセンター)」とする。

(2) 実施日及び実施時間

履行期間内で銚子市の休日に関する条例(平成4年条例第20号)に規定する市の休日を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、銚子市と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。

なお、実施時間外の超過勤務にあたる時間外手当等は委託料に含まれるものとする。

(3) 設備・備品等

事務所、備品(固定電話機、相談者用の椅子、事務机及び椅子、書棚等)、事業用車両、事業に必要な機器類等(パソコン、複合機等)、電話・インターネット回線などについては受託者が用意するものとする。また、備品の帰属については、双方で協議することとする。

(4) 人員体制及び役割等

受託者は、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員を以下の基準により配置するものとし、主任相談支援員は兼務できるものとする。

ア 自立相談支援

①主任相談支援員(1名:常勤)

- 相談業務全般のマネジメント、他の支援員の指導・育成
- 困難ケースへの対応など高度な相談支援
- 社会資源の開拓・連携

- ・住居確保給付金のサービス利用が決定した際の当該制度で要求される相談支援や支援関係帳票類の作成及び給付決定・給付事務を行う市担当者との連携

なお、以下の要件を満たすもの

- ・厚生労働省が実施する「自立相談支援事業従事者養成研修(以下「養成研修」という。)」における「主任相談支援員養成研修」を受講済みであるか、養成研修の受講資格を有し養成研修の受講が見込まれる者

②相談支援員(1名:常勤)

○生活困窮者への相談支援

- ・アセスメント・プラン作成
- ・社会資源の活用を含む包括的な支援の実施
- ・相談記録の管理や訪問支援などのアウトリーチ
- ・住居確保給付金のサービス利用が決定した際の当該制度で要求される相談支援や支援関係帳票類の作成及び給付決定・給付事務を行う市担当者との連携

なお、以下の要件を満たすもの

- ・養成研修における「相談支援員養成研修」を受講済みであるか、養成研修の受講資格を有し養成研修の受講が見込まれる者
- ・相談のニーズや状況に応じた支援を行うことができる者であること。

③就労支援員(1名:常勤)

○生活困窮者への就労支援

- ・ハローワークや協力企業などとの連携
- ・能力開発、職業訓練、就職支援

なお、以下の要件を満たすもの

- ・養成研修における「就労支援員養成研修」を受講済みであるか、養成研修の受講資格を有し養成研修の受講が見込まれる者
- ・相談のニーズや状況に応じた支援を行うことができる者であること。

イ 被保護者就労支援

①就労支援員(1名:常勤)

○被保護者への就労支援

- ・就労支援業務に従事した経験を有し、生活保護制度について理解のある者で、被保護者への就労支援を適切に行うことができる者であること。

○協力体制の構築

支援を必要とする被保護者を担当するケースワーカーと協力体制を構築し、第2号対象者の自立促進を図る。

ウ 人員体制について

常時3人の職員を確保し、事業遂行に支障のないようにすること。

なお、受託者は、委託料の範囲内で事業実施に際し必要となる職員を配置することができるものとする。

6 業務の内容(自立相談支援・住居確保給付金事業)

相談支援は以下の手順で実施する。

(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、訪問支援を含めた対応を図る。

イ 相談受付時には、第1号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を行う。

ウ 自立相談支援等の実施に当たり、第1号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 アセスメントにあたって、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、銚子市、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、第1号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第1号対象者との関係の構築等をサポートする。

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、必要に応じて第1号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、第1号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) 住居確保給付金に係る相談・就労支援等

ア 生活困窮者の状況に応じて、住居確保給付金に係る相談、支給申請の受付を行う(支給決定は銚子市が行う。)

イ 住居確保給付金の支給を受けた者に対して、支給要件に基づく就労支援等を行う。

(5) 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あたっては、第1号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月1回以上設ける。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。

7 業務の内容(被保護者就労支援)

(1) 就労支援

ア 相談、助言

第2号対象者の就労支援に必要な相談に応じ、助言を行う。

イ 求職活動への支援

履歴書の書き方、面接の受け方等について第2号対象者に助言を行う。

ウ 求職活動への同行

第2号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に同行し、必要な支援を行う。

エ 連絡調整

第2号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 個別求人開拓

第2号対象者の希望、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 定着支援

就労した第2号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

その他第2号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強化、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。

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、銚子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、銚子市に報告すること。また、銚子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) 実施計画表

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

イ 実施計画表には、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、業務実施にあたって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（その日が土曜日・日曜日・祝日にあたる場合は、その直前の平日）までに、銚子市に提出するものとする。また、年間業務の実施状況等を記載した報告書等については、年度終了後、速やかに提出すること。

報告については、以下の内容を想定しており、国等からの照会など、その他の必要性が生じた場合は銚子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 その他銚子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、銚子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。

11 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銚子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) 個人情報の取扱い

本事業の受託にあたっては、生活困窮者自立支援法及び個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令並びに別記「個人情報取扱特記事項」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。

12 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第1号及び第2号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

ハローワーク等への同行訪問にかかる交通費、その他業務遂行にかかる諸経費は、受託者の負担とする。

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銚子市と協議すること。

(3) 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。第1号及び第2号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、銚子市に報告すること。

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

(4) 信用失墜行為の禁止

本事業を遂行するにあたり、銚子市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 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十分な対応策及び緊急時の対応を整備すること。

(6) 必要な教育

受託者は、上記(1)から(5)を含め、業務従事者が適切な支援を行うために必要な研修

を行うこと。

13 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、業務遂行に関する留意事項等をまとめた引継書を作成し、銚子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、第1号及び第2号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、銚子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。

14 その他

- (1) 受託者は、委託業務の実施にあたっては、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) 本業務の実施にあたっては、銚子市と連携を密にし、疑義が生じた場合は銚子市、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- (3) 職員の兼務等、本事業にかかる経費のみを明確に按分して、積算の根拠が分かるよう整理すること。
- (4) 本業務により得られたデータ及び成果品は、銚子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。
- (5) 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) 銚子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。
- (7) この仕様書に定めのない事項又は解釈等に疑義が生じた事項については、速やかに銚子市と協議し、その指示を受けるものとする。