

## 佐賀市生活困窮者家計相談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家計相談支援事業業務委託（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、生活保護法（昭和25年法律第144号）第60条に基づいて実施する「被保護者家計相談支援事業」、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）第3条第5項に規定する「生活困窮者家計改善支援事業」を実施することにより、生活保護受給者や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

佐賀市在住者のうち

- (1) 生活保護受給者のうち保護廃止が見込まれる者
- (2) 生活保護受給世帯のうち大学等への進学を検討している高校生等のいる世帯
- (3) 生活困窮者

### 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、本委託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) 被保護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5）「被保護者就労準備支援等事業実施要領」2（3）による事業。

##### (2) 生活困窮者家計改善支援事業

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。

(3) 取り組み内容（上記（1）、（2）の事業に共通する事項）

「家計相談支援事業の手引き」（平成27年3月6日社援地発0306第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知「生活困窮者自立支援制度に関する手引きの策定について」中（別添4））を参考に、以下の支援を行うこと。

①アセスメント

- ・相談時家計表を作成することによる相談者の家計状況の客観的把握
- ・相談者の生活状況全般の把握

②家計再生プランの作成・提案

- ・将来にわたっての家計計画やキャッシュフロー表を利用して家計の見通しを立てる。
- ・家計再生プランを作成して、支援対象者に対して具体的な支援内容の提案をする。
- ・支援の進展や生活状況の変化に合わせた家計再生プランの見直し。

（注）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。なお未成年者については、親権者の同意を得ることを原則とする。

③いろいろな支援の実施

- ・家計管理に関する支援
- ・滞納（家賃、税金、公共料金など）の解消に向けた支援
- ・債務整理に関する支援
- ・生活資金貸付のあっせん
- ・その他家計の再生に役立つ支援

④家計再生プランの評価

- ・設定した目標の達成度や支援の実施状況、支援の成果、新たな生活課題等の確認
- ・支援対象者の家計管理能力の評価

⑤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。

(4) 取り組み内容（上記（1）の事業に係る事項）

①保護廃止を見据えた家計管理支援

保護廃止が見込まれる者への家計相談支援においては、医療費の自己負担や社会保険料の発生など、保護廃止後の生活を見据えた家計再生プランを作成すること。

②子供の進学を見据えた家計管理支援

- ・希望進路への進学費用に関する相談・助言
- ・利用可能な奨学金や貸付資金の紹介
- ・奨学金等の申請に向けた支援
- ・進学後の家計管理に関する支援
- ・その他大学等への進学にあたって必要な支援

#### (5) 生活保護行政との連携

被保護者家計相談支援事業については、市が生活保護法に基づいて実施する生活保護行政と十分に連携をとって行うこと。

(取り組み内容)

##### ①支援対象者の引継ぎ

受託者は、初回の家計相談時には必ず市の担当ケースワーカーの立会いを求め、家計や生活全般の状況について聞き取りを行い、現状把握に努めること。

##### ②担当ケースワーカーとの協議

受託者は、家計相談開始前、支援継続中ともに、支援の方針等について担当ケースワーカーと綿密に協議をすること。

##### ③家計相談支援結果のフィードバック

受託者は、家計相談支援での分析結果を基に、市に対して生活保護行政に資する提案を行うこと。

#### (6) 生活困窮者自立支援事業との連携

生活困窮者家計改善支援事業においては、市が別途実施する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)、生活困窮者就労準備支援事業（同「(別添4) 就労準備支援事業実施要領」による事業）と十分に連携を取って行うこと。

(取り組み内容)

##### ①支援対象者の引継ぎ

受託者は、初回の家計相談時には必ず生活困窮者自立相談支援事業と生活困窮者就労準備支援事業（以下「自立支援事業」という。）を実施する業者（以下「自立支援事業者」という。）の立会いを求め、家計や生活全般の状況について聞き取りを行い、現状把握に努めること。

##### ②自立支援事業者との協議

受託者は、家計相談開始前、支援継続中ともに、支援の方針等について自立支援事業者の担当支援員と綿密に協議をすること。

##### ③家計相談支援結果のフィードバック

受託者は、家計相談支援での分析結果を基に、自立支援事業者に対して自立支援事業の実施に資する提案を行うこと。

##### ④自立支援事業の利用勧奨

本委託の事務所に直接相談してきた相談者のうち、生活全般の改善が必要と判断される者については、すべて自立支援事業の相談を受けるよう利用勧奨をするものとする。

## ＜2＞市が行うべき業務

### （1）被保護者家計相談支援事業について

大学等への進学を検討している高校生等のいる世帯対して

- ①希望する進路の把握、生活保護制度における進学資金等の準備についての説明
- ②子供の大学への進学に伴って変更される出身世帯の保護費に関する説明
- ③その他大学等への進学にあたって必要な支援

### （2）生活困窮者家計改善支援事業について

支援の決定または了承に関すること。（ただし決定通知書の通知は受託者が行うこと。）

## ＜3＞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を引き継ぐ必要が生じた場合は、令和4年度当初から本委託を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、市と受託者、令和4年度事業受託事業者との三者による協議のうえ、引継ぎを行うこと。受託事業者が変更になることについては、継続支援対象者等からの理解・同意を得ることができるよう適切に対応すること。当該引き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。（ただし令和3年度事業受託事業者に係る経費は、この限りではない。）

## 4 家計相談支援機関の名称及び事務所の設置

### ＜1＞家計相談支援機関の名称

本事業を実施する家計相談支援機関の名称は「佐賀市家計見直し相談室」（以下「相談室」という。）とする。

### ＜2＞相談室の設置

本事業を実施するにあたっては、相談室を JR 佐賀駅から概ね半径 2 km 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。また相談室には、少なくとも以下の機能を有する事務所を確保することとする。

- （1）相談窓口、個室の相談スペース（2か所以上）
- （2）執務室
- （3）トイレ
- （4）利用者用駐車場（2台分以上）
- （5）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。
- （6）事務所面積（1）から（5）を含めて概ね 45 m<sup>2</sup>以上

### < 3 > 相談室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260人程度

< 2 > 支援対象者数（家計再生プランを作成し、継続的な支援を行う者）

被保護者家計改善支援事業 15人程度

生活困窮者家計改善支援事業 185人程度 計200人程度

## 7 事業実施における体制

< 1 > 職員の配置

相談室には相談員を4名以上配置するものとする。相談員のうち1人を事業所の管理、記録や報告の指導・確認、職員の育成・指導等の役割を担う者として、相談室長を配置するものとする。

本委託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。

< 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) 相談室長の役割

①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
- ②高度な相談支援（支援困難事例への対応等）

(2) 相談員の役割

①相談支援全般

アセスメント、家計再生プランの作成、支援調整会議への出席等一連の相談支援プロセスの実施、記録の管理、訪問支援

②個別の支援対象者への継続的・包括的な支援の実施

(3) 相談室長、相談員の要件

相談室長、相談員はすべて委託契約締結後、厚生労働省等が実施する家計相談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。）

また相談室長及び相談員のうち少なくとも1人は以下①から⑥のいずれかに該当する者であること。

- ①消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、また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ニング技能士の資格を有する者
- ⑤社会福祉協議会や消費生活協同組合等の民間事業者で、資金の貸付業務や消費生活相談業務、家計相談業務等に2年以上従事した経験がある者
- ⑥その他①から⑤で示した資格や職務経験と同等の資格や経験を持つと市が認める者。

## 8 契約に関する条件等

### < 1 > 相談室の管理及び運営

(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、支援対象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、家計再生プラン・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、生活保護法、生活困窮者自立支援法が目指す理念や目標を具体的に実現できるように人材の育成・教育及び確保に努めること。

#### < 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。

#### < 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) 受託者は次の内容を含めた事業計画を策定し、毎年度当初に市へ提出するものとする。

①体制整備・運営計画

- ・運営体制に関する計画（開所日、時間等を含む）
- ・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家計相談支援業務計画

○被保護者家計改善支援事業

- ・市からの支援対象者の引継ぎ（初年度のみ）
- ・家計再生プラン作成後の市との協議（初年度のみ）
- ・支援対象者見込み数と支援終了目標（毎年度）
- ・大学等への進学を検討している高校生等のいる世帯についての進学時期までの支援スケジュール。（毎年度）

○生活困窮者家計改善支援事業

- ・自立支援事業者からの支援対象者の引継ぎ（初年度のみ）
- ・家計再生プラン作成後の市、自立支援業者との協議（初年度のみ）
- ・支援対象者見込み数と支援終了目標（毎年度）

③その他上記以外で計画に盛り込むべき内容がある場合は市と協議の受け計画書を作成すること。

< 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。