

# 八戸市生活困窮者自立相談支援事業等業務委託仕様書

## 1 業務の名称

八戸市生活困窮者自立相談支援事業等業務

## 2 業務の目的

生活保護に至る前の段階の自立支援策として、自立の支援に関する相談、離職により住宅を失った生活困窮者等からの「住居確保給付金」の支給に関する相談及び申請の受け付け、家計に関する相談を実施し、生活困窮者の早期支援と自立促進を図ることを目的とする。

## 3 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 4 事業実施地域

八戸市全域とする。

## 5 前提条件

### (1) 必要な備品の準備

本業務の実施に必要なコピー機、電話・FAX等の事務機器及び事務用品、パソコン（生活困窮者自立支援統計システムの利用が可能であるもの。平成28年9月12日付け厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室からの事務連絡参考資料「生活困窮者自立支援統計システムの概要」を参照し確認すること）については受託者が用意することとし、これに要する費用（インターネットの回線費用含む）は委託料に含むことができる。

なお、机、椅子、テーブル、ロッカー、キャビネット、パーテーション、シュレッダーについては、八戸市が用意する。

### (2) 利用料徴収の禁止

受託者は、業務の実施に当たり支援対象者から利用料を徴収しない。

### (3) 問合せ・苦情対応

本業務遂行に当たって、申込み及び問合せについては、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については、原則として受託者の責任において迅速かつ誠実に対応するとともに、八戸市に報告すること。

受託者が対応できないクレームが発生した場合は、迅速に八戸市に報告し、対応を協議すること。

### (4) 無料職業紹介に関する手続

自立相談支援事業による就労訓練事業のあっせんを行うために必要とされる、職業安定法に基づく所定の手続を取ること。

### (5) 信用失墜行為の禁止

業務を遂行するにあたり、八戸市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (6) 資料等の適正な保管

個人情報を含む書類については、適切かつ厳重に管理すること。

### (7) 危機管理

事故や災害、様々な障害等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来すことのないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

## 6 事業内容

受託者は次の事業を実施するものとする。

- (1) 自立相談支援事業  
生活困窮者からの相談に包括的に対応するとともに、その自立に向けて、アセスメントの実施、プランの作成等の支援を行うほか、地域の関係機関とのネットワークづくりを行うもの。
- (2) 住居確保給付金の相談及び申請の受付等  
離職者等から「住居確保給付金」（離職により住宅を失った生活困窮者等であって、所得等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給）について、相談及び申請を受け付け、支給対象者に対しては面接等の就労支援を行うもの。
- (3) 家計改善支援事業  
家計に課題を抱える生活困窮者に対して、公的制度の利用支援、家計表の作成等の家計に関するきめの細かい相談支援を行うとともに、必要に応じて資金の貸付のあっせん等を実施するもの。

## 7 業務実施体制

- (1) 自立相談支援機関の開設  
八戸市庁舎内の指定する場所に事務所及び相談窓口を開設すること。
- (2) 実施日及び実施時間
  - ① 実施日  
土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に規定する休日、年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）及び八戸市と受託者の協議により特に定める日を除く毎日。
  - ② 実施時間  
午前8時15分から午後5時までを基本とする（受託者が必要と認める休憩時間帯を除く）。  
なお、相談・支援の状況によっては、上記時間外の対応が必要となる場合がある。
- (3) 相談支援員等の配置及び役割  
受託者は、前記6の業務実施のために下表の相談支援員その他必要に応じ事務補助員を配置し、常時2人以上の支援員が業務に従事する体制を整備すること。  
なお、家計改善支援員については、他の支援員が兼務できるものとする。

支援員の種類 及び必要人数	主な役割	資格要件等
主任相談支援員（常勤職員1人以上）	○相談支援業務全般のマネジメント ○困難ケースへの対応など高度な相談支援 ○地域への働きかけ（社会資源との連携・地域住民への周知等）	主任相談支援員は福祉、就労等の分野における業務に3年以上従事した経験を有する者とする。
相談支援員（常勤職員又は非常勤職員1人以上）	○相談支援全般（アセスメント、プランの作成、アウトリーチ等） ○個別的・継続的・包括的な支援の実施 ○社会資源その他の情報の活用	支援員のうち、1人は精神保健福祉士の有資格者とする。
就労支援員（常勤職員又は非常勤職員1人以上）	○就労支援 ○ハローワーク等との連携 ○住居確保給付金の相談及び申請の受付並びに受給者の就職活動状況の確認	その他の支援員も、社会福祉士等の有資格者又はそれと同等の能力を有する者とする。
家計改善支援員（常勤職員又は非常勤職員）	○家計表の作成等の家計管理に関する支援 ○滞納の解消等に向けた支援 ○多重債務者相談窓口との連携	債務整理やキャッシュフロー表の作成等に関する一定の知識を有する者

1人以上)	○貸付のあっせん	であること。
-------	----------	--------

※ 主任相談支援員以外の人員については、業務内容を十分に履行できる状況が確保されていれば本業務の専任であることを要しない。

(4) 相談支援員等の研修

相談支援員等への研修は、受託者において行うものとし、資質の向上を図るものとする。

## 8 支援対象者

八戸市内に住所又は居所を有する者で、下記のいずれかに該当する者。なお、生活保護受給者は本事業の対象としない。

(1) 自立相談支援事業

現に経済的に困窮し、生活保護に至る可能性のある者であって、自立が見込まれる者。収入・資産等の条件は問わない。

(2) 住居確保給付金の相談及び申請の受付等

離職により住宅を失った又はそのおそれが高い生活困窮者であって、所得等が一定水準以下の者。

(3) 家計改善支援事業

生活困窮者であって、家計収支の均衡が取れていないなど家計に問題を抱えている者。

## 9 想定される相談件数等

新規相談件数等は次のとおり想定されるが、年度ごとに国から示される目安値を参考として、生活困窮者の早期の把握と支援を行うこと。

(1) 自立相談支援事業の新規相談件数

令和4年度の相談受付状況等を基に、年間約700件と想定される。

(2) 住居確保給付金の申請件数

令和4年度の申請件数等を基に、年間約40件と想定される。

(3) 家計改善支援事業の支援対象者数

令和4年度の申請件数等を基に、年間約5人と想定される。

## 10 事業実施の手順

(1) 自立相談支援事業

自立相談支援事業の基本的なプロセスは次のとおりであり、その実施に当たっては「自立相談支援事業の手引き」（厚生労働省社会・援護局）及び新規相談件数等について年度ごとに国から示される目安値を参考とすること。

就労支援が必要な者に対しては、対象者の状態に応じて各種支援事業（八戸市が実施している就労準備支援事業、就労訓練事業、八戸市と青森労働局が一体的に実施している生活保護受給者等就労自立促進事業）を積極的に利用し支援を行うこと。

また、就労準備支援事業で行われる支援調整会議へ参加する等、関係事業に協力すること。

- ① 生活困窮者の把握
- ② 包括的な相談の受付
- ③ 利用申込みの受付
- ④ 緊急的な支援及び法に基づくサービスの利用手続
- ⑤ アセスメント
- ⑥ 支援プランの策定
- ⑦ 支援調整会議の開催（※ 支援の決定は八戸市が行う）
- ⑧ 支援サービスの提供
- ⑨ モニタリング

- ⑩ 支援プランの評価
  - ⑪ 再プラン
  - ⑫ 支援終了の判断
- (2) 住居確保給付金の相談及び申請の受付等
- 住居確保給付金の相談及び申請の受付並びに支給対象者の就職活動状況の確認については、自立相談支援事業の中において、別に定めるマニュアルを参考に就労支援員（その他の支援員も可能）が実施する。
- なお、申請の審査、支給決定及び支給事務については八戸市が実施する。
- (3) 家計改善支援事業
- 家計改善支援事業の基本的なプロセスは次のとおりであり、その実施に当たっては「家計相談支援事業の運営の手引き」（平成 26 年度 厚生労働省 社会福祉推進事業 報告書）を参考とすること。
- また、貸付制度の利用者等に対しては当該事業の積極的な利用により、家計管理能力の向上及び自立した生活の定着を支援すること。
- ① 要支援者の把握
  - ② 相談の受付
  - ③ アセスメント
  - ④ 家計再生プラン（家計支援計画）の作成
  - ⑤ 支援調整会議の開催（※ 支援の決定は八戸市が行う）
  - ⑥ 支援サービスの提供
  - ⑦ モニタリング
  - ⑧ プランの評価

## 11 広報活動

受託者は、周知を図るため、パンフレット（A4判1枚程度のもの）、ポスター、ホームページ等による広報活動を行うこととし、これに要する費用については、委託料に含むことができる。

なお、広報活動の手段や内容については、八戸市と協議の上、決定すること。

## 12 支援状況の記録等

受託者は、事業の実施に当たり、国の定める標準様式の帳票類及び生活困窮者自立支援統計システムを使用して支援に活用するとともに、適切に支援状況を記録すること。

## 13 関係書類の提出

受託者は、本業務の実施に当たり、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、八戸市からの指示がないものは任意とする。

### (1) 実施計画

受託者は、予め下記①～③の事項を記載した実施計画書を作成し、契約締結後 30 日以内に八戸市に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画に変更が生じる場合は、事前に八戸市の承認を得るものとする。

- ① 業務実施体制（各業務担当者氏名、役割、連絡体制（緊急時を含む。）等を記載した体制図等）
- ② 実施スケジュール（月間、年間）
- ③ その他、業務実施に当たって必要な事項等で八戸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、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、翌月 10 日（ただし休日等の場合は翌開庁日）までに、八戸市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、その他の必要性が生じた場合は、八戸市から別途指示する。

- ① 業務従事者の勤務状況（月表）
  - ② 支援実施状況（相談者数・相談受付件数・支援決定者数及び支援内容・支援終了者数・他機関への紹介終了件数（月計・年計））
  - ③ 新規相談者及び支援決定・確認者の分析（性別・年齢・同居者の有無・婚姻状況・子どもの有無・相談経路・過去の相談歴の有無・健康状態・就労状況・直近の離職後の期間・生計の状況・滞納の有無・債務の有無・住居・障害者手帳等の有無・最終学歴・生活保護・特性）  
※ 参考「自立相談支援機関のケースデータを用いた支援実績及び対象者像に関する調査研究報告書」（平成 27 年 3 月 みずほ情報総研株式会社）（随時）
  - ④ 利用者、来所者からの意見苦情等（月計・年計・随時）
  - ⑤ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）
  - ⑥ 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  
契約期間全体に係る以下の報告書等は、翌年度の 4 月 20 日（ただし休日等の場合は翌開庁日）までに提出すること。
- ① 業務完了報告書
  - ② 業務実施に要した経費内訳（収支決算報告等）
  - ③ 新規相談者及び支援決定・確認者の年間分析（(2)の③と同内容）
  - ④ その他八戸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、八戸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。

## 14 委託料の支払方法等

- (1) 業務委託料の支払方法  
年 4 回の分割払いとする。
- (2) 委託対象経費  
前記 6 の業務を行うために必要な経費（給料、職員手当等、共済費、報酬、報償費、旅費、賃金、需用費（消耗品費、燃料費、印刷製本費、光熱水費、修繕料）、会議費、役務費（通信運搬費、手数料、保険料）、使用料及び賃借料、負担金等）とする。  
なお、受託者の運営等に係る経常的な経費、備品等の財産取得に係る経費は対象外とする。

## 15 業務の適正実施に関する事項

受託者は、業務の実施に当たり、次に掲げる条件を遵守すること。

- (1) 個人情報保護  
受託者は、本業務遂行に当たり個人情報を取扱う場合、「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）を遵守すること。
- (2) 情報開示  
八戸市が受託者に対し、本事業に関する情報の開示を求めた場合には、受託者はこれに協力する義務を負うこととする。
- (3) 調査・検査  
事業費が適正に活用されているかどうかを判断するため、八戸市が受託者に対し、事業に係る各種会計書類等の確認や調査を行う場合がある。また、本事業は国の生活困窮者自立支援制度の補助事業となる予定であるため、会計検査院及び青森県の実地検査等の対象事業となる場合があることに留意すること。

## 16 業務の引継ぎ

この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、受託者は、業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、八戸市が指定する者又は八戸市に引き渡すものとする。

なお、八戸市が引継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。

八戸市は、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

## 17 その他

### (1) 関係法令の遵守

受託者は、本業務の遂行に際し、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

### (2) 八戸市との連携

本業務の実施に当たっては、八戸市と連携を密にし、疑義が生じた場合は、八戸市及び受託者双方が協議の上、これを処理する。

### (3) 権利の帰属

本業務により得られたデータ及び成果品は、八戸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) 守秘義務

事業の実施に際して入手した個人情報その他の情報の管理にあたっては、個人情報の保護に関する法律その他の関係規定を遵守し、適切な管理を行わなければならない。

受託者は、本業務を実施する上で知り得た秘密を他人に漏えいしてはならず、八戸市が提供する資料を第三者に提供してはならない。契約の終了後及び解除後においても同様とする。

### (5) 緊急時の対応等

事業の実施及び管理運営にあたり、事故や災害等の発生に備えて、あらかじめ緊急時対応マニュアルを作成するなど緊急時の体制を整備し、実際に事故や災害等の緊急事態が発生した場合には、速やかに必要な措置を講ずるとともに、市及び関係機関に通報しなければならない。

### (6) 協議等

本仕様書に定めのない事項及び仕様について生じた疑義については、八戸市及び受託者双方が協議し決定するものとする。