

久留米市生活困窮者自立相談支援事業及び家計改善支援事業 業務委託仕様書

1 委託業務名

久留米市生活困窮者自立相談支援事業及び家計改善支援事業 業務委託（以下「事業」という。）

- ・生活困窮者自立相談支援事業及び家計改善支援事業（東部エリア）
- ・生活困窮者自立相談支援事業及び家計改善支援事業（西部エリア）

2 事業目的

本事業は、単に経済的な問題だけでなく、社会性・家庭環境・健康などの複合的な問題を抱えた生活困窮者の自立を支援するため、「包括的」、「個別的」、「早期的」、「継続的」、「分権・創造的」な支援を実践し、生活困窮者の自立と尊厳を確保するとともに、生活困窮者支援を通じた地域づくりを推進することを目的とする。

また、必要に応じて、相談者の家計の状況を具体的に理解し、自ら家計を管理する意欲を高め、家計管理の力を高めていくための支援を中心に、家計に関する問題の背景にある根源的な課題を捉えて、生活の再生の見通しを立てたり、減免制度等の利用や貸付けのあっせん等の支援につなげる等の取り組みを一体的・総合的に提供することを目的とする。

3 委託期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで（5年間）

4 事業内容

本事業により委託する事業は、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）第3条第2項に規定する「生活困窮者自立相談支援事業」、及び同法第3条第5項に規定する「生活困窮者家計改善支援事業」、及び「被保護者家計改善支援事業」とし、本事業における市が行うべき事務を除き、その全部を行うこととする。

事業の概要は、以下のとおりとし、業務の実施にあたっては「自立相談支援事業の手引き」、「生活困窮者自立相談支援機関の設置・運営の手引き」及び「家計改善支援事業の運営の手引き」を理解のうえ、受託事業者が提出した提案書の内容を誠実に履行することとする。

（1）生活困窮者自立相談支援事業

①相談支援業務

ア 多様で複合的な課題を抱える生活困窮者の相談に応じ、その課題を適切にアセスメントし、それぞれの状態にあった自立支援計画（プラン）を本人と協働で作成し、支援調整会議を開催した後に必要なサービスの提供につなげる。生活保護の適用が必要と考えられる場合には、適切に福祉事務所につなぐ。

イ 就労支援も含め、寄り添い型の包括的・継続的支援を行う。また、プランに盛り込

まれたサービスを提供する事業所と連携し、本人の自立を支援する。

ウ サービス提供を進めつつ、本人の変化からプランを確認・評価し、必要に応じてプラン内容を見直す。本人の目指す自立が達成された場合、相談支援の「終結」を決定する。ただし、その場合でも必要に応じて、その後の状況をフォローする。

エ 支援調整会議に参加し、生活困窮者のプラン内容について協議し、確認、決定を行う。またその他関係機関との会議、協議に参加し、生活困窮者の支援における関係機関との連携体制を構築する。

オ 市の指定するサテライト会場にて各総合支所管内ごとに月 2 回以上の出張相談会を実施すること。

②地域づくり・地域連携業務

ア 関係機関とのネットワークづくりと社会資源の開拓及び情報の整理・共有化等を図ることで、連携した支援を行う。

イ 就労訓練事業（中間的就労）など、多様な働き方の場としての「出口」と、社会参加の場の創出を目的とした民間企業等への働きかけを行う。

③重層的支援体制整備事業への参加

社会福祉法第 106 条の 4（昭和 26 年法律第 45 号）の規定により、市が推進する重層的支援体制整備事業に参加し、相談支援機関等と連携・協力しながら個別支援計画等の妥当性や方向性を協議し、解決に向けて取り組む。

④住居確保給付金の相談・受付業務

住居確保給付金の相談・受付業務、受給中の相談等（市が行う受給決定に関する事務を除く）を行う。

⑤データの記録・分析等

本事業の実績や課題等について、随時、利用実績、相談記録、プラン、支援記録などの各種データを国の定める標準様式の帳票類及び入力・集計ツール等を使用して整備するとともに、必要な報告及び、評価・分析を行う。

（2）家計改善支援業務

①家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理の支援）

②滞納（家賃、税金、公共料金など）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

③債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）

④市民に向けた家計管理に関する講習会や啓発活動

⑤貸付けのあっせん

⑥支援調整会議や、関係機関との協議への参加

事業実施にあたっては、「家計改善支援事業の運営の手引き」等を参照にすること。また、生活困窮者自立支援制度をはじめとする他制度と細やかに連携しながら支援を行うこと。

5 委託業務における支援対象者・実施区域・実施場所等

（1）支援対象者

①生活困窮者自立相談支援事業

支援対象者は、生活困窮者自立支援法第3条第1項に規定する生活困窮者であって久留米市内に居住し、かつ、支援が必要と認められる者とする。

②家計改善支援事業

支援対象者は、生活困窮者自立支援法第3条第1項に規定する生活困窮者であって、家計収支の均衡が取れていないなど家計に問題を抱えている者、及び久留米市で生活保護を受給する「特定被保護者」とする。

(2)実施区域

それぞれの実施区域は以下の小学校区域とする。

(東部エリア)

山川、山本、草野、善導寺、大橋、船越、水分、柴刈、川会、竹野、水縄、田主丸、上津、青峰、高良内、南、津福、北野、弓削、大城、金島、小森野、宮ノ陣、御井、合川（順不同）

(西部エリア)

西国分、日吉、篠山、京町、南薫、長門石、荘島、鳥飼、金丸、東国分、安武、荒木、大善寺、城島、江上、青木、西牟田、犬塚、三瀦（順不同）

(3)実施場所

市内に設置する久留米市生活自立支援センター（以下、「センター」という。）内、及び出張相談会については市内4総合支所管内に設置するサテライト会場とする。なお、その際必要な備品については、下記のとおりとする。

① 受託事業者が準備する備品等

(ア) P C （ L A N工事含む）

(イ) コピー機等複合機等

(ウ) 訪問用車両（駐車場の確保も含む）

(エ) 文房具等消耗品

(オ) その他「② 市が準備する備品等」以外で事業所運営に必要なもの

② 市が準備する備品等

(ア) 机（相談ブース用含む）

(イ) 椅子（相談ブース用含む）

(ウ) キャビネット

(エ) 受付カウンター

(オ) パーテーション

(カ) 案内板・パンフレットスタンド

(キ) ロッカー

(ク) 電話機

(4)センターの開設時間等

センターの開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、相談者の状況等により、上記時間外の対応が必要となる場合はこの限りではない。

また、土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）」に規定する休日は営業しない。

ただし、下記の窓口開庁時間については、開設するものとする。

- ① 毎週木曜日午後5時15分～午後7時00分
- ② 市の年末年始開庁に合わせて市が指定する日

6 事業実施における体制等

エリア毎に生活困窮者支援に従事する者として専門的な知識・技術を持った次の職員を配置すること。うち、家計相談支援員については、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー等の資格を有する職員を配置すること。

- ア 主任相談支援員
- イ 相談支援員
- ウ 就労支援員
- エ 家計相談支援員

※ア～エの4職種合計で7名（常勤換算）以上とする。

なお、支援員の退職や病気休職など長期休暇等その他やむをえない事由により、支援員に欠員が生じた場合は、受託者は直ちに市へ報告し、欠員の補填について協議することとする。

また、受託者は欠員の補填を早期に解消するよう努めることとする。

7 契約に関する条件等

（1）センターの管理運営について

- ① 受託者は次の各号に掲げる事業の運営についての規定を定めておくものとする
 - ア 事業の目的及び運営の方針
 - イ 職員の職種・人数及び職務内容
 - ウ 開所日及び職務時間
 - エ 事業に係る個人情報の取扱
 - オ その他運営に係る重要事項
- ② 受託者は、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、必要に応じてこれを提示させるものとする。
- ③ 受託者は、委託事業に関する苦情があった際は市と協議した上で迅速かつ適切に対処すること。
- ④ 受託者は、関係機関で行う連絡会議等において、情報交換、支援対象者の生活についての検討を行うなど、恒常的な連携が確保できるよう努めるものとする。

（2）再委託の禁止について

受託者は、受託した業務の全てを第三者に委託し、又は請け負わせることは出来ない。

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すること。

（3）業務の引継ぎについて

受託者は本事業に係る契約の終了後、他者に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継ぎに努めるものとする。
具体的な内容については、受託者と市の協議によることとする。

(4) 留意事項について

- ア 受託者は、相談者に対して、常に懇切で誠意ある態度で接するよう心がけ、相談者の意思や主体性を最大限に尊重するものとする。
- イ 支援対象者に対する支援は、本人の心身の状況、ニーズ、活用できる社会資源の状況等を十分に踏まえて行うものとする。
- ウ 本事業の遂行に当たっては、支援対象者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、その心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に適切な支援を受けることが出来るように配慮するものとする。
- エ 本事業の遂行に当たっては、常に公正かつ中立的な姿勢を保つことを心がけるものとする。
- オ 受託事業者は本業務遂行に当たり個人情報を取り扱う場合、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第1号）」を遵守すること。
- カ センター内で業務を行う、異なる事業者とも緊密に連携を図り、支援対象者への支援が滞りなく行われるよう相互に心がけるものとする。

(5) 権利の帰属について

本事業により制作された資料等に係る著作権、所有権等に関しては原則として委託料の支払いが完了したときをもって受託者から市に移転するものとする。

(6) 連携・協力体制について

本事業の実施にあたっては、支援対象者によりそった支援を心がけ、必要な場合は関係機関とともに、常に支援対象者の自立を目標に相互に連携及び協力して事業を進めるものとする。

8 周知広報活動

受託者は市と協議の上、パンフレット、ポスター、ホームページ等で周知することに加え、市民や関係機関等に対し、実質的に有効な周知広報活動を行うこと。

また、出前講座等市が行う事業の広報活動について、協力すること。

9 運営に係る経費

以下の経費については、委託料の支出対象とする。ただし、職員が本委託事業以外の業務を兼任する場合は委託業務の業務量に相当する経費のみを対象経費とする。

- (1) 人件費 給料、手当、社会保険料等
- (2) 事業費 旅費、役務費、需用費、リース料等

10 報告

- (1) 本事業の利用実績がある場合は、当月分の月次実績報告書を翌月 10 日までに市に提出するものとし、別途当年度分の年次報告書及び年次収支報告書は速やかに市に提出するものとする。また当該報告内容によりプラン等に疑義が生じた場合は、市は受託者に対し必要な確認及び指示をすることが出来る。
- (2) (1)のほか、受託者は市から本事業の実施状況等について報告を求められたときは、随時、必要な情報を提供するものとする。

1 1 事業の評価

事業の評価は、事業受託者からの委託業務報告等に基づき、以下の指標に沿って、久留米市が行うものとする。

- (1) 支援対象者に対して作成された、支援プランの目標設定に対する達成度
- (2) その他、支援対象者の状態の変化

1 2 収集情報等の権利の帰属

本業務運営に当たって、収集した情報・分析データ等一切の権利は委託者である久留米市に帰属し、事業受託者が無断で流用してはならない。

1 3 個人情報保護

- (1) 受託事業者は本業務遂行に当たり個人情報を取り扱う場合、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び「久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年条例第 1 号）」を遵守すること。
- (2) 本事業に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関し知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

1 4 仕様書の適用範囲

- (1) この仕様書に記載している以外は、関係法令などによって行うものとする。
- (2) 事業受託者は、本仕様書に定めのないものについても、本業務の遂行上必要と思われるもので久留米市と受託者が協議のうえ、了承されたものについてはこれを行なうものとする。

1 5 疑義

事業受託者は、業務内容に疑義が生じた場合には、速やかに久留米市に指示を受けなければならない。

1 5 その他

事業受託者は業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）を遵守するとともに、久留米市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮を提供しなければならない。