

## 仕 様 書 (案)

### 1 件名

文京区生活困窮者自立相談支援事業等業務委託

### 2 委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

### 3 履行場所

(1) 相談、事務作業及び報告書等提出先（支援員配置先）

文京区福祉部生活福祉課[文京区福祉事務所](文京区春日一丁目16番21号)

(2) セミナー及び体験就労等

会場については、受託者が確保し（文京区内又は近隣区が望ましい。）、その費用は、本契約に含むものとする。

なお、会場の選定に当たり、相談等の個別対応が必要な際は、参加者のプライバシーに配慮したスペースが確保できる施設及び設備（パーティション等）を有する会場とすること。

### 4 委託業務内容

受託者は、以下の業務を実施すること。

なお、実施に当たっては、生活困窮者自立支援法（以下「自立支援法」という。）に基づいた運営を行うこと。

(1) 支援業務

ア 自立相談支援事業

事業内容は、別添1「自立相談支援事業」のとおり

イ 住居確保給付金事業

事業内容は、別添2「住居確保給付金事業」のとおり

ウ 家計改善支援事業

事業内容は、別添3「家計改善支援事業」のとおり

エ 一時生活支援事業

事業内容は、別添4「一時生活支援事業」のとおり

(2) その他の業務

ア 国指定の帳票作成

イ A4判周知チラシ（2万部）の原稿作成及び印刷

ウ 事業執行担当者との打合せ等

## 5 業務の実施時間

- (1) 受託者が業務を行う日は、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 1 2 月 2 9 日から翌年の 1 月 3 日までの日を除く月曜日から金曜日までの週 5 日（以下「平日」という。）とし、時間帯は、午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分までとする。
- (2) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）第 34 条に規定する休憩時間は、原則として、正午から午後 1 時までの 1 時間とする。
- (3) 事業執行担当者その他関係機関の承諾があれば、(1)以外の日又は時間帯であっても業務を行うことができる。

## 6 受託者の受託体制

- (1) 本事業の実施について、相談者からの意見・苦情等に受託者を代表して対応するほか、業務全体のマネジメント及び区との連絡調整等を行うための総括責任者を定め、受託業務開始前に書面により区に通知すること。  
また、事業執行担当者は、支援員の相談者等への接遇の状況等に不適当と思われる事由があるときは、総括責任者に対して改善を求めることができる。
- (2) 経費の分担については、以下のとおりとする。

No.	内 容	区	受託者
1	業務に必要な用紙・封筒類（区指定様式）に係る経費	○	
2	業務に必要な机・椅子に係る経費	○	
3	業務で使うパソコン・プリンター等及びその消耗品に係る経費		○
4	業務における各施設等への移動に係る経費		○
5	支援員配置先での業務に使用する固定電話回線、F A X 及びこれらの通信に係る経費	○	
6	業務で必要に応じて使用する際の携帯電話及びその通信に係る経費		○

支援業務に要する受託者の事務費、交通費、求人求職雑誌等の購入・収集費、連絡調整費、打合せの出席費用その他業務に関連する経費は、本契約に含む。

## 7 職員の配置

本事業には、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、家計改善支援員（以下「相談支援員等」という。）を配置する。また、精神障害者等への相談支援に際し、精神保健相談員を配置する。

(1) 主任相談支援員

ア又はイに該当する者で、受託者に所属する常勤職員をもって充てること。

ア 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相談支援業務に3年以上従事している者

イ 自立支援法の趣旨・目的を十分理解し、適切な相談支援業務を行っていくため、国が実施する養成研修を受講し修了証を受けた者で、一定の技能レベルを習得している者、かつ、生活困窮者への相談支援業務若しくは社会福祉法に規定する社会福祉事業又は同等の相談支援業務に5年以上従事した経験を有している者

(2) 相談支援員

ア又はイに該当する者で、受託者に所属する常勤職員をもって充てること。

ア 社会福祉士の資格を有する者であって、相談者の課題を包括的に捉え、生活相談から就労相談まで個々の相談者のニーズや状況に応じて、マンツーマンで支援を行うことができる者

イ 生活困窮者への相談支援業務若しくは社会福祉法に規定する社会福祉事業又は同等の相談支援業務に1年以上従事した経験を有している者

(3) 就労支援員

地方自治体、社会福祉法人又はNPO法人等で就労支援に関する業務経験を1年以上有する者で、受託者に所属する常勤職員をもって充てること。

(4) 精神保健相談員

精神保健福祉士の資格を有する者

(5) 家計改善支援員

アからオのいずれかに該当する者で、受託者に所属する常勤職員をもって充てること。

ア ファイナンシャルプランナーの資格を有する者

イ 消費者生活専門相談員、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

ウ 金融機関に勤務経験を有する者

エ 社会福祉士の資格を有する者

オ 自立支援法の趣旨・目的を十分理解し、適切な相談支援業務を行っていくため、国が実施する養成研修を受講し修了証を受けた者で、一定の技能レベルを習得している者

## 8 支払方法

各月の検査合格後、受託者の請求書に基づき支払うものとする。

なお、請求書は、9(1)による報告書等の引渡しと同時に、事業執行担当者に提出すること。

## 9 報告

- (1) 受託者は、各月ごとに、その月の本業務委託に係る個別支援経過記録及び支援の実績について、生活困窮者自立相談支援事業等に係る業務報告書を作成し、翌月の10日までに遅滞なく事業執行担当者に提出すること。また、総括責任者は、事業執行担当者に対し、支援状況について適宜説明し、常に状況を明らかにしなければならない。

なお、業務報告書の様式は、区が指定する様式（生活困窮者自立支援統計システムに基づいた様式と区が作成の様式）を使用すること。

- (2) 受託者は、年度末に、この契約の履行に関して完了報告をしなければならない。

なお、完了報告書の様式については、事業執行担当者と受託者の協議の上決定するものとする。

## 10 業務の適正な実施に関する事項

- (1) 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に請け負わせ、又は委任してはならない。

ただし、「4 業務委託内容 (2) その他の業務 イ A4判周知チラシ（2万部）の原稿作成及び印刷」については、この限りではない。

- (2) 個人情報保護

受託者は、文京区個人情報の保護に関する条例（平成5年3月文京区条例第6号）その他個人情報に関する諸法令を遵守し、漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じること。

万が一、事故が生じた場合には、速やかに区に報告すること。

- (3) 守秘義務

受託者は、業務の実施により知り得た秘密（個人情報を含む。）を契約期間中、他に漏えいしてはならない。

なお、この義務は、契約終了後も継続する。

- (4) 金銭受領の禁止

受託者は、事業の実施に当たり、対象者から利用料等一切の金銭を徴収してはならない。

## 11 事故への対応等

- (1) 受託者は、支援対象者との間に紛争が生じたとき又は事故があったときは、直ちに警察・消防への通報等適切な処置を行うとともに、事業

執行担当者にその詳細を報告する。

- (2) 受託者は、区に対して、受託した業務の実施に関して真実を報告しなければならない。また、受託者の虚偽の報告により、区、支援対象者又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。

## 12 その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、区契約事務担当と協議の上、決定する。
- (2) (1)に関するものを除く、契約履行上の打合せ事項に関しては、事業執行担当者で行うこと。
- (3) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例 215 号）の外、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって、ハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (5) 本契約の履行に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成 15 年 6 月文京区規則第 50 号）を遵守すること。
- (6) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成 20 年 9 月文京区条例第 45 号）を遵守すること。
- (7) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）を遵守し、また、文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月文京区訓令第 13 号）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (8) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成 25 年 9 月文京区条例第 39 号）第 7 条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（平成 29 年 3 月 14 日付 28 文総総第 1311 号）」を踏まえ、性別（性自認及び性的指向を含む。）に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

### 13 連絡先

契約事務担当

総務部契約管財課契約係

電話 0 3 ( 5 8 0 3 ) 1 1 5 0

事業執行担当者

福祉部生活福祉課自立支援担当 山井・深田

電話 0 3 ( 5 8 0 3 ) 1 9 1 7

## 自立相談支援事業

### 1 事業内容

自立相談支援事業（以下「本事業」という。）においては、以下の業務を実施する。

(1) 相談支援

支援対象者に対して広く相談を行うとともに、支援対象者が抱えている課題を受け止め、そ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、支援計画（以下「プラン」という。）を策定する。また、プランに基づく様々な支援の開始後も、それらの効果を適切に評価し、確認しながら、支援対象者の自立まで寄り添い、包括的・継続的に支えていく（以下「相談支援」という。）。

(2) 就労支援

プランに基づき、就労に関する支援（以下「就労支援」という。）を行う。

(3) 支援調整会議の実施

主任相談支援員は、次に掲げる事項を実施するための会議（以下「支援調整会議」という。）を必要に応じて随時開催する。

なお、メンバーについては、区職員、相談支援員の他必要に応じて支援に関わる関係機関相談担当職員とする。

ア プランの妥当性についての協議

イ プランに基づく支援内容の検証及び評価

ウ 関係機関及び関係者等の連絡調整

エ 支援の終了についての検討

オ 生活困窮者への支援における不足する社会資源について、地域の課題としての検討

(4) 関係機関とのネットワークづくり

複合的な課題を抱えている生活困窮者を早期に把握し、適切な支援を行うため、支援者間の連携強化のためのネットワークづくりを行う。

(5) 社会資源の開発

生活困窮者への支援において不足する社会資源について、地域の課題としてとらえ、社会資源の開発を行う。

(6) ひきこもり等自立支援会議への出席

ひきこもり等自立支援会議に出席すること。また、必要に応じて個別ケース検討会議に参加し、ケースカンファレンスを行う。

### 2 事業運営

本事業の実施に当たっては生活困窮者自立支援法（以下「自立支援法」という。）、生活困窮者自立相談支援事業等実施要綱、自立相談支援事業実施要領に基づいた運営を行う。

### 3 相談支援員等の役割

#### ア 主任相談支援員

主任相談支援員は、相談業務全般のマネジメントや相談支援員及び就労支援員の指導・育成、支援が困難な支援対象者への対応、トラブルや苦情発生時における対応など高度な支援及び社会資源の開発等を行う。また、支援調整会議を招集・主催し、会議録を整理し、保管する。

#### イ 相談支援員

相談支援員は、支援対象者のアセスメント及び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を行う。

#### ウ 就労支援員

就労支援員は、決定されたプランに基づき、就労支援に関する様々な社会資源を活用しながら、その状況に応じた能力開発、職業訓練、就労支援、無料職業紹介等を自ら行うとともに、公共職業安定所等と連携を図りつつ、支援対象者への就労支援を行う。

#### エ 精神保健相談員

精神保健相談員は、支援対象者及びその家族へのアウトリーチを含む相談支援を実施する。

### 4 相談支援の手順

相談支援は、以下の手順で実施する。

#### (1) 生活困窮者の把握・相談受付

相談支援員は、相談者の来所による相談を受け付ける。また、生活困窮者の中には、自ら訪れることが困難な者もいることが想定されることから、待ちの姿勢ではなく、訪問支援等のアウトリーチを含めた対応を図る。この場合、まずは、地域や関係機関のネットワーク強化による把握に努め、加えて、必要に応じて訪問や声掛けなどを行う。

#### (2) 利用申込及び本人同意

相談支援員は、相談を受け付ける際に相談者から利用申込みを受けるとともに、相談者の個人情報については、必要に応じて関係機関と情報共有することの同意を得る。

#### (3) 情報提供及びつなぎ

相談支援員は、相談受付時に、相談者の主訴を丁寧に聞き取った上で、必要に応じ、他制度や他機関へつなぐ。

#### (4) アセスメント

相談支援員は、相談者から本事業の利用申込みを受けて、その同意を得るとともに、丁寧なアセスメントを行う。



(5) スクリーニング

ア 相談支援員は、アセスメントにより、相談者に関する様々な情報を把握・分析した後、プランの策定等の支援を行うか、又は他制度や他機関へつなぐことが適当かを判断（以下「スクリーニング」という。）する。

なお、生活保護が必要と考える場合は、確実に福祉事務所につながるものとする。

イ 相談支援員は、他制度や他機関へのつながりが適当と判断された者には、相談者の状況に応じて適切に他の相談窓口等へつなぐとともに、必要に応じて、つなぎ先の機関へ相談者の状況について確認するなど、適宜フォローアップに努めるものとする。

(6) プランの作成

ア 相談支援員は、スクリーニングの結果、本事業による継続的な支援が妥当と判断された者については、相談者へのアセスメント結果を踏まえ、相談者の自立を促進するための支援方針、支援内容、相談者の達成目標等を盛り込んだプランを作成する。

イ 相談支援員は、プランの作成に当たっては、相談者とともに課題の整理や目標の設定を行い、解決策の方向性を共有するものとする。また、必要に応じて主任相談員の助言や指導を受けたり、検討会議を実施するものとする。

ウ 相談支援員は、プラン策定前においても、必要に応じて、住居確保給付金や一時生活支援事業等の緊急的な支援や、就労支援員による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を提供するものとする。

エ プランの内容は、下記項目のような相談者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し、相談支援員は、本人の同意を得た上で作成したプランを支援調整会議にかける。

(ア) 就労支援員による就労支援（履歴書の書き方や面接の受け方指導、ハローワークへの同行などの支援等）

(イ) 区が実施する住居確保給付金事業

(ウ) 家計改善支援事業

(エ) 一時生活支援事業

(オ) 子どもの学習・生活支援事業

(カ) 社会福祉協議会が実施する生活福祉資金貸付事業

(キ) 社会福祉協議会が実施する受験生チャレンジ支援貸付事業

(ク) 公共職業安定所が実施する生活保護受給者等就労自立促進支援事業

(ケ) 上記のほか、様々な公的事業による支援

オ 主任相談支援員は、支援調整会議を開催し、プランを検討する。

支援調整会議は、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当たって、関係機関との役割等について調整を行う。

カ 主任相談支援員は、支援調整会議により承認された当該プランを事業執行担当者に提出するものとする。

(7) 具体的な支援の提供

相談支援員等は、事業執行担当者により決定されたプランに基づき、具体的な支援サービスの提供等を行う。

(8) 支援の実施・モニタリング・評価・再プラン策定・終結

ア 相談支援員等は、プランに基づき、自ら支援を実施するほか、他の関係機関等から適切な支援を受けられるよう支援対象者との関係形成をサポートする。

イ 相談支援員は、プランに基づく支援が始まった後も、関係機関との連携・調整はもとより、必要に応じて、支援対象者の状態等を把握する。

ウ 相談支援員は、以下の状況を整理し、対象者の状況に応じて、プランについての定期的な評価を支援調整会議において行う。

(ア) 目標の達成状況

(イ) 現在の状況と残された課題

(ウ) プランの終結・継続に関する支援対象者の希望・支援を実施している者の意見等

エ 相談支援員は、支援調整会議においての評価の結果、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。

オ 相談支援員は、評価の結果、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、再度プランを作成する。

## 5 就労支援の手順

支援対象者に対する就労支援は、以下の手順で実施する。

(1) アセスメントへの関与

就労支援員は、就労を希望する支援対象者に対して、アセスメントの段階から関与する。アセスメントとしては、現在の生活状況や生活困窮となった原因等をはじめ、就労意欲の確認、就職活動に向けての悩みや阻害要因の聞き取り、自己理解への支援（キャリアカウンセリング）及び職業理解の支援（労働市場や職業情報の提供）を行う。

(2) プランの作成への関与

アセスメントに基づき、就労に関しどのような支援を受けることが適切であるかについて、相談支援員と協働でプランを作成する。

(3) 支援の実施

区により決定されたプランに基づき、以下の支援を実施する。

- ア 履歴書作成の指導や面接対策
- イ 就労準備支援事業の利用の調整
- ウ 就労訓練事業の調整
- エ 就労後の定着支援
- オ その他就労に必要な支援

## 6 支援対象者予定数

- (1) 新規相談受付人数 500人／年
- (2) プラン作成件数 150件／年

## 住居確保給付金事業

### 1 事業内容

住居確保給付金事業（以下「本事業」という。）においては、以下の支援を実施する。

- (1) 住居確保給付金の申請支援  
住居確保給付金の申請に関すること。
- (2) 常用就職に向けての支援  
常用就職のための支援を行う。

### 2 事業運営

本事業の実施に当たっては、生活困窮者自立支援法施行規則及び文京区住居確保実施要領（2020 文福生第 216 号）に基づいた運営を行う。

### 3 住居確保給付金事業の手順

支援対象者に対する住居確保給付金支援は、以下の手順で実施する。

- (1) 住居確保給付金の申請支援
  - ア 相談支援員は、相談者に対して、住居確保給付金事業の趣旨、概要等を説明するとともに、雇用施策や社会福祉協議会による貸付事業等の関係事業の概要を説明する。  
必要に応じて、雇用施策の詳細等について公共職業安定所等での相談を助言する。相談者に対して、支給対象者の要件・手続の流れ等を説明する。
  - イ 相談支援員は、支給対象者の要件を確認し、住居確保給付金の支給要件に該当している場合に、住居確保給付金の申請に必要な証明書等の添付書類の説明や記入についての支援を行う。
- (2) 常用就職に向けての支援
  - ア 就労支援員は、毎月住居確保給付金支給対象者に対して、常用就職に向けての面接等の支援を行う。
  - イ 就労支援員は、ハローワーク等の関係機関と、住居確保給付金支給対象者の就労支援について、必要な連絡調整を行う。
- (3) 支給要件の確認  
就労支援員は、支給対象者が文京区住居確保実施要領第 2 条に規定している各要件に該当しているかの確認を行う。
- (4) 居住実態の確認  
就労支援員は、必要に応じて、住居確保給付金支給対象者の住宅を訪問し、居住の実態を確認する。
- (5) 日常・社会生活支援  
支給対象者のうち、通常の就労支援では直ちに就労に結び付きにくい

者に対し、生活のリズムづくりやコミュニケーション能力の向上に役立つ基礎能力の習得支援を行う。具体的な支援内容については、事業執行担当者と協議の上事業執行担当者が定める。

#### 4 支援対象者予定数

新規相談受付人数 300人／年

## 家計改善支援事業

### 1 事業内容

家計改善支援事業（以下「本事業」という。）においては、支援対象者の状況に応じて、以下の支援を実施する。

(1) 家計収入に関する支援

公的給付の利用支援や過払い債務の返還請求に係る支援等家計収入に関する支援を行う。

(2) 支出の適正化の支援

家計表の作成等による支出の適正化に係る支援を行う。

### 2 事業運営

本事業の実施に当たっては生活困窮者自立支援法（以下「自立支援法」という。）、生活困窮者自立相談支援事業等実施要綱及び家計改善支援事業実施要領に基づいた運営を行う。

### 3 家計改善支援員の配置

本事業においては、家計改善支援を行うため、支援対象者の家計支援に関する業務を担当する。

### 4 家計改善支援の手順

支援対象者に対する家計改善支援員の家計改善支援は、以下の手順で実施する。

(1) アセスメントへの関与

家計改善支援員は、家計改善支援を希望する支援対象者に対して、アセスメントの段階から関与する。アセスメントとしては、現在の生活状況や家計が崩れた原因等をはじめ、家計の状況の聞き取りをする。

(2) プランの作成への関与

アセスメントに基づき、家計再生に向けて、どのような支援が適切であるかについて、自立相談支援機関の相談支援員と協働でプランを作成する。

(3) 家計支援計画の作成

家計改善支援員は、支援対象者に対する家計支援計画を作成する。家計支援計画には、支援対象者の当面及び最終の目標、家計収支の改善や家計管理能力の向上等を図るための具体的な支援策等を記載する。

なお、家計支援計画の作成に当たっては、事業執行担当者により決定されたプランに沿って行うものとする。

(4) 支援の実施

家計支援計画に基づき、以下の支援を実施する。

- ア 家計支出の改善指導を行う。
- イ 家計管理の継続的な指導を行う。
- ウ 必要に応じ、債務整理等を実施する機関への同行
- エ 必要に応じ、社会保障制度や公租公課に関する給付・減免等窓口への同行
- オ 必要に応じ、貸付機関への同行
- カ 定期的な生活状況や家計管理の状況の確認
- キ その他家計相談に必要な支援

(5) 家計支援計画の見直し

家計改善支援員は、支援対象者の状況に応じて、定期的に生活状況や家計管理の状況を把握し、必要に応じて家計支援計画の見直しを行う。

(6) 支援の終了

家計改善支援の終了については、以下の点について評価の上、個別に判断する。

- ア 支援対象者の家計状況が改善し、自立した生活が見込まれること。
- イ 支援対象者が家計管理の重要性を認識していること。
- ウ 支援対象者が収入に応じた家計の範囲を理解し、支出品目の優先順位を付けることができていること。
- エ 支援対象者が今後2年から3年程度の家計の見通しを持つことができていること。

## 5 支援対象者予定数

新規相談受付人数 10人／年

## 一時生活支援事業

### 1 事業内容

一時生活支援事業（以下「本事業」という。）においては、住居を持たない生活困窮者に対し、安全な居場所を確保し、自立に向けた新たな住居探しの契機とすること及び自立に関する相談支援を行う。

支援員は、対象者からの相談に応じ、対象者の抱える複合的な課題に寄り添い、健康保持、就労、社会参加、居宅生活支援等、対象者の自立を目指した助言又は援助を行う。

### 2 事業運営

本事業の実施に当たっては生活困窮者自立支援法、生活困窮者自立相談支援事業等実施要綱、及び一時生活支援事業実施要領に基づいた運営を行う。

### 3 相談支援員等の配置

本事業においては、一時生活支援を行う職員を配置し、自立支援センターとの連携業務を担当する。

### 4 一時生活支援の手順

(1) 一時生活支援事業を利用しようとする者は、文京区福祉事務所に事業利用申込みをしなければならない。

事業利用申込みを受けた文京区福祉事務所長は、緊急一時保護事業によるアセスメント結果等に基づき当該利用申込者の状況を調査し、利用を承諾するものとする。

(2) 住居を持たない生活困窮者が自立支援センターへ入所するまでの間、入寮可能な施設を確保すること。

### 5 支援対象者予定数

新規相談受付件数 30件／年