

1 件名 自立相談訪問支援・家計改善支援業務委託

2 契約期間・履行期間

令和6年(2024年)8月1日から令和8年(2026年)7月31日まで

3 概要

本契約は、生活困窮者自立支援法に規定する自立相談支援事業における継続的な見守り支援や伴走支援等の自立相談支援員が行う自立相談訪問業務及び家計改善支援業務(以下これらを総称して「本業務」という。)を一体的に実施する。

4 目的

(1)自立相談訪問支援業務

生活困窮者自立支援法に基づく相談支援を継続している生活困窮者(以下「対象者」という。)への支援として、市(以下、「甲」という。)が担う業務のうち、地域における継続的な見守り支援や伴走支援、対象者が手続きのために必要とする同行支援、単純な連絡業務や生活状況の確認等を行うことにより、継続的な支援体制を強化し生活課題の早期発見、生活状況の悪化を予防し、安定した生活を維持することを目的とする。

(2)家計改善支援業務

対象者のうち、家計に問題を抱える生活困窮者(支援プランによる支援決定前の者も含む。)からの相談に応じ、対象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た上で、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言等を行うことにより、対象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よう支援することを目的とする。

5 履行場所

八王子市役所本庁舎、その他市が指定する場所(JR 西八王子駅または JR 八王子駅からおおむね徒歩 15 分圏内で市役所からアクセスが容易な事務所スペースとすること)

6 事務所の設置

受託者(以下「乙」という。)は、甲の承諾した場所に活動拠点となる事務所を設け、業務にあたるものとする。また、事務所設置場所の選定にあたっては、生活困窮者等への面接、相談、ミーティング等の業務を行うため、概ね 80 m²以上の広さを確保するとともに、相談者のプライバシーが保護される面接室等の設備を有すること。

7 業務実施体制

(1)乙は業務が適正かつ効率的に行える業務体制を構築すること。業務実施にあたっては、責任者を配置すること。

(2)責任者及び本事業の支援に従事する者は、業務実施中はいつでも携帯電話を所持し、これにより甲と連絡を取れる体制を構築すること。

(3)乙は、上記(2)のほか、上記6の事務所に電話・FAX・インターネットによる通信手段を確保すること。

(4)乙は、訪問や同行支援のための自動車等の交通手段を確保すること。

(5)自立相談訪問員及び家計改善支援員は、支援における日程調整を円滑にすすめるため業務スケジュールを市に示すこと。

(6)自立相談訪問員は、業務実施日には午前9時に八王子市役所本庁舎地下 1 階福祉部生活自立支援課執務室(以下、「執務室」という。)において、甲と打合せを行うこと。

8 人員の配置

乙は本事業の実施にあたり、従事者の役割に応じた要件を満たす人員を配置し、実施体制及び従事者名簿を提出すること。また、資格等の要件については、該当していることを証する証書等の写しを市へ提出すること。

なお、従事者は、厚生労働省の生活困窮者自立支援制度人材養成研修のうち各事業における従事者養成研修(自立相談訪問業務においては自立相談支援員)を受講し、修了証を提出すること。未受講の者が配置される場合には、当該研修を受講することとし、やむを得ず当該研修を受講できない場合は、当該研修に係るテキスト及び家計改善支援事業の手引き等の内容を十分に理解し業務を行うこと。受講費用は委託料に含むものとする。

職員の労働関係については関係法令を遵守しつつ雇用条件等を明確にすること。

(1) 自立相談訪問支援業務

ア 責任者

責任者を1名配置する。配置する責任者は、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、介護福祉士のいずれかの資格を有する者で、直接の相談支援業務の経験を有する者または生活困窮者自立支援法による直接の相談支援業務に通算5年以上の経験を有する者を配置すること。

イ 自立相談訪問員

自立相談訪問員を2名以上配置する。配置する自立相談訪問員は、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、介護福祉士のいずれかの資格を有する者で、直接の相談支援業務の経験を有する者または生活困窮者自立支援法による直接の相談支援業務の経験を有する者を配置すること。

(2) 家計改善支援業務

ア 責任者

責任者を1名配置する。上記(1)アとの兼務とする。

イ 家計改善支援員

家計改善支援員を2名以上配置する。配置する家計改善支援員は、別表1のいずれかに該当し、当該業務の経験を有する者を配置すること。なお、1名については(1)イとの兼務を可能とする。

別表1

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
2	社会福祉士
3	臨床心理士
4	精神保健福祉士
5	社会保険労務士
6	ファイナンシャルプランナー
7	上記1～6に掲げる資格と同等の能力または3年以上の実務経験を持つ者

9 支援の対象者

(1) 自立相談訪問業務

甲が相談申込票を受付(仮受付を含む。)した者のうち、地域における継続的な見守り支援や伴走支援、対象者が手続きのために必要とする同行支援、単純な連絡業務や生活状況の確認等を行う必要があると甲が判断した者とする。

なお、対象者は月20名以上とし「11 委託業務内容(1)ア～カ」に掲げる支援等の延べ件数(A)及びAのうち「11 委託業務内容(1)イ及びウ」の延べ件数(B)は次の表のとおりとする。なお、同一の対象者に同じ月に11(1)ア～カの業務を複数実施した場合は、それぞれに延べ件数を計上する。

	令和6年度 (8/1～3/31)	令和7年度 (4/1～3/31)	令和8年度 (4/1～7/31)
「11 委託業務内容(1)ア～カ」に掲げる支援等の延べ件数(A)	720	1,080	360
「11 委託業務内容(1)イ及びウ」の延べ件数(B)	480	720	240

(2) 家計改善支援業務(支援件数、支援回数は概数)

家計収支の均衡がとれていない等、家計に問題を抱えている者で家計改善支援事業による支援が適当と認められる者とする。

ア 家計管理する支援(支援件数 20件以上/月、支援回数 1～10回程度)

対象者ととも、家計表やキャッシュフロー表を活用して、家計の見える化を図るとともに、家計収支の均衡を図る等の出納管理の支援を行い、家計における目標を設定し、家計を対象者自らが管理できるよう支援を行うこと。

イ 滞納(家賃、税金、公共料金等)の解消や各種給付制度の利用に向けた支援(支援件数 6件以上/月、支援回数 3～5回程度)

アセスメント段階で聞き取った対象者の状況や家計の状況、滞納状況などを勘案して徴収免除や徴収猶予、分割納付等の可能性を検討し、自治体の担当部署や事業所等との調整や申請等について助言、同行等の支援を行うこと。また、利用可能な給付金制度や資産の活用についての情報提供や利用にあたっての助言、同行等の支援を行うこと。

ウ 債務整理に関する支援(支援件数 6件以上/月、支援回数 3～5回程度)

多重・過剰債務等により債務整理が必要な者等に対しては、必要に応じて多重債務者相談窓口等と連携し、法律専門家へ同行して債務整理に向けた支援を行うこと。

エ 貸付のあっせん(支援件数 5件以上/年、支援回数 3~5回程度)

対象者の家計の状況を把握し、一時的な資金貸付が必要な場合、貸付金の額や使途、家計再生の見通し等を記載した「貸付あっせん書」を作成し、本人の家計の状況や家計再生プラン等を貸付機関と共有し、貸付の円滑・迅速な審査につなげる等の支援を行うこと。

10 委託業務実施日時

土・日・祝日及び年末年始(12月29日から1月3日)を除く午前9時から午後5時までを業務実施日時とする。ただし、対象者への支援等の行うため、当該時間外に延長して行う必要がある場合については、この限りではない。

11 委託業務内容

(1) 自立相談訪問支援業務

生活困窮者自立支援法の自立相談支援事業として、日常生活自立、社会生活自立、経済的自立に関して利用者の状況に応じて甲が立てた次に掲げるア~カの支援等を実施すること。

なお、甲は下記アの支援依頼の際に乙に対して、甲によるアセスメントやそれに基づく支援プラン、援助方針を提示するため、乙は支援等の実施にあたっては、これらを十分に踏まえ、支援の実施状況等を適宜甲と情報共有し、支援内容の提案、実施又は連携を図ること。

対象者には、支援プランの基となる課題や支援の目標の理解を促し、本人の意識づけを行い、主体性を尊重した支援を行うこと。

ア 支援の依頼

(ア) 甲による支援依頼に基づき、支援を実施すること。(支援依頼後の手順については、「12 支援実施手順(1)」のとおり。)

(イ) 新規相談、安否確認等でアウトリーチが必要な場合に、甲の職員が行う訪問・相談に同行すること。

イ 訪問支援(対象者1人当たり月2回を目安とする。)

(ア) 家庭訪問を通じて生活費の消費、生活環境の維持及びその他生活状況の継続的な見守り支援のため家庭訪問を行うこと。

(イ) 対象者が生活課題に対応できるよう訪問又は電話による状況確認、助言をする伴走支援を行うこと。

ウ 同行支援(対象者1人当たり月2回を目安とする。)

病院受診、年金手続、障害者施策へのつなぎ先、アパート契約及びその他対象者本人の利用手続きに関して同行支援を行うこと。また、当該利用手続きに伴う助言を行うこと。

なお、同行の範囲は隣接する市を含むものとする。目的地、対象者の状況により必要に応じて自動車での移動を行うこと。

エ 電話等を通じた生活状況の確認(対象者1人当たり月4回を目安とする。)

訪問又は電話連絡を通じて生活状況を確認する継続的な見守り支援を行う。

オ 関係機関との連絡調整(対象者1人当たり月2回を目安とする。)

(ア) 食糧提供、資料提供等の連絡業務を行うこと。

(イ) 対象者が安定した生活を送るために構築された家計改善支援員その他の関係機関による支援体制において、それぞれの機関による支援状況を聴取し、生活状況や課題の情報共有を行う。

(ウ) 関係機関の個別の関わりでは対応が困難な事項については、その対応方法について関係機関間で協力して対応することが可能な手法がないか調整すること。

カ 対象者について、新たな生活課題、状況の変化があった場合は、速やかに甲に報告するとともに、関係機関との支援体制の見直しを提案する。

キ 会議出席

自立相談訪問員は、甲の求めがあった場合は、支援調整会議、個別ケース検討会議その他の対象者の支援に係る関係者会議に出席する。

ク 支援の終了

自立相談訪問員は、自立相談訪問支援が不要であると見立てた場合には、甲の担当者と支援対象者とカンファレンスを開催し、支援の継続の可否を決定する。

(2) 家計改善支援業務

家計改善支援員は、自立相談支援員、自立相談訪問員、その他生活困窮者自立支援事業に係る各事業の支援員とアセスメントの結果や対象者の状況の変化等の必要な情報を常に共有し、適切に連携を図りながら支援を行

う。

また、対象者には支援プランの基となる課題や支援の目標の理解を促し、本人の意識づけを行い、主体性を尊重した支援を行うこと。

ア 支援の依頼

(ア)甲による支援依頼に基づき、支援を実施すること。(支援依頼後の手順については、「12 支援実施手順(2)」のとおり。)

(イ)新規相談、安否確認等でアウトリーチが必要な場合に、甲の職員が行う訪問・相談に同行すること。

イ 生活困窮者等の把握、アウトリーチ

自立相談支援員、自立相談訪問員、その他生活困窮者自立支援事業に係る各事業の支援員との連携体制を構築するとともに、多重・過剰債務の相談窓口や貸付機関との連携を図り、円滑な支援の連携のためのネットワークを構築する。また、必要に応じて、八王子市役所本庁舎における支援のほか、対象者の自宅、市の事務所及び市内外の関係機関等での出張相談を行うこと。

ウ アセスメント

対象者の生活の状況と家計を見える化するため、家計改善支援員は、家計表の作成を通じて家計収支の状況を具体的に把握したうえで、支援の方向性を検討する。あわせて、就労状況、家族の課題等の必要な情報を把握する。

エ 面接記録表における目標設定

アセスメントの結果を踏まえて、対象者の意向と真に解決すべき課題を整理し、生活を早期に再生させるための面接記録表において目標を定める。この際には、生活再生の目標を具体的に捉えるため、家計表やキャッシュフロー表を活用する。

オ 会議出席

家計改善支援員は、甲の求めがあった場合は、支援調整会議、個別ケース検討会議その他の対象者の支援に係る関係者会議に出席する。

カ 支援サービスの提供

対象者の状況に応じて、9(2)による支援サービスを提供する。

キ モニタリング

定期的な面談により家計の改善状況や家計管理に対する認識や意欲の向上等を確認し、自立相談支援員、自立相談訪問員等との情報共有を図る。

ク 面接記録表における目標の評価

面接記録表における目標については、随時、その達成度、支援の実施状況、支援の成果、新たな生活課題はないか等の確認を行うこと。これにより、支援を終結させるか、または新たな目標設定や設定した目標の修正を行い支援を継続するかを判断する。

ケ 貸付機関との連携

生活福祉資金貸付事業を行う八王子市社会福祉協議会その貸付機関については、利用可能な制度の情報収集を行うとともに各機関との連携を図り、対象者の一時的な資金ニーズを充足できるよう支援を進めること。

コ 支援の終了

家計改善支援員は、家計改善支援が不要であると見立てた場合には、甲の担当者と支援対象者とカンファレンスを開催し、支援の継続の可否を決定する。

12 支援実施手順

(1)自立相談支援業務

ア 甲は、乙に対して、自立相談訪問員の利用が必要と思われる対象者について、支援依頼書(様式1-1)にて依頼をする。

イ 乙は11(1)ア~カの支援を対象者に対して行い、支援実施後速やかに甲が執務室内に設置する指定の端末機器(自立相談支援システム)に支援結果を入力し、状況を甲へ報告する。なお、自立相談支援システムの入力に当たり、外部からのデータを取り込むことはできない。

ウ 甲は、対象者の生活状況等から支援の内容を変更する必要性が生じた場合は、変更後の内容を支援依頼書にて依頼する。

エ 甲は、対象者の生活状況等から支援が必要なくなったと判断した場合は、支援終了通知書(様式2-1)を乙に送付する。

オ 乙は、上記アの依頼の有無にかかわらず、甲が緊急の場合に乙に訪問・面談の同行、電話連絡等を通じた生活状況の確認等を求めた場合には協力すること。

(2)家計改善支援業務

- ア 甲は、乙に対して、家計改善支援員の利用が必要と思われる対象者について、支援依頼書(様式1-2)にて依頼をする。
- イ 乙は11(2)ア〜クの支援を対象者に対して行い、面談記録表を記入し、状況を甲へ報告する。
- ウ 乙は上記イにより、対象者の生活状況等から支援の内容を変更する必要があると判断した場合は、速やかに甲と協議し、甲は、その必要があると判断した場合は、変更後の内容を支援依頼書にて依頼する。
- エ 甲は、対象者の生活状況等から支援が必要なくなったと判断した場合は、支援終了通知書(様式2-2)を乙に送付する。
- オ 乙は、上記アの依頼の有無にかかわらず、甲が緊急の場合に乙に訪問・面談の同行、電話連絡等を通じた生活状況の確認等を求めた場合には協力すること。

13 障害者への対応

- (1)乙は、本業務を行うに当たり、障害を理由として障害のある者を不当な差別扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。
- (2)乙は、本業務を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

14 事業の報告

- (1)乙は実施状況の報告に当たり、各業務における次に掲げる報告書を作成し、翌月10日までに甲へ提出すること。ただし、3月分は3月31日までに提出すること。
 - ア 自立相談訪問業務
 - (ア)月次報告書(様式3)
 - ※支援依頼日、対象者、支援実施日、1支援ごとの概要その他の事項を記載した一覧表を添付すること。
 - イ 家計改善支援業務
 - (ア)支援状況報告書(様式4)
 - (イ)月別支援内容内訳(様式5)
 - (ウ)面談記録表(様式6)
 - (エ)対象者一覧(様式9)
- (2)その他、乙は甲から求めがあった場合、その時点での事業の進捗状況や実績、経費の執行状況等について書面により報告すること。

15 支払い方法

- (1)委託料は月毎に支払うものとする。通常支援業務に要する一切の費用は、委託料に含まれる。
- (2)甲は、上記14(1)の報告書等により毎月の業務について検査を行い、検査合格後、乙の請求により毎月の支払いを行う。

16 帳簿等の保存

乙は、本事業を実施するにあたり整備する帳簿等を本事業の完了した日の属する年度の終了後5年間保存すること。

17 再委託

乙は、原則として再委託を行ってはならない。ただし、やむを得ず再委託を行う場合には速やかに甲に報告し、協議すること。

18 個人情報の保護

個人情報の取扱に関しては別添の「個人情報を取り扱う事務に関する特記仕様書」を遵守すること。

19 ディーゼル車規制への対応

本契約の履行に当たって自動車を使用し、また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年東京都条例第215号)のほか、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または写しの提出を求められた場合には、速やかに提示または提出すること。

20 事故等への対応

- (1) 乙は対象者との間に事故等が生じた場合、直ちに警察への通報等の適切な処置を講じるとともに、甲に対して速やかに報告すること。
- (2) 乙は、事業実施上の瑕疵により、本事業の対象者その他の第三者等に損害が生じた場合には、その損害を賠償すること。このため、必要な範囲で、損害賠償・傷害保険等の必要な保険に加入し、その証書を受託期間開始後に遅滞なく市に提示すること。

21 業務の引継ぎ

契約終了前に次期契約の受託者が支障なく業務を行えるよう引継ぎを行うこと。

22 その他

- (1) その他、本事業を遂行するにあたり、問題が生じた場合には、甲と協議すること。
- (2) 乙は、事業実施にあたり、「自立相談支援事業の手引き」、「家計改善支援事業の手引き」(平成 27 年3月6日付社援地発 0306 第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知)、「生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル」(平成 27 年 3 月 27 日付厚生労働省社会・援護局長通知)その他関係通知等を参照し、本事業を実施すること。
- (3) 本仕様書に記載されていない事項については、事前に甲と協議し、了承を得たものについて、これを実施できるものとする。
- (4) 支援対象の経費負担
事業者は、この事業の実施にあたって対象者から利用料を徴収してはならない。
- (5) 本業務の実施にあたり、事業者及び事業に従事する者は、対象者に対する金銭的援助、債務の保証をしてはならない。これに違反した当該者の行為について、市は何ら責任を負わない。
- (6) 天災その他不可抗力による契約内容の変更
契約締結後において、天災事変その他の不測の事件に基づく日本国内での経済情勢の激変により、契約内容が著しく不相当と認められるに至ったときは、その実情に応じ、甲及び乙は仕様書に定める変更適用基準に基づき協議の上、契約金額その他の契約内容を変更することができる。