

越谷市生活困窮者自立支援事業業務委託（長期継続契約）仕様書

1 件名

越谷市生活困窮者自立支援事業業務委託（長期継続契約）

2 事業概要

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、越谷市における生活困窮者の課題や地域の実情を把握し、自立・就労支援等の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して、「越谷市生活困窮者自立支援事業」（以下「本事業」という。）を実施する。

3 事業の実施根拠

本事業は、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）を踏まえ、生活困窮者の自立及び家計改善に向けた相談支援制度の構築に資するため実施するものである。

4 履行期間

令和7年8月1日から令和10年7月31日まで
（2025年8月1日から2028年7月31日まで）

5 履行場所

越谷市内全域及び支援により訪問する市外関係機関

6 支援対象者

越谷市に居住する者のうち、越谷市福祉事務所が本事業による支援が必要と認めた生活保護受給者及び、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生活困窮者（以下、「対象者」という。）

7 業務の内容

（1）自立相談支援事業

対象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、地域における自立・住まい・就労支援等の体制を構築するための「自立相談支援事業」を行うものとする。

①包括的かつ継続的な相談支援体制の構築

- ア 対象者の複合的な課題に対応する相談窓口を設置し、来所による相談を受けつける。
また、自ら来所できない者もいるため、関係機関や民生委員等、地域のネットワーク強化による生活困窮者の把握に努め、訪問支援を含めアウトリーチを行う等の対応を図る。
- イ 相談受付時には、対象者の課題を的確に把握し、状況に応じて他機関につなぎ、必要に応じて他機関への確認やフォローアップを行う。

ウ 自立相談支援の実施に当たり、対象者から関係機関の間で情報共有を行うことについての同意を得るものとする。

②アセスメントと支援プランの策定

ア スクリーニングの結果、受注者による支援が妥当と判断された場合、生活状況や課題を把握し、本人の意思を十分に勘案した上で支援プラン（案）を策定する。

イ アセスメントに当たって、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 支援プラン（案）を検討するため、受注者が中心となって、越谷市、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、関係機関の役割について調整を行う。

エ 支援調整会議で了承された支援プラン（案）に基づき、本市が支援決定を行い、受注者は、支援決定を受けた支援プランに基づき、具体的な支援サービスの提供等を行う。

③支援の実施、評価

ア 支援プランに基づき、受注者自ら支援を実施するほか、対象者がサービス提供事業者等の関係機関から適切な支援を受けられるよう対象者との関係の構築や動機づけの促しをサポートする。

イ 関係機関による支援が始まった後も、支援機関との連携・調整はもとより、必要に応じて対象者の状態等の随時把握に努め、訪問支援を含めた対応を図る。支援の評価を定期的に支援調整会議にて実施する。

ウ 支援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、支援プランを策定する。また、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。

エ 支援の終結や支援プランの変更は支援調整会議において行う。

④留意事項

ア 自立相談支援に係る相談受付、アセスメント及びスクリーニング等を行うに当たっては、別に定める様式を使用し、対象者ごとに支援台帳を作成する。

イ 包括的かつ継続的な支援が提供されるよう、受注者が中心となって、支援調整会議その他の協議の場を設ける。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 対象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 住居確保給付金事業にかかる相談受付、アセスメントと支援プラン策定、給付決定後の就労支援についても自立相談支援事業において行うこと。ただし、申請書の審査及び支給決定の事務については越谷市で行うこととする。

オ 生活困窮者自立支援法第16条に基づき認定する生活困窮者就労訓練事業について、本事業受注者と被保護者就労支援事業受注者は当該事業の開拓推進等、連携して取り組むこととする。また両事業がもつ情報や社会的資源等を共有し、問題解決に向けて協力し合うこととする。

カ 受注者は、自立相談支援事業の実施においては、家計改善支援事業における支援を踏

まえ、対象者に対し適切な支援を行う。

キ 上記規定による業務のほか、対象者に対し支援を実施する上で必要な業務及び当該事業実施における留意事項等については、「(2) 家計改善支援事業」に規定する業務内容及び留意事項に則って行うものとする。

ク 「住まいの総合相談窓口」を設置し、住まいに関する総合的な相談対応や入居前から入居後まで一貫した支援を行うものとする。

ケ 自立支援事業においては、現に生活保護を受給している者を対象者として含まないものとする。

(2) 家計改善支援事業

家計に問題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、相談者とともに家計の状況を明らかにして生活の再生に向けた意欲を引き出した上で、家計の視点から必要な情報提供及び専門的な助言・指導等を行うことにより、相談者自身の家計を管理する力を高め、早期の生活再生に向けた支援を行うため、「家計改善支援事業」を行うものとする。

①相談支援体制の構築

対象者に対し、次の業務を実施することにより家計の再生を図りつつ、生活全般にわたる自立を支援すること。なお、支援に当たっては、本仕様書の規定によるほか、「家計改善支援事業の手引き」の内容に沿って実施すること。

ア 対象者の相談・アセスメント

イ 家計再生プランの策定

ウ 支援の実施・評価

エ 各種貸付実施機関との連絡調整

オ 支援調整会議の開催

カ 家庭や関係機関への訪問・同行支援

②支援の実施・評価

ア 対象者に対し、家計再生プランに基づき、受注者自ら支援を実施するほか、対象者がサービス提供事業者等の関係機関から適切な支援を受けられるよう、対象者との関係の構築や動機付けの促し等をサポートすること。

イ 受注者が中心となって、支援内容の調整等を行う支援調整会議を開催し、対象者のプランに関することや支援経過等の進捗状況に関することを発注者へ報告すること。

③留意事項

ア 受注者は、家計改善支援事業の実施においては、自立相談支援事業における支援を踏まえ、対象者に対し適切な支援を行う。

イ 上記規定による業務のほか、対象者に対し支援を実施する上で必要な業務及び当該事業実施における留意事項等については、「(1) 自立相談支援事業」に規定する業務内容及び留意事項に則って行うものとする。

8 業務実施体制

(1) 活動拠点

生活福祉課

(2) 人員配置

受注者は、本仕様書に基づき、生活及び就労支援、家計改善に関する経験並びに各種支援制度の実務に係る知見を十分に有し、個々人の状態に応じた支援を行うことができる下記の者を6名以上配置すること。

- ① 主任相談支援員
- ② 相談支援員
- ③ 就労支援員
- ④ 住まい相談支援員
- ⑤ 家計改善支援員

※1 ①から③の支援員については、最低1名以上を配置すること（各支援員を兼務することは可能）

※2 ④、⑤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、①から③の支援員がこれを兼務し、業務を行うものとする。

① 主任相談支援員の配置

国が行う自立相談支援事業従事者養成研修を修了した者を配置すること。修了者が配置できない場合は、次のいずれかに該当する者とする。なお、最低でも3年以上の実務経験年数を有すること。

ア 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、生活相談等に関する経験を有する者

イ 福祉事務所等での相談支援業務の経験を1年以上有する者

通常の相談支援業務の他、相談支援員に対する助言、指導、育成を行うとともに、支援の全体管理を行い、業務の統括を行う主任相談支援員を配置する。

② 相談支援員の配置

国が行う自立相談支援事業従事者養成研修を修了した者を配置すること。修了者が配置できない場合は、次のいずれかに該当する者とする。なお、最低でも1年以上の実務経験年数を有すること。

ア 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、生活相談等に関する経験を有する者

イ 福祉事務所等での相談支援業務の経験を1年以上有する者

例：病院でのソーシャルワーカー業務の経験を有する者

キャリアカウンセラー等の就労支援相談業務の経験を有する者

個々の対象者のニーズや状況に応じたアセスメントを行い、支援プランを作成し、社会資源の活用を含む包括的な支援を継続的に実施する相談支援員を配置する。

③ 就労支援員の配置

国が行う自立相談支援事業従事者養成研修を修了した者を配置すること。修了者が配置できない場合は、次のいずれかに該当する者とする。なお、最低でも1年以上の実務経験年数を有すること。

ア 産業カウンセラー、キャリアカウンセラー等の就労支援相談業務の経験を有する者

イ 福祉事務所等での相談支援業務の経験を1年以上有する者

例：社会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

病院でのソーシャルワーカー業務の経験を有する者

対象者へのアセスメント結果を踏まえ、ハローワークや協力企業等と連携し、能力開発、職業訓練、就職支援等の就労支援を行う就労支援員を配置する。

④ 住まい相談支援員

国が行う自立相談支援事業従事者養成研修を修了した者を配置すること。修了者が配置できない場合は、次のいずれかに該当する者とする。なお、最低でも1年以上の実務経験年数を有すること。

ア 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、生活相談等に関する経験を有する者

イ 福祉事務所等での相談支援業務の経験を1年以上有する者

例：不動産会社での業務経験を有する者

居住支援法人等の住まい相談業務の経験を有する者

対象者への住まいの相談対応、課題の把握・分析し、包括的な支援を継続的に実施する住まいの相談支援員を配置する。

⑤ 家計改善支援員の配置

国が行う自立相談支援事業従事者養成研修及び家計改善支援事業従事者養成研修を修了した者を配置すること。修了者が配置できない場合は、次のいずれかに該当する者とする。なお、最低でも1年以上の実務経験年数を有すること。

ア 社会福祉士、精神保健福祉士、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント等の資格を有し、生活相談等に関する経験を有する者

イ 福祉事務所等での相談支援業務の経験を1年以上有する者

例：金融機関における勤務経験を有する者

相談者とともに家計の状況・問題を明らかにし、家計の視点から必要な情報提供及び専門的な助言・指導等を行うことにより、生活再生に向けた支援を行う家計改善支援員を配置する。

(3) 業務実施日、業務時間

越谷市の休日を定める条例(平成4年条例第14号)に規定する休日を除く毎日とする。

また、業務時間は、午前9時00分から午後5時00分までとする。ただし、業務を要しない日時等については、発注者と受注者の間で協議のうえ定めることができるものとする。

(4) その他

① 受注者は発注者に対し、支援員の名簿を契約締結後速やかに提出すること。契約期間中に、支援員の変更があった場合には、直ちに変更名簿を提出するものとする。

② 発注者は、支援員が本事業の遂行に著しく支障をきたすと判断した場合、契約期間の途中であっても支援員の変更を受注者に求めることができるとものとし、受注者は速やかにこれに従うものとする

③ 受注者は、本業務に必要な支援能力及び技能の向上のため、各支援員に対する研修への参加を促す等、能力の向上、人材の育成に努めるものとする。

④ 受注者は、人事管理上やむを得ない理由等により、支援員の交代を行う場合又は欠

員が生じる場合は、発注者へ報告し、発注者の承認を得るものとし、本仕様に定める人員配置を保ち、業務の遂行に支障をきたすことがないように速やかに支援員を補充するものとする。

9 委託料

(1) 委託料には次のものが含まれる。

- ア 人件費
- イ 交通費（関係先訪問・外部研修等）
- ウ 通信費
- エ 事務機器賃貸借費用（レンタル又はリース）
- オ 支援員用パソコン賃貸借費用（レンタル又はリース）
- カ 事業に係る損害保険料及び賠償責任保険料
- キ 消耗品費及び発注者が用意する以外に必要な備品購入費
- ク その他事務費

(2) パソコンを賃貸借する場合及び賃貸借した事務機器をネットワークに接続する場合は、ウイルス対策、アクセス制御及び情報漏えい対策をはじめとする必要なセキュリティを確保すること。

(3) 事業に係るうえで交通事故等、不測の事態に備えるために、対象者への傷害保険や損害保険に加入すること。

10 業務委託料の支払方法

委託料の支払いは、各年度の契約額を各年度の契約月数で除した金額を、毎月の履行確認後、受注者の請求に基づき支払うものとする。

11 実施計画・実施状況報告等

(1) 実施計画

- ① 受注者は、越谷市が策定する各種計画に則って本事業を行う。
- ② 受注者は、業務開始にあたり、実施計画書を予め作成し、契約締結後10日以内に発注者に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画書を変更する場合は、予め発注者の承認を得るものとする。
- ③ 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（業務従事者の氏名及び実施体制図）
 - イ 業務スケジュール
 - ウ その他業務実施にあたって必要な事項

(2) 実施状況報告

受注者は、発注者に対して、当月分に係る委託業務の業務内容について、対象者数等を記載した実施状況報告書を作成し、翌月10日（3月分については当月の月末）までに発注者の指定する様式で報告すること。併せて、生活困窮者自立支援統計システムによる月次報告を行うこと。また、定期的にアンケート調査等によって対象者のニーズや

業務における課題等を適切に把握し、本業務の改善に努め、発注者に報告すること。

(3) 支援記録等

相談支援においては、国の定める標準様式の帳票類を使用し、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。また、発注者からの求めに対し、資料の作成や報告等制度構築のための調査に協力すること。

(4) 広報活動・アウトリーチ等

① 受注者は、本事業利用者の拡大、地域の実情に応じた改善のため、各関係機関等と連携し、パンフレットの作成や事業の周知等、広報活動に積極的に取り組み、必要に応じ発注者に報告すること。

② 受注者は、地域の民生委員との連携を図り、理事会や協議部会・定例会等に参加し、各事業の周知を図ること。

③ 受注者は、地域の実情を把握し、支援が必要な人を発見し、積極的な支援を行うことが可能な支援体制の拡充、構築について、発注者と協議のもと行うこと。

④ 受注者は、関係機関や関係課が開催する会議に積極的に参加し、包括的かつ継続的、横断的な支援体制の構築のため、事業の周知を行い、連携・支援の強化を図ること。

(5) 完了報告

受注者は、この事業を完了したときは、発注者が定める日までに完了報告兼確認書、収支精算書及び実績報告書を作成し提出すること。

12 その他

(1) 個人情報の保護

受注者は、本事業を実施する上で、個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護法（平成15年法律第57号）、越谷市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第32号）をはじめとした関係法令を遵守すること。

(2) 守秘義務

受注者は、本事業を行うに当たり、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することはできない。また委託業務終了後も同様とする。

(3) 再委託の制限

受注者が本事業の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ発注者に対し、別途契約で定める方法により再委託する業務の内容、再委託先、再委託に対する管理方法等の必要事項を報告し、承認を得なければならない。

(4) 権利の帰属

本事業により製作された資料等に係る著作権、所有権等は、原則として委託料の支払いが完了したときに受注者から発注者に移転するものとする。

(5) 備品等の取扱い

机6台、椅子6脚、固定電話2台については発注者で用意する。また、左記固定電話及び活動拠点内で使用するPC端末並びにそれに付属する機器（プリンター）の電気代についても発注者が対応する。その他、本事業の実施に必要となる機器、器具、消耗品、訪問用乗用車等については受注者で対応するものとする。インターネット環境の必要性

については、発注者側の承認を経て、インターネット環境ならびに必要な台数を受注者側で用意するものとする。

(6) 苦情対応

対象者からの各支援員への苦情等に関する対応は、原則として受注者の責任において行うこと。なお、必要に応じて発注者へ報告を行うこと。

(7) 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来すことがないように十分な対応策を整備すること。

(8) 研修

各支援員への研修は受注者が行うものとする。

(9) セキュリティ対策について

- ① 生活困窮者自立支援統計システムを利用する端末はインターネット接続を禁止する。
- ② 受注者が用意する端末については、1 か月に1 度以上の頻度で最新のウイルス対策ソフト及び Windows の更新プログラムを適用すること。
- ③ PC 端末を発注者の庁内ネットワークに無断で接続しないこと。
- ④ PC 端末については、セキュリティワイヤー等を用いて盗難防止策を講じ、活動拠点外に持ち出さないこと。またソーシャルエンジニアリングを防止するため、液晶画面に覗き見防止フィルターを貼付する等の対策を講じること。
- ⑤ データ喪失のリスク対策として、受注者は少なくとも1 週に1 度データのバックアップを取ること。バックアップの方法としては、受注者で用意したセキュリティ機能付の USB メモリ等に保存し、鍵のかかるキャビネット等で保管すること。
- ⑥ 契約終了後は PC 端末内のデータを完全に消去すること。消去方法については発注者と別途協議することとし、消去後にデータ消去証明書等の書類を提出すること。
- ⑦ その他セキュリティ対策については越谷市セキュリティポリシーを遵守すること。

(10) 本事業にかかる協議、打ち合わせ等の必要事項及びその他の経費は全て受注者の負担とする。

(11) 発注者は、受注者がこの契約において本仕様書に基づく履行を行っていない場合、個人情報取り扱いが不適切と認めた場合、又は不実の対応があると認められる場合は、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(12) 長期継続契約終了後、又は履行期間中に他の事業者への引継ぎがある場合、受注者は誠実に対応すること。

(13) 発注者は、本業務中における支援員等の事故については一切責任を負わない。

(14) 本仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項は、発注者と受注者の間で協議して定めるものとする。