

仕 様 書

1 委託業務名 生活困窮者自立支援事業業務委託

2 業務目的

本事業は、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、生活困窮者に対して就労その他自立に関する相談支援、事業利用のためのプラン策定、生活困窮者の状況に応じた包括的かつ継続的な支援、また住居を持たない生活困窮者に対し、一時的に安全な居場所を確保し、安定した生活を取り戻すために必要な支援を行うことにより、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的とする。

3 業務の実施場所及び実施日等

(1) 実施場所

受託者は、市内に自立相談支援の拠点（以下「事務所」という。）を設置し、委託業務を実施するものとする。また、表示板の設置やホームページでの案内など相談者が利用しやすい施設となるよう案内の工夫を行うとともに、相談者のプライバシーに十分に配慮したつくりとすること。

(2) 実施日等

業務実施日時は土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日及び 6 月 23 日（慰霊の日）を除く、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、相談者の状況や仕様書に基づく事業によって、上記日時以外の対応が必要となる場合がある。

4 利用者見込み

(1) 生活困窮者自立相談受付及び支援（見込件数）

新規相談者数：約 1,600 人

支援プラン作成件数：約 450 件 就労対象者約 250 人 就労増収者約 150 人

(2) ホームレス巡回相談：ホームレス 1 人に対して月 1 回の巡回相談を実施

ホームレス支援予定者数：35 人前後

(3) 生活困窮者居住支援事業（シェルター事業）

年間利用予定者数：約 156 人（人数×利用月数）

5 委託業務の内容

(1) 生活困窮者自立相談支援事業（以下「相談支援事業」という。）の人員体制等

ア 人員体制

受託者は、事務所に主任相談支援員及び相談支援員、就労支援員、住まい相談支援員（以下「相談支援員等」という。）を各 1 名以上の常勤の相談支援員等を配置すること。事業を補佐する事務員等を含め、合計 14 名程度を配置すること。主任相談員は業務管理者を兼ねることとし、配置する相談支援員等の過半数は常勤とする。

イ 各支援員の役割

各支援員は最新の厚生労働省通知「自立相談支援事業の手引き」に従い、以下の役割を負う。※厚労省通知「自立相談支援事業の手引き」図表 7 参照

職種	役割
主任相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○相談支援業務のマネジメント ○高度な相談支援（支援困難事例への対応等） ○地域への働きかけ 等
相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○相談支援全般 ○法に基づく事業、社会資源その他の情報の活用と連携 等
就労支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○本人の就労意欲を支える動機付けのための面談や働きづらさへの理解等の就労面でのアセスメント ○キャリアコンサルティング ○個別求人開拓（無料職業紹介の活用） ○認定就労訓練事業の事業所開拓や事業周知・理解促進のための働きかけ ○就労後のフォローアップ 等
住まい相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○住まいの課題を中心とした相談支援 ○入居にあたっての支援 ○住宅関係機関（不動産仲介事業者等、居住支援法人、居住支援協議会事務局等）からの相談対応 ○福祉関係機関（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）からの相談対応 ○物件・支援等の情報収集、地域の支援ニーズの把握 等

ウ 相談支援員等の資格

（ア）主任相談支援員

以下のいずれかに該当すること。

○社会福祉士、精神保健福祉士、保健師のいずれかとして保健、医療、福祉、就

労、教育等の分野における業務に5年以上従事した者で、かつ、生活困窮者等の相談支援業務に3年以上従事した者

- 生活困窮者等の相談支援業務に5年以上従事した者
- 行政の福祉・保健部門での実務経験を5年以上有する者

(イ) 相談支援員

以下のいずれかに該当すること。

- 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師のいずれかの資格を有する者
- 生活困窮者等の相談支援業務に1年以上従事した者
- 看護師、社会保険労務士、キャリアコンサルタント、ファイナンシャルプランナー等の有資格者でその実務経験1年以上を有する者
- 行政の福祉・保健・労政・教育部門に1年以上の従事経験を有する者またはその他相談支援業務に1年以上の従事経験を有する者
- 社会福祉法人又はNPO法人等で相談支援に関係する業務経験1年以上有する者
- その他、国研修等を1年以内に受講する予定があり、上記に類する者として、発注者が認めたもの。

(ウ) 就労支援員

以下のいずれかに該当すること。

- 行政、社会福祉法人またはNPO法人等で就労支援に関係する業務経験を1年以上有する者
- 行政の福祉・労政部門に1年以上の従事経験を有する者またはその他相談支援業務に1年以上の業務経験を有する者
- 生活困窮者等の相談支援業務に1年以上従事した者
- その他、国研修等を1年以内に受講する予定があり、上記に類する者として、発注者が認めたもの。

(エ) 住まい相談支援員

以下のいずれかに該当すること。

- 宅建士、マンション管理士、賃貸不動産経営管理士のいずれか資格を有する者。
- 行政の福祉・住まい支援部門に1年以上の従事経験を有する者またはその他相談支援業務に1年以上の業務経験を有する者
- 行政、居住支援法人またはNPO法人等で住まい支援に関係する業務経験を1年以上有する者
- 生活困窮者等の相談支援業務に1年以上従事した者

○その他、国研修等を1年以内に受講する予定があり、上記に類する者として、発注者が認めたもの。

エ 兼務等の制限

原則として契約期間は、本事業実施による常勤の配置職員は他の事業との兼務はできないこととする。なお、職員の変更、兼務及び増減が必要な場合は、事前に発注者の承認を受け、兼務の内容等を明確にしなければならない。

(2) 相談支援業務等の支援内容

ア 自立相談支援事業

受託者は、厚生労働省通知「自立相談支援事業の手引き」に従い、生活困窮者の相談に広く対応し、当該生活困窮者が抱える課題を把握するとともに、その者が置かれている状況や本人の意思を十分に確認することを通じて、個々人の状態にあった自立支援計画案（以下「プラン案」という。）の作成等を行い、下記の業務や他の関連事業との連携を含めた支援を包括的に行う。

（ア）相談会の開催

広く支援対象者へアウトリーチするために本庁地区、首里地区、真和志地区、小禄地区毎に様々な支援機関と合同での相談会を年4回以上開催すること。

（イ）ホームレスへの巡回支援

路上生活を行っているホームレス状態の方への支援として、週1回程度の巡回や情報提供に基づく臨時巡回等をおこない、相談支援事業等に繋げるためのアウトリーチをおこなうこと。

（ウ）年末年始等に関する対応

年末年始等に生活困窮者に対する緊急の相談体制を構築する必要性のある社会情勢や国からの通知等がある場合、受託者と発注者は協議の上、SNS等を活用した相談体制の構築や緊急対応など必要な体制を構築すること。

（エ）制度の周知

生活困窮者自立支援制度の普及啓発やリーフレットの作成等の広報を実施すること。また発注者や関係機関の求めに応じ、本制度の利用勧奨等にむけた出前講座の開催や会議への参加をおこなうこと。

イ 地域居住支援事業（シェルター事業分）（以下「シェルター事業」という。）

受託者は、厚生労働省通知「居住支援事業の手引き」のうちシェルター事業分に従い、一定の住居を持たない生活困窮者のうち、支援条件に合致した者に対し、一定期間（原則3か月以内）、宿泊場所や食事の提供を行うとともに、衣類等の日用品を支給又は貸与等の日常生活上必要なサービスを提供する。

受託者は、宿泊場所の確保については生活困窮者の状況に応じて次のいずれかで実施する。また、年間 156 人程度の利用を見込むこと。

(ア) 宿泊場所の提供を行っている N P O 法人等が管理している施設を利用する。(宿泊場所については 1 部屋 6 畳を目安とし、1 部屋あたり 3 人程度を限度とする。)

※常時協力できる N P O 法人等がいる場合はその概要や宿泊施設の所在地、内容、受注者と N P O 法人等との協定等を書面で届け出ること。

(イ) ホテルや民宿等の宿泊施設やアパートの一室を借り上げる。

(ウ) 受託者の設置する施設等

ウ 住居確保給付金の相談、申請書の受付、受給期間中の面談等の窓口業務

受託者は、「住居確保給付金の支給に係る事務の手引き」に従い、住居確保給付金の申請書の審査、支給決定、支給等の支給事務以外の支給に関する相談、申請書及び収入並びに資産（申請日から直近 1 ヶ月以前の資産の入出金履歴がわかるもの）、その他必要な書類等の受付、受給期間中の相談等の面接業務等の窓口業務を行う。

6 実施計画、実施状況報告等

(1) 実施計画

①受託者は、業務開始にあたり予め実施計画書を作成し、契約締結後 10 日以内に市に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画に変更が生じる場合は、事前に市の承認を得るものとする。

②実施計画には、次に掲げる事項を記載すること。

ア 業務実施体制（従事者の氏名、役割、連絡体制（緊急時を含む。）を記載した実施体制図）

イ 業務スケジュール

ウ その他業務実施にあたって必要な事項

(2) 実施状況報告

受託者は毎月の相談者数及び業務実施状況等を記載した実施状況報告書を作成し、翌月の 10 日までに市へ提出し、定例報告会等で報告するものとする。

(3) 業務完了報告

受託者は、この事業を完了したときは、翌月の 10 日までに業務委託完了報告書、実績報告書を提出すること。

7 業務関連法令及び関連通知の順守

受託者は、生活困窮者自立支援法及び生活保護法、ホームレス特措法並びに関連通達の

他、市が定める生活困窮者自立相談支援事業に関する要綱等に関する改正等があった場合は、現契約金額内で対応すること。但し改正内容により契約書及び仕様書の内容を大幅に変更する必要がある場合は別途協議をおこなう。

なお、本事業を実施するにあたり、生活困窮者自立支援制度についての国等の情報を把握し、以下の手引き等を活用し、適切な対応を行うこと。

- ・ 自立相談支援事業の手引き
- ・ 住居確保給付金の手引き
- ・ 地域居住支援事業の手引き
- ・ 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト
- ・ 新たな生活困窮者自立支援制度に関する質疑応答集
- ・ 厚生労働省のホームページ
- ・ その他、生活困窮者自立支援制度に関する情報

8 情報セキュリティ

受託者は、業務遂行にあたり適切な情報セキュリティ対策を講じること。

また、契約後速やかに個人情報管理責任者の届出を行うとともに、受託者が定めている「情報セキュリティマニュアル」を提出すること。

情報セキュリティ対策の状況把握を目的に業務場所の実施確認を本市が求めた場合にはそれに応じること。

なお、提出するデータは暗号化することとし、その方法は本市と受託者が協議して決定する。

9 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、業務を遂行するにあたり、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報を適正に取扱わなければならない。
- (2) 受託者は、収集した個人情報を本市の本事業担当以外に提供してはならない。
ただし、相談者及び利用者から書面により同意を得たものに限り関係支援機関に提供できるものとする。
- (3) 受託者は、本事業で収集した個人情報を他の事業に使用する場合は相談者及び利用者から情報を使用する同意を得なければならない。
- (4) 受託者が関係支援機関に情報提供を行う場合、事前に本市の承認を受けなければならない。
- (5) 受託者は、関係支援機関との個人情報の授受にあたり、物件名、内容、授受年月日、引渡者、受領者、返還予定日等を明確にしておかなければならない。

10 市民からの問い合わせ

市民からの生活困窮者自立支援に関する問い合わせについては、受託者が責任を持って適切に対応するとともに、特に重要であると判断される事項は、速やかに本市に報告しなければならない。

11 職員研修

- (1) 受託者は、研修の定期的な開催に努めるとともに、厚生労働省、沖縄県、その他関係団体が開催する生活困窮者自立支援関係の研修等に本事業に関わる職員を参加させ、職員の能力研鑽を図るものとする。
- (2) 受託者は、本事業に関わる全ての職員に対し、個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する研修を実施しなければならない。

12 その他

(1) 個人情報の保護

受託者は、本事業を実施するうえで、個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、及び「個人情報の取扱いを定める特約」並びに関連法令等を遵守すること。

(2) 守秘義務

受託者は、本事業を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、業務委託終了後も同様とする。

(3) 再委託等について

受託者は、本事業の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得たものについてはその限りではない。

(4) 権利の帰属

本事業により得られたデータ、成果品、製作された資料等に係る著作権、所有権等は、原則として委託料の支払が完了したときに受託者から本市に移転するものとする。

(5) 問い合わせ・苦情対応

本事業に関する問い合わせ等については、「対応マニュアル」を作成し、原則として受託者が対応することとし、支援対象者と業務従事者間のトラブルへの対応は、原則として受託者の責任において迅速かつ誠実な対応を行うとともに、本市に報告すること。

(6) 危機管理

受託者は、業務の遂行に支障をきたすことがないよう事故の予防に努めて、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。また、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、原則として受託者の責任において迅速かつ誠実な対応を行うとともに速やかに本市に報告すること。

(7) その他

他の事業者への引き継ぎがある場合、受託者は誠実に対応すること。引き継ぎ事項については、市と受託者が協議して定めるものとする。また、この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、本市と受託者がその都度協議する。