

## 仕 様 書 (案)

### 1 業務の名称

岡山市家計改善支援事業委託

### 2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 3 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) 業務の実施について

ア 本業務の実施にあたっては、厚生労働省が発する関係通知、各種手引き等に示された内容を踏まえること。

イ 岡山市が別途委託により生活困窮者への支援を行う自立相談支援機関「岡山市寄り添いサポートセンター」（以下「センター」という。）や福祉事務所をはじめとする各種関係機関と連携し業務を遂行すること。

#### (2) 業務実施日等

支援拠点における相談支援は、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、相談者のニーズや相談支援の状況等に応じて弾力的な対応に努めるものとする。なお、岡山市と受託者との協議により業務を要しない日時等を別に定めることができる。

#### (3) 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。

#### (4) 苦情対応

相談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。

#### (5) 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。

### 4 業務実施体制

#### (1) 人員配置

受託者は、本事業を実施するため、次に記載する条件を基に必要な職員を配置すること。

なお、常勤職員とは、フルタイム（週5日、1日7時間以上）勤務の職員とする。

ア 主任家計改善支援員 1名（常勤職員）

イ 主任家計改善支援員は、スーパーバイザーとして、主に次に掲げる業務を行う。

（ア）業務全般のマネジメント、他の支援員の指導・育成

（イ）困難ケースへの対応など高度な相談支援

（ウ）社会資源の開拓・連携

ウ 家計改善支援員 9名

家計改善支援員のうち、5名は常勤職員とすること。

#### (2) 支援員は次のいずれかに該当する者とすること。

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 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

エ ア～ウと同等以上の業務経験を有する者

### (3) 支援員の研修等

受託者は、果たすべき役割の重要性を踏まえ、事業所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、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 生活困窮者家計改善支援業務

### (1) 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、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生活の再生に向けた意欲を引き出し、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言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、早期に生活を再生させることを目的とする。

### (2) 支援対象

岡山市内に居住する家計に課題を抱える生活困窮者（生活保護受給者を除く）で、センター等のアセスメントの結果、家計改善支援事業による支援が適当と認められた者。

※ 支援対象者数は400名程度を目安とする。

### (3) 支援内容

#### ア 家計管理に関する支援

相談者とともに、家計表等を活用して、家計の見える化を図るとともに家計収支の均衡を図るなどの出納管理の支援を行い、家計を相談者自らが管理できるよう支援を行う。

#### イ 滞納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、滞納状況などを勘定して徴収免除や徴収猶予、分割納付等の可能性を検討し、府内関係部署や関係機関との調整や申請等の支援を行う。

#### ウ 債務整理の支援

多重・過重債務等により債務整理が必要な者などに対しては、多重債務相談窓口等と連携し、必要に応じて法律専門家へ同行して債務整理に向けた支援を行う。

#### エ 貸付のあっせん

相談者の家計の状況を把握し、エアコン購入費等の一時的な資金貸付が必要な場合には、貸付金額や返還計画などについて貸付機関と連携したうえで、貸付のあっせんを行う。

### (4) 実施手順等

支援員は、センター等において作成された支援の種類及び内容などを記載した計画（以下「プラン」という。）に本事業の利用が盛り込まれていた場合、対象者に対する家計改善支援を下記のとおり実施する。プラン作成前においても必要に応じて緊急的な支援や各種支援を受けられるよう必要な調整を行う。なお、支援にあたっては、センター等が行うアセスメント、プラン作成、支援調整会議の段階から情報共有し連携する等、早期かつ柔軟な対応を行うものとする。また、対象者が来所による相談が困難な場合等は、センター等の相談支援員等とともに訪問支援等のアウトリーチを行う。

#### ア 生活困窮者の把握、アウトリーチ

センター等との連携体制を構築するとともに、多重・過重債務の相談窓口や貸付機関、府内関係部署等との連携を図り、生活困窮者早期発見のためのネットワークを構築する。

また、必要に応じセンター等が実施する出張相談会に参加し、家計管理に関する講習会や出張相談等を実施し、生活困窮者の早期把握に向けた取り組みを行う。

#### イ アセスメント

相談者の生活の状況と家計を見る形で示すため、支援員は相談者とともに家計表の作成を行う。支援員は家計表の作成を通じて家計の収支の状況を具体的に把握し、家計

が崩れた原因や家計再生の可能性を分析し、支援の方向性を検討する。あわせて、収入状況、家族の課題等の必要な情報を把握する。

ウ 家計再生プラン策定

家計改善等支援員は、アセスメント結果に基づき、家計の視点から真に解決すべき課題や相談者の目指す姿について整理し、センター等が作成したプランとは別に、生活を早期に再生させるための家計再生プランを作成する。その際、家計表やキャッシュフロー表等を活用する。なお、家計再生プランの作成にあたっては、その内容を本人に提示し、その同意を得るものとする。

エ 支援調整会議への参加

支援員は原則として自立相談支援機関が開催する支援調整会議に参加し、家計の視点から協議する。

オ 支援の実施

支援員は、家計再生プランに基づき支援を行う。また、支援開始後もセンター等と相談者の状況変化等の必要な情報を共有し、適切に連携しながら支援を行う。

カ モニタリング

定期的な面接により家計の改善状況や家計管理に対する意識や意欲の向上を確認し、センター等と情報共有を図る。

キ 家計再生プランの評価

家計再生プランに定める期間終了時、もしくはそれ以前に相談者の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果、新たな生活課題はないかなどの確認を行い、支援を終結させるか、または新たに家計再生プランを作成して支援を継続するかを判断する。

## 6 被保護者家計改善支援業務

(1) 業務の目的

生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）第 60 条にもとづき、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被保護者からの相談に応じ、家計管理方法の提案や支援を行うとともに、大学等への進学を検討している高校生等のいる世帯に対する進学に向けた費用についての相談や助言、各種奨学金制度の案内等を行うことにより、生活保護受給者の自立を促進することを目的とする。

(2) 支援対象

支援対象世帯は、岡山市で生活保護を受給し、次のいずれかに該当する世帯とする。

ア 家計に関する課題を抱えており、自立を助長する観点から家計改善支援を実施することが効果的と考えられ、本事業への参加を希望する世帯。

イ 大学等への進学を検討している高校生等のいる世帯であって、進学費用の準備や進学後の家計に不安を抱え、本事業への参加を希望する世帯。

※ 支援対象者数は 120 名程度を目安とする。

(3) 支援内容

5 (3) の支援内容に加えて、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は、進学に係る費用に関する相談や助言等の支援を行う。

(4) 実施手順等

ア 相談受付（インテーク）

本事業による支援を希望する者の相談を受け付け、「相談受付・申込表」に必要事項を記入してもらう。

イ アセスメント

生活の状況に関する情報を把握・整理し、家計の状況の「見える化」を図り、相談者が直面している問題や、背景にある解決すべき課題を抽出する。

ウ 家計再生プラン（家計支援計画）の策定

アセスメントの結果を踏まえて、相談者の意向と真に解決すべき課題を明確にし、生活を早期に再生させるための目標や支援内容を策定し提案する。この「家計再生プラン」では、「家計計画表」や「キャッシュフロー表」を作成する。

#### エ 支援の提供

支援員は家計再生プランに基づき、上記5(3)による支援を行う。また、支援開始後も担当ケースワーカー等と相談者の状況変化等の必要な情報を共有し、適切に連携しながら支援を行う。

#### オ モニタリング

プランが相談者の状態に適した内容になっているか、支援が適切に提供されているか、相談者が目標に向けて変化しているか等を定期的または随時に、相談者との面談や、担当ケースワーカーと連携して確認する。

#### カ プラン評価

プランの評価は、プラン策定時に定めた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に相談者の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を見るものである。これにより、支援を終結させるか、またはプランを見直して支援を継続するかを判断する。

#### キ 大学等への進学を検討している高校生等のいる世帯への支援

上記ア～カに加え、必要に応じて進学に係る費用に関する相談や助言等の支援を実施する。

##### (ア) 希望する進路の把握

担当ケースワーカーと連携し希望する進路について把握に努める。希望する進路の把握に当たっては、保護者からの間接的な情報のみではなく、大学等への進学を希望する子どもと直接面談等での聞き取りを実施すること。

##### (イ) 希望進路への進学に要する費用に関する相談・助言

希望する大学等に進学する場合に必要となる経費等の概算を示すとともに、進学準備給付金、恵与金やアルバイト収入等の収入認定除外など生活保護制度における進学資金の準備方法について助言する。

また、転居して自宅外から通学することを検討している場合、転居費用や転居後の生活費用等についても概算を示す。

##### (ウ) 利用可能な奨学金や貸付制度の紹介等

大学等への進学に向け、各種奨学金や貸付制度について、利用可能な制度を案内するとともに、貸付型の奨学金や貸付金を利用する場合には、将来的な返済額を見据えた利用額を助言すること。また、必要に応じて申請の支援を行う。

##### (エ) 子どもの大学等への進学に伴い変更される出身世帯の保護費に関する説明等

子どもの大学等への進学に伴い生じる生活保護費支給額変更について、担当ケースワーカーと連携して説明を行う。

##### (オ) その他大学等への進学に当たって必要な支援や相談への対応

上記(ア)～(エ)までのほか、生活保護世帯の子どもが大学等に進学するに当たり、世帯の家計の課題や進学費用に関する相談に応じ、子どもの進学に向けた支援を実施する。

#### ク 留意事項

##### (ア) キャッシュフロー表等を活用し、家計の「見える化」を図ることで、相談者自ら家計管理をしていく能力を身につけられるようにすること。

##### (イ) 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ものを作成すること。

##### (ウ) 預貯金を行う場合については、使用目的等を予め調整すること。

##### (エ) 活用可能な給付金制度があることが明らかになった場合は、担当ケースワーカーに報告すること。

(オ) エアコン購入費等の貸付利用のあっせんの際は担当ケースワーカーに相談すること。

## 7 家計改善支援事業の周知・広報

本事業の目的を達成するため、支援内容等を周知する広報をパンフレット、チラシ等の配布やホームページ等により企画し、実施すること。また、関係機関に対し、情報提供や本事業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、そ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。

## 8 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「9(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 本業務の事業費（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 OA機器等本業務の実施に必要となる機器類については、受託者で用意することとし、本業務の契約金額に含まれるものとする。（机、椅子はセンターが用意した設備を利用するなどを想定。）

### (3) その他

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。

## 9 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別途指示する。

ア 生活困窮者・被保護者それぞれの支援実施状況（相談者数・支援実施者数・支援内容・エアコン購入費用に対する貸付対応件数等）

イ 支援実施を通じて把握した課題・改善の取組み等

### (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) 支援記録等

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。

(5) 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などで公表する場合には、あらかじめ岡山市と協議し行うこと。

(6) 業務マニュアルの作成

受託者は、「岡山市家計改善支援事業」における業務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。

## 10 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。

## 11 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。

## 12 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) 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。