

川口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

川口市生活困窮者自立相談支援事業業務委託

2 業務の目的

生活困窮者及びその家族その他の関係者(以下、生活困窮者等と言う。)からの相談に応じ、当該困窮者が困窮状態から早期に脱却することを支援するため、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な相談支援等を実施するとともに、関係機関との連絡調整及び事業の周知を行い、地域における自立・就労支援等の体制を構築することにより、生活困窮者の自立を促進することを目的とする。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日(3年)までとする。

ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であるため、この契約に係る予算の減額又は削除があった場合は、契約日からこの期間の中途において当該契約を変更又は解除することがある。

4 業務日及び時間

月曜日から金曜日まで。(「国民の祝日に関する法律」に規定する休日、及び12月29日から翌年1月3日までを除く。)業務時間は午前8時30分から午後5時15分とする。

なお、相談・支援の状況によっては、時間外の弾力的な対応を行うよう努めること。

5 業務の実施場所及び対象区域

川口市中青木1-5-1 川口市役所第三庁舎4階を業務拠点とし、原則として川口市

内全域を対象区域とする。

6 支援対象者

支援対象者は、川口市内に在住している生活困窮者等で、生活保護を受給していない者とする。

「在住」とは、川口市内に生活実態のある者をいい、住民登録の有無は問わない。
住居を喪失した者も含むものとする。

7 業務内容

(1) 相談支援体制の構築および生活困窮者の把握、相談受付

生活困窮者が抱える複合的な課題に対する相談窓口を設け、相談者自身の来所による相談を受け付けるほか、地区民協や地域ケア会議等で周知を図ることで、生活困窮者の把握を行い、地域や関係機関等からの紹介による相談を受け付ける。なお、来所が困難であるケースについては訪問相談を行う。

(2) スクリーニングによる各種支援制度の利用及び関係機関との連絡調整

相談者の生活状況や課題を把握し、スクリーニングを行い、本事業の対象者とするか、他制度の相談窓口等へのつなぎとするかを判断する。相談者の同意を得た上で、関係機関との情報共有を行い、いわゆる「相談のたらいまわし」とならないよう留意する。

スクリーニングにあたっては、相談者の収入及び支出の状況に留意する。

他制度の相談窓口等へのつなぎ及び情報提供のみの支援と判断した場合であっても、必要に応じて同行支援等を実施するなど、本人の状況に応じて適切に他制度の相談窓口等へとつなぐとともに、その結果については、原則としてつなぎ先の機関へ本人の状況について確認するなど、フォローアップ及び関係機関との情報共有を行う。

(3) アセスメントの実施及びプランの策定、評価

スクリーニングの結果、本事業による支援が妥当と判断されたケースについては、相

談者の意思を十分に勘案した上で、自立を促進するための支援方針、支援内容、相談者目標を盛り込んだプラン案を策定し、関係機関の担当者が参加する支援内容の調整会議（以下「支援調整会議」という。）にて確認し、関係機関の役割について調整を行う。

なお、支援調整会議の開催については、書面による開催を可能とするが、書面による開催が困難なケースについては、対面による開催とする。

支援調整会議において了承されたプランに基づき、川口市が支援決定を行う。受注者は決定されたプランに基づき、就労支援員と連携した就労支援等、具体的な支援を実施する。

支援開始後においても相談者の状況等を随時把握し、支援の評価を定期的（概ね3か月、6か月及び1年）に支援調整会議にて実施する。評価の結果、支援計画を見直して支援を継続する必要があると判断された場合は、改めてアセスメントを行い、プランを策定する。

支援終結の判断やプランの見直しは、支援調整会議にて行う。

受注者は、支援調整会議に係る支援方針等の会議録を作成する。

（４）留意事項

ア 相談受付、アセスメント及びスクリーニング等を行うにあたっては、別に定める様式及び相談支援システムを使用する。相談支援システムの入力にあたっては、報告の基礎となるため、入力漏れの無いよう留意する。

電話相談においても、適切にスクリーニングを実施し支援記録を作成する。

必要があれば訪問による支援を行う。

イ 受注者は、毎月の新規生活困窮者相談受付の数値目標を立て、目標達成に向けて事業を実施する。

ウ 包括的な支援が提供されるよう、受注者は支援調整会議その他の協議の場へ参加、協力する。また、福祉事務所やハローワーク、認定就労訓練事業所、地域包括支援センター等の関係機関と連携し、その活用を図ることで、生活困窮者の支援に関す

る社会資源の開発を行うよう努める。

さらに、生活困窮者の早期発見を行うため、川口市役所第三庁舎4階以外の場所において必要に応じて出張による相談会を開催する。相談会は、複雑・複合化した課題や生活に困りごとを抱えた方がアクセスしやすい場所で複数回開催することとし、一人ひとりの課題解決に向けた包括的な相談支援を実施すること。

8 業務体制

(1) 人員配置

① 主任相談支援員

相談業務全般のマネジメント、困難事例への対応など高度な相談支援、相談窓口の運営、及び周知、他の支援員の指導・育成、社会資源の開拓と活用、市主管課及び関係機関との連携調整を行う。

主任相談支援員は、令和8年3月末日時点で、以下のいずれかの要件に該当すること。

- (ア) 社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師として、保健、医療、福祉、就労、教育等の各分野における業務に5年以上従事した経験を有する者であり、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年以上従事した経験を有する者
- (イ) 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年以上従事した経験を有する者
- (ウ) 相談支援業務に準ずる業務として、川口市長が認めた業務に5年以上従事している者

② 相談支援員

生活困窮者との相談業務を行うとともに、相談内容により適切にスクリーニングし、必要に応じて関係機関等へつなぎ、その結果について、つなぎ先の機関へ本人の状況について確認するなど、フォローアップ及び関係機関との情報共有を行う。また、相

談者の状況に応じてアセスメントを行い、プランを策定し、プランに基づく支援を実施し、就労支援が必要なケースについては、就労支援員と連携した就労支援を行う。

また、相談業務については、事業として委託していない住まいや家計改善に関する相談についても受け付けるものとする。

（２）人員体制

主任相談支援員 1 名（常勤で専任とする）

相談支援員 4 名以上（常勤で専任とする）

ただし、交代勤務等については発注者と協議のうえ決定する。

休暇等に当たっては、交代により窓口等の業務に支障の無いように努める。

9 実施計画、実施報告等

（１）実施計画

ア 受注者は業務開始にあたり予め実施計画書を作成し、契約締結後 7 日以内に発注者に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画に変更が生じる場合は、事前に発注者の承認を得るものとする。

イ 実施計画書のほか、以下の書類を提出すること。

- ・業務実施体制（業務従事者名簿及び連絡体制（緊急時を含む）を記載した実施体制図）
- ・業務スケジュール
- ・毎月の新規生活困窮者相談受付目標件数及び目標達成のための方策
- ・その他業務実施にあたって必要な事項

（２）実施状況報告（月次）

受注者は、毎月の相談者数等及び業務実施状況等を記載した実施状況報告書を作成し、翌月に提出すること。報告期日及び報告内容については発注者が別途指示する。

また、業務目的を実現させるため、四半期ごとに P D C A サイクルによる振り返り

を行い、業務における課題等を適切に把握し、本業務の改善に努め、発注者に報告すること。

(3) 業務実績報告（年次）

受注者は、毎年度終了後発注者が定める日までに当年度に係る収支清算書、実績報告書を提出すること。また、業務目的を実現させるため、四半期ごとに行ったPDCAサイクルによる振り返りに基づき、業務の課題等を整理し、次年度以降の改善点等について、発注者に報告すること。

10 委託料

(1) 委託料には次のものが含まれる。

- ア 人件費
- イ 交通費
- ウ 通信費
- エ 事務機器賃貸借費用（レンタル又はリース）
- オ 支援員用パソコン賃貸借費用（レンタル又はリース）
- カ その他事務費

(2) パソコンを賃貸借する場合及び賃貸借した事務機器をネットワークに接続する場合は、ウィルス対策、アクセス制御及び情報漏えい対策をはじめとする必要なセキュリティを確保すること。

(3) 委託料の支払方法

委託料の支払い時期は協議のうえ定める。

11 特記事項

(1) 受注者は、業務を遂行するうえで、これに携わる職員を管理監督するとともに、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）の内容を周知し、特に個人情報

報の保護並びに漏えい防止に関しては周知徹底を図ること。

- (2) 受注者は、業務上知り得た秘密を他人に漏らし、又はこれを点検等業務以外に使用してはならない。また、相談・支援業務等のデータは紛失等が決してないよう、厳重に鍵付き金属書庫にて保管すること。また、委託業務が終了する場合の電子事務機器における残存データに関しても必ず責任を持って対応し、それを起因とする漏えいに関しては委託期間外でも責任を負うこととする。
- (3) 発注者は、受注者がこの契約において個人情報の取扱いが不適切と認めたときは契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。
- (4) 発注者は、相談支援員が本業務の遂行に支障をきたすと判断した場合は、年度途中であっても、受注者に対して当該相談支援員の変更を要求できるものとし、受注者は速やかにこれに従うものとする。
- (5) 受注者は発注者に対し、相談支援員の名簿を、業務受託後すみやかに提出する。業務受託期間中に、相談支援員の変更があった場合には、直ちに変更名簿を提出するものとする。
- (6) 発注者は、本業務中における相談支援員の事故については一切責任を負わない。
- (7) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項は、発注者、受注者が協議して決定するものとする。