

## 松戸市自立相談支援事業業務委託 仕様書

### 1 委託業務の目的

本業務は、生活困窮者が抱える多様で複合的な問題について、生活困窮者及び生活困窮者の家族その他の関係者からの相談に応じ、必要な情報提供及び助言をし、並びに関係機関との連絡調整を行うとともに、さまざまな支援を包括的かつ計画的に行うことにより、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的とする。

### 2 支援対象者

支援対象者は松戸市内に居住する生活困窮者であり、就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、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である。

### 3 実施主体

松戸市

### 4 実施方法

委託により実施する。

### 5 委託業務の実施場所

受託者は、松戸市根本387番地の5 松戸市役所内に松戸市自立相談支援センター（以下「センター」という。）を設置し、委託業務を実施するものとする。

### 6 実施日・開所時間

実施日は松戸市本庁舎開庁日に準ずる。開所時間は原則として午前9時から午後5時とする。なお、相談・支援の状況によっては、開所時間外の弾力的な対応を行うよう努めるほか、緊急時の連絡体制について予め定めること。

### 7 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 8 配置職種

センターには以下の職種を配置することとする。松戸市自立相談支援事業の実施に際して、必要に応じて、これ以外の職種（事務員等）を配置することも可能とする。なお、配置に当たっては、支援対象者が身近な地域で分野横断的な支援が受けられるよう、関係機関が連携して支援に当たる体制を構築できるように配慮するものとする。

#### (1) 主任相談支援員

事業全体を統括でき、市及び関係機関との連絡・調整などのコーディネート並びに相談支援員の育成・指導を適切に行うことができる者で、次の①～③のいずれかに該当する者とする。なお、相談実務も適切に行える者であること。

- ① 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
- ② 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
- ③ 生活保護ケースワーカー等の業務に5年以上従事している者

#### (2) 相談支援員

生活困窮者に対する自立支援に意欲及び適性がある者で、次の①～②のいずれかに該当する者とする。

- ① 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師の資格を有する者

② 自立相談支援機関や生活保護ケースワーカー等の相談支援業務に1年以上従事している者

(3) 就労支援員

就労支援員は、就労支援に関する経験並びに各種支援制度の実務に係る知見を有する者とし、相談支援員との兼務も可能とする。なお、就労支援に関する専門性を担保するため、次の①～②のいずれかに該当する者を1名以上配置すること。

① キャリアコンサルタントの資格を有し、かつ、就労支援に関する業務に3年以上従事している者

② 就労支援に関する業務に5年以上従事している者

9 人員体制

センターの人員は、「8配置職種」の(1)から(3)までの3職種の合計で7名以上(常勤換算方法)とし、職種毎の配置は以下のとおりとする。また、センター長は主任相談支援員と兼任可能とする。その他、人員体制については、受託者が委託費の範囲内で市と協議の上、定めるものとする。

(1) 主任相談支援員 1名

(2) 相談支援員及び就労支援員 6名以上(2職種合計)

10 委託業務の内容

(1) 個別の支援業務

① 相談支援

本事業においては、支援対象者が地域において安定的に自立生活を営めるようになることを目指して、次の業務を行う。

ア 支援対象者の把握

本事業の周知、巡回活動、関係機関や地域のネットワークとの連携推進、相談方法や相談日時の工夫、インターネットの活用など、積極的なアウトリーチを行うことにより、相談しやすい環境を整え、課題を抱える生活困窮者を早期に把握する。

イ 相談

相談支援員は来所面談・訪問・電話・メール等の方法により支援対象者・家族・友人等との相談を行う。相談に際しては、支援対象者本人に対して面談を行うことが望ましいが、本人のつながる力が弱まっている場合等には家族や友人等による間接的な相談にも柔軟に対応すると共に、問題点の解決に必要な場合には、積極的に家族(場合によっては友人等)の参加を求めることが重要である。

ウ 問題点の分析

支援対象者の置かれている状況を整理・把握し、自立阻害・社会的排除の原因となる問題点を分析する(アセスメント)。なお、支援対象者のニーズに沿って相談が進んでいく中で、当初のニーズではないが問題点であると思われる点を発見し、その解決に向けて本人が意欲を持って取り組めるよう提案を行うことが重要である。

エ 継続的支援の判断

新規相談者は、支援方針に基づき継続して支援を行う「継続的支援」、本事業による支援を要さず(本人が支援を希望しない場合を含む)他機関等へのつながりをもって終了する「つながり終了」、本事業による支援を要さず(本人が支援を希望しない場合を含む)相談のみで終了する「相談のみ終了」に分類することを基本とする。また、情報不足や利用意志未確認等により支援方針が立てられないが、支援が必要な場合には「暫定的支援」に分類する。ただし、暫定的支援は例外的な分類であり、期間は原則3か月以内とする(問題点の整理に時間を要する場合には、問題点の整理を行うことを当面の支援方針とするなど工夫する)。

オ 自立支援計画(プラン)の作成

支援対象者と面談し、アセスメントを土台として、支援対象者と共に支援計画を作成する。その際、誰が・何を・どのくらいの頻度で行うのかなど、具体的で実行可能な内容とすると共に、本人が理解・納得し、意欲的に取り組めるよう十分な説明を行う。なお、ケース会議等において継続的支援が必要と判断された場合は、原則として初回相談から概ね1か月以内に支援計画を作成する。

カ 支援調整会議の実施

関係機関による松戸市生活困窮者自立相談支援調整会議（以下、「支援調整会議」という。）を月2回以上開催し、オで作成した支援計画の適切性について、更に多様な視点から協議し、調整・承認を行う。なお、支援計画作成後、最初に開催される支援調整会議に諮ること。また、支援調整会議は、支援計画終結時等の評価、当該支援において不足するサービス・社会資源等の把握を行う。

#### キ 支援計画に基づく支援の実施

支援調整会議で承認された支援計画について、支援対象者の自立に向けて包括的かつ継続的に支援を行う。支援方法はあらかじめ支援対象者と協議し、来所による相談だけでなく、電話、メール、訪問を組み合わせて行う。なお、一人ひとりの状況に応じて積極的に同行支援や訪問支援を行うこと。

#### ク 支援状況の記録

支援計画に基づき実施された支援状況を生活困窮者自立支援統計システム等に記録する。

#### ケ 支援状況の確認・評価

支援計画の大幅な変更及び期間終了時に、目標の達成状況・支援の実施状況・支援対象者の状態について確認・評価すると共に、今後の方向性や不足していた（またはあると望ましい）サービス・社会資源・仕組み等について検討する。

#### コ 支援計画の見直し

ケを踏まえて、支援対象者と共に支援計画の見直しを行う。その後、支援調整会議による調整・承認を経た支援計画に基づき、支援を行う。

#### サ 支援の終了

生活困窮の急迫状態から脱すると共に、生活困窮の原因となった問題が取り除かれ、支援対象者が支援者の伴走を要さずに生活を営むことができると判断される場合、支援対象者の意向確認、支援調整会議による協議を経て支援を終了する（ただし、上記の場合であっても、問題の性質や支援対象者の生活歴等からフォローアップが必要である場合には、再プランも検討すること）。また、問題解決に至らない段階であっても、支援対象者の意向により支援が終了となる場合もあるが、支援の必要性等について十分説明し、理解が得られるよう努めること。

#### シ 関係機関へのつなぎ

アセスメントの結果、関係機関による相談支援やサービス利用が適切であり、センターによる継続的支援が必要ではない場合、支援対象者への情報提供、関係機関との連絡・調整に加え、原則として関係機関へ同行し、丁寧なつなぎを行う。

#### ス 関係機関との連携

アセスメントの結果、センターによる継続的支援が必要かつ、関係機関による相談支援・サービス利用が必要である場合、関係機関と連携し、職域や特性に応じて協働で支援を行う。なお、関係機関等と連携する際には下記について留意すること。

(a) 基幹相談支援センターや地域包括支援センター等の他制度による相談支援が必要であるものの未利用である場合、支援対象者に支援の概要や必要性について丁寧に説明し、支援対象者が主体的に支援を利用できるよう促す。

(b) 他制度による相談支援・サービス及び生活困窮者自立支援事業の各種事業を利用する際（既に利用している場合も含む）、それらを実施する関係機関との間で、役割分担、情報共有の頻度・内容についてあらかじめ協議を行い、その結果について支援対象者に説明を行う。

(c) 役割分担について、支援対象者の抱える問題のうち、経済的困窮が中心である場合、センターは支援のコーディネーターとして、各種支援の経過について総合的に把握し、問題解決に向けた調整を行う。なお、経済的困窮が中心でない場合においても、関係機関と積極的に情報共有を図ること。

### ② 就労支援

アセスメント結果を踏まえ、公共職業安定所をはじめ、就労支援に関する様々な機関・社会資源と連携しながら、キャリアコンサルティング、スキルアップ支援、履歴書・面接対策等を行う。

また、就職後の定着支援として、一定期間、面談や電話等により作業内容や人間関係等の聞き取り・助言等を行う。

## (2) 支援体制の整備

### ① 支援対象者の把握及び事業の周知

支援対象者が遅滞なく本事業を利用することができるよう、他の支援制度等を実施する機関や地域の社会資源（インフォーマルなものも含む）との連携等により、支援対象者の積極的な把握に努め、事業の周知を行う。

② 支援対象者が利用しやすい相談体制の整備

支援対象者が利用しやすいよう、積極的にアウトリーチを行うとともに、多様で柔軟な相談体制（来所・電話・メール・訪問）を整備する。

③ 関係機関との連携体制の整備

関係機関からのつながり、関係機関へのつながりが適切かつスムーズに行うことができるよう、関係機関と支援に関する情報共有を行うこと。また、センターが、関係機関にとってつながりやすい相談支援機関となるよう努めること。

④ 各種情報の収集・整理

就職関連情報のほか、税金・社会保険制度・福祉サービス・公営住宅・各種施設・生活支援情報等の収集を行い、相談支援員等が即時活用できるよう整理する。

⑤ 支援の手引きの作成

相談支援員等が支援を実施する際に参照し、円滑に支援を行うことができるよう、支援原則・業務の流れ・事務手続き等を示した支援の手引きを作成する。

⑥ 研修体制

主任相談支援員、相談支援員、就労支援員が、本制度の内容や他市の実施状況、関係する制度の内容や最新の動向について理解し、個別の支援に活かすことができるよう、国・県が実施する研修への参加、必要な研修の実施等、研修体制の充実に努める。

⑦ 支援状況の管理

相談支援員等が行う支援の進捗管理を行う体制を整備する。

⑧ 個別の支援を支えるための組織的な後方支援の実施

個別の支援において、担当する相談支援員だけでなく主任相談支援員や他の相談支援員による多様な視点が反映されるよう工夫するなど、組織的な後方支援を行う。

⑨ PDCAサイクルによる業務管理

業務目的を実現させるため、PDCAサイクルにより、業務全体に対する進捗管理を行う。また、年1回以上、松戸市と協議を行い、事業を実施していくうえで課題や問題となっている事柄について、松戸市と情報の共有を行い、事業の推進に向けた検討を行う。

⑩ 地域連携及び地域づくり

地域にある多様な支援やサービスの担い手との連携を推進することにより、生活困窮者に対する支援ネットワークを構築し、既存の地域資源では生活困窮者が抱える問題の解決が難しい場合には新たな支援の創造に向けた働きかけを行う。

(3) 住居確保給付金等の窓口業務

住居確保給付金、就労準備支援事業、一時生活支援事業、家計改善支援事業、その他生活困窮者の自立に資する事項について、以下の窓口業務等を行う。

① 対象者への相談、受付、申請（申込）受理等業務

② 本事業を円滑に推進するため、関係機関との連携及び調整

③ 上記の業務に関する官公庁、その他関係機関への手続き代行等

④ 本業務に必要な関係書類の作成や入力等

(4) センターの管理及び運營業務

① センターは、次に定める事項について規定を定めるものとする。

ア 運営の方針

イ 職員の人員数、職務の内容及び執務時間

ウ 開所日及び開所時間

エ 委託事業に係る個人情報の取扱い

オ その他運営に関する重要事項

② センターは、職員に対し、その身分を証する書類を発行し、職員がその業務を行うときは、職員に同身分証を携帯させ、その必要に応じて、関係機関の職員等に対して、これを提示させるものとする。

- ③ センターは、個々の職員の間での労働関係（雇用関係、請負関係等）を、関係法令を遵守しつつ明確にすることとする。
- ④ センターは、事業の実績や課題等について評価し、その結果を委託者に報告するため、随時、センターの利用実績、相談記録、支援計画・支援記録、関係機関との連携実績などの各種データを整備し、分析を行うものとする。

(5) その他

その他、事業を推進する上で必要な指導・支援等を行うこと。

1.1 各種報告等の業務

受託者は、松戸市が定める方法により、委託事業の実施状況等についての報告を行うものとする。

(1) 毎月10日までに提出するもの

生活困窮者自立相談支援事業月次実績詳細報告(国報告様式)、生活困窮者自立相談支援事業月次報告書(市報告様式)、住居確保給付金実績報告書(国報告様式)

(2) 事業終了後に提出するもの

業務完了届、事業の収支が分かる書類、年間の事業実績が分かる書類

(3) 支援調整会議に関するもの

アセスメントシート、プラン、評価

会議参加者が即時判断し、意見を述べられるよう、分かりやすく簡潔に提示すること。

(4) その他

①国及び県より報告の求めがあるもの

②その他必要と認める報告等

1.2 委託料の支払方法

委託料の支払については、4分割にて受注者からの請求に基づき、市が支払うものとする。なお、委託業務を完了したときは、委託料を精算するものとする。また、受託者は松戸市の指定する期日までに請求書を市に提出すること。

1.3 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

受託者は、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

受託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、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)の趣旨を尊重し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めること。

また、相談者の新規登録に当たっては、支援内容の必要性から、国や市などの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

受託者は、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、委託業務終了後も同様とする。

(4) 会計及び業務の区分

受託者は、本事業の実施及びその実施に要する会計の執行に当たり、本事業と本事業に該当しない事業の会計区分、及び相談支援員としての業務とそれに該当しない業務の区分を明確にすること。

(5) 苦情対応

本事業における利用者等からの苦情やトラブルへの対応は、受託者の責任で行う。また、その顛末を市に報告すること。

(6) 備品等

受託者が本事業の実施に必要な機械・器具・車両等は、原則として受注者において用意すること。

#### 1.4 業務の継続が困難となった場合の措置

市と受託者との契約期間中において、受託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。

#### 1.5 委託期間終了に伴う引継ぎ

受託者は、本事業の委託期間が終了するとき、又は委託契約が取り消されたときは、次の受託事業者が円滑に業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。ただし、継続して受託者となった場合は、この限りではない。

#### 1.6 その他

受託者は、本仕様書に明示なき事項及び業務遂行上疑義が生じた事項について、市と協議のうえ決定し、松戸市自立相談支援事業実施要領の趣旨に照らし必要と認められる業務を誠実に履行するものとする。