

佐賀市生活困窮者自立支援事業業務委託要求水準書

この要求水準書（以下「本書」という。）は、佐賀市（以下「市」という。）が実施する佐賀市生活困窮者自立支援事業業務委託（以下「本委託」という。）に係る委託先事業者の選定に関し、契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する業務の要求水準等について明らかにするものであり、業務委託公募（プロポーザル方式）実施要領等と一体となるものである。

1 委託事業の目的

本事業は、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。）の規定に基づき、法第3条第2項に規定する「生活困窮者自立相談支援事業」、同条第4項に規定する「生活困窮者就労準備支援事業」及び同条第7項第1号に規定する「子どもの学習・生活支援事業」を実施することにより、生活困窮者の自立の促進及び子どもの貧困の連鎖の防止を図ることを目的とする。

2 本委託の対象地域及び対象者

<1>対象地域

業務の実施地域は、佐賀市全域とする。

<2>対象者

佐賀市に在住する生活困窮者。（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。）

また、「子どもの学習・生活支援事業」については、生活保護法（昭和25年法律第144号）第6条に規定する被保護者についても事業の対象者として実施する。

3 本委託の範囲

本委託により委託する事業は、下記の事業とし、「<2>市が行うべき事務」を除き、その全部を行うこととする。なお、本制度に関して国の実施要綱等の改正が行われた場合については、当該改正後の内容を基本とする。

<1>委託する業務の内容

(1) 生活困窮者自立相談支援事業

令和3年7月26日社援発0726第6号（厚生労働省社会・援護局長通知）「生活困窮者自立相談支援事業等の実施について」中「（別添1）自立相談支援事業実施要領」による事業。ただし、法第6条に規定する「生活困窮者住居確保給付金の支給」に関する相談、申請、支給等に関する事業は、市の直営で実施するため本委託から除く。

取り組み内容

- ①生活困窮者が抱えている課題や本人の意思の確認(以下「アセスメント」という。)
- ②相談者や支援対象者の年齢、主訴、家族構成等の分析、検証。
- ③自立支援計画(以下「プラン」という。)の作成。
- ④支援実施とその成果の確認・評価。
- ⑤生活困窮者支援を通じた地域づくり。
- ⑥プラン作成前で緊急的な支援が必要な人への対応。
- ⑦実績報告書・調査回答書等の作成

本委託は、国の負担金や補助を受けて実施するため、事業実施に関して、国、県への実績報告等が必要となる。このため、当該報告に必要な書類の作成を行うこと。

(当該報告に関しては、市が直営で実施する「生活困窮者住居確保給付金の支給」に係るデータを入力したうえで、本委託の実績と合わせての報告が必要な場合がある。)

(注1) 相談受付時に本人の同意が得られない場合は、関係機関との情報共有はできない。ただし、同意がないからといって相談・支援ができないものではないことにも留意し、そのうえで、本人の同意の取り付けに向けて信頼関係の構築に努めると同時に、他の福祉制度等による支援策がないか検討すること。

(注2) アセスメントの結果、プランを作成し、継続して支援をしていくことが望ましい者については、本人と支援員が共同で「プラン兼事業等利用申込書」を作成し、本人の同意署名を得ることとする。

支援対象者は、支援調整会議を経て、市が支援を決定した者とする。ただし、本人の同意署名が困難な者のうち、成人者については、本人と支援員が共同でプラン作成している場合に限り、市の承認を受けたうえで支援対象者に含めることとする。

なお未成年者については、すべての事業について、親権者の同意を得ることを原則とする。

(2) 生活困窮者就労準備支援事業

令和3年7月26日社援発0726第6号(厚生労働省社会・援護局長通知)「生活困窮者自立相談支援事業等の実施について」中「(別添4) 就労準備支援事業実施要領」による事業。

取り組み内容

①就労準備プログラムの作成・見直し

利用者が抱える課題や支援の目標、具体的内容を記載した就労支援プログラムを作成する。就労準備支援プログラムは支援の実施状況を踏まえて適宜見直しを

行う。

②日常生活自立に関する支援

適正な生活習慣を身に着けさせるため、規則正しい起床・就寝、バランスの取れた食事の摂取、適切な身だしなみに関する助言・指導等を行う。

③社会自立に関する支援

社会的能力の形成を促すため、挨拶の励行等、基本的なコミュニケーション能力の形成に向けた支援や地域の事業所での職場見学、ボランティア活動等を行う。

④就労自立に関する支援

一般就労に向けた技法や知識の習得を促すため、実際の職場での就労体験の機会の提供やビジネスマナー講習、キャリアコンサルティング、模擬面接、履歴書の作成指導等を行う。

(3) 生活困窮世帯の子どもに対する学習・生活支援事業

令和3年7月26日社援発0726第6号(厚生労働省社会・援護局長通知)「生活困窮者自立相談支援事業等の実施について」中「(別添8)生活困窮世帯の子どもに対する学習・生活支援事業実施要領」による事業

取り組み内容

①学習支援

子どもの学力や習熟度の向上を図るための学習支援、高等学校や大学進学に向けての学習支援をはじめ、学校での勉強の復習、宿題の習慣づけ、高等学校中退者等に対する学び直しの支援を実施する。

定期学習会は、原則として最低でも週に2回、1回あたり2時間、年間で最低でも110回開催し、支援員は1回につき3人を配置する。また支援対象者の状況に応じて、定期学習会以外での学習、家庭訪問による学習支援を行う。

②生活保護世帯の子どもへの学習意欲喚起支援

生活保護世帯に属する子ども等を対象に学習意欲喚起と学力向上を図るため、家庭訪問による学習支援の勧奨を行い、支援を希望する者の学習支援プランを作成し、1人につき月1回程度の学習指導を行うと共にこれらの連絡調整及び進捗管理を行う。

③ひきこもり等への家庭訪問

特に学習会の参加が困難なひきこもり等の問題を抱えた者については、1人につき週1回、2時間程度の家庭訪問による学習支援を行うこと。

④子どもの居場所の提供

日常生活習慣の形成、社会性の育成、子どもが安心して通える居場所の提供。
(生活困窮者自立相談支援事業、同就労準備支援事業を行う場所と同じ場所に設置すること。)

⑤進路相談等

家庭訪問等による個別の進路相談、進学に必要な奨学金などの公的支援の情報提供。

⑥高校生年代への支援

個別相談の実施、学習支援参加者のフォロー、進路・職業相談、高校の中退防止、高校を中退した人や中学卒業後に進学や就労していない人などの、自分の将来への意欲向上や具体的イメージの形成、希望する進路選択のための基礎作り。

⑦小学生からの早期支援

家庭の事情で学童保育に行けない子どもへの巡回支援等を通じた家庭全体への支援。

⑧親に対する養育支援

子どもの養育に必要な知識、進学に必要な公的支援の情報提供。

⑨その他貧困の連鎖の防止に資すると認められる支援

(4) 生活困窮者家計相談支援事業との連携

生活困窮者自立相談支援事業、生活困窮者就労準備支援事業においては、市が別途実施する生活困窮者家計相談支援事業（令和3年7月26日社援発0726第6号（厚生労働省社会・援護局長通知）「生活困窮者自立相談支援事業等の実施について」中「（別添7）家計改善支援事業実施要領」による事業）と十分に連携を取って行うこととする。

取り組み内容

① 家計改善支援事業の利用勧奨

佐賀市生活自立支援センターの相談者のうち、家計の改善が必要と判断される者については、すべて家計相談支援を受けるよう利用勧奨をするものとする。

②家計相談を行う際の立会い

受託者は、初回の家計相談時には必ず立会い、またその後の相談においても必要に応じて立ち会うものとする。

③家計改善支援事業者との協議

受託者は、家計相談支援開始前、支援中ともに、支援の方針等について家計相談支援事業者と綿密に協議するものとする。

④家計相談支援結果の反映

受託者は生活困窮者自立相談支援事業、生活困窮者就労準備支援事業の実施にあたり、家計改善支援事業での分析結果を十分に尊重し、支援の目標設定や評価に反映させるものとする。

< 2 > 市が行うべき業務

(1) 支援の決定または了承に関すること。（但し、決定通知書、確認通知書の通知は、事業者が行うこと。）

(2) 法第6条に規定する「生活困窮者住居確保給付金の支給」に関する相談、申請、支

給等に関すること。

＜3＞令和3年度業務の引継ぎ

本委託を令和4年度当初から円滑に実施するために、令和3年度の支援対象者、相談者のうち、令和4年度にも継続して支援、相談が必要な者（以下、「継続支援対象者等」という。）への対応、その他、業務の引継ぎに必要な事項については、市と令和3年度事業受託事業者である「認定特定非営利活動法人NPOスチューデント・サポート・フェイス」と受託者との三者による協議のうえ、業務開始までに、受託事業者が変更になることについて、継続支援対象者等からの理解、同意を得ることを含め、適切かつ厳正に引継ぎを行うこととする。当該引継ぎに係る人件費等一切の費用については、受託者の負担とする。（但し、令和3年度事業受託事業者側の人件費は、当該令和3年度事業受託事業者の負担である。）

＜4＞本委託終了時の対応

本委託終了時に業務を新たな受託事業者に引き継ぐ必要が生じた場合は、上記＜3＞「令和3年度業務の引継ぎ」の場合と同様に、本委託終了時までに適切かつ厳正に引継ぎを行うこと。

4 自立相談支援機関の名称及び事務所の設置

＜1＞自立相談支援機関の名称

本事業を実施する自立相談支援機関の名称は「佐賀市生活自立支援センター」（以下「センター」という。）とする。

＜2＞センターの設置

本事業を実施するにあたっては、センターを JR 佐賀駅から概ね半径2km以内の場所に設置すること。設置場所の選定にあたっては、利用者が公共交通機関を利用しやすい等の利便性を十分に考慮すること。また、センターには、少なくとも、以下の機能を有する場を確保することとする。

- (1) 相談窓口、相談室（2か所以上）
- (2) 執務室
- (3) トイレ
- (4) 学習室
- (5) 子どもの居場所づくりとして活用できる部屋
- (4) と (5) 合わせて概ね75平方メートル以上とする。
- (6) 利用者用駐車場（2台分以上）、駐輪場（15台分以上）
- (7) 水道、電気、電話回線、インターネット回線、備品等は受託者が準備すること。

＜3＞センターの開所日及び開所時間

(1) 開所日

土曜日、日曜日、祝日、国民の休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）以外の日。

ただし、年末年始を除き連続する閉所日が4日を超えることがないように、市と協議のうえ適宜開所日を設定することとする。

(2) 開所時間

開所時間は、午前10時から午後6時までとするが、支援対象者のニーズや相談支援の状況等に応じた開所時間を契約締結時までに市と受託者で協議することとする。

ただし、市役所開庁日の午前9時から午後5時15分までは常に市と連絡が取れるようにしておくこと。

5 業務委託期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

※契約は優先交渉権者決定後に速やかに締結し、契約締結日から令和4年3月31日までの期間を事業の引継ぎを含む準備期間とする。

6 予想される相談者数

<1>新規相談者数 年間520人

<2>支援対象者数（支援プランを作成し、継続的な支援を行う者）

年間延べ360人

内訳 (1) 就労準備支援対象者 延べ20人

(2) 学習支援対象者延べ70人

(うち、生活保護世帯に属する子どもの家庭訪問支援対象者 延べ20人)

(3) 生活改善その他の支援対象者 延べ270人

参考：令和2年度実績及び令和3年度見込み

		令和2年度実績	令和3年度見込み
新規相談者		726人	650人
支援対象者（延べ）		523人	560人
内訳	就労準備 （延べ）	20人	20人
	学習支援 （延べ）	46人	30人
	生活改善 （延べ）	422人	510人

7 事業実施における体制

< 1 > 職員の配置

生活困窮者の自立支援やソーシャルワーク、コミュニティソーシャルワークの理念を理解し、実践力があり、下記の役割を担うことができる職員を配置するものとする。また、主任相談支援員又は相談支援員のうち1人を事業所の管理、記録や報告の指導・確認、下記の職員の育成・指導等の役割を担う者として、センター長を配置するものとする。

本委託事業に係る職員人件費については、国や地方公共団体等からの補助金、助成金等の対象となる者を含めてはならない。

また、事業所の自主事業として、法第16条第2項の規定に基づく「生活困窮者就労訓練事業」を行う者として、都道府県知事等の認定を受けている事業所（以下「生活困窮者就労訓練事業者」という。）にあつては、本事業に従事する常勤職員を当該「生活困窮者就労訓練事業」実施に係る就労支援担当者（生活困窮者自立支援法施行規則（平成27年厚生労働省令第16号）第21条第2号イに規定する責任者）及び支援スタッフとして配置及び従事させてはならない。本委託受託後に「生活困窮者就労訓練事業者」の認定を受けた場合も同様とする。（「生活困窮者就労訓練事業」は、民間事業所の自主的な取組みとしての位置づけであり、本委託事業の範囲外の事業であるため。）

事業名	役割	最低配置人数
自立相談支援事業	主任相談支援員	・常勤（兼務不可）1名
	相談支援員	・常勤（兼務不可）3名
	就労支援員	・常時（兼務不可）1名
就労準備支援事業	就労準備支援員	・常勤（兼務不可）1名
学習支援事業	学習支援員	・常勤（兼務不可）1名 ・非常勤 年間時間は指定しないが、常勤職員（兼務不可）と合わせて、3<1>(3)に規定する「学習支援事業」を実施できる人員体制を確保すること。

※ 常勤の労働時間は、1日8時間（週40時間勤務）とする。

< 2 > 職員の役割及び要件

< 1 >の職員の主な役割及び要件は以下のとおりとする。

(1) 主任相談支援員

① 役割

a 相談支援業務全般のマネジメント

- ・ 支援の内容及び進捗状況の確認、助言、指導
- ・ 職員の育成

- ・リスクマネジメント
- b 高度な相談支援（支援困難事例への対応等）
- c 地域への働きかけ
 - ・社会資源の開拓・連携
 - ・地域住民への普及・啓発活動

②要件

主任相談支援員は、次のいずれかに該当すること。なお、委託契約締結後、厚生労働省等が実施する自立相談支援事業従事者養成研修のうち、「主任相談支援員養成研修」の募集があった場合、当該受講の申込みを行い、受講可能となった場合には受講し修了すること。（既に修了している場合は除く。）

- a 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であり、かつ、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年以上従事している者
- b 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に5年以上従事している者。
- c 相談支援業務に準ずる業務として市が認めた業務に5年以上従事している者。

注) bの「その他の相談支援業務」とは、保健、医療、福祉、就労、教育などの課題に関する相談に応じて、必要な支援・サービスを関係者・関係機関と連絡、調整のうえ提供する業務とする。

cの「相談支援業務に準ずる業務」とは、相談業務には当たらないが、例えば、介護業務や障がい者の就労支援業務など、bに関連した個人への直接支援業務とする。

(2) 相談支援員

①役割

- a 相談支援全般
 - アセスメント、プランの作成、支援調整会議の開催等一連の相談支援プロセスの実施、記録の管理、訪問支援
- b 個別的・継続的・包括的な支援の実施
- c 社会資源その他の情報の把握、活用及び連携
 - 資源調査や連携、資源の活用と評価

②要件

相談支援業務に従事している者（従事していた者も含む。）など、生活困窮者への相談支援を適切に行うことができる人材であること。なお、委託契約締結後、厚生労働省等が実施する自立相談支援事業従事者養成研修のうち、「相談支援員養成研修」の募集があった場合、当該受講の申込みを行い、受講可能となった場合には受講し修了すること。（既に修了している場合は除く。）

(3) 就労支援員、就労準備支援員

①役割

a 就労支援

就労に向けた各種支援（就職相談、能力開発、職業訓練、求人情報紹介・マッチング、ハローワークへの同行支援、個別求人開拓、面接対策、職場定着支援など就労後のフォローアップ等）

地域における就労の場（中間的就労を含む）や就労準備支援事業所等との連携及び創出に向けた活動

b キャリアコンサルティング

c ハローワークや協力企業等との連携

②要件

キャリアコンサルタント、産業カウンセラー等の資格を有する者や就労支援業務に従事している者（従事していた者も含む。）など、生活困窮者への就労支援を適切に行うことができる人材であること。

なお「就労支援員」については委託契約締結後、厚生労働省等が実施する自立相談支援事業従事者養成研修のうち、「就労支援員養成研修」の募集があった場合、当該受講の申込みを行い、受講可能となった場合には受講し修了すること。（既に修了している場合は除く。）

また「就労準備支援員」については、委託契約締結後、厚生労働省等が実施する「就労準備支援事業従事者養成研修」の募集があった場合、当該受講の申込みを行い、受講可能となった場合には受講し修了すること。（既に修了している場合は除く。）

(4) 学習支援員

①役割

a 学習支援事業全体の総括

b 支援対象者との連絡調整及び進捗管理

c 家庭訪問による学習支援の勧奨

d 学習支援プラン作成、学習指導

e ひきこもり等の問題を抱えた者への家庭訪問による学習支援

f 支援対象者の家庭状況の把握

g 自立相談支援事業担当者や関係機関との連絡調整

②要件

a 学習支援対象者の学力等に応じた個別指導する能力を有し、進路相談等に応じることができる者（大学進学や高等学校卒業程度認定試験合格を目指す者もいることに留意すること）。

b 支援対象者やその家族の生活全般について初歩的な相談を受けることができる者。

8 契約に関する条件等

< 1 > センターの管理及び運営

- (1) 受託者は、次の各号に掲げる事業の運営についての規程を定めておくものとする。
なお、③については労働関係法規を遵守のうえ、相談者の利便性に配慮すること。
- ①事業の目的及び運営の方針
 - ②職員の職種、人数及び職務の内容
 - ③開所日及び執務時間
 - ④事業に係る個人情報の取り扱い
 - ⑤その他運営に関する重要事項
- (2) 受託者は、相談や支援の経過等の記録を作成し、保管、提出する体制を整えておくものとする。
- (3) 受託者は、相談者に対する支援業務に関する記録を相談者ごとに整備し、当該支援業務を終了した日から5年間保存するものとする。
- (4) 受託者は、本事業の実績や課題等について評価し、随時、利用実績、相談記録、支援プラン・支援記録などの各種データを整備し、分析を行うものとする。また、市の指示に従い、国県等への報告書を作成すること。
- (5) 受託者は、「7<2>職員の役割及び要件」に掲げる職員が生活困窮者支援に必要な知識や技術を十分に獲得でき、また実践での活用ができるよう勉強会や研修をはじめとした様々な方法により、法が目指す理念や目標を「具体的に実現できる」よう人材の育成・教育及び確保に努めること。
- (6) 受託者は、関係機関で行う連絡会議等において、情報交換、支援対象者の生活についての検討を行うなど、恒常的な連携が確保できるよう努めるものとする。

< 2 > 再委託の禁止

受託者は、受託した業務の全てを第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

< 3 > 損害賠償責任

受託者は、委託業務の実施にあたり、故意又は過失により利用者又は第三者に損害を与えたときはその損害を賠償しなければならない。

< 4 > 損害保険の加入

受託者は委託業務実施中のトラブルによる傷害等に対応するため、事前に所要の損害保険に加入するものとする。

< 5 > 利用料徴収の不可

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てはならない。但し、食事代等の個人実費負担を除く。

< 6 > その他留意事項

- (1) 相談者に対して、常に懇切で誠意ある態度で接するよう心がけ、その意思や主体性を最大限に尊重すること、すなわち相談者が自分の意思で自立に向けて行動しようとするのをどのようにサポートするかという視点をもって対応するものとする。
- (2) 支援対象者に対する支援は、支援対象者との間の信頼関係を構築しつつ、自尊感情や自己有用感の回復を図りながらニーズ、活用できる社会資源の状況等を十分に踏まえて行うものとする。
- (3) 支援対象者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、その心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に適切な支援を受けることができるよう配慮するものとする。
- (4) 犯罪歴、非行歴等の情報は、その性質上、厳に慎重に取り扱わなければならないものであることに鑑み、支援対象者及びその関係者のプライバシーの保持に十分配慮するものとする。
また、業務上知り得た個人情報を紛失し、又は業務に必要な範囲を超えて他に漏らすことのないよう、万全の注意を払うものとし、他の機関等に支援対象者又はその関係者の個人情報を提供する際には、個人情報保護に係る法令等に準拠した手続きにより行うとともに、当該機関との間で個人情報の保護に関する取り決めを交わすなど、適切な措置を講じるものとする。
- (5) (4) に鑑み、本事業で使用するソフトウェアや機器等についても十分な情報セキュリティ対策を講じるものとする。
- (6) 常に公正かつ中立的な姿勢を保つことを心がけるものとする。
- (7) 受託者が支援対象者を雇用型の認定就労訓練事業の利用について、あっせんを行う場合には、職業安定法（昭和22年法律第141号）上の職業紹介に該当するため、事業開始までに、必ず、同法第33条の3の規定に基づく届出を行い、許可を受けること。
- (8) 事業を受託した場合、次の内容を含めた事業計画を策定し、委託契約締結後、速やかに市へ提出するものとする。

① 体制整備・運営計画

- ・ 体制と人材配置に関する計画
- ・ 人材育成・教育に関する計画
- ・ 運営・事業収支に関する計画

② 自立相談支援業務計画

- ・ 対象者理解の促進、対象者の課題整理
- ・ 関係機関との連携による紹介に関する計画

(具体的な紹介元や連携方法。家計相談支援事業者との連携も含む。)

・就労受入先企業の開拓と連携に関する計画

③地域づくり・地域連携業務

・地域の関係機関との連携に関する計画

④就労準備支援に関する計画

⑤学習支援に関する計画 (年間実施スケジュールを含む。)

⑥その他上記以外に必要なものについては市と協議を行う。

< 7 > 権利の帰属

本委託により作成された資料等に係る著作権、所有権等に関しては、原則として、市に帰属するものとする。

< 8 > 連携・協力体制

本委託の実施に当たっては、支援対象者に寄り添った支援を心がけ、関係機関とともに、常に支援対象者の自立を目標に相互に連携及び協力して事業を進めるものとする。

< 9 > その他

詳細な契約条件については契約締結時に定めるものとする。

9 周知

センターを気軽に利用できるよう、パンフレット、ポスター、ホームページ等で周知することのほか、生活困窮者が相談しやすい環境を構築するなど実質的に有効な周知を図ること。

10 運営に要する経費

以下の経費について委託料による支出対象とする。また、人件費を含むすべての経費について、本事業以外の国県等の補助金等の対象となるものを含めてはならない。

また、相談用の電話回線のほかパソコンの電子メール、インターネットの通信環境及びセキュリティ対策を整えること。

< 1 > 人件費

給料、職員手当等、共済費、報酬、報償費、賃金

< 2 > 事業費

旅費、役務費 (通信運搬費、手数料、保険料)、需用費 (消耗品費、燃料費、会議費、印刷製本費、光熱水費、修繕料)、委託料、使用料及び賃借料、備品購入費 (価格30万円以上の備品を除く。)、負担金

< 3 > 留意事項

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は対象外とする。