

①守口市生活困窮者自立相談支援事業等業務委託仕様書

1 業務の区分

本仕様書は委託する業務の内、守口市生活困窮者自立相談支援事業等業務委託（以下「本事業」という。）について定めるものとする。

2 業務の目的

生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号）（以下「法」という。）に基づき、生活困窮者の状況に応じた包括的かつ継続的な相談支援等を実施することにより、生活困窮者の自立を促進することを目的とする。

3 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで

4 対象者

守口市内に居住する生活困窮者

生活困窮者とは、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をいう。

5 実施地域

守口市（以下「本市」という。）全域

6 実施体制

（1）実施場所等

①実施場所

守口市役所 （住所：守口市京阪本通 2 丁目 5 番 5 号）

②備品等

本事業に要する費用、机、椅子、パソコン、コピー機等の設備および本事業実施の準備（電話やインターネット回線の整備等）に要する費用等は受託者の負担とする。

（2）実施日等

①実施日

受託者が業務を行う日は、月曜日から金曜日の週 5 日および毎月第 2、第 4 日曜日とする。

実施時間は、月曜日から金曜日においては午前 9 時から午後 5 時 30 分までとし、毎月第 2、第 4 日曜日においては、午前 9 時から午後 1 時までとする。

ただし、この実施日・実施時間以外の業務実施については、本市と受託者との協議のうえで行うことができるものとする。

②休業日

守口市の休日定める条例（平成3年守口市条例第1号）第2条第1項の各号で定める日とする。

ただし、毎月第2、第4日曜日（祝日を除く）を除く。

（3）人員配置

自立相談支援機関として、次の①から⑥の役割を担う従事者を配置する。

- ① 主任相談支援員（被保護者就労支援事業の業務管理責任者を兼ねることができる。）

②～⑥の従事者を統括し、関係機関との連携調整の役割を担う。

地域福祉をはじめとする社会福祉全般に関して見識を有するとともに、管理者としての任務遂行能力を有する従事者を常勤で1名を配置する。

・職務内容

主任相談支援員は、自立相談支援機関における相談業務全般のマネジメントを担い、支援計画の策定のみならず適切なサービスや支援機関への案内を行う。

また、課題が複雑化するような難ケースを担当し、他の従事者の指導、育成や本事業で発生した苦情などに対応する。

さらに、企業、地域資源開拓員と協力し、市民、支援機関、企業などに本事業の説明に行き、支援ネットワークの構築や地域に不足する社会資源の開発に取り組む。

本市に在住する生活困窮者等を発見するため、ホームページ、SNSでの発信、チラシ作成など本事業の広報を行う。

・資格・経験要件

社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師のいずれかの資格を有し、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。

② 相談支援員

自立相談支援事業を遂行するうえで必要な知識及び実績のある従事者を常勤換算で2名以上配置する。

・職務内容

相談支援員は、生活困窮者等への相談支援を担い、相談者へのアセスメント、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。

また、相談記録の管理、社会資源活用のための同行支援及び生活困窮者等へのアウトリーチを担当する。

さらに、複合的な課題に対し、地域の関係機関、関係者が連携する包括的な支援に取り組む。

・資格・経験要件

生活困窮者等への相談支援業務又はその他の相談支援業務に1年以上従事した経験がある者とする。

③ 就労支援員

自立相談支援事業を遂行するうえで、必要な知識及び実績のある従事者を常勤換算で1名以上配置する。

・職務内容

就労支援員は、生活困窮者等への就労支援を担い、ハローワークや協力企業と連携して相談者の能力開発、職業紹介など総合的な支援に取り組む。また、一般就労が困難な相談者には就労準備支援員と連携して一歩ずつ目標に近づくプログラムを作成し、日常生活自立訓練、社会生活自立訓練、就労自立訓練を行う。

また、社会的孤立者の居場所となる場を開拓し、地域の中で包括的な支援ができる体制の構築に取り組む。

・資格・経験要件

キャリアコンサルタント資格又は就労支援業務に1年以上従事した経験がある者とする。

④ 就労準備支援員

就労準備支援事業を遂行するうえで、必要な知識及び実績のある従事者を常勤換算で1名以上配置する。

・職務内容

就労準備支援員は、発達障がい、引きこもり、長期未就労者などのアセスメントを行い、一般就労に向けた基礎能力の形成をめざした支援プログラムの作成、継続的・計画的・段階的な支援を担う。

また、就職した相談者の継続した定着支援を行う。

・資格・経験要件

キャリアコンサルタント資格又は就労支援業務に1年以上従事した経験がある者とする。

⑤ 企業・地域資源開拓員

自立相談支援事業を遂行するうえで、必要な知識及び実績のある従事者を常勤換算で1名以上配置する。

・職務内容

企業・地域資源開拓員は、生活困窮者等の支援に必要な社会資源の開発及び連携を行うとともに、就労体験、中間的就労に協力可能な地域企業の開拓を担う。

また、就職した相談者の継続した定着支援を行う。

⑥ 家計改善支援員

家計改善支援事業を遂行するうえで、必要な知識及び実績のある従事者を常勤換算で1名以上配置する。

・職務内容

家計改善支援員は、家計収支の均衡がとれていないなど、家計に問題を抱え、支援が必要と認められる者に対し、家計管理に関する支援、滞納の解消や各種給付制度の利用に向けた支援、債務整理に関する支援及び貸付のあっせんを行う。

・資格・経験要件

消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタント、社会福祉士、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナーのいずれかの資格を有するか、生活福祉資金貸付事業の相談支援業務の経験を有する者又はこれらと同等と認められる資格・経験を有する者とする。

※②から⑥の従事者は、必要に応じて他の支援業務を担うことができる。

(4) 相談支援員などへの研修

受託者は、常に従事者の資質向上に努めることとし、国、大阪府や本市が実施及び指定する研修への参加をはじめ、常に相談技能のスキルアップに努める。なお、各従事者を研修に参加させる場合その費用は受託者負担とする。

(5) 業務の実施計画

① 組織体制

主任相談支援員、就労支援員、就労準備支援員、企業・地域資源開拓員、家計改善支援員をそれぞれ1名以上、相談支援員を2名以上配置する。ただし、6(2)ただし書の規定により業務を実施する時間帯における体制については、別途本市と協議する。

② 従事者の具体的な業務分担

「6 実施体制 (3) 人員配置」の記載のとおりとする。

7 業務内容

本事業の実施にあたっては、関係法令、厚生労働省が発出する関係通知、各種手引き及び事務マニュアル等に示された内容に基づいた運営を適正に行うこと。

また、本事業に関連する制度改正や情報を的確に入手し、速やかに対応できる体制を構築すること。

(1) 自立相談支援事業（住居確保給付金の窓口業務を含む）

「自立相談支援事業の手引き」に沿って実施する。

① 対象者の把握方法及び相談者の受け入れ方法

(ア) 生活困窮者等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、相談を受け付ける。関係機関と連携して生活困窮者等の実態を把握し、積極的に対象者の早期把握・早期発見に努める。

(イ) 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の適切な案内を行うことにより対応する。

(ウ) 住居確保給付金に関する相談や受付、受給者への支援及び関係先との連携等を行う。

(エ) 居住支援事業（シェルター事業）に関する相談や受付、支援及び関係先との連携等を行う。

② スクリーニング、アセスメント及びプラン策定の方法

(ア) 相談内容から経済的困窮の背景に複合的な課題を有し、包括的な支援が必要な場合など自立相談支援機関による支援が必要であると判断される

場合は、本人から本事業による支援プロセスに関する利用申し込みを受けその同意を得るとともに、丁寧なアセスメントを行う。

アセスメントにより、本人に関する様々な情報を把握・分析した後、自立相談支援機関が継続してプラン作成、就労準備支援等の支援を行うか、他制度や他機関へつなぐことが適当かをスクリーニングする。

なお、生活保護や他制度や他機関を案内することが適当と判断された方には、本人の状況に応じた他の相談窓口へ適切に案内するとともに、必要に応じて案内先の機関へ本人の状況について確認するなど適宜フォローアップを行い、いわゆる「相談のたらい回し」とならないよう留意すること。

- (イ) スクリーニングの結果、自立相談支援機関による継続的な支援が妥当と判断されるケース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、本人の達成目標を盛り込んだプランを策定する。

なお、プランは本人と自立相談支援機関とが相談しながら策定するものであることから、プラン策定にあたっては、本人の意思を十分に尊重する。

③ 具体的な支援方法

- (ア) 生活困窮者等の早期把握、早期発見を行うため、本市内に行き届く広報その他、インフォーマルな活動や協力、日頃から生活困窮者等に対する現状や課題を地域住民で把握・共有する「問題共有型のネットワーク」をつくり、制度の狭間にある相談者のために、地域の資源や民間団体（NPOなど）と連携し、協働できる関係を構築する。
- (イ) 生活困窮に陥っていない段階でも、地域社会が予防的に生活困窮予備軍に対する見守りや働きかけをすることで、潜在する生活困窮者等を発見し、早期にアプローチを行う。
- (ウ) プランに基づき、自立相談支援機関自ら支援を実施するほか、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に、本人との関係形成や動機づけ、意欲増進を促すサポートを行う。
- (エ) 各支援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、必要に応じて本人の状況等を把握する。
- (オ) 定期的（概ね3ヶ月、6ヶ月、1年など）なプラン評価を行う。プラン評価は、本人の状況に応じて支援調整会議で行う。
- (カ) 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。

④ 支援調整会議の開催など関係機関との連携方法

(ア) 目的

支援調整会議は、次の4点を主な目的として開催する。

- a プランの内容が適切なものであるか合議体形式により判断すること。
- b 参加者が個々のプランに関する支援方針、支援内容、役割分担等について共通認識を醸成し、個々のプランを了承すること。

- c プラン終結時等において評価を行うこと。
- d 個々のプランを検討する中で不足する社会資源について表出した際は、地域の課題として認識し、検討すること。

(イ) 開催方法

本市と協議のうえ開催ルールを定めるものとする。

(ウ) 留意点

支援調整会議を効率的に開催するため、自立相談支援機関は事前にプラン作成に必要な調整を本市や関係機関・関係者で行うものとする。

なお、関係機関等と情報共有を図るためには本人の同意が必要となることに留意すること。

(2) 就労準備支援事業

① 支援プログラムの策定方法、支援状況の把握・検証方法

生活自立支援訓練から就労自立支援訓練に至る個人ごとの就労準備支援プログラム（以下「支援プログラム」という。）の作成を行う。

対象者等の状況に応じて、生活自立支援訓練から就労自立支援訓練の支援を個人又は複数人に対して行う。

ア) 支援プログラムに記載する事項

- a 対象者が希望する就労内容（最終的目標・当面の目標）
- b 本人の生活自立、社会自立及び就労自立に関する状況及び課題
- c 1ヶ月ごとを目安とした就労準備支援プラン

② 生活自立支援の実施方法

1ヶ月ごとの目標設定と課題の抽出を通じて生活習慣を点検し、就労に向けた正しい生活リズムの形成を促す。

生活自立支援を行うにあたり、以下のア) からウ) を十分に考慮し支援プログラムの実施を行う。

(ア) 生活習慣作り（起床→朝食→移動→活動→移動→夕食→余暇→就寝）

(イ) 対人関係

「自身の考えを相手につたえる」「相手を受け入れる」環境を作り挨拶から始まる社会参画に必要な基礎づくりを目指す。

(ウ) 支援プログラムは、利用者自身が変革の実感を得られるものとする。

③ 社会自立支援の実施方法

就労の前段階として、社会的なつながりの重要性の認識と就労意欲の喚起を図るため、訓練を受けている者同士が協力して業務を行うことやボランティア活動への参加などの訓練を行い、社会参加能力の習得をめざす。

具体例として、「職場見学」「ボランティア活動」「社会的事業・地域活動への参加」などを行い、それらの活動を通じて意欲喚起や自己スキル向上ができる『就労支援プログラムの作成・実施』を行う。

④ 就労自立支援の実施方法

生活・社会自立支援で積み上げてきたものを活かしながら、継続的な就労体験の場を提供し、一般就労に向けた技法や知識の習得及びハローワークの利用

法や面接の対応法などの訓練を行い、就労に向けた自覚を喚起させ求職活動に向けた準備をめざす。

具体例

- (ア) 事業主体が運営する事業所等での作業補助を通じた就労体験
- (イ) 地域の協力事業所での軽作業への従事を通じた就労体験
- (ウ) 模擬面接の実施
- (エ) 応募書類（履歴書、職務経歴書等）の作成
- (オ) ビジネスマナー指導、講習の実施
- (カ) キャリアコンサルティングを通じた本人の適性確認
- (キ) ハローワーク等への同行支援 等

(3) 家計改善支援事業

「家計改善支援事業の手引き」に沿って実施する。

① 家計管理に関する支援

困窮者が家計の収支状況を把握するために、家計表の作成等を通じて家計の「見える化」を図り、課題と改善点を把握するための支援を行う。

また、相談員とのやりとりから、自ら家計管理（家計の現状を把握し、改善に向けた見通しを立て改善を行う）ができるように支援を行う。

② 滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

滞納状況を把握し、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の適切な案内を行うことにより対応する。

また、本来受給できるにも関わらず申請されていない公的扶助がある方についてその申請手続きを支援する。

さらに、年金保険料の支払いが困難な方には、将来の年金給付の確保に向けた納付免除等の手続き実施を支援する。

③ 債務整理に関する支援

多重債務者相談窓口と連携して債務整理の説明を行い、必要に応じて法律専門家への相談に同行するなどの支援を行う。

また、違法な貸し付けや取り立て等の被害に合われている場合は、警察等必要な機関への案内を行う。

④ 貸付のあっせん等

一時的な資金が必要な家計状況の方について、貸付けの検討を行い、貸付期間への申請を支援する。

なお、貸付の検討においては、家計表等を基に家計再生が可能な償還計画であることや過剰な貸し付けとならないこと、また、本人の意思を尊重した支援となるように留意すること。

(4) 守口市地域就労支援事業の窓口業務

① 対象者の把握方法及び相談者の受け入れ方法

働く意欲・希望がありながら、雇用・就労を妨げるさまざまな阻害要因を抱える就職に向けた支援が必要な人に対し、あらゆる雇用・就労施策等を活用する。

地域の関係機関などと協力・連携し、その自立・就労を支援すること。

②おおさか人材雇用開発人権センター（以下、C-STEP）事業への誘導

本事業における相談事例の中から、雇用・就労にかかる対応困難な相談事例の協議・調整をセンター内及び支援調整会議で行ったうえで、「大阪府就労支援ケース連絡協議会」に報告する事例の決定を行う。

8 実績報告

受託者は、市に対して、当月に係る本事業（相談支援や就労準備支援等）の活動状況を翌月 10 日までに報告すること。

また、本事業の実施経過等について別に国等への報告が必要となる場合、本市の指示により報告書を作成し、本市へ提出すること。

9 従事者名簿

受託者は、本業務の適正な遂行のために、担当する業務内容を明示した業務従事者名簿を本市に提出すること。なお、変更があった場合には、直ちに変更した名簿を提出すること。

10 広報活動

（１）利用者向けの具体的な周知方法について

市民や関係機関等に対する自立相談支援機関の周知のため、本市と協議の上、チラシ、ポスター、ホームページ等を活用した広報を企画し、実施すること。

具体例

- ① 多くの市民に知ってもらうための広報
 - （ア）ホームページや SNS 等を活用した広報
 - （イ）行政機関、民間機関へのチラシ設置、掲載、配布
 - （ウ）メディアの活用
 - （エ）イベント時の事業説明、チラシ配布
- ② 行政力を最大限に活かした広報
 - （ア）本市が有する広告媒体の活用
 - （イ）本市が有する相談窓口への周知
- ③ 地域団体との協力による生活困窮者等の発見に特化した情報発信
- ④ 属性別（就労支援機関、生活支援機関、学校等）の情報発信

（２）関係機関向けの具体的な周知方法について

本市・関係機関・社会資源とのパートナーシップによる生活困窮者等の発見を行うため、「地域全体の関係機関のネットワークの充実によるアウトリーチ機能」を構築する。

具体例

- ① 本市担当部局と調整のうえ、関係機関等を訪問して事業説明を行う。
- ② 事業紹介チラシだけでなく、事業月報などの事業報告を行い、途切れない関係構築に努める。
- ③ 発見した生活困窮者等を支援していくために、地域内の企業や様々な支

援機関・社会資源との連携強化に向けて、自治体を核に地域をベースにした情報発信とネットワークを構築する。

11 個人情報の保護

(1) 個人情報の保護

受託者は、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）、守口市個人情報保護条例（平成 11 年守口市条例第 14 号）を遵守すること。

① 個人情報の取扱い

次に掲げる事項を遵守すること。

- (ア) 各事業の担当者が互いに情報を共有し、その活用を図ることについて、あらかじめ本人から了解を得ておくこと。
- (イ) 同一法人であっても個人情報が他の職員に自由に閲覧できないよう適切に管理すること。
- (ウ) 関係法令を遵守し、厳重に取り扱うこととし、漏洩のないように十分に留意すること。

② 個人情報の利用

相談時に収集した情報は、支援プランの作成、支援調整会議、本市への実績報告書作成、部内及び関係機関とのケース検討においてのみ使用すること。また、支援方策の検討・確認及び支援協力依頼のため、部内及び支援調整会議等に使用する場合、データベースにより管理されている情報を相談者本人が特定されない形式（名前、連絡先、住所、その他固有名詞を伏せたもの）に加工し、相談内容を説明する資料として情報提供を行うこと。

③ 情報の開示・訂正・利用停止・削除

相談者本人の申し出があった場合、個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号）、守口市個人情報保護条例（平成 11 年守口市条例第 14 号）に則り、各種様式を用いて各種手続きを行い本人情報の開示・訂正・利用停止・削除を行うこと。

④ 利用後の個人情報

受託者との契約期間終了後、データベース内の情報を守口市健康福祉部生活福祉課へ返却し、また、データベース内の情報はすべて削除すること。

相談時に使用した書類（「支援申込書」など）も同様に守口市健康福祉部生活福祉課へ返却すること。

⑤ 組織における個人情報保護体制について

受託者は、次に定める個人情報保護方針を遵守すること。

- (ア) 「個人情報に関する管理・取扱規定」（別紙）を定め従事者全員が個人情報保護への取組みに努める。
- (イ) 個人情報保護のための研修を年 1 回、小規模な事例勉強会を継続的に

行い従事者への周知徹底を図る。

- (ウ) 従事者は情報保護のための「誓約書」の提出を採用・退職時に義務付け、離職後も個人情報保護の徹底を図る。
- (エ) 本事業における個人情報取扱責任者は主任相談支援員とし、実施場所における個人情報の適切な管理を行う。
- (オ) 個人情報が記された書類については鍵付の場所に保管し、電子データについては個人情報を入力するパソコンを限定し、ネットワークとは分断して利用する。また、ログイン時及び各ファイルにはパスワードを設定し、メールでの送信及びU S Bなどの移動媒体での保管の禁止を義務付けること。
- (カ) 従事者の離席時には、個人情報などの重要な情報が表示されているパソコンの画面を開いた状態にならないように指導監督する。また、従事者は事業所内の個人情報に相当するものすべてにおいて、事業所外への持ち出しは行わないこと。
- (キ) 個人情報を電子メール、FAX、郵送で送信する場合は、従事者が原則として主任相談支援員の許可を得てから行うこと。また、複数の宛先へ電子メールを送信する場合は、メールアドレスを第三者に知られることないように、B C C送信機能を用いること。
- (ク) 本人が特定できるメモなども全てシュレッダー処理し、情報の保全を図ること。
- (ケ) 再利用しようとするコピー紙・メモ紙の裏面に個人情報が記載されていないことを確認すること。
- (コ) 職場における会話の中で、個人情報を周囲に漏らさないようにすること。

12 守秘義務

受託者及び従事者は、本事業を実施するに当たり業務上知りえ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。
これは、委託業務終了後も同様とする。

13 信用失墜行為の禁止

本事業を実施するに当たり、委託者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

14 再委託の禁止

受託者は、本事業の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

15 権利の帰属

本事業の実施で得られた成果、情報等については本市に帰属するものとする。

16 業務の引き継ぎ

本事業の履行期間満了時又は契約書に基づく契約の解除があるときは、データ及び成果品の全てを本市の立会いの下新たな受託者に適切に引き継ぐこと。また、継続支援が必要な対象者についても支援内容やその経過等を同様に引き継ぐこと。なお、本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き継ぎを行うこと。

17 問い合わせ・苦情対応

本事業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し、支援対象者と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、本市に報告すること。

18 危機管理

受託者は、本事業の遂行に支障をきたすことがないよう事故の予防に努め、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。また、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、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、速やかに本市に報告すること。

19 その他

法の改正など、本事業に大きな変更を要することになった場合、本市と受託者において協議するものとする。