

令和8年度・令和9年度磐田市生活困窮者自立相談支援事業業務委託仕様書

1 業務の名称

令和8年度・令和9年度磐田市生活困窮者自立相談支援事業等業務委託

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)に基づき、生活困窮者が困窮状態から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実施するとともに、地域における自立・就労支援等の課題を把握し、横断的な支援体制を構築することにより、生活困窮者の自立促進を担う機関「磐田市くらしと仕事相談センター」において実施する業務に関し、必要な事項を定めるものとする。

3 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

※契約は単年度ごと行う。

4 業務期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日まで

5 支援対象者

(1) 自立相談支援事業

磐田市内に居住する者で、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があり、自立相談支援事業による支援が必要であると認められる者（ただし、磐田市に居住しない者であっても、相談段階において排除することなく、必要に応じて関係機関と調整の上、引き継ぐなど適切に対応すること。）

(2) 家計改善支援事業

ア (1)の者で、失業や多重・過剰債務等により生活に困窮する者であって、家計収支のバランスが崩れ、家計収支の改善や家計を管理する能力を高める支援を受けることが適当と認める者

イ 福祉事務所が認定した特定被保護者

(3) 居住支援事業

ア 一定の住居を持たない生活困窮者で、次の（ア）から（オ）の要件のいずれにも該当する者

（ア） 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6条に規定する者

（イ） 相談時点で磐田市内に生活の拠点があった者

（ウ） 生活保護法（昭和25年法律第144号）における医療扶助を除く扶助を受給し

ていない者

(エ) 入院による治療の必要がない者

(オ) 他の入所者に感染するおそれのある感染症等の疾病に罹患していない者

6 業務の内容

(1) 生活困窮者自立相談支援事業

ア 生活困窮者の把握・相談受付

(ア) 生活困窮者の複合的な課題に包括的・一元的に対応するために設置した磐田市くらしと仕事相談センター(以下「センター」という。)において、困窮者から相談を受け付ける。また、自ら相談に訪れることが困難な者もいることから、訪問支援等アウトリーチを含めた対応に努める。

(イ) 相談受付時には、相談者が抱える課題を的確に把握し、センターによる支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなぐことが適当かを判断(振り分け)する。

(ウ) 相談者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つなぐことにより対応する。

(エ) 相談内容から、センターによる支援が必要であると判断される場合は、生活困窮者自立支援事業による支援プロセスに関する利用申込みを受け、その同意を得るとともに、丁寧なアセスメントを行い、本人に関する様々な情報を把握・分析した後、センターが継続してプランの策定等の支援を行うか、または他制度や他機関へつなぐことが適当かを判断(スクリーニング)する。なお、生活保護へつなぐことが必要と考えられる場合は、確実に福祉事務所につなぐこと。また、他制度や他機関へつなぐことが適当と判断された者には、本人の状況に応じた適切な他の相談窓口等につなぐとともに、必要に応じてつなぎ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うこと。

イ アセスメント・プラン策定

(ア) スクリーニングの結果、センターによる継続的な支援が必要と判断された者については、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、本人の達成目標等を盛り込んだプランを策定する。なお、プランは、本人とセンターが協働しながら策定するものであり、プランの策定にあたっては、本人の意思を十分に尊重するものとする。

(イ) プラン策定前においても必要に応じて緊急的な支援や就労支援、その他の地域における様々な社会資源を活用した各種支援が受けられるよう必要な調整を行うこと。

(ウ) プランの内容は、法に基づく支援のほか、他の公的事業による支援、地域における社会資源を活用した支援及びインフォーマルな支援など、本人の自立を促進するために必要と考えられる支援を盛り込むものとする。

(エ) センターが中心となって関係機関の担当者等が参加する支援調整会議を開催し、

プランの内容が適切なものであるか確認を行うとともにプランに基づく支援にあたって関係機関との役割分担等について調整を行う。

- (オ) 支援調整会議においてプランが了承された場合には、支援決定あるいは支援内容等の確認を行い、センターはプランに基づき具体的な支援サービスの提供等を行う。なお、センターは、法に基づく事業による支援を含まないプランが了承された場合は、当該プランを市に報告すること。

ウ 支援の実施・モニタリング・評価、再プラン策定・終結

- (ア) プランに基づきセンター自ら支援を実施するほか、各種支援機関から適切に支援が受けられるよう本人との関係形成や動機づけの促しをサポートするとともに、各種支援機関による支援が始まった後も支援機関との連絡調整はもとより、必要に応じて本人の状況等を把握(モニタリング)する。

- (イ) 定期的なプランの評価は、以下の状況を整理し、概ね3か月、6か月、1年等、本人の状況に応じ、支援調整会議において行う。

- a 目標の達成状況
- b 現在の状況と残された課題
- c プランの終結・継続に関する本人の希望、支援員の意見等

- (ウ) 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こと。また、プランを見直して支援を継続する必要があると判断された場合は、改めてアセスメントの上、再度プランを策定する。

エ 支援調整会議

支援調整会議は、プラン策定等にあたり、以下の点を主な目的として開催する。また以下に掲げる業務を行う。

【目的】

- a プランの適切性の協議
- b 各支援機関によるプランの共有
- c プラン終結時等の評価
- d 社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討

【業務】

- a 支援プランの内容に関する協議及び検証
 - b 支援プランに基づく支援内容の検証及び評価
 - c 関係機関及び関係者等との連絡調整
 - d その他目的を達成するために必要な事項
- (ア) 支援調整会議の座長はセンター職員が行い、会務を総括する。
- (イ) 支援調整会議は月1回以上行うものとする。なお速やかに会議に諮る必要があるものについては、随時支援調整会議を開催するものとする。
- (ウ) 支援調整会議は、座長が関係機関を指名し、招集する。

(エ) 支援調整会議を効率的に開催するため、センターは支援調整会議を開催する前にプランに盛り込む支援サービスの利用について、必要に応じて磐田市やその他関係機関・関係者との間で調整を行う。

(オ) センターは相談者ごとに会議の記録を速やかに整理し、保管しなければならない。

オ 就労支援等

(ア) 支援対象者の希望や状態にあわせた就労先を探し、マッチングを図ることができるよう個別求人開拓、職業紹介等を行う。

(イ) センターが行う就労支援以外の就労支援事業を利用した場合も含め、モニタリング、支援の評価、終結に関する支援、就労後のフォローアップ、就労支援機関との連絡調整等を行う。

(ウ) 就労準備支援事業と連携し、就労準備支援事業を利用する者、または就労準備支援事業が終結した相談者の就労支援を行う。

カ 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発等

(ア) 生活困窮者を早期に把握し、支援につなぐため、地域や関係機関のネットワークづくりを進めること。

(イ) 就労訓練事業を行う事業者の開拓など多様な働き方の場や社会参加の場など社会資源の開発に取り組むこと。

(ウ) センターにおいて、既存施設等を活用して、支援対象者が参加する場づくりを具体的に計画すること。

(エ) センターが中心となって関係機関や生活困窮者の支援に取り組む団体等に広く参加を呼びかけ、年1回以上地域の関係者が集まる連絡会議を開催し、地域のネットワーク構築を図ること。

キ センターの周知・広報等

(ア) センターは、磐田市と連携し、生活困窮者支援のより効果的な支援体制を構築するために、地域住民及び関係機関等に対しセンターの広報や生活困窮者支援・制度に関する説明等を通じて積極的な情報発信に努める。広報やPRにあたっては、パンフレット、チラシの作成、広報紙への掲載、WebやSNS、説明会・報告会等を行う。

(イ) センターは、制度の広報・PRとともに支援成果に関しても地域住民及び関係機関等に発信することでさらなる事業効果を高めるような情報発信に努める。

(ウ) センターは、地域住民や関係機関等から生活困窮者支援にかかる制度説明や講演依頼があった際には積極的に参加し、広報活動を行う。

ク 住居確保給付金の相談・受付等

住居確保給付金の審査、支給決定及び支給については市が実施し、受託者は住居確保給付金に係る次の業務を実施する。

(ア) 相談者への住居確保給付金に関する説明及び対象要件の確認、住居確保給付金

の申請手続きの説明及び申請書書類の收受を行う。

(イ) プランに基づき就労支援等を行うとともに、受給者の求職状況の確認を行い、国の示す求職活動要件に従って、求職活動をするよう助言・指導する。

(ウ) 受給者の求職活動状況の報告書等は、住居確保給付金の支給に必要な書類のため、遅滞なく整備し、磐田市へ報告する。

コ 住まいの相談窓口

住まい確保に課題を抱える生活困窮の相談者等の住まいに関する相談に対応する。相談窓口では以下に掲げる業務を行う。

(ア) 相談者の住まいに関する対応、課題の把握・分析、支援方針の検討、必要な支援・連携先へのつなぎ、支援状況の確認等

(イ) 大家、不動産仲介業者、居住支援法人等からの相談

(ウ) 福祉事務所、地域包括支援センター、基幹相談支援センター等からの相談

(エ) 支援に必要となる物件・支援等の情報収集、地域の支援ニーズの把握等

(2) 家計改善支援事業

ア アセスメント及びプランニング

家計表やキャッシュフロー表等を活用し、その世帯が抱える家計に関する課題を「見える化」するとともに、家計に関するプラン(家計再生プラン)を作成し、生活再生に向けた意欲を引き出す。

イ 支援の提供

相談者の家計管理能力を高め、早期に生活が再生されるよう家計再生プランに基づき、次の支援を行う。

(ア) 家計管理に関する支援

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

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

相談者の状況や家計の状況、滞納状況等を把握し、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。

(ウ) 債務整理に関する支援

多重・過剰債務等により債務整理が必要な方に対しては、多重債務者相談窓口等と連携し、必要に応じて法テラス等への相談に同行するなどの支援を行う。

(エ) 貸付のあっせん等

相談者の家計の状況を把握し、一時的な資金が必要な場合、貸付けの検討を行い、貸付機関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。

(3) 居住支援事業

ア 事業の実施について

受託事業者は、関係機関及び関係事業と密接な連携の上、次に掲げる業務を実施する。なお、業務実施にあたっては、厚生労働省が発出する関係通知、各種手引き等を示された内容を踏まえた運営を行うものとする。

イ 一時的な宿泊場所の供与等

(ア) 受託事業者は、静岡県西部地域の適切な場所に次の条件を満たす宿泊場所の供与を行う施設を確保するものとする。

- a 施設は、既存建築物、宿泊施設等を利用したものであること。
- b 施設は、建築基準法に定める基準等を満たしたものであること。
- c 配置、構造及び設備は、日照、採光、換気等支援対象者の保健衛生及び防災について十分配慮されたものであること。
- d 居室の床面積は1人あたり7.43平方メートル以上とすること。なお、居室とは、玄関、廊下、階段、トイレ、洗面室、浴室、台所、収納設備等（押入れ、床の間、ロフトその他これらに類する設備をいう。）を含まない。
- e 施設には、次の設備が設けられ、プライバシーが十分に保たれるよう配慮すること。ただし、他の既存建築物、宿泊施設等で一部の施設を共有することで支障がない場合はこの限りでない。
 - (a) 宿泊室
 - (b) 浴室又はシャワー室
 - (c) 便所・洗面所
 - (d) 宿泊室は最低2室を用意すること。同一世帯であれば1室あたり2名以上の利用を可能とし、配慮が必要な場合は同室になることは避けること。いずれの宿泊室入口にも施錠可能な扉又は襖等を設けること。

(イ) 受託事業者は、支援対象者に対し、宿泊場所の供与、食事の提供（原則1日3回、1日1,650円(税込)上限）、その他日常生活を営むのに必要となる物資の貸与又は提供を行う。支援対象者への食事や物資の提供等は、原則として現物給付による。

(ウ) 受託事業者は、事業の実施にあたり、支援対象者から利用料を徴収してはならない。

ウ 利用人数

同時に受入れ可能な利用人数は5名程度とする。なお、利用者食料費(食事提供に係

る経費、食費のみ)は、最大300日分/年とする。

エ 利用期間

利用期間は、センターにおいて策定される自立支援計画（プラン）に基づき、原則として3か月以内とする。ただし、支援対象者に対するアセスメントの状況を踏まえ、必要と認める場合は、6か月を超えない範囲内とする。

オ 相談支援等

（ア） 支援対象者に対する同行及び自立に向けた相談支援等は、センターにおいて実施する。

（イ） センター職員は、自立支援計画の策定を検討するため、相談者の自立支援に係る関係機関等が参加する支援調整会議に必要な応じて参加する。

カ その他

（ア） 本業務は、緊急的な支援が求められるケースも想定される。この場合、支援調整会議を経ないで利用することも可能とするが、その際は、磐田市と事前に協議をするものとする。

（イ） センター職員は、支援対象者のみならず、周辺住民等へ危険が及ぶことの無いよう、適時、宿泊場所の供与を行う施設（室内に限らず、外壁・外構等を含む）の点検・確認を行うこととする。

7 業務の実施体制

(1) 相談窓口名称・設置場所

名称：磐田市くらしと仕事相談センター

場所：磐田市総合健康福祉会館（i プラザ）3階（磐田市国府台 57 番地 7）

(2) センターの開設時間等

センターの開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日は除く。なお、相談者の状況によっては、休日等の緊急対応が必要になる場合がある。また、磐田市とセンターが連携対応するにあたり、緊急連絡先を市へ事前に報告すること。

(3) 人員配置

センターは、以下の条件等を満たす職員を5名以上配置し、運営すること。なお、居住支援事業の運営にあたり、センター配置支援員で対応が困難な場合は、臨時的に支援員を1名配置することができるものとする。

ア くらしと仕事相談センター長（主任相談支援員）

くらしと仕事相談センター長(以下「センター長」という。)を1名配置する。

その条件は以下のとおりとする。

【条件】

社会福祉士、精神保健福祉士、また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

【内容】

センター長は、業務の責任者として本業務の総合運営に関して必要な調整を行い、主として次に掲げる業務を行う。

- (ア) 相談業務全般マネジメント
- (イ) 相談支援員の指導・育成
- (ウ) 支援困難ケースへの対応等高度な相談支援
- (エ) 社会資源の開拓・連携等
- (オ) 居住支援事業の管理運営・調整

イ 相談支援員・就労支援員・家計改善支援員・住まい相談支援員

相談支援員・就労支援員・家計改善支援員・住まい相談支援員を3名以上配置する。なお、他の支援員と兼務することができる。

その条件は次のとおりとする

- (ア) 相談支援員

【条件】

社会福祉士、精神保健福祉士、または保健師のいずれかの資格を有し、生活相談等に関する経験を有する者

【内容】

生活困窮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とともに、相談記録の管理や訪問支援等のアウトリーチ等を行う

- (イ) 就労支援員

【条件】

次のいずれかに該当すること

- a キャリアコンサルティング等の業務経験を有する者
- b 福祉事務所や社会福祉事業で生活困窮者等の就労支援業務の経験を有する者

【内容】

生活困窮者へのアセスメント結果を踏まえ、公共職業安定所や協力企業を始め、就労支援に関する様々な社会資源と連携を図りつつ、その状況に応じた能力開発、職業訓練、就労支援等の支援を行う。

- (ウ) 家計改善支援員

【条件】

次のいずれかに該当すること

- a ファイナンシャルプランナーの資格を有する者
- b 消費生活専門支援員、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
- c 社会保険労務士の資格を有する者

d 生活福祉資金貸付事業等の相談支援業務の経験を有する者

【内容】

相談者から家計に関する相談を受け、相談者の状況を評価・分析し、家計再生プランを策定し、必要に応じ伴走支援を行う。

(エ) 住まいの相談支援員

【条件】

厚生労働省が実施する「相談支援員養成研修（初任者研修）」及び「居住支援事業支援員初任者研修」を受講し、修了証を受けた者または修了が見込まれる者。

【内容】

住まい確保に課題を抱える生活困窮の相談者等の住まいに関する相談に対応する。相談に対応するために必要な関係機関との連携を図り、提供する情報の取りまとめを実施する。

ウ 相談支援員補助員

センターの業務を円滑に進めるため、相談支援員補助員を1名以上配置する。

【内容】

自立相談支援員の補助として、同行訪問やセンターの窓口・電話対応、事務作業、その他相談支援員の補助業務を行う。

エ 居住支援事業支援対応員

居住支援事業の支援にあたり、センター配置支援員では対応が困難な場合、臨時的に支援員を1名配置することができる。

【内容】

センター配置支援員では対応が困難な場合、センター長と調整し、利用者の支援・対応にあたる。

(4) 業務従事者の研修等

センターの果たすべき役割の重要性を踏まえ、センター内で行う研修のほか外部研修への参加、外部講師の招へい、先進事例の調査等各種研修の実施により支援の向上を図ること。なお、少なくとも各職種1名は、本業務に関して国が行う予定の生活困窮者自立支援制度人材養成研修の受講を申し込み、受講可能となった場合には受講し修了すること。（既に同研修を修了した者は除く。）

(5) センター事務所の整備・運営

センター運営に必要なパソコン等の備品や事務用品等については、受託事業者の負担で用意する。また、光熱水費等については、市と協議し決定した金額を負担する。

なお、机、いす、キャビネットについては市が用意する。

業務に使用する車両は受託事業者が用意する。なお、業務にかかる車両については、磐田市に行政財産使用許可申請書の届け出をすることで、センターが設置されている磐田市総合健康福祉会館駐車場を使用できる。

なお、職員の車両については、有料で他の場所を借りる必要がある。

8 実施計画及び実績報告

(1) 実施計画

受託事業者は、業務開始にあたり、実施計画書を本業務委託契約締結後 10 日以内に市に提出しなければならない。また、実施計画を変更する場合は、予め市の承認を得るものとし、契約期間中に業務従事者の変更があった場合には、速やかに届け出なければならない。

実施計画書には次に掲げる事項を記載するものとする

業務の実施体制(各業務担当者名、役割、平時連絡体制、緊急時連絡体制等を記載した体制図等)

業務スケジュール(月間・年間)

業務実施にあたり必要な事項等で市が必要とする書類等

(2) 実績報告

ア 受託事業者、本業務における当月分の支援状況について取りまとめ、委託業務実績報告書を作成し、翌月 10 日までに磐田市へ提出すること。ただし、各年度最終月(3 月分)については、3 月末までに提出すること。

イ 各年度の委託業務完了時、年度における支援状況及び支援結果の概要を取りまとめ、委託業務実績報告書とともに委託業務における収支決算書を磐田市に提出すること。

(3) その他

本業務により得られたデータ及び報告書は磐田市に帰属するものとし、磐田市の許可なく他に利用あるいは公表してはならない。また、支援実施状況等については各会議の場等で公表する場合には、あらかじめ磐田市と協議し行うこと。

(4) 支援記録

相談支援等における支援記録については、「自立相談支援事業の手引き(平成 31 年 3 月 29 日付厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知)」に定める「自立相談支援機関使用標準様式(帳票類)」及び入力・集計ツール「生活困窮者自立支援統計システム」を使用し、支援に活用するとともに、支援を行った際は、速やかに適切な支援状況を記録し、利用者ごとに支援台帳を作成すること。

9 委託料の請求・支払い

(1) 業務委託料の支払い

磐田市は、受託事業者から毎月提出される実績報告書により本業務の執行を確認し、受託事業者からの請求に対して、毎月支払う。

居住支援事業のうち、固定費の 1 か月分と、毎月の数量確定後の流動費は実績に応じて支払うものとする。

また、流動費については、本事業の契約とは別に契約を行うものとする。

(2) 居住支援事業の対象経費等

ア 固定費

使用料及び賃借料	物件の借り上げに係る家賃
役務費	手数料（礼金など）
需用費	消耗品、光熱水費

イ 流動費

支援費	自立相談支援事業の従事者では対応できない場合の臨時支援員に対する費用 1,315円（時間）（消費税及び地方消費税を含む）
入所者食料費	1,650円/（1日・1人）（消費税及び地方消費税を含む）を上限

10 業務の適正実施等に関する事項

(1) 再委託の禁止

受託事業者は、本委託業務の全部または一部を第三者に請け負わせ、もしくは委任してはならない。ただし、業務の効率的な実施のため、一部の業務について第三者に請け負わせ、または委任する場合はあらかじめ書面により磐田市の承認を得るものとする。

(2) 個人情報の保護

受託事業者は、個人情報保護の重要性を認識し、委託業務の実施にあたっては、磐田市個人情報保護条例（平成 17 年磐田市条例第 26 号）その他個人情報の保護に関する法令等に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。また、相談者から事業の利用申込みを受け付ける際は、関係機関との間で個人情報を共有し、その活用を図ることについて十分説明し、書面により同意を得るものとする。

(3) 守秘義務

受託事業者は、本委託業務を実施するにあたり業務上知り得た事項及び付随する事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。また業務が終了した後も同様とする。

11 業務の引き継ぎ

本業務委託期間が満了するとき、又は本業務に係る契約書に基づき契約を解除することにより他者に業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、受託事業者は業務の実施に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、磐田市が指定する期限までに提出するとともに、支援対象者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、確実に業務を引き継ぐものとする。また、磐田市が引継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継ぎを行うこと。

12 問合せ・苦情対応

本業務に関する問い合わせ等については、原則として受託事業者が対応することとする。支援対象者と業務従事者間のトラブルへの対応は、原則として受託事業者の責任において迅

速かつ誠実な対応を行うとともに、磐田市に報告すること。

13 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、受託事業者と磐田市が双方協議して定めるものとする。
- (2) 受託事業者は、業務委託の実施に当たっては、関係法令を遵守するとともに、法令上のすべての責任を負うものとする。
- (3) 受託事業者は、本業務の対象となる支援対象者その他の第三者等に損害が生じた場合には、その損害を賠償するものとする。
- (4) 本業務に係る経理を他の事業と区別し、経理事務を的確に行うとともに、収入及び支出を明らかにした帳簿並びにその証拠書類を整備すること。
- (5) 本業務に係る各種の証拠書類については、事業の完了の日の属する年度の終了後5年間保管しておかなければならない。