

## 福祉総合相談事業等業務委託企画提案仕様書

1 件 名 福祉総合相談事業等業務委託

2 場 所 八千代市全域

3 契約期間 令和6年7月1日から令和10年3月31日

・準備期間 令和6年7月1日から令和6年9月30日

・業務開始 令和6年10月1日

4 相談窓口の設置

相談窓口は、受託者において、八千代市内に設置することとし、窓口には、包括的相談支援事業及び生活困窮者自立支援事業の実施事業所であることが相談者等に分かるよう看板等を設置すること。

また、設置場所については、相談来所者の利便性及び市との連絡調整に配慮した場所であること。

5 業務内容及び配置職員等

受託者は、社会福祉法第106条の4第2項第1号に規定する包括的相談支援事業、同第2号に規定する参加支援事業及び生活困窮者自立支援法第5条に規定する自立相談支援事業等並びに同法第7条第1項に規定する生活困窮者就労準備支援事業、生活困窮者家計改善支援事業、被保護者就労準備支援事業について、関係法令及び通知に従い実施すること。

業務の実施に当たっては、市と連携するとともに、市の指示に従うこと。受託者は、当該事業所の強みやリソースを活かして委託業務に取り組むとともに、仕様書に定める人員体制を整備すること。配置職員は各業務に記載された人数を配置すること。なお、仕様書に定めのない業務に従事する場合には、市の承諾を得ること。

(1) 包括的相談支援事業

① 目的

地域生活課題を抱える地域住民及びその家族その他の関係者からの相談に包括的に応じ、利用可能な福祉サービスに関する情報の提供及び助言、支援関係機関との連絡調整並びに高齢者、障害者等に対する虐待の防止及びその早期発見のための援助その他厚生労働省令で定める便宜の提供を行うため、次に掲げる全ての事業を一体的に行うことを目的とする。

## ② 業務内容

### (ア) 包括的相談支援

相談者や支援対象者の属性を問わず広く相談を行うとともに、当該支援対象者が属する世帯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、世帯員それぞれが自立した生活に向けた支援や制度、サービスに繋がるよう、必要な支援を行う。

### (イ) 多機関連携体制の構築

複合的な課題により、受託者のみでは解決が困難な場合は、それぞれの世帯員を支援すべき専門機関と連携して支援を行うとともに、必要に応じて多機関協働事業に繋ぐ。また、多機関協働事業を実施する機関が開催する支援会議または重層的支援会議に出席し、支援方法等を検討する。

## ③ 対象者

市内に居住している高齢者、障害者、傷病者、生活困窮者、子ども、その他ひきこもり等の生活上の課題を抱える者。

## ④ 配置職員及び人数

相談員は、(2)の業務を兼ねるものとし、配置職員等については、それに準ずることとする。

## (2) 参加支援事業

### ① 目的

本人や世帯と継続的につながる機能を強化していくための役割の一つを担うものであり、既存の参加支援に向けた事業（障害者施策による社会参加のための事業等）では対応できない本人や世帯の狭間の個別のニーズに対応するため、地域の社会資源などを活用して社会とのつながり作りに向けた支援を行う。本人やその世帯のニーズや抱える課題など丁寧に把握し、地域の社会資源や支援メニューとのコーディネートをし、マッチングを行う。また、既存の社会資源への働きかけや、既存の社会資源の拡充を図り、本人やその世帯の支援ニーズや状態に合った支援メニューを作成することを目的とする。

## ② 業務内容

### (ア) 相談受付

(1) または (3) の事業において、相談を受け、課題分析を行い、必要に応じて参加支援事業の利用を促すこと。重層的支援会議において参加支援事業の利用が必要と判断され、(イ) のプランが決定された場合に利用が開始されるものとする。ただし、参加支援事業が早期に関わる必要がある場合には、重層的支援会議における支援決定前から本人への支援を開始すること。

#### (イ) プラン作成

相談受付を行ったのち、アセスメントを行い社会参加に向けた支援の方向性や内容が定まった段階で、基本的にはプランを作成し、重層的支援会議に諮ることとする。

プランには、本人やその世帯が望む社会とのつながりや参加を支えるために、その状態に合った目標を設定し、当該目標を実現するために参加支援事業者や支援関係機関その他の関係者が取り組むことを記載する。

#### (ウ) 支援の実施

本人やその世帯の支援ニーズを踏まえた丁寧なマッチングと社会参加に向けた支援のためのメニュー作りを行う。また、相談者の有無にかかわらず必要に応じて地域へ働きかけを行い、支援メニューを増やしていくよう努める。また、本人に対する定着支援と受け入れ先（地域の福祉サービス、企業など）への支援を行う。

### (3) 生活困窮者自立相談支援事業

#### ① 目的

生活困窮者が抱える多様で複合的な問題に対し、生活困窮者及びその家族、その他の関係者からの相談に応じ、必要な情報提供及び助言をし、並びに関係機関との連絡調整を行う。また、生活困窮者に対する支援の種類及び内容等を記載した計画の作成等さまざまな支援を包括的かつ計画的に行うことにより、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的とする。

#### ② 業務内容

##### (ア)生活困窮者に対する相談支援業務

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計画書（以下「プラン」という。）を策定すること。来所困難な支援対象者にはアウトリーチ支援を行い、適宜訪問し相談に応じること。

また、プランに基づく様々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。

##### (イ)住居確保給付金の窓口業務

離職・自営業の廃止又は休業等に伴う収入減少により経済的に困窮し、住居を喪失した者または住居を喪失するおそれのある者に対して、住居確保給付金の相談・受付業務、受給中の面接等の窓口業務を行うこと。

##### (ウ)生活困窮者支援を通じた地域づくり業務

生活困窮者の早期把握や見守りを行うため、関係機関・関係者とのネットワークを

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当たっては、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。

③ 対象者

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であって、原則として、市内に居住している者とする。

④ 配置職員及び人数

相談窓口には、下記（ア）から（ウ）の職員のうち、1人以上を常駐させること。詳細は別表参照。

（ア）主任相談支援員 1人

委託業務における他の支援員への助言・指導・育成等のスーパーバイズ機能の他に、支援困難ケースへの対応など高度な相談支援やリスクマネジメント等、相談支援業務全般のマネジメントや進捗管理を行うとともに、業務の実施に当たっては適切に管理・運営を行い、必要に応じて委託者に報告等を行うこととする。また、社会資源の開拓・連携及び地域住民への啓発活動等地域への積極的な働きかけを行うこととする。

（イ）相談支援員 4人

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などのアウトリーチ等を行うこととする。

なお、（ウ）を兼任しても差し支えない。

（ウ）就労支援員 4人

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、就職支援等の就労支援を行うこととする。

なお、（イ）を兼任しても差し支えない。

（4）生活困窮者家計改善支援事業

① 目的

家計収支の均衡がとれていないなど、家計に課題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、相談者とともに家計の状況を明らかにして家計の改善の意欲を引き出した上で、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言・指導等を行うことにより、相談者自身の家計を管理する力を高め、早期に生活が再生されることを目的とする。

② 業務内容

家計収支の均衡が取れていないなど、家計に課題を抱える生活困窮者からの相談に

応じ、相談者等とともに家計の状況を明らかにして生活の再生に向けた意欲を引き出した上で、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言・指導等を行うこと。

(ア) 家計管理に関する支援

(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

(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）

(エ) 貸付のあっせん

③ 対象者

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があり、家計収支の均衡がとれていないなど家計に問題を抱えている者で、原則として、市内に居住している者とする。

④ 配置職員及び人数

家計改善支援員 2人

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（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），貸付のあっせん等を行うこととする。

(5) 生活困窮者及び被保護者就労準備支援事業

① 目的

就労に必要な実践的な知識・技能等が不足しているだけでなく、複合的な課題があり生活リズムが崩れている、社会との関わりに不安を抱えている、就労意欲が低下している等の就労に向けた課題をより多く抱える生活困窮者及び被保護者に対して、就労意欲の喚起や日常生活習慣の改善等の一般就労に向けた準備としての基礎能力の形成からの支援を計画的かつ一貫して実施し、就労への可能性を高めることなどを目的とする。

② 業務内容

自立相談支援事業によるアセスメントやそれに基づく支援方針，被保護者の就労支援プログラムを十分に踏まえ、支援の実施状況等を適宜，自立相談支援事業及び生活支援課と情報共有・連携し，利用者の状況に応じて支援を行うこと。

(ア) 就労準備支援プログラムの作成

支援を効果的・効率的に実施するため，次のとおり就労準備支援プログラムを作成する。

a 生活困窮者就労準備支援事業の利用開始に当たっては，自立相談支援機関において作成される支援計画（プラン）とは別に，個人ごとに就労準備支援プログラム【計画書】（以下「計画書」という。）を作成すること。

b 計画書には，利用者が抱える課題を把握・分析し利用者のニーズを反映させた支援目標を設定するものとし，必要に応じて，職業適性検査（知的能力，言語能力，数理

能力、空間判断力、運動供給等を把握する検査)を活用すること。

c 計画書は、支援対象者に提示し、記名によりその同意を得てから支援を開始すること。

d 就労準備支援担当者は、1か月ごとに対象者と振り返りを行い、計画書の目標と活動・支援内容を十分に踏まえた就労準備支援プログラム【評価書】(以下「評価書」という。)を作成すること。また、支援期間の最終月には、その期間全体の振り返りを行い、評価書を作成すること。評価の際には利用者のみならず受託者の評価も行うこととする。また、その結果を踏まえて、適宜、計画書の見直しを行う。

(イ) 日常生活自立に関する支援

適正な生活習慣の形成を促すため、うがい・手洗いや規則正しい起床・就寝、バランスのとれた食事の摂取、適切な身だしなみに関する助言・指導等を行う。

(ウ) 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。

(エ) 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等を促すため、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。就労体験では、実際に働く人の様子を観て学び、働くイメージを取り戻す、自信が得られるように支援するものとする。

(オ) 就職活動支援

履歴書作成、面接練習、ハローワーク同行等、就職活動の支援を行う。また、就労が決まった者に対して、必要に応じ定着支援を行う。

就職活動支援は原則として自立相談支援機関の就労支援員及び生活支援課の就労支援相談員が担うが、本事業の就労準備支援担当者が引き続き支援を行った方が効果的と認められる場合、仕事探しやハローワークへの同行支援など行うことを可能とする。

(カ) 社会資源の把握・連携先の開拓

本事業の支援に役立つ社会資源を把握し、就労体験やボランティアを受け入れる企業やNPO法人等の連携先を開拓する等、継続的に支援メニューの多様化を図ること。

③ 対象者

以下のいずれかの要件に該当し、本事業による支援を受けることが適当と判断される者。ただし、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)に基づく就労移行支援事業及び就労継続支援事業の障害者就労支援施策を利用していない者とする。

(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4条の規定

に該当し、支援調整会議にて本事業の参加を承認された者。

- (イ) 本市の被保護者のうち、就労意欲、生活能力又は稼働能力が低いなど、就労に向けた課題をより多く抱える被保護者で、日常生活習慣、基礎技能等を習得することにより就労が見込まれる者のうち、健康福祉部長が、生活支援課の稼働能力判定会議において、本事業の利用が適当であると認めた者。
- (ウ) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく就労移行支援事業及び就労継続支援事業の障害者就労支援施策を利用していない者。

#### ④ 定員

本事業の定員は生活困窮者と被保護者を合わせて計15名とする。定員を超える場合は本市と受託者の協議の上で決定し、実際の利用者数が定員に満たない場合でも事業を行うことができるものとする。

#### ⑤ 期間

##### 【生活困窮者】

1年を限度とし、対象者の状況に応じて支援調整会議にて承認されたプランに位置付けた期間とする。

なお、就労準備支援事業の利用終了後も一般就労につながらなかったケース等で、自立相談支援事業のアセスメントにおいて改めて利用することが適当と判断されたときは、事業の再利用（計画書の再作成）が可能である。

##### 【被保護者】

1年間を限度とする。ただし、改めて本事業を利用することが適当と健康福祉部長が判断したときは、1年の利用期間を終えてからの事業の再利用が可能である。

また、支援の結果、就職をした場合には、原則として本事業の利用は終了することとなるが、健康福祉部長が当該事業への継続した参加が適当と判断した場合には引き続き支援を継続して差し支えない。

#### ⑥ 配置職員及び人数

就労準備支援員 1人

計画書に基づき、日常生活自立に関する支援、社会自立に関する支援、就労自立に関する支援を利用者の状況に応じて行うこととする。

### 6 職員配置基準

受託者は、下記(1)～(5)及び別表に定める職員を配置するとともに、職員が相談者や支援対象者に対し、質の高い支援が行えるよう計画的に研修へ参加させるなど、継続性のある人材育成を行うこと。

また、下記の人員に変更が生じる際は、速やかに書面で市に報告すること。欠員することがないよう努めるとともに、万が一欠員が生じた場合には、速やかに人員の補充を行うこと。

(1) 主任相談支援員

相談支援員のうち、コミュニケーション能力、アセスメント能力、調整能力に高いスキルを持ち、①または②のいずれかに該当する者

- ①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1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
- ②相談支援業務に準ずる業務として、八千代市長が認めた業務に3年以上従事している者

(2) 相談支援員

相談支援業務に準ずる業務として、八千代市長が認めた業務に従事した経験者や知識を有している者

(3) 就労支援員

相談支援業務に準ずる業務として、八千代市長が認めた業務に従事した経験者や知識を有している者

なお、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（これまで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者が望ましい。

(4) 家計改善支援員

次のいずれかに該当する者であり、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上記①から④に掲げる者と同等の資格または業務に必要な知識や経験を有する者

(5) 就労準備支援員

次のいずれかに該当する者であり、生活困窮者及び被保護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。

- ①キャリアコンサルタント
- ②産業カウンセラー等の資格を有する者
- ③就労支援事業に従事している者（従事していた者も含む。）
- ④社会福祉士
- ⑤精神保健福祉士
- ⑥上記①から⑤に掲げる者と同等の資格または業務に必要な知識や経験を有する者



別表

	職種	必要人員	兼務関係
1	主任相談支援員	1人	常勤専従
2	相談支援員	4人	常勤・非常勤問わない。兼務可。
3	就労支援員	4人	
4	家計改善支援員	2人	常勤・非常勤問わない。
5	就労準備支援員	1人	常勤・非常勤問わない。
	必要最低人数	8人	

7 報告・提出書類等

以下の書類を作成し、提出するものとする。

①前月分に関する事業実績報告書

市が指定する実績報告を毎月10日までに提出することとする。なお、3月分については業務完了後速やかに提出することとする。また、別に市が報告等を求めた場合は、都度提出することとする。

就労準備支援事業に関しては、適宜、以下の書類も提出する。

ア 計画書、評価書及びケース記録の写し

イ 翌月分の月間予定表

ウ 受け入れ先開拓状況

②事業計画書

事業を効果的に実施しつつ事業の質を向上させるため、事業の目標と事業の計画を定めた事業計画書を作成し、契約締結後、速やかに委託者に提出して承認を得ること。また、事業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。

事業計画書には、次に掲げる事項を記載すること。

(ア) 業務実施体制（各業務担当者氏名、役割、体制）

(イ) 業務スケジュール（月間・年間）

(ウ) 生活困窮者の状況に応じた包括的・早期的な支援実施のための計画

(エ) 関係機関との連携等、支援体制の整備に関する計画

(オ) 社会資源の把握や開拓に関する計画

③事業評価書

支援の実施状況や事業計画の達成状況を評価し、上半期分及び年度分を書面にて速やかに提出すること。

④経過記録等

対象者との相談や支援の経過記録等を作成・保管し、市が求めた場合は、都度提出すること。

⑤業務完了報告書（任意様式）

業務完了後速やかに提出すること。

⑥収支決算報告書等（任意書式）

委託期間中の実務実施に要した、収支決算報告書等の経費内訳書について業務完了後速やかに提出すること。

⑦その他八千代市が必要とする書類等

上記①～⑥による他、市からの指示に基づき、適宜、必要な書類を作成し、提出すること。

8 備品等

プラン等を記録するためのパソコン（厚生労働省が指定する生活困窮者自立支援統計システムをインストールした物）、その他業務に必要な備品等については、受託者において確保すること。

9 実施時間

通常時における相談支援業務の実施時間は、原則、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く、午前8時30分から午後5時までとする。また、相談者等からの緊急連絡時等においては、実施時間を超えて対応可能な体制を整備することとする。

10 支払方法

支払方法は、概算払（3か月ごと、初年度第1期目は契約後30日以内）とする。

11 その他

- (1) 本業務委託仕様書において、疑義等が生じる場合は担当部署と協議の上、決定するものとする。
- (2) 委託契約終了後、他者に業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、委託契約終了前に引継期間を設け、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、速やかに確実に事業を引き継ぐこと。
- (3) 市と業務の進捗状況や業務内容について、報告・協議を行うこと。
- (4) 就労準備支援事業において、工賃や交通費など個人に対する手当は、事業費から支出しないこと。
- (5) 対象者への支援の提供により、事故が発生した場合は、速やかに市へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。
- (6) 配置職員に変更が生じる場合は、速やかに委託者に報告し、変更確定後、新たに配置される職員の職務履歴書と資格の確認できる書類を提出すること。
- (7) 受託者は、委託業務完了後、委託業務に要した費用を算定し、職員の欠員または委託

業務に伴う収入，その他の理由で不用額が生じた際は，精算するものとする。

12 担当部署

八千代市健康福祉部福祉総合相談課 担当：関口

電話：047-421-6732