**泉南市生活困窮者自立支援事業及び**

**被保護者就労支援事業等業務委託**

**仕 様 書**

**令和７年 ２月**

**泉南市福祉保険部 生活福祉課**

**１ 委託業務の概要**

**(１) 背景及び目的**

平成２７年４月より、生活保護受給に至る前の段階で、経済的問題、家庭問題など様々な生活問題を抱え、最低限度の生活を維持できなくなるおそれのある者（以下、「生活困窮者」）に対して生活を安定させるために、就労支援や家計支援等による切れ目のないきめ細かな支援を行っていくことが求められてきた。

また、現に生活保護を受けている者（以下、「被保護者」という。）は、生活保護法第４条第１項により稼働能力の活用を義務付けられており、生活保護法第１条に掲げられた自立助長の目的を達するためには、被保護者の自立に向けた就労支援・就労準備支援が重要となっている。こうした状況の中、支援者側には雇用情勢や求人状況に精通していること、独自の雇用紹介先の開拓についてノウハウを持っていること、就労に必要とされる面接スキルの指導等のノウハウを持っていること、家計改善支援のための相談・援助スキルを持っていること等が求められる。

しかし、市職員がケースワーカーとして行う支援だけでは支援の幅に限界があることから、これらの支援に加え、厚生労働省から無料職業紹介事業の許可を受け、就労支援や就労準備支援についての専門的なノウハウや経験を有する民間事業者の支援を合わせて行うことにより、被保護者や生活困窮者の早期の就労による自立や生活の安定をより効果的に達成することが可能となると考えられる。

生活困窮者世帯及び被保護者世帯が就労自立後も再度困窮状態に陥ることのないためには、生活困窮者世帯への支援と被保護者世帯への支援が、双方向に継続し、切れ目なく一体的に行われることが必要となる。法改正により、令和７年４月からは、被保護者が生活困窮者向け自立支援制度の利用も一部可能となる。そこで、生活困窮者の自立相談支援（住居確保給付金含む。）、就労支援、就労準備支援、家計改善支援等による支援事業及び被保護者の就労支援・就労準備支援につき一括して外部委託を行うこととしたい。

**(２) 委託業務の概要及び外部委託の基本的な考え方**

本業務は、職業安定法に基づく無料職業紹介事業による就労支援として受託者が、ケースワーカーと協働し、支援対象者の自立に向けた下記の支援を行うものであり、支援対象者が生活困窮相談から生活保護申請となった場合や生活保護廃止から生活困窮相談に移行となった場合でも、切れ目なく継続的に支援が受けられるように行われること。

また、支援対象者の稼働能力や就労阻害要因等の個々の実情に応じて、就労支援と就労準備支援の間の柔軟な支援移行が可能となるように、①生活困窮者の就労支援（定着支援を含む）、②生活困窮者の就労準備支援、③生活困窮者の家計改善支援（福祉事務所が必要と認める被保護者を対象に含む）④被保護者の就労支援（定着支援を含む）、⑤被保護者の就労準備支援を同一の事業者に委託することを想定している。

■**生活困窮者自立相談支援**

　生活困窮者の複合的な課題に包括的・一元的に対応する窓口を設置し、来所による相談を受け付ける。また、自ら来所できない者もいるため、関係機関や地域のネットワーク強化による早期把握に努め、訪問支援（アウトリーチ）を含めた対応を図る。

　ひきこもりの状態にある方やその家族から相談が寄せられた場合には、経済的困窮の状態が明らかでない場合であっても、相談を確実に受け止める。相談受付時には、対象者の課題を的確に把握し、スクリーニング(受託者による支援を行うか、他制度の利用が適当かを判断すること)し、必要に応じ他制度実施機関への確認やフォローアップを行う。

また、住居確保給付金に関しては説明及び申請に関する支援を行い、その他に必要な生活困窮者への支援がある場合には適切に案内をする。

さらに生活困窮者に対して就労に関する様々な相談、助言を行い、求職活動、採用に向けた諸手続きなどについて、同行、助言を行うとともに、就労決定後には就労状況の確認、相談を行う中で就労の定着支援を行う。

■**生活困窮者就労準備支援**

長期失業者、求職活動を行うことが困難な者、就労経験がなく求職活動のためのノウハウが備わっていない者など直ちに一般就労に就くことが難しい者に対し、社会参加に必要な生活習慣の形成や回復のため、定時に起床・出勤する習慣付けを行う。また、短時間の軽微な業務を通じた挨拶や言葉遣いなどの訓練を行い、自らの健康・生活管理を行う意識の醸成を行う。

就労の前段階として、社会的なつながりの重要性の認識と就労意欲の喚起を図るため、訓練を受けている者同士が協力して業務を行うことやボランティア活動への参加などの訓練を行い、社会参加能力の習得を目指す。さらに、継続的な就労経験の場を提供し、一般就労に向けた技法や知識の取得及びハローワークの利用法や面接の対応法などの訓練を行い、就労に向けた自覚を喚起させ求職活動に向けた準備を目指す。

■**生活困窮者家計改善支援**

　対象者の生活状況に関する情報を把握・整理（家計診断）し、生活を再建するための家計再生プランを策定する。策定した家計再生プランに基づく取り組みの進捗状況を把握し、支援開始後の変化をとらえるとともに、継続的な家計表の作成支援や、出納管理の支援を定期的に実施する。

また、対象者の状況に応じて、税金等の分納や減免といった制度の利用、家族等からの支援の調整、貸付のあっせん等の支援を行う。多重債務相談窓口などの他機関へのつなぎが必要な場合には、当該機関への同行等の支援を行う。

福祉事務所が必要と認める場合には、生活保護受給者も当事業を利用する。

■**被保護者就労支援**

就労が可能な被保護者に対し、一般就労を目標として、ケースワーカーや就労支援員と連携して支援を行う。 具体的には、本市が就労支援の支援対象者として決定した者に対し、支援プログラムへの参加や個人情報の取り扱いに関する同意を得たうえで、就労に関する支援内容を説明し、就労相談の実施、求人情報の提供、求職活動支援、各種セミナーへの参加誘導等を行う。また、被保護者の状況及び支援目標にあった求人を開拓し、紹介する。

■**被保護者就労準備支援**

長く就労から離れている、生活リズムが不規則である、人と関わることが苦手で就労経験がほとんどない等の理由で、就職活動をすぐに行うことが難しい被保護者に対し、まずは社会生活自立・日常生活自立を目標として、ケースワーカーと連携して支援を行う。具体的には、本市が就労準備支援の支援対象者として決定した者に対し、支援プログラムへの参加や個人情報の取り扱いに関する同意を得たうえで、就労準備に関する支援内容を説明し、生活相談の実施、他者との共同空間における作業プログラムへの参加誘導、生活リズム改善や社会的マナー取得に向けた研修等の実施、中間的就労への架橋、就労相談支援等を行う。

また、適宜に、市支援状況の確認及び援助方針の検討のため、ケースワーカーと情報共有及び協議を行い、支援を行うこととする。

なお、被保護者就労準備支援対象者に対する支援は生活困窮者就労準備支援対象者に対する支援と同時に連動して行う。

 **(３) 受託者に求めること**

① 外部委託における本業務を適切かつ効率的に遂行することができるスキル・経験を持つ人材が提供できること。

② 生活保護制度及び生活困窮者自立支援法を十分理解した上で、安定運営の観点から、繁忙時又は欠員発生時等には人員の補充や拡充等業務がスムーズに行えるように人材を提供できること。

③ 個人情報保護、情報漏洩の防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法が確立されていること。

④ 業務受託後も、継続的に支援員の業務スキルを維持・向上させ、事務の効率性・利便性・正確性を確保していけること。

⑤ 全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、受託者が主体的にサービスの向上を図っていくこと。

 **(４) 期待する効果**

**① 支援業務の専門化・高度化**

業務委託により、専門の支援員が自立相談支援・就労に関する支援・家計改善支援業務に特化することで支援の専門化・高度化が図られる。

**② 支援業務の円滑かつ一体的な実施**

被保護者支援と生活困窮者支援の双方における各支援業務について断片的な支援とせず、連続性を持った切れ目のない支援とすることで、支援対象者にとってより効率的かつ効果的な支援の実施が可能となること。

**③ 就労による経済的な自立と自立生活の継続**

受託者がそのノウハウを活用し、効果的な支援を行うことにより、被保護者の自立や就労収入の増加、生活困窮者の生活保護申請に至る前段階での生活の安定を図ることで自立した生活の継続が期待できる。

**２ 委託業務の範囲**

**(１) 名称**

泉南市生活困窮者自立支援事業及び被保護者就労支援事業等業務委託

**(２) 委託期間**

地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約とし、委託期間は令和7年6月１日より令和10年5月31日までとする。

**(３) 業務範囲**

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりである（ただし、各業務の詳細については「5 委託業務の実施業務内容」以降を参照のこと。）。

**① 旧受託者からの事務の引継ぎ**

令和7年6月以降の新受託者は、令和7年5月の契約終了に伴う、旧受託者からの事務引継ぎが円滑に行われるよう誠意を持って対応するものとする。

**② 生活困窮者自立支援事業及び被保護者就労支援事業等の実施**

本業務にかかる一連の事務作業、就労支援事業を含む自立相談支援事業・就労準備支援事業、家計改善支援事業、市職員への業務連絡、業務連絡の周知徹底などがこれに該当する。また、これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な管理、委託業務稼働後の継続的な要員育成、業務連絡の周知徹底などもこれに該当する。

**③ 新受託者への事務の引継ぎ**

令和10年5月の契約終了に伴う、令和10年6月以降の新受託者への事務引継ぎを円滑に行うための「事務引継ぎ書」の作成などがこれに該当する。受託者は契約終了日までに本業務を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って行うものとする。

**３ 委託業務実施場所の要件**

**(１) 業務実施場所**

受託者において設置する活動拠点を中心に業務を実施するものとする。活動拠点は、泉南市福祉事務所近隣において、来訪者の利便性を配慮し、プライバシーに配慮した面接室等本業務に要するスペースを専用として確保する。なお、契約期間内であっても発注者と受注者の協議により発注者が承諾したときは業務実施場所を変更することができる。

**(２) 運営時間**

委託業務の運営日及び運営時間は、市役所開庁日で9時00分から17時30分まで（必要な休憩時間を除く）とする。ただし、発注者と受注者の協議により、発注者が承諾したときは変更する。

**(３) 人員配置及び役割等**

 「2－（3）業務範囲」に示す業務を遂行するうえで、相談窓口には、以下のとおりの役割を設けるとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるようそれぞれにおいて十分な要員を確保すること。なお、個々の職員等の労働関係（雇用関係等）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 主任相談支援員**

各種支援制度の実務に関する知見を十分有しており、事業責任者として相談支援員の統括をし、関係機関の調整、相談業務全般のマネジメント、地域のネットワーク構築を行うことができる者であること。

また、国の実施する「自立相談支援事業従事者養成研修（以下、養成研修という）」における「主任相談支援員養成研修」を受講済であるか、契約後養成研修の受講が見込まれることを前提条件とし、以下の(ｱ)または(ｲ)のいずれかを満たす者を配置すること。

(ｱ) 　生活困窮者への相談支援業務に２年以上従事した経験を有する者。

(ｲ) 　社会福祉士資格を有し、かつ、生活困窮者への相談支援業務に１年以上従事した経験を有する者。

**② 相談支援員**

生活困窮者が抱える多岐にわたる課題に対し、広く相談対応する必要があることから、生活及び就労支援に関する実務経験並びに各種支援制度の実務に係る知見を十分に有している者とし、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。

また、養成研修における「相談支援員養成研修」を受講済であるか、契約後養成研修の受講が見込まれることを前提条件とし、1名以上は以下の(ｱ)または(ｲ)のいずれかを満たす者を配置すること。

(ｱ) 生活困窮者への相談支援業務に1年以上従事した経験を有する者。

(ｲ) 社会福祉士資格

**③ アウトリーチ支援員**

ひきこもりの状態にある者やその家族から相談が寄せられた場合は、経済的困窮の状態が明らかでない場合であっても相談を確実に受け止めた上で、ひきこもりの状態の背景となる多様な事情やそれぞれの心情に寄り添った本人やその家族を中心とした支援を実施する。また、社会参加に向けてより丁寧な支援を必要とする生活困窮者の早期把握に向けて、町内自治会、企業、NPO法人等への説明会の実施やネットワークの構築を通して、地域において地域住民等の変化に気付く意識の醸成を図るとともに、住民全体による地域づくりを促進する。

**④ 就労支援員**

生活困窮者及び被保護者へのアセスメント結果を踏まえ、就労支援に関する様々な社会資源と連携を図りつつ、その状況に応じた能力開発、職業訓練、就職支援等の就労支援を行う。

また、養成研修における「就労支援員養成研修」を受講済であるか、契約後養成研修の受講が見込まれること。

**⑤ 就労準備支援員**

生活困窮者及び被保護者へのアセスメント結果を踏まえ、一般就労に向けた準備として基礎能力の形成から就労に結びつく能力を養うまでの支援を計画的かつ一貫して行うことができる者であること。社会福祉士資格を有する者であればなお望ましい。

また、養成研修における「就労準備支援担当者養成研修」を受講済であるか、契約後養成研修の受講が見込まれること。

**⑥ 家計改善支援員**

失業や多重・過剰債務等により生活に困窮する者に対して、家計、金融等に関する相談援助を行うための専門的な知識・技術を持った者であること。ファイナンシャルプランナー二級以上を有する者であればなお望ましい。

また、養成研修における「家計相談支援事業従事者養成研修」を受講済であるか、契約後養成研修の受講が見込まれること。

**（４）人員体制**

主任相談支援員　　　　1名

相談支援員　　　　　　2名以上

アウトリーチ支援員　　1名以上

就労支援員　　　　　　1名以上

就労準備支援員　　　　1名以上

家計改善支援員　　　　1名以上

主任相談支援員は常勤、相談支援員、アウトリーチ支援員、就労支援員、就労準備支援員、家計改善支援員はそれぞれ１名以上常勤とする。ただし、雇用形態（正規職員、任期付職員等）は問わない。また、業務に支障がない限り兼務できるものとする。例えば、相談支援員が就労支援員と兼務する場合は、「相談支援員養成研修」、「就労支援員養成研修」ともに受講すること（既に受講している場合は除く）。

養成研修における「主任相談支援員養成研修」、「相談支援員養成研修」、「就労支援員養成研修」「就労準備支援担当者養成講座」「家計相談支援事業従事者養成研修」等の受講にかかる費用は受託者が負担するものとする。

**（５）備品等**

受託事業者が用意するもの

事業に必要な車両、パソコン（インターネットに接続できるようにすること。また、相談窓口専用のメールアドレスを取得すること。）、プリンター、連絡に必要な携帯電話、その他事務用品等。

**（６）支援対象者**

泉南市内に住所又は居所を有する者で、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恐れのある者で、かつ本事業の支援が必要であると認められる者。

**４ 委託業務費の支払い**

委託業務費については、毎月ごとの請求に基づき、本市が必要な検査を行ったうえで当該検査に合格した場合において、所定の日数内に支払うものとする。

**５ 委託業務の実施業務内容**

 **(１) 業務内容**

ア 生活困窮者自立相談支援事業

 １）相談支援体制の構築

 ２）支援調整会議の実施

３）関係機関のネットワークづくり、社会資源の開拓等

４）アセスメント及びプラン策定

５）モニタリング及びプラン評価

６）一時生活支援事業利用者への相談支援

イ 生活困窮者住居確保給付金

 １）住居確保給付の申請支援

 ２）常用就労に向けての支援

 ３）日常・社会生活支援

ウ 生活困窮者就労支援事業

 １）キャリアカウンセリング

 ２）求人開拓及び紹介

 ３）定着支援

エ 生活困窮者就労準備支援事業

 １）就労準備支援事業内容説明業務

 ２）支援計画業務

 ３）就労準備支援業務

オ 生活困窮者家計改善支援事業

 １）家計改善計画の策定、計画に沿った支援の提供及び進捗状況の把握

 ２）家計管理に関する支援

 ３）滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

 ４）債務整理に関する支援

 ５）資産の活用に関する支援

 ６）貸付のあっせん

カ 被保護者就労支援・就労準備支援事業

１）被保護者就労支援・就労準備支援事業内容説明業務

２）被保護者就労支援・就労準備支援計画業務

３）被保護者就労支援・就労準備支援実施業務

①生活自立支援

②社会自立支援

③就労意欲喚起支援

④就労支援

⑤定着支援

４）被保護者就労支援・就労準備支援評価業務

**(２) 要員の教育・研修**

本業務の運営に必要な要員の業務スキル並びに個人情報保護等の安全対策を維持・

向上するために、受託者において定期的に社内研修を実施し、社員の質と業務遂行能

力の向上を図ること。

**６ 関係書類の提出**

受託者は、本業務の実施にあたり、本仕様書の内容に基づき次の関係書類を作成し、提出するものとする。

**（１）実施計画書**

ア 受託者は、予め実施計画書を作成し、契約締結後速やかに本市に提出して承認を受けなければならない。また、提出した実施計画書に変更が生じる場合は、事前に本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こと。

・業務実施体制 （組織図、実施体制（緊急時を含む）、事務分掌等）

・実施スケジュール（月間、年間）

・その他、業務実施に当たって本市が必要と認める事項

**（２）業務実施に関する各種報告**

受託者は、当月分に関する業務の実施状況等を記載した報告書等を作成し、翌月１０日までに、本市に提出するものとする。

報告については、以下の内容を想定しており、その他の必要性が生じた場合は、本市から別途指示する。

ア 支援実施状況

相談者数、支援実施者数及びその内訳（月計・年計）

イ 雇用開拓員支援状況（月計・年計）

ウ 利用者、来所者からの意見苦情等（月計・年計・随時）

エ その他必要と認められる報告等（随時）

オ １か月の業務終了時には、支援状況の報告を行うこと。

**（３）業務終了後の報告**

ア 業務完了報告書

イ 業務実施に要した経費内訳（収支決算報告等）

ウ その他本市が必要とする書類等

**（４）その他**

上記（１）～（３）のほか、受託者は、発注者との協議の上、適宜、必要な書類を作成し、提出するものとする。

**７ 業務の適正な実施に関する事項**

**(１) 業務の一括再委託の禁止**

事業者は、受託した業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、市と協議の上、業務の一部を委託することができる。

**(２) 個人情報保護**

事業者が本委託業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護法(平成15年5月30日法律第57号)及びに基づき、その取扱いに十分留意し、遺漏、滅失、及び毀損の防止その他個人情報の保護に努めること。

また、個人情報保護の管理徹底については、日頃より研修等を実施し、従事者の意識啓発を常に行うこと。なお、相談者の新規登録に当たっては、支援内容の必要性から、関係機関へ氏名や住所などの個人情報を提供する場合があることを十分説明し、書面により同意を得ること。

**(３) 守秘義務**

事業者は、本委託業務を行うに当たり、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、委託終了後も同様とする。

**(４) 事業の周知及び広報**

受託者は、本事業における利用者の拡大のために関係機関へ周知する等の効果的な広報活動を積極的に行うこと。なお、広報活動の方法、時期及び内容は、本市と協議の上実施すること。

**(５)職員の研修**

本事業に従事する職員に対する研修は受託者が行うものとし、国が実施する各支援員養成研修等については、可能な範囲で受講するものとする。

**（６）利用料徴収の禁止**

受託者は、本事業の実施に当たり対象者から利用料を徴収してはならない。

**（７）信用失墜行為の禁止**

本事業を遂行するにあたり、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

**（８）危機管理**

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害など緊急事態

が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないよう十分な対

応策及び緊急時の対応を整備すること。

**８ 業務の継続が困難となった場合の措置**

市と事業者との契約期間中において、事業者による業務の継続が困難になった場合は市と協議の上、適切な措置を講じるものとする。

**９ 契約期間終了後における業務の引継に関する事項**

契約期間終了後に新受託団体に同業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、引継期間を設け、確実に業務を引き継ぐこと。なお、新受託団体が引継期間に必要な経費は当該団体の負担となること。

**１０ その他**

（１） 受託者は、委託業務の実施に当たっては、労働関係諸法令その他関係法令を遵

守するとともに、法令上のすべての責任を負うものとする。

（２） 本業務の実施に当たっては、本市と連携を密にし、疑義が生じた場合は本市、

受託者双方が協議の上、これを処理する。

（３） 本業務により得られたデータ及び成果品は、泉南市に帰属するものとし、許可

なく他に使用あるいは公表してはならない。

（４） 著作権、肖像権等、他の個人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意するこ

と。

（５） 本市が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用したりしないこ

と。

（７） 本仕様書に定めのない事項であっても、業務遂行上及び社会通念上当然とされる 事項については本仕様書に含まれるものとする。

（８） 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じたときは、その都度、市と受託者 が協議の上決定するものとする。

（９）本業務の実施に当たっては、各業務について独立した決算会計を行い、収支決算書報告内で、他業務の支出、直接本業務に関わらないものの経費等がないことを明確にすること。