上天草市生活困窮者自立相談支援事業業務委託仕様書

１　業務名

　　上天草市生活困窮者自立相談支援事業業務

２　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き、生活困窮者からの相談に応じ、必要な情報提供及び助言を行うとともに、生活困窮者に対する支援の種類、内容等を記載した計画の作成等様々な支援を一体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。

３　委託契約期間

平成３０年４月１日から平成３３年３月３１日まで

４　委託業務の範囲

本業務により委託する業務は、上天草市生活困窮者自立相談支援事業実施要領に規定する事業内容とし、上天草市（以下「市」という。）が行うべき事務を除き、その全部を行うこととする。

５　対象者

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って、原則として本市に居住している市民とする。

６　業務実施における体制

（１）　履行場所

受託者において、市内に相談窓口を設置して実施する。

（２）　職員の配置

生活困窮者に対して、専門的な知識及び技術を持った次の職員を配置す

るものとする。

また、事業所の管理、記録、報告の指導かつ確認、次の職員の育成及び

指導等の役割を担う者として管理者を1名任命し、配置するものとする。

ただし、他の業務と兼務することができる。

　　　　配置する職員は、国県が開催する生活困窮者自立相談支援事業におけ

る各支援員の研修を受講した者又は受託年度において受講する者でなけ

ればならない。

ア　主任相談支援員1名

イ　相談支援員1名以上

ウ　就労支援員1名以上（イ　相談支援員との兼務可）

（３）　職員の役割

ア　主任相談支援員

支援機関における相談業務全般のマネジメントや他の相談支援員の指導及び育成を行い、また、支援困難ケースへの対応等高度な相談支援を行うとともに、社会資源の開拓及び連携等を行う。

イ　相談支援員

生活支援、就労支援等に関する経験及び各種支援制度の実務に係る知見を十分に有し、相談者の課題を包括的に捉え、関係機関との連絡及び調整等のコーディネートを含め、個々の相談者のニーズや状況に応じた支援を行う。

また、本業務の支援対象者へのアセスメント、自立支援計画（以下「プ

ラン」という。）の作成を行い、様々な社会資源を活用しながらプラン　に基づく包括的な相談支援を実施するとともに、相談支援記録の管理、訪問支援等のアウトリーチ等を行う。

ウ　就労支援員

支援対象者への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、就職支援等を行う。

７　業務内容

　　受託者は、本業務の拠点となる市内１か所の事務所に相談支援員を配置して、自立相談事業を次のとおり実施すること。

（１）　相談窓口の設置

　　　　受託者において、上天草市内に相談窓口を設置して実施すること。

（２）　出張、訪問相談の実施

　　　　相談窓口のない地域において、出張相談を実施すること。また、地域、関係機関等の連携により生活困窮者の把握を行い、訪問による相談支援を行うこと。

（３）　支援の実施

　　　　相談者が抱える課題を全体として受け止め、その者の置かれている状況や本人の意思を十分に確認した上で、自立支援計画（案）を策定し、「支援調整会議」において確認を行い、了承を得た上で、市の支援決定を受けること。

　　　　また、支援決定を受けた自立支援計画に基づき、自ら支援を実施し、又は必要な支援の総合調整を行い、支援開始後も評価及び確認しながら自立までを包括的かつ継続的に支援すること。

（４）　関係機関等とのネットワークづくり、社会資源の開発

　　　　地域での見守り体制の構築や関係機関等とのネットワークづくり、社会資源の開発を行うこと。

（５）　周知及び広報

　　　　利用者の拡大及び生活困窮者の自立支援を効果的に行うため、市民、地域組織及び各種団体に対する周知活動や広報活動を行うこと。

（６）　関係事業との連携方法

　　　　生活困窮者に対する支援は、本業務に基づく支援のみならず、福祉事務所等の関係機関、関係事業との連携が重要であり、次に掲げる事業等との連携を確保すること。

　　　ア　住居確保給付金

　　　イ　就労準備支援事業

　　　ウ　一時生活支援事業

　　　エ　家計相談支援事業

　　　オ　子どもの学習援助事業

　　　カ　生活福祉資金貸付事業

　　　キ　生計（生活）困難者レスキュー事業

　　　ク　天草公共職業安定所が実施する生活保護受給者等就労自立促進事業

８　契約に関する条件等

（１）　支援機関の管理及び運営

ア　受託者は、次の（ア）から（オ）に掲げる事項について、事業開始日までに定めておくものとする。

なお、（ウ）については、労働関係法規を遵守の上、相談者の利便性に配慮すること。

（ア）　事業の目的及び運営の方針

（イ）　職員の職種、人数及び職務の内容

（ウ）　開所日及び執務時間

（エ）　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

イ　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、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。

ウ　受託者は、本業務に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じるものとする。

エ　受託者は、相談や支援の経過等の記録を作成し、保管、提出する体制を整えておくものとする。

オ　受託者は、相談者に対する支援業務に関する記録を利用者ごとに整備し、当該支援業務を終了した日から５年間保存するものとする。

カ　受託者は、本業務の実績、課題等について評価し、随時、利用実績、相談記録、支援プラン及び支援記録等の各種データを整備し、分析を行うものとする。また、各種データの作成、集計等については、「生活困窮者自立支援統計システム」を使用すること。

（２）　再委託の禁止

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できない。

（３） 留意事項

ア　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、そ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　本業務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できるよう配慮するものとする。

エ　犯罪歴、非行歴等の情報は、その性質上、厳に慎重に取り扱わなければならないものであることにかんがみ、業務の遂行に当たっては、支援対象者及びその関係者のプライバシーの保持に十分配慮するものとする。なお、具体的なプライバシー保持のための対応策については提案事項とする。また、業務上知り得た個人情報を紛失し、又は業務に必要な範囲を超えて他に漏らすことのないよう、万全の注意を払うものとし、他の機関等に支援対象者又はその関係者の個人情報を提供する際には、個人情報保護に係る法令等に準拠した手続きにより行うとともに、当該機関との間で個人情報の保護に関する取り決めを交わす等、適切な措置を講じるものとする。なお、具体的な個人情報の管理体制等については提案事項とする。

オ　本業務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。

カ　本業務の実施に当たっては、本仕様書に定めるもののほか、次に掲

げる要綱等に沿って行うものとする。

（ア）　上天草市生活困窮者自立支援事業実施要綱

（イ）　上天草市生活困窮者自立相談支援事業実施要領

（ウ）　生活困窮者自立相談支援機関の設置・運営の手引き

（エ）　自立相談支援事業の手引き

（４）　業務報告

市が定める方法により、毎月の委託事業の実績を翌月５日までに市に

報告すること。別途、国等への報告が必要な場合は、市と協議の上、報告

書の作成、データ送信等を遅滞なく行うこと。また、毎年度の委託業務完

了後は、速やかに業務完了報告書を市に提出すること。

（５）　業務の引継ぎ

受託者は、本業務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。

（６）　権利の帰属

本業務により製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帰属す

るものとする。

また、備品等についても同様とする。

（７）　連携・協力体制

本業務の実施に当たっては、支援対象者に寄り添った支援を心がけ、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。なお、具体的な連携及び協力体制については

提案事項とする。

（８）　その他

詳細な契約条件については、契約締結時に定めるものとする。