

流山市生活困窮者自立支援事業業務水準書

1 業務名称

流山市生活困窮者自立支援事業業務委託

2 履行期間

契約締結日の翌日から令和12年3月31日までとする。
ただし、業務の開始は令和9年4月1日からとする。

3 目的

本業務は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、法第3条に定める生活困窮者（以下「生活困窮者」という。）及び生活保護法（昭和25年法律第144号以下「保護法」という。）に基づき、保護法第6条に定める被保護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行い、流山市の生活困窮者の自立を促進することを目的とするもの。

流山市（以下、「委託者」という。）は、本水準書に沿って当該事業を実施し、事業を効果的・効率的かつ安定的に行うものとする。

4 事業の概要

本事業においては、次の4業務を行う。

（1）自立相談支援業務

生活困窮者に対して広く相談を行う窓口を設置し、生活困窮者が抱える複合的な課題を受け止め、その者の置かれている状況や本人の意思を確認したうえで、就労及び居住の支援のほか、住居確保給付金支給（家賃補助及び転居費用補助）などの関係事業との連携を含めた支援計画を策定し、これに沿った支援を行う。

（2）就労準備支援業務

複合的な課題を抱える生活困窮者及び特定被保護者（保護法第55条の11第1項に規定する特定被保護者をいう。）が就職活動を行うために必要となる支援を実

施する。

生活習慣の形成を目的とした「生活自立支援」、就労の前段階として必要な社会的能力を身につけることを目的とした「社会自立支援」、継続的な就労経験の場を提供し一般就労への就職活動に向けた技法や知識の習得を目的とした「就労自立支援」を段階的に実施する。

(3) 家計改善支援業務

生活困窮者及び特定被保護者には、支出過剰や税金・消費者ローンの滞納など家計管理上の問題を有することが多く、情報提供や助言などの支援が求められている。相談者と共に、家計管理上の課題を明らかにし、相談者自らが「家計を管理する意欲」を高め、生活を再建し、生活困窮状態から脱することを目的に実施する。

(4) 被保護者家計改善支援業務

被保護者は、心身の疾病や障害等により、自ら金銭等を適正に管理できず生活に支障を来している者がいるため、金銭等に係る支援を行うことで、安定した社会生活の維持及び自立の促進を図ることを目的に実施する。

5 支援対象者

流山市内に住所又は居所を有し、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及び被保護者であって、本事業による支援が必要と認められる者。

自立相談支援業務については、収入や資産等の要件は課さないが、就労準備支援業務については、別に厚生労働省令で定める資産・収入に係る要件を付す。

なお、被保護者にあつては、4(2)、(3)及び(4)の事業に限るが、生活困窮者自立支援事業と生活保護制度では、切れ目のない連続的な支援を行う。

6 相談支援員等の配置及び役割

受託者は、本事業を実施するため、以下のとおり職員等を配置する。

(1) 自立相談支援業務

ア 主任相談支援員

(ア) 業務

- ・相談業務全般の管理・統括、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
- ・関係機関・団体との連携
- ・地域の社会資源の開拓
- ・支援調整会議開催に係る調整及び開催
- ・ひきこもり等潜在的な要支援者の掘り起こし

(イ) 資格

社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師として、保健、医療、福祉、就労、教育等の分野における業務に5年以上従事した経験を有する者、又は、生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に3年以上従事した経験を有する者

イ 相談支援員

(ア) 業務

- ・電話やオンライン、来所による相談への対応、支援計画案作成、相談記録の管理
- ・訪問支援などのアウトリーチ
- ・地域社会資源の活用を含む包括的な支援の実施
- ・就労準備支援を利用せずに就労可能な者の就労支援

(イ) 資格

社会福祉士又はこれと同等の能力を有する者、又は、相談支援業務に従事した経験を有し、生活困窮者への相談支援を適切に行うことができる者

(2) 就労準備支援業務

ア 就労準備支援員

(ア) 業務

- ・支援対象者の希望する就労内容・目標設定・支援方針・本人の状況・課題・支援計画を盛り込

んだ就労準備支援プログラムの作成

- ・ 支援の実施後に定期的（概ね１月～３月程度）に評価を行い、必要に応じたプログラムの見直しを行う
- ・ ７（２）に定める支援の実施

（イ）資格

相談支援業務に従事した経験を有し、生活困窮者への相談支援を適切に行うことができる者。キャリアカウンセラーの資格を有する者が望ましい。

（３）家計改善支援業務

ア 家計改善支援員

（ア）業務

- ・ 支援対象者の課題に応じた家計支援計画の策定、支援の提供及び進捗状況の把握
- ・ 家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理の支援）
- ・ 滞納（公租公課、家賃、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
- ・ 貸付のあっせん

（イ）資格

消費者生活専門相談員、消費生活アドバイザー、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３級以上の資格又はそれと同等の能力を有すること。

（４）被保護者家計改善支援業務

ア 家計改善支援員

（ア）業務

- ・ 支援対象者の課題に応じた家計支援計画の策定、支援の提供及び進捗状況の把握
- ・ 家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理の支援）
- ・ 滞納（公租公課、家賃、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
- ・貸付のあっせん
- ・現在支援しているケースに対する大学等への進学費用等に関する相談や助言

(イ) 資格

消費者生活専門相談員、消費生活アドバイザー、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３級以上の資格又はそれと同等の能力を有すること。

7 事業の内容

(１) 自立相談支援業務

ア 生活困窮者の把握・相談受付

- ・生活困窮者の居住の支援を含む複合的な課題に包括的に対応するため 相談窓口を設置し、電話やオンライン、来所による相談を受ける。
- ・地域や関係機関とのネットワークを活用し、積極的にひきこもり等潜在的な支援対象者の掘り起こしや訪問による支援を行う。
- ・相談者の課題を把握しスクリーニングを行い、他制度の活用が可能かを確認する。

イ アセスメントと支援計画の策定

- ・支援対象者の抱える複合的な課題を把握し、本人の意思を確認しながら支援計画を策定する。

ウ 支援調整会議の開催

- ・支援計画の決定にあたっては、受託者が中心となり委託者の関係部署、サービス提供者などの関係機関の担当者の参加を得て、受託者が作成した支援計画について協議する。
- ・支援調整会議は、受託者・委託者の関係部署・ハローワーク・地域包括支援センターなど関係機関のうち、受託者と委託者が協議して参加者を選定する。
- ・支援調整会議では、支援内容の確認・関係機関の役割

などについての調整や計画決定を行うものとする。

- ・ 支援調整会議は、受託者が日時等の調整を行うが、委託者の関係部署との調整は委託者が行う。
- ・ 支援調整会議において調整が整った支援計画について委託者が支援決定を行う。

エ 支援の実施、評価

- ・ 支援計画に基づく支援サービスの提供を行う。
- ・ 支援結果の評価については、目標の達成状況・現状と残された課題について評価する。
- ・ 支援についての本人の希望などを整理し、概ね3か月から6か月ごとに行い、支援調整会議などの協議を経て、支援の終了・継続の判断を行う。
- ・ 支援の実施にあたっては、ハローワーク・地域包括支援センター・地域企業など関係機関とのネットワークづくりに努めること。

オ 住居確保給付金（家賃補助及び転居費用補助）に係る相談等の業務

- ・ 住居確保給付金に係る相談、受付を行い委託者に連絡を行う。
（住居確保給付金の支給決定は、委託者が行う）
- ・ 住居確保給付金受給者の相談、就労支援、就職活動状況の確認を行う。

（2）就労準備支援業務

ア 生活自立支援

- ・ 社会参加をするうえで必要な生活習慣を形成するための指導・訓練を目的とした支援を実施する。
- ・ 支援方法については、対象者ごとに行うほかセミナーや合宿方式でも可能とする。
- ・ 必要に応じて自宅訪問などを行うとともに、週1回程度の個別カウンセリングを行う。

イ 社会自立支援

- ・ 就労に向けた意欲の向上や、就職活動を行う前段として最低限必要な知識やマナーの習得を目的とした支援

を実施する。

- ・ 支援方法については、対象者ごとに行うほかセミナーや合宿方式でも可能とする。
- ・ 就労準備支援員が支援を行うほか、外部講師が支援を行うことも可能とする。
- ・ 支援の内容は、就労経験が浅い者については、本支援を受けることへの動機づけや働くことへの理解など現実的な職業の選択ができるように支援を行う。離職期間が長い者には、再就職に向けての意識や意欲の向上、職種の転換と選択ができるよう支援を行う。
- ・ 社会での基本的マナー・挨拶や基本的なコミュニケーション能力など最低限のスキルを習得させる。
- ・ 必要に応じて、複数の職場見学・テキスト等の作成利用・個別カウンセリングを行う。

ウ 就労自立支援

- ・ 継続的な就労経験の場を提供するなど一般就労への就職活動に向けた技法や知識の習得を目的とした支援を実施する。
- ・ 支援方法については、対象者ごとに行うほかセミナーや合宿方式でも可能とする。
- ・ 就労準備支援員が支援を行うほか、外部講師が支援を行うことも可能とする。
- ・ 支援内容は、それぞれの支援対象者の特性に応じた内容となるよう工夫し、模擬面接・履歴書作成指導、電話・身だしなみなどのビジネスの基礎スキル指導、就労体験、ハローワーク同行支援などを行う。
- ・ 必要に応じて、テキスト等の作成利用・個別カウンセリングを行う。
- ・ 支援事業により一般就労に至った者などに対して、就労の継続のためのフォローアップや相談等に応じる。
- ・ 就労先、職場見学や体験就労のできる場の確保など、地域の関連団体や企業とのネットワークづくりに努める。

(3) 家計改善支援業務

- ・ 支援対象者の課題に応じた家計支援計画の策定、支援の提供及び進捗状況の把握を行う。
- ・ 家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理の支援）を行う。
- ・ 滞納（税金、家賃、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を行う。
- ・ 自己破産や債務整理に関し、弁護士等へ同行や支援を行う。
- ・ 社会福祉協議会などが行う福祉的貸付のスムーズな利用のためのあっせんを行う。

(4) 被保護者家計改善支援業務

- ・ 支援対象者の課題に応じた家計支援計画の策定、支援の提供及び進捗状況の把握を行う。
- ・ 家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理の支援）を行う。
- ・ 滞納（税金、家賃、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を行う。
- ・ 自己破産や債務整理に関し、弁護士等へ同行や支援を行う。
- ・ 社会福祉協議会などが行う福祉的貸付のスムーズな利用のためのあっせんを行う。
- ・ 生活保護費、年金、手当等の日常生活に必要な預貯金の払戻し及び預け入れを行う。
- ・ 入院・入所者等の現金送付等を行う。
- ・ 大学等への進学に要する利用可能な奨学金や貸付制度の紹介等を行う。

8 事務所の設置・実施日

- (1) 受託者は本業務の実施に必要な事務所を流山市内に設置すること。事務所の設置場所は、公共交通機関などから来所しやすいなど、支援対象者の利便性に配慮すること。
- (2) 事務所の開設は、流山市役所の開庁時間と同様とし、

年末年始・土・日・祝日を除く平日の午前８時３０分から午後５時１５分とする。ただし、支援対象者のニーズに応じ、弾力的な対応に努めること。

9 業務の前提となる条件

受託者は、以下の各条件を前提として業務を遂行すること。

(1) 必要な事務所備品などの準備

事務所には、机、椅子、キャビネット、カウンター及び電話やパソコンなどの設備及び消耗品類を備えること。
(本事業を実施するに当たり最低限必要とする設備や消耗品については委託料に含めることができる)

(2) 利用料徴収の禁止

受託者は、業務の実施にあたり支援対象者から利用料を徴収しない。ただし、就労準備支援業務において必要となる昼食費などの実費徴収はできるものとする。

(3) 問い合わせ・苦情対応

本業務に係る問い合わせなどについては、原則として受託者が対応する。支援対象者と業務従事者間のトラブルには、原則として受託者の責任において迅速かつ誠実に対応を図るものとするが、受託者が対応できない事例が発生した場合は、迅速に委託者に報告し対応を協議する。

(4) 信用失墜行為の禁止

業務を遂行するにあたり、委託者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 情報管理及び危機管理

支援対象者の情報セキュリティ体制を構築すること。

また、災害・事故・機器の故障などに備え、対応策や緊急時の連絡、業務実行体制を整備すること。

(6) 研修、教育の実施

業務従事者が適切な支援を行うために必要な研修や教育を行うこと。(外部研修も可)

10 広報活動

受託者は、利用者の拡大のため、パンフレット（A4版1枚程度の簡素なもの）、リーフレット、ポスター、ホームページ等による広報活動を行うこと。なお、広報の手段や内容については、委託者と協議のうえ決定すること。

11 関係書類の提出

受託者は、本事業の実施にあたり、本水準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、委託者から指示のないものは任意とする。

（１）実施計画書

ア 受託者は、予め実施計画書を作成し、契約締結後30日以内に委託者に提出して承認を得なければならない。また、実施計画書に変更が生じる場合は、事前に委託者の承認を得るものとする。

イ 実施計画書には、次に掲げる事項を記載すること。

- ・業務実施体制（業務担当者・役割・連絡体制などを記載した体制図等）
- ・実施スケジュール（月間・年間）
- ・その他、業務実施にあたって必要な事項などで委託者が必要と認める事項

（２）業務実施に関する報告

ア 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15日までに委託者に提出するものとする。ただし、令和12年3月分の報告書は、令和12年3月31日に提出すること。

イ 報告書には、下記の内容を記入する。また、この他に必要性が生じた場合は、別途委託者から報告について指示を行う。

（ア）支援実施状況（相談者・支援実施者数及びその内容）（月計・年計）

（イ）利用者・来所者からの意見や苦情など（月計・年計・随時）

(3) 業務終了後の報告

ア 業務完了報告書（各年度ごと）

イ 業務実施に要した経費の内訳（収支決算報告などを各年度ごとに報告）

(4) その他の報告

受託者は、委託者からの要請及び指示に基づき、適宜、必要な報告書などを作成し提出するものとする。（厚生労働省及び千葉県などから求められる報告など）

12 業務の適正な実施に関する事項

(1) 再委託などの禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第3者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。ただし、予め書面により委託者の承認を得た場合は、この限りではない。

(2) 個人情報の保護

受託者は、事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

(3) 守秘義務

受託者は、業務の履行に際して知り得た情報を業務実施期間内、及び業務終了後においても、他に漏らしてはならない。

13 業務の引き継ぎ

本業務の委託契約に基づく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、委託者に引き渡すものとする。なお、引き継ぎが未完了と委託者が認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うものとする。

14 委託料の支払い

支払いは、委託料総額を均等割りした月額払いとする。ただし、1円未満の端数が生じた場合は最後の支払いで精算することとする。

15 その他

- (1) 受託者は、業務の実施にあたっては、労働関係諸法令その他の関係法令を順守すること。
- (2) 本業務の実施にあたっては、委託者を含めた関係機関との連携を密にし、フォーマル、インフォーマルな社会資源の積極的な開発及び活用を行い、疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方で協議のうえ処理すること。
- (3) 本業務により得られたデータ及び成果品は委託者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) 著作権、肖像権、他の個人・団体の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (5) この水準書に定めのない事項又は、解釈に疑義が生じた事項については、委託者と受託者双方が協議のうえ、別途定める。