

浦安市自立相談支援事業等業務委託 業務概要

1. 件名

浦安市自立相談支援事業等業務委託

2. 業務概要

本市は、地域共生社会の実現に向け、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備に努めている。

この中で、生活困窮者自立支援法に基づく事業を実施するとともに、令和6年度より重層的支援体制整備事業を開始したところである。

包括的支援体制の整備に向け、様々な地域生活課題を発見する場としての相談支援と、その地域生活課題の解決に向けた地域づくりを一体的に進める必要がある。

この度、生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援事業（自立相談支援機関）、家計改善支援事業、重層的支援体制整備事業におけるアウトリーチ等を通じた継続的支援事業及び生活困窮者支援等のための地域づくり事業を一体的に業務委託し、地域生活課題の把握から課題の解決に向けた地域づくりまでを効果的に実施し、地域共生社会の実現を目指すものである。

3. 履行場所

浦安市猫実一丁目1番1号浦安市役所本庁舎3階社会福祉課内及び浦安市内全域

（別紙委託内容Ⅰ．生活困窮者自立相談支援事業業務、Ⅱ．家計改善支援事業業務、Ⅲ．アウトリーチ等を通じた継続的支援事業業務、Ⅴ．浦安市総合相談窓口及びSNS等を用いた相談対応システム運用業務については、浦安市猫実一丁目1番1号浦安市役所本庁舎3階社会福祉課内に職員を配置し、業務を実施するものとする。）

4. 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

5. 担当部署

浦安市 福祉部 社会福祉課

6. 委託内容

別紙のとおり

7. その他

仕様書に記載のない疑義が生じた場合は、市、受託者双方協議の上決定する。

(別紙)

浦安市自立相談支援事業等業務委託 内容

I. 生活困窮者自立相談支援事業業務

1 概要

生活困窮者自立支援法の趣旨を踏まえ、生活困窮者等が困窮状態から早期に脱却するための、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な伴走型の自立支援事業を実施する。さらに、生活困窮者の早期発見や見守りをしていくために連携体制を整え、他機関やネットワークの活用を図る。

なお、本事業は生活困窮者自立支援法に基づく事業として実施するものである。

2 事業内容

(1) 実施内容

ア 包括的かつ継続的な相談支援

生活困窮者に対して広く相談を行うとともに、生活困窮者が抱える多様で複合的な課題を包括的に受け止め、その者の置かれている状況や本人の意思を十分に確認（以下「アセスメント」という。）した上で、支援の種類及び内容等を記載した自立支援計画を策定する。また、自立支援計画に基づくさまざまな支援が始まった後も、それらの効果を適切に評価・確認しながら、本人の状況に応じた適切な就労支援も含め、本人の自立までを包括的・継続的に支えていくこと。

なお、市内のホームレス状態にある方を定期巡回する事業については別途委託して実施しているが、その他ホームレス状態にある方への支援を含む居住支援は当業務の範囲内であり、ホームレス巡回相談事業実施事業者と密に連携を図るものとする。

イ 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者の早期把握や見守りを行うため、関係機関・関係者のネットワークを構築し、包括的な支援策を用意するとともに、生活困窮者の社会参加や就労の場を広げていくこと。さらに、生活困窮者の支援にあたっては、既存の社会資源を積極的に活用するとともに、社会資源が不足している場合は、新たに開発することに努めること。

ウ 認定就労訓練事業の利用についてのあっせん

認定就労訓練事業を利用する場合は、その利用を盛り込んだ自立支援計画を策定し、自治体（浦安市）が支援決定を行った後に、利用のあっせんを行う。

自立相談支援機関が認定就労訓練事業の利用についてあっせんを行う際は、自治体（浦安市）の支援決定によって、生活困窮者が雇用型、非雇用型のいずれかで認定就労訓練事業を利用するかがすでに確定していることを踏まえれば、生活困窮者に対して雇用型の認定就労訓練事業の利用についてあっせんを行う行為は、職業安定法上の「職業紹介」に該当すると考えられるため、受託者が職業安定法第 33 条の規定に基づく許可を受ける必要があることに留意すること。

エ 支援調整会議及び支援の実施

自立支援計画を策定するため原則月 1 回以上支援調整会議を開催すること。会議終了後速やかに、市に対して、会議結果について報告すること。就労準備支援事業等の支援決定が必要な事業が位置づけられている場合には、その旨を併せて報告すること。

オ 住居確保給付金（生活困窮者自立支援法第 2 条第 3 項）への対応

住居確保給付金の相談、受付業務、受給中の相談支援、給付対象者に対する就労支援を行うこと。受付業務にあたっては、対象者に申請書の書き方や添付資料の不足について助言等を行うとともに、給付決定・給付事務に関する書類等は市の担当係へ、随時、書類送付及び連絡を行うこと。また、受付から給付決定までの間及び受給中における対象者との面談や連絡内容、対象者の状況等を遺漏なく記録し、必要に応じて市の担当係へ報告すること。

カ 支援会議への協力

市が開催する社会福祉法に基づく支援会議へ協力すること。

キ 就労準備支援事業（生活困窮者自立支援法第 2 条第 4 項）との連携

自立支援計画に就労準備支援事業を位置づけた場合には、就労準備支援事業業務受託事業者と密に連携を図ること。

ク 生活困窮世帯のこどもに対する学習・生活支援事業との連携

こどもの学習・生活支援事業の利用希望者のアセスメントを実施すること。また、こどもの学習・生活支援事業業務受託事業者と密に連携を図ること。

ケ ひきこもり相談事業との連携

ひきこもり相談事業業務受託事業者と密に連携を図ること。

コ 公共職業安定所、生活保護受給者等就労自立促進事業との連携

公共職業安定所と連携を図ること。特に、自立支援計画に生活保護受給者等就労自立促進事業を位置づけた場合には密に連携を図ること。

サ 関係機関との連携

支援対象者に必要であると考えられる関係機関との連携を図ること。

(2) 配置職員

自立相談支援機関において、支援に従事する者として、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、すまい相談員の4職種を配置すること。

ア 主任相談支援員

主任相談支援員は、「VI. 共通事項 1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間において常時1名以上、専従で配置する。

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。

自立相談支援事業従事者の養成研修の修了を必要とする（ただし、研修修了を必要とすることに関しては、当分の間の経過措置が置かれているが、自立相談支援事業等の支援に従事する中で当該養成研修を受講し修了することが望ましい。）。

イ 相談支援員

相談支援員は、「VI. 共通事項 1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間に常時1名以上配置する。（他業務と兼務可）

自立相談支援事業従事者の養成研修の修了を必要とする（ただし、研修修了を必要とすることに関しては、当分の間の経過措置が置かれているが、自立相談支援事業等の支援に従事する中で当該養成研修を受講し修了することが望ましい。）。

ウ 就労支援員

就労支援員は、「VI. 共通事項 1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間に1名、週2日以上配置する。（他業務と兼務可）

自立相談支援事業従事者の養成研修の修了を必要とする（ただし、研修修了を必要とすることに関しては、当分の間の経過措置が置かれているが、自立相談支援事業等の支援に従事する中で当該養成研修を受講し修了することが望ましい。）。

エ すまい相談員

すまい相談員は、「VI. 共通事項 1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間に1名、週2日以上配置する。（他業務と兼務可）

自立相談支援事業従事者の養成研修（「相談支援員養成研修（初任者研修）」及び「居住支援事業従事者養成研修」）の修了を必要とする（ただし、研修修了を必要とすることに関しては、当分の間の経過措置が置かれているが、自立相談支援事業等の支援に従事する中で当該養成研修を受講し修了することが望ましい。）。

(3) 支援対象者

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（生活保護受給に至る）おそれのある本市に在住する生活困窮者及びその家族その他の関係者。ただし生活困窮者以外の者であっても相談段階においては、排除せず、必要に応じて関係機関に同行して引き継ぐ等、相談者の理解が得られる適切な対応をすること。対象者の収入・資産要件は課さない。

なお、生活保護受給者は本事業の対象としない。

Ⅱ．家計改善支援事業業務

1 概要

生活困窮者に対し、収入、支出その他家計の状況を適切に把握すること及び家計の改善の意欲を高めることを支援するとともに、生活に必要な資金の貸付けのあっせんを行う。家計管理に関する支援（家計表やキャッシュフロー表等の活用や出納管理の支援を行い、家計収支の均衡を図る）、滞納（家賃、税金、公共料金など）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援、債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）、貸付のあっせんを家計支援計画（家計再生プラン）に基づき総合的に実施する。

2 事業内容

（1） 実施内容

家計表やキャッシュフロー表等を活用して相談者とともに生活困窮者の抱える家計に関する課題を「見える化」し、家計に関する問題の背景にある根源的な課題を整理して家計管理の力を高め、家計に関するプラン（家計再生プラン）を作成し、早期の生活再生を目指していくため、以下の取組を実施することとする。

ア 家計管理に関する支援

相談者とともに、家計表やキャッシュフロー表を活用して、家計の見える化を図るとともに、家計収支の均衡を図るなどの出納管理の支援を行い、家計を相談者自らが管理できるよう支援を行うこと。

イ 滞納（家賃、税金、公共料金など）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

アセスメント段階で聞き取った相談者の状況や家計の状況、滞納状況などを勘案して徴収免除や徴収猶予、分割納付等の可能性を検討し、自治体の担当部署や事業所などとの調整や申請等の支援を行うこと。

ウ 債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）

多重・過剰債務等により債務整理が必要な者などに対しては、多重債務者相談窓口等と連携し、必要に応じて法律専門家等への相談等に同行して債務整理に向けた支援を行うこと。

エ 貸付のあっせん

相談者の家計の状況を把握し、一時的な資金貸付が必要な場合、貸付金の額や使途、家計再生の見通しなどを記載した「貸付あっせん書」を作成し、本人の家計の状況や家計再生プランなどを貸付機関と共有し、作成し、本人の家計の状況や家計再生プランなどを貸付機関と共有

し、貸付の円滑・迅速な審査につなげる。貸付の円滑・迅速な審査につなげる等を行うこと。

(2) 配置職員

支援に従事する者として、家計改善支援員を配置することとする。

ア 家計改善支援員

家計改善支援員は、「Ⅵ. 共通事項 1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間において1名、週3日以上配置する。(他業務と兼務可)

家計改善支援員は、家計改善支援事業従事者養成研修の修了を必要とし(ただし、当分の間はこの限りではないが、家計改善支援事業等の支援に従事する中で当該研修を受講し修了することが望ましい。)、かつ、次のいずれかに該当する者など、生活困窮者への家計に関する相談支援を適切に行うことができる人材であること。

- ① 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の資格を有する者
- ② 社会福祉士の資格を有する者
- ③ 社会保険労務士の資格を有する者
- ④ ファイナンシャルプランナーの資格を有する者
- ⑤ その他①から④に掲げる者と同等の能力または実務経験を有する者とする。

家計改善支援員は他事業と兼務することができるものとするが、家計改善支援機関と貸付機関が同一機関である場合は、家計改善支援員と貸付担当者が同一の者とならないようにすること。

(3) 支援対象者

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で家計改善支援事業による支援が適当と認められる者。収入・資産要件は課さない。

生活保護受給者は基本的に本事業の対象としないが、福祉事務所が認める「特定被保護者」については事業の利用が認められる。

(4) 個人計画書の作成

利用者への支援を開始するときは、「家計再生プラン」を利用者個人ごとに作成すること。

(5) 住居確保給付金の転居費用の支給における家計改善支援

生活困窮者自立相談法の改正に伴い、収入が著しく減少して経済的に困窮し、家計を改善するため新たな住居を確保する必要があると認められる者に対して、令和7年度から住居確保給付金を拡充し、転居のための費用（転居費用）を支給することとされた。

転居費用の支給に当たっては、家計改善支援事業において、転居により家計改善が見込まれること及び転居費用の捻出が困難であることが認められることが要件の一つとされているため、受託者においては、支給申請者に対し家計改善支援を実施し、上述の支給要件が支給申請者に認められるかを確認することが求められる。利用者への支援を開始するときは、「家計再生プラン」を利用者個人ごとに作成すること。

Ⅲ. アウトリーチ等を通じた継続的支援事業業務

1 概要

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業（以下、「アウトリーチ等事業」という。）は、複雑化・複合化した課題を抱えているため必要な支援が届いていない人に支援を届けるための事業である。したがって、多くの事案は、本人から利用申込（本人同意）を得ることができない状態であることが想定される。

このような対象者像を踏まえ、アウトリーチ等事業が重視する支援は、本人と直接かつ継続的に関わるための信頼関係の構築や、本人とのつながりづくりに向けた支援である。

また、対象者を見つけるため、支援関係機関とのネットワークや地域住民とのつながりを構築するとともに、地域の状況等にかかる情報を幅広く収集する。

2 事業内容

（１） 実施内容

アウトリーチ等事業の支援内容は、主に本人と直接関わるための信頼関係の構築やつながりづくりに力点を置くものであるが、それらの支援以外も含めて整理すると、次のとおり５つに整理される。

① 支援関係機関や地域住民等の地域の関係者との連携を通じた情報収集

潜在的なニーズを抱える者を早期に発見するために、日ごろから支援関係機関や地域住民等の関係者と連携し、これらのつながりの中から相談や課題を把握する。

② 事前調整

支援ニーズを抱えている者やその世帯に確実に支援を届けるために、丁寧な情報収集や、自宅への訪問等によって関係性を構築するための方策を検討し、必要な関係者との調整を行う。

③ 関係性構築に向けた支援

本人やその世帯とのつながりを形成するために、手紙を置いたり、支援情報等をチラシやリーフレット等で情報提供をするなどの関わりを継続して行う。

④ 家庭訪問

自宅への訪問等を含め、本人のところまで赴き支援を行う。

⑤ 家庭訪問及び同項支援

本人に出会えた後も、即時には自宅から出ることが困難な者や支援関係機関や地域住民などの関係者につながるものが困難な者に対して、自宅への訪問等を行い、継続的に寄り添い、本人

やその世帯を取り巻く人間関係の拡充を図る。

(2) 配置職員

支援に従事する者として、アウトリーチ等事業支援員を配置することとする。

ア アウトリーチ等事業支援員

アウトリーチ等事業支援員は、「Ⅵ. 共通事項 1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間において1名、週3日以上配置する。(他業務と兼務可)

アウトリーチ等事業支援員は、保健医療福祉等の専門職など、適切に業務を行うことができる人材を配置することが望ましい。

(3) 支援対象者

複数の分野にまたがる複合的な課題を抱えているために、自ら支援を求めることのできない人や支援につながることに拒否的な人などが想定される。

(4) 支援プランの作成

重層的支援体制整備事業における多機関協働事業者(浦安市社会福祉課)と連携し、支援の目標・方向性を整理したプランを作成する。

また、作成した支援プランの検討を行うために市が実施する重層的支援会議に協力すること。

Ⅳ．生活困窮者支援等のための地域づくり事業業務

1 概要

本事業は、地域におけるつながりの中で、住民が持つ多様なニーズや生活課題に柔軟に対応できるよう、地域住民のニーズ・生活課題の把握、住民主体の活動支援・情報発信、地域コミュニティを形成する居場所づくり、多様な担い手が連携する仕組みづくりを行うことを通じて、身近な地域における共助の取組を活性化させ、地域福祉の推進を図ることを目的とする。

なお、本事業は重層的支援体制整備事業の一環として実施する。

2 事業内容

(1) 実施内容

次のアからエに掲げる内容を実施すること。なお、事業内容は、浦安市地域福祉計画（浦安市地域共生社会推進計画）を踏まえたものとする。

ア 地域住民のニーズ・生活課題の把握

住民のニーズや生活課題、それらに対応する社会資源の状況などについて、実態把握を行う。

イ 地域住民の活動支援・情報発信等

上記アにより把握したニーズなど、地域における住民のニーズ・生活課題に柔軟に対応し、地域の住民主体の活動を活性化させるよう、地域住民の活動支援や情報発信等を行う。

ウ 地域コミュニティを形成する「居場所づくり」

地域住民が、属性や世代の垣根を超えて地域の様々な人と気軽にに関わり、安心して過ごすことのできる場を設置・運営する。

エ 地域住民や法人等の地域づくりの担い手がつながるプラットフォームの展開

地域における多様な担い手が集まり、地域の課題や社会資源などを共有して意見を出し

合うことで、新たな気づきを得て地域に還元できるよう、地域の担い手の新たな関係性の構築に資する取組を行う。

(2) 配置職員

支援に従事する者として、生活困窮者支援等のための地域づくり事業担当者を配置することとする。

ア 生活困窮者支援等のための地域づくり事業担当者

生活困窮者支援等のための地域づくり事業担当者は、「Ⅵ. 共通事項 1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間において1名、週3日以上配置する。(他業務と兼務可)

V. 浦安市総合相談窓口及びSNS等を用いた相談対応システム運用業務

1 概要

本市は、浦安市役所3階社会福祉課内に浦安市総合相談窓口を設置し、「相談や手続きをしたいものの、どこに相談したら良いか分からない」といった来庁者への案内を行っている。

併せて、本市は、SNS等を用いた相談対応システムを運用し、ウェブサイトとLINEを活用したチャット形式による相談機関案内を行っている。悩み等があるものの、どこに相談したらよいかわからない人に、チャットによる自動応答で適切な相談機関を案内するとともに、チャットによる自動応答では問題が解決しなかった場合には、職員が応対を行っている。

本業務は、上述した浦安市総合相談窓口における来庁者への案内業務とSNS等を用いた相談対応システムによる相談者への対応業務を委託する。

2 事業内容

(1) 実施内容

ア 浦安市総合相談窓口業務

浦安市総合相談窓口への来窓者に対して、適切な対応部署等の案内を行う。

イ SNS等を用いた相談対応システム運用業務

SNS等を用いた相談対応システム（エースチャイルド（株）製 つながる相談）へのアクセス状況を確認し、オペレーターとの直接のやり取りを希望した相談者があった場合に対応を行う。

(2) 配置職員

業務に従事する者として、浦安市総合相談窓口及びSNS等を用いた相談対応システム運用担当者を配置することとする。

ア 浦安市総合相談窓口及びSNS等を用いた相談対応システム運用担当者

浦安市総合相談窓口及びSNS等を用いた相談対応システム運用担当者は、「VI. 共通事項

1 実施日及び実施時間」に記載した相談業務等実施時間において常時1名以上配置する。（他

業務と兼務可)

VI. 共通事項

1 実施日及び実施時間

委託における相談業務等実施時間は、平日（祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く）午前9時から午後5時までとする。

緊急時等、対象者の相談内容や状態によっては、実施時間以外においても適宜支援を行うこととする。また、就労している等の理由により実施時間に来所相談が難しい者への相談対応については工夫するものとする。

2 個人情報の保護

本事業において知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法令及び個人情報取扱特記事項を遵守し、情報の漏洩防止等に十分な配慮を行うこと。

3 適正な実施

業務の実施にあたっては、主に以下の法令や手続等に基づき、適正に実施すること。

- ① 生活困窮者自立支援法
- ② 生活困窮者自立支援法施行令
- ③ 生活困窮者自立支援法施行規則
- ④ 生活困窮者自立相談支援事業等の実施について（厚生労働省社会・援護局長通知）
- ⑤ 生活困窮者自立支援制度に関する手引き
- ⑥ 生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル
- ⑦ 社会福祉法
- ⑧ 社会福祉法施行令
- ⑨ 社会福祉法施行規則
- ⑩ 重層的支援体制整備事業の実施について（厚生労働省社会・援護局長通知）
- ⑪ 重層的支援体制整備事業に係る帳票類及び評価指標の手引き（厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）
- ⑫ 重層的支援体制整備事業に係る自治体事務マニュアル

4 苦情対応等

支援対象者等からの苦情及び支援対象者と受託者又は業務従事者との間で発生したトラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行うこと。

5 再委託の制限

受託者は、この事業の一部を第三者に委託する場合は、事前に市に対して再委託する業務の内容、再委託先等の必要事項を報告し、承認を得なければならない。

6 権利の帰属

この事業により作成された資料等に関する著作権及び所有権は、市に帰属する。

7 事業計画

受託者は、年度毎に事業計画書を市に提出すること。

8 支援実績の報告

受託者は、別に指示する方法により、市に支援実績や本事業の結果分析等について報告すること。

9 事業実施における前提条件

- ① 受託者は、事業の実施に当たり、対象者から相談料を徴収してはならない。
- ② 地域に潜在する早期に支援が必要な住民を把握する観点から、相談窓口や事業のチラシを作成する等して、相談窓口や事業の周知を図ること。
- ③ 個人への現金給付や現物給付又は個人負担を直接に軽減するもの（個人の資格取得等に必要費用等）については、経費の対象外とする。
- ④ 1つあたり 30 万円以上の備品の購入は、経費の対象外とする。
- ⑤ 研修や視察に関する旅費等の経費については、支援員の向上に資するものであれば対象経費とするが、支援員ではない職員が会議等に参加する場合は経費の対象外とする。
- ⑥ 浦安市社会福祉課内においては、本業務の配置職員が使用する机、椅子、電話機、文書キャビネット（3段引出し1台 外寸法 W899×D400×H1050）は市が用意するとともに、光熱水費、電話代は市が負担する。本業務を実施する上で必要なパソコン、プリンタを含む備品、インターネット環境、消耗品等は受託者が用意すること。

10 記録及び台帳等の管理

- ① 作成した自立支援計画、家計支援計画及び支援プラン等は、当該支援事業を終了した日から

5 年間は、これを適切に管理すること。

- ② 国のガイドラインより示される支援申込書、相談、支援記録等の各種帳票類の作成・管理を遺漏なく行い、適切に保管するものとし、市からの要請がある場合は提出するものとする。
- ③ 契約期間を超える支援が生じた場合で、契約期間満了後の受託者が異なるときは、次の受託者に適切な引継ぎを行うこと。
- ④ 生活困窮者自立相談支援事業、家計改善支援事業、生活困窮者支援等のための地域づくり事業については、現在市が委託して業務を実施しており、本件の履行開始前に現在の受託者から引き継ぎを受けること。
- ⑤ 生活困窮者自立支援統計システム及び重層的支援体制整備事業システム（いずれも厚生労働省提供システム）による受付情報等一切の入力処理を行うこととする。

1 1 その他

- ① 本業務の遂行に当たっては、委託者である市と連携を密にし、疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- ② 職員が他の事業と兼務する場合は、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。
- ③ 事業の実施に当たっては、支援や移動中の事故に備え保険に加入するなど、利用者の安全対策に配慮すること。