

## 仕 様 書(案)

### 1 業務の名称

岡山市生活困窮者自立相談支援事業委託

### 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、以下「法」という。）に基づき、就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他事情により、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（以下「生活困窮者」という）を早期に把握し、多様で複合的な課題を解きほぐしながら、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な相談支援等を行うことにより、生活困窮者の自立を促進することを目的とする。

### 3 対象者

岡山市内に居住する生活困窮者で、支援が必要と認められる者とする。ただし、生活困窮者の多くは経済的な問題のみならず、複合的かつ多岐にわたる課題を抱えていること等から、できる限り対象を広く捉えること。

なお、生活保護受給者は対象としない。

### 4 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

### 5 前提条件

受託者は次に掲げる条件を前提として業務を遂行すること。

#### (1) 自立相談支援機関の名称等

生活困窮者に対して相談支援を実施する自立相談支援機関の名称は、「岡山市寄り添いサポートセンター」（以下「センター」という。）とする。

#### (2) 業務実施日等

相談支援対応等は、岡山市の休日を定める条例（平成元年市条例第 44 号）に規定する休日を除く毎日、午前 8 時 30 分～午後 5 時を基本とし、支援対象者のニーズや相談支援の状況等に応じて、できる限り弾力的に対応すること。

なお、支援対象者から休日での相談支援の希望があった場合は、事前に日時等を調整のうえ対応すること。対応が難しい場合は、予め岡山市と協議を行うこと。

#### (3) 業務の実施について

本業務の実施にあたっては、「生活困窮者自立支援制度に関する手引き策定について（平成 27 年 3 月 6 日付け社援地発 0306 第 1 号）」ほか、厚生労働省が発出する関係通知等に示された内容を踏まえて行うこと。

#### (4) 利用料徴収の禁止

支援対象者から利用料を徴収しないこと。

#### (5) 苦情対応

支援対象者と業務従事者間の苦情、トラブルへの対応は原則として受託者の責任において行うこと。

#### (6) 個人情報の管理

個人情報を含む資料については、適切かつ厳重に管理し、個人情報の厳格な取り扱いについて業務従事者に徹底を図ること。

### 6 業務実施場所等

本事業の実施にあたり、受託者において、センターの支援拠点 1 箇所を設置し、業務を実施す

るものとする。支援拠点は、市保健福祉会館近隣において、来所者の利便性を考慮して設置し、プライバシーに配慮した複数の面接室等本業務に要するスペースを有するものとすること。また、対象者により身近な場所での相談支援を可能とするため、支援拠点とは別に、センターのサテライト相談窓口（以下「サテライト」という。）を中区及び南区に各1箇所設置し、適切に支援拠点と連携、役割分担し業務を実施すること。

なお、サテライトは、新たに設置する必要はなく、既存施設や既存事業の従事者など受託者が既に有する資源等を活用して効率的に業務実施することとして差し支えないが、巡回相談ではなく、業務実施日等を支援拠点と同じとすることを基本とする。

## 7 業務の内容

センターにおいて相談支援等を行うとともに、その機能を活かしつつ福祉事務所やハローワーク、各種支援機関等の関係機関と連携を図り、次に掲げる業務を実施するものとする。

### (1) 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・一元的に対応する相談窓口を設置し、来所による相談を受け付けること。また、自ら相談に訪れることが困難な者もいることから、待ちの姿勢ではなく訪問支援等のアウトリーチや、地域住民相互の交流を行う拠点との連携及び訪問その他の地域の実情に応じた方法により生活困窮者の状況を把握するよう努めるものとすること。特に特例貸付借受人に関しては、岡山県社会福祉協議会等の関係機関と連携し、積極的なプッシュ型の支援を実施すること。

イ 支援拠点においては、窓口での対応以外に、無料相談電話及び相談専用メールアドレスを設置して相談を受け付けること。

ウ 既存施設等を活用してサテライトを設置する場合においては、本業務専用の相談電話を設けること。

エ 相談は属性問わず、幅広く受け付けること。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當かを判断（振り分け）すること。本人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こと。

オ センターによる支援が必要と判断される場合は、本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策定等の支援を行うか、他制度や他機関へつなぐことが適當かを判断（スクリーニング）すること。

なお、生活保護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。

カ 他制度や他機関へのつなぎが適當と判断された者には、別に定める「つなぐシート」を活用するなどし、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、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。

キ 本人に関する個人情報を関係機関と共有するためには、本人の同意が必要であり、「相談のたらい回し」や「丸投げ」とならないよう関係機関と連携体制を構築すること。

### (2) プラン策定

ア センターによる継続的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こと。

イ プランは、本人とセンターとが協働しながら策定するものであり、プランの策定に当たっては、本人の意思を十分に尊重すること。

ウ 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等各種支援を受けられるよう必要な調整を行うこと。

エ 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こと。

オ プラン（案）を検討するため、センターが中心となって、関係機関の担当者等が参加し、次に掲げる4点を主な目的とする支援内容を調整する会議（以下「支援調整会議」という。）を設置して合議体形式で協議し、判断を行うこと。

(ア) プランの適正性の協議

(イ) 各支援機関によるプランの共有及び役割の明確化

(ウ) プラン終結時等の評価

(エ) 社会資源の充足状況の把握と創出に向けた検討

カ 支援調整会議の開催は、週1回程度の定期開催を中心に、必要に応じて隨時行うことを基本とする。なお、別途、センター内でのケース検討会議や関係機関との相談・調整は必要に応じて隨時行うこと。

キ プランの協議にあたっては、法に基づいて岡山市が別途委託実施する就職サポート事業、支援付就労推進事業、就労準備支援事業、家計改善支援事業、居住支援事業及び子どもの学習サポート事業等（以下「各種委託事業等」という。）の受託者を必要に応じて招集、または事前に意見を求めるものとし、各種委託事業等の受託者との連携を密にすること。

ク 岡山市は、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こと。

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、当該プランを岡山市に報告すること。

### (3) 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、各種委託事業等の受託者を始め、サービス提供事業者等支援機関から適切な支援を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）すること。

イ 定期的なプランの評価は、以下の状況を整理し、概ね3ヶ月、6ヶ月、1年など本人の状況に応じ、支援調整会議において行うこと。

(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。フォローアップは、画一的な対応となることがないよう対象者の状況に応じてその方法等を検討し、適切かつ効果的に実施すること。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こと。

### (4) 住居確保給付金の相談・受付等

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類の収受を行うこと。

イ プランに基づき就労支援や家計改善支援事業等へのつなぎを行うとともに、受給期間中には、受給者の就職活動等の状況の確認を行い、就職活動要件等を満たすよう指導すること。

ウ サテライトにおいても支援拠点と同等に相談・受付等を行うこと。

エ 住居確保給付金の申請の審査、支給決定及び支給については、岡山市が行うが、受給者の就職活動状況の報告など、岡山市が別途指示する住居確保給付金の支給に必要な書類を作成等し、岡山市へ提出すること。

オ 必要に応じ、各種委託事業等を活用することで就職活動の円滑化を図ること。

### (5) 就労支援等

ア 対象者の状態に応じて、就労の準備として日常生活・社会生活の自立に向けた助言・援助や就労意欲の喚起、キャリアカウンセリング、履歴書・職務経歴書の作成指導、面接対策などの支援を行うこと。

イ 支援対象者の希望や状態にあわせた就労先をマッチングできるよう、個別求人開拓、職業紹介を行うこと。

ウ 支援対象者の希望や状態に応じて他の就労支援事業の利用について検討し、より効果的な支援を活用すること。

エ 他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などを行うこと。

(6) 子どもの学習サポート事業の参加受付等

岡山市が別途委託する子どもの学習サポート事業の利用が必要と判断される世帯であり、支援候補者及びその保護者等が子どもの学習サポート事業の参加に同意した場合は、センターにて利用申込書兼同意書を受け付けし、子どもの学習サポート事業の受託者へ引き継ぎを行うこと。

(7) 居住生活支援業務

住まいに関わる課題を抱えた生活困窮者及び関係機関等からの相談に対して、その相談を包括的に受け止め、住まいに関わる課題を中心とした相談支援を行うこと。また、支援方法について居住支援法人等の関係機関と連絡調整等を行うこと。

(8) 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 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 関係機関や生活困窮者の支援に取り組む団体等に参加を呼びかけ、年3回程度地域の関係者が集まる会議を主催し、地域と支援機関同士のネットワーク構築を図ること。

8 センターの周知・広報

本事業の目的を達成するため、センターでの支援を周知するパンフレット、チラシ等を作成し、センターのチラシを含めた生活困窮者自立支援事業の広報用チラシを府内関係機関及び支援機関等に年2回程度配布すること。また、市と連携し関係機関に対し、情報提供やセンターの役割を周知する広報活動への協力依頼等を行い、市民等への事業周知を図ること。

なお、以上の内容や方法については、あらかじめ岡山市と協議し決定すること。

9 業務実施体制

(1) 支援拠点の人員配置

支援拠点の人員配置は以下のとおりとすること。いずれも支援員としての資質を十分に備えた人材を配置することとし、必要に応じて記載の職種・人員を超えて配置することは差し支えない。

なお、常勤職員とはフルタイム（週5日、1日7時間以上）勤務の職員をいうものとする。

(2) 相談支援員

相談支援員は常時9名配置し、うち7名以上は常勤職員とすること。

ア 主任相談支援員

(ア) 相談支援員（常勤職員）のうち3名以上は主任相談支援員とすること。

(イ) 主任相談支援員は、センターにおける相談支援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。

a 相談業務全般のマネジメント、他の相談支援員の指導・育成

b 困難ケースへの対応など高度な相談支援

c 社会資源の開拓・連携

(ウ) 主任相談支援員は次のいずれかに該当する者とすること。

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 上記a又はbと同等以上の業務経験を有する者

イ 相談支援員の業務等

- (ア) 相談支援員は、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個々の生活困窮者の相談支援を行う。
- (イ) 相談支援員は、それぞれの生活困窮者の状況に応じた支援が可能となるよう、社会資源の開発や自立後を支える地域のつながりづくり等を行う。
- (ウ) 相談支援員は、次のいずれかに該当する者とすること。
  - a 社会福祉士の資格を有し、生活相談等に関する経験を有する者
  - b 福祉事務所等で生活困窮者の相談支援業務の経験を有する者
  - c 上記a又はbと同等以上の業務経験を有する者
- (エ) 常勤の相談支援員のうち、1名以上は次のいずれかに該当する者とすること。
  - a 社会福祉士の資格を有し、生活相談等に関する個別支援の経験を3年以上有する者
  - b 介護支援専門員の資格を有し、相談やプラン策定等に関する個別支援の経験を3年以上有する者
  - c 上記a又はbと同等以上の業務経験を有する者

ウ アウトリーチ支援員

- (ア) 相談支援員のうち2名（うち1名以上は常勤職員）はアウトリーチ支援員とすること。
- (イ) アウトリーチ支援員は、必要に応じて、ひきこもり地域支援センター、サポステ等関係する他の機関とのネットワークを形成するとともに、同行相談や、信頼関係の構築といった対本人型のアウトリーチを主体に、ひきこもり状態にある方など、支援に時間のかかる方に対して、より丁寧な支援を実施するものとする。
- (ウ) アウトリーチ支援員は、土日祝日や時間外の相談の実施等、相談へのアクセス向上に努めるものとする。

エ 事務補助員

- (ア) 相談支援員のうち1名は事務補助員とすること。
- (イ) データ入力等の支援員補助業務を行う。

(3) 就労支援員

就労支援員は2名配置し、いずれも常勤職員とすること。

ア 就労支援員の業務等

- (ア) 就労支援員は、相談支援員や他の関係機関と連携しながら生活困窮者の就労の実現に向けた支援を行う。
- (イ) 就労支援員のうち1名は、次のいずれかに該当する者とすること。
  - 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 福祉事務所等で生活困窮者の就労支援業務の経験を有する者
  - c 上記a又はbと同等以上の業務経験を有する者
- (エ) 上記(ウ)aからcのいずれにも該当しない者は、就労支援の実務について研鑽に努めること。

(4) 住まい相談支援員

住まい相談支援員は、5(2)に定める業務実施日において、住まいの相談等に2名程度で対応すること。

ア 住まい相談支援員の業務等

- (ア) 居宅移行に向けた相談支援

岡山市内に生活の拠点を有する生活困窮者等に対して、居宅生活に移行すること及び移行後の転居先となる住宅に関して、希望や意向を聴取するとともに、転居先候補の紹介や

不動産業者への同行、契約手続き等に関する助言等の居宅生活の移行に向けた相談支援を行う。

(イ) 居宅生活移行後に安定した生活を継続するための定着支援

居宅生活に移行した者に対して、居宅生活を送る上での困りごと等に関する相談や緊急時の連絡への対応を行うほか、定期的な巡回や電話により、食事や洗濯、掃除、ゴミ出し等の生活状況及び公共料金等の支払い状況の確認並びに必要に応じた助言等を実施する。

(ウ) 入居しやすい住宅の確保等に向けた取組

居住支援法人を活用した不動産業者との調整による転居先の開拓、セーフティーネット住宅を含む連帯保証人を設けることを入居条件としないなどの生活困窮者等が入居しやすい住宅のリスト化等の転居先候補となる住宅の確保に向けた取組を行う。

(エ) 支援機関等の求めに応じて、住まいに関わる相談に係る支援調整会議等へ参加し、必要な意見等を述べること。

(オ) 住まい相談支援員は、次のいずれかに該当する者とすること。

a 宅地建物取引士の資格を有する者もしくは不動産関連の業務におおむね 5 年以上従事経験のある者で、生活困窮者支援に前向きかつ熱意のある者

b 住宅確保要配慮者居住支援法人での相談支援業務におおむね 3 年以上従事経験のある者

(5) サテライトの人員配置

上記(2)に記載する経験を有する相談支援員を各 1 名以上配置すること。

なお、受託者が行う他事業との兼務も可能とするが、勤務時間数を分けるなどにより兼務の割合を明確にすること。

(6) 業務従事者の研修等

受託者は、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。）

## 10 委託料の支払い等

(1) 業務委託料の支払い

ア 確定払いとし、四半期ごとの払いとする。（契約金額を 4 で除して得た額を 1 回の支払額とする。ただし、1 円未満の端数が生じる時は 1 回目の支払時に支払うものとする。）

イ 受託事業者は、毎四半期ごとに検査を受けなければならない（検査は毎四半期分の「11(2) 実施状況報告書」を基に行う）。検査合格後、受託事業者は請求書を提出し、市は請求書を受け取ってから 30 日以内に支払うものとする。

(2) 経費負担

ア 本事業の事業費（委託費）から支援対象者に対して、現金給付及び現物給付を行うことはできない。

イ 机、椅子、キャビネット、OA 機器等本業務の実施に必要となる設備及び機器類については、受託者の負担で用意することとし、本業務の委託料額に含まれるものとする。

(3) その他

ア 本事業の実施に必要となる機械・器具等の購入については、原則としてリースあるいはレンタルでの対応とすること。

イ センターの支援拠点内に岡山市が別途委託する家計改善支援等事業に必要なスペース（従事者の机・椅子を含む）を確保すること。なお、光熱水費や印刷製本費等の内訳は家計改善支援事業の受託者と協議し、負担割合等を決めること。

## 11 実施計画・実施状況報告等

### (1) 実施計画

ア 受託者は、業務開始にあたり、実施計画書を予め作成し、契約締結後 10 日以内に岡山市に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画を変更する場合は、予め岡山市の承認を得るものとする。

イ 実施計画書には次に掲げる事項を記載するものとする。

(ア) 業務実施体制（業務実施場所・実施時間、業務従事者職名・氏名）

(イ) 業務スケジュール（月間・年間）

(ウ) その他業務実施にあたって必要な事項

エ 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ること。

### (2) 実施状況報告書

受託者は、業務内容について月単位で次に掲げる報告書を作成し、翌月 10 日までに提出すること。なお、報告内容については以下のほか別途指示する。

ア 支援実施状況（相談者数・支援実施者数・支援内容・就職者数等）

イ 求人開拓・職業紹介実施状況

エ 支援実施を通じて把握した課題・改善の取組み等

エ 住まい相談支援員の活動状況（相談者数・支援実施者数・支援内容等）

### (3) 隨時報告書

受託者は、上記(2)に定めのない報告書の提出を岡山市が求めた場合には、協議のうえ作成し、提出すること。

### (4) 実績報告書

受託者は、委託期間の終了後、事業結果についてまとめた委託事業実績報告書を作成し、速やかに提出すること。

なお、報告内容については以下のほか別途指示する。

ア 支援実施状況（相談者数・支援実施者数・支援内容・就職者数等）

イ 求人開拓・職業紹介実施状況

### (5) 支援記録等

ア 相談支援においては、国の定める標準様式の帳票類及び入力・集計ツールを使用し、支援に活用するとともに、利用者ごとに支援台帳を作成して適切に支援状況を記録すること。

イ 生活困窮者自立相談支援事業においては、岡山市が別途委託する居住支援事業と一体的に行う自立相談支援機関の支援についても、集計ツールへの入力をセンターにおいて一括して行うこと。

### (6) その他

本業務により得られたデータ及び報告書は岡山市に帰属するものとし、岡山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各種会議の場等で公表する場合には、予め岡山市と協議し行うこと。

### (7) 業務マニュアルの作成

受託者は、各事業の遂行に関する留意事項等を取りまとめた業務マニュアルを作成すること。

## 12 業務の適正実施に関する事項

### (1) 一括再委託の禁止

受託者は、業務の全部または大部分を一括して第三者に委託することはできない。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委託する場合には、予め岡山市の承諾を得るものとする。

### (2) 個人情報の保護

受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 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、き損、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。

なお、支援対象者に対しては、支援開始時点等において関係機関との間で個人情報の共有を行う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

受託者及び業務従事者は、法第5条第3項に基づき、業務遂行中に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さないこと。業務が終了した後についても同様とする。

13 引継ぎに関する事項

受託者は、契約期間終了後に次の事業者に業務を引き継がなければならない場合には、支援の継続性に十分配慮するとともに、本業務遂行に関する引継書を作成し、市の承諾を得たうえで、確実に業務を引き継ぐこと。

14 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、受託者と岡山市が双方協議して定めるものとする。
- (2) 本業務にかかる協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て受託者の負担とする。
- (3) 本業務に係る経理を他の事業と区別して、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。
- (4) 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。
- (5) 関係機関間の連携や協働を強化した本市全体の包括的な支援体制の構築を進めるという重層的支援体制整備事業の狙いを踏まえ、個別の支援機関としての対応に加えて、本市が開催する社会福祉法（昭和26年法律第45号）第106条の6に基づく支援会議において当該困難事例の情報を共有し必要な支援体制を検討することとし、又は、支援について利用者の同意が得られている場合は、多機関協働事業者が開催する重層的支援会議において、地域における各種支援機関間の役割分担を整理した上で対応する等、各種支援機関等との連携や協働を進めながら必要な支援を行うものとする。
- (6) 社会参加に向けて丁寧な支援を必要とする生活困窮者に対して、アウトリーチ等による積極的な状況把握により早期に支援につなぐための継続的な自立支援を行う事業を本市が実施する場合には、当該事業と協力して本業務を遂行するものとする。
- (7) 事業に関する実績報告書類は、紙及び電子データ（押印が必要なものを除く）でそれぞれ提出すること。なお電子データは原則として日本産業規格A列4番（印字文字が極小となるなどの弊害が生じる場合には、A列3番とする）での印字を前提として作成し、「Microsoft Office 2019」で利用可能な保存形式によること。