

# 令和3年度三重県生活困窮者自立相談支援業務委託仕様書

## 1 趣旨

この仕様書は、令和3年度三重県生活困窮者自立相談支援業務（以下「事業」という。）の実施について、必要な事項を定める。

## 2 事業の目的

これまで三重県においては、生活困窮者自立支援法（以下「法」という。）に基づき、複合的な課題を抱える方を広く対象として、就労支援のみならず、家計支援や住まいの確保など個々の生活困窮者やその世帯の状況に応じた包括的な相談支援を実践してきたところであり、令和3年度においても継続していく必要がある。

令和3年度においては、三重県におけるひきこもり対策を総合的かつ効果的に推進することとしており、本事業においてもひきこもり状態にある方へのより一層の支援を行う必要がある。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、外国人からの相談が増大しており、それぞれの状態に応じたきめ細やかな支援を行う必要がある。

本事業は、上記目的を達成するために、法に基づき、三重県生活相談支援センター（以下、「センター」という。）を設置し、生活困窮者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ことによって、生活困窮者の自立を促進することを目的とする。

## 3 委託契約期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

## 4 実施地域

県内の多気町を除く郡部（木曾岬町、東員町、菰野町、朝日町、川越町、明和町、大台町、玉城町、度会町、大紀町、南伊勢町、紀北町、御浜町、紀宝町）。（以下、「郡部」という。）

## 5 実施体制

### （1）活動拠点

県内に1箇所のセンターを設置すること。センターの設置場所は、相談支援の効率的な実施が可能となる場所とすることが望ましい。なお、受託者の創意工夫により相談業務をより円滑に進めるための支所等を設けることを妨げるものではない。

ただし、本事業においては郡部の住民を対象としているため、常時、相談支援員等が出張相談に出向けるように、出張のための自動車を確保するなど、体制を整え

ておくとともに、新型コロナウイルス感染症対策として、各町社協にタブレット端末を設置するなど、非対面方式で面談を行う体制を確保すること。

## (2) 人員配置

以下の人員を配置すること。また、この他に、委託業務の円滑化を図るため、事務職員を配置しても差し支えない。なお、個々の職員等の労働関係（雇用関係、請負関係等）については、関係法令を遵守しつつ明確にすること。本事業に従事する職員が、本事業に支障のない範囲で他の業務を行うことを妨げない。ただし、主任相談支援員、アウトリーチ支援員については本事業への専任とする。

### ア 職種

#### (ア) センター長（1名）

業務を総括し、センターの運営及び業務全般を円滑かつ適正に行うために必要な関係機関等との連絡調整を行う能力のある者であること。

#### (イ) 主任相談支援員（1名、センター長との兼務可）

相談業務全般のマネジメントや他の支援員の指導・育成を行い、また、支援困難ケースへの対応など高度な相談支援を行うとともに、社会資源の開拓・連携等を行うことができる者であること。

#### (ウ) 相談支援員（4名以上、就労支援員との兼務可）

生活困窮者へのアセスメント、プランの作成を行い、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、相談記録の管理や訪問支援のためのアウトリーチ等を行うことができる者であること。

#### (エ) 就労支援員（4名以上、相談支援員との兼務可）

生活困窮者へのアセスメント結果を踏まえ、公共職業安定所や協力企業をはじめ、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、就職支援等の就労支援を行うことができる者であること。

#### (オ) アウトリーチ支援員（1名、兼務不可）

ひきこもり地域支援センター、サポステ等の自立相談支援機関と関係する他の機関とのネットワークを形成するとともに、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、より丁寧な支援を行うことができる者であること。

### イ 主任相談支援員の配置要件

主任相談支援員については、次のいずれかに該当することを要件とする。ただし、これによりがたい場合には、地域福祉課と協議を行うこと。

(ア) 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。

(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年以上従事してい

る者。

#### ウ 研修の受講

主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、アウトリーチ支援員は、原則として、国及び都道府県で実施する養成研修、テーマ別研修を受講し、修了証を受けた者とする。（定員等受託者の責によらず受講ができなかった場合を除く）。ただし、当該年度に実施される養成研修、テーマ別研修を受講すればよく、委託業務の受託前に既に受講している者を配置することは要しない。

#### (3) センターの名称

センターの名称は、三重県生活相談支援センターとする。

#### (4) センター運営期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

また、運営時間は、毎週月曜日から金曜日まで（「国民の祝日に関する法律」で定める休日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）を除く）の8時30分から17時15分までとする。ただし、相談へのアクセスを向上させるため、アウトリーチ支援員は、土日祝日や時間外の相談を実施することとするが、必ずしも常時又は定期的に土日祝日や時間外の相談窓口を設置している必要はなく、個別の相談ニーズに応じて土日祝日や時間外の相談対応に応じることでも差し支えない。

## 6 実施内容

本事業の実施にあたっては、以下の法令や手引き等に基づき、(1)から(5)の業務を実施するものとする。

- ・生活困窮者自立支援法
- ・生活困窮者自立支援法施行令
- ・生活困窮者自立支援法施行規則
- ・自立相談支援事業実施要領
- ・自立相談支援事業の手引き
- ・生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル
- ・自立相談支援事業従事者養成研修テキスト
- ・三重県生活困窮者自立相談支援事業実施要綱
- ・三重県生活困窮者支援調整会議設置要綱

#### (1) 支援の対象者

ア 原則として、郡部14町の住民を対象とする。ただし、近隣市町住民からの相談に対しても、関係自治体と調整のうえ、生活困窮者を放置しないよう配慮するものとする。

イ 本事業が対象とする生活困窮者とは、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り、本事業による支援が必要であると認められる者とする。収入や資産の要件は設けない。なお、生活保護受給者は本事業の対象としない。

ウ 経済的困窮の状態が明らかでない場合であっても、ひきこもりの状態にある方やその家族等からの相談、関係機関からの相談を確実に受けとめること。なお、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い、本人やその家族を中心とした支援を継続するものとする。

エ 「みえ就職氷河期世代活躍支援プラットフォーム」等を踏まえ、就職氷河期世代についても、町、他の専門機関と連携し、相談者に寄り添いながら、解決に向けた支援を行うこと。

オ 外国人との共生社会の実現に向けた取組を推進するため、外国人の状態に応じたきめ細かな支援を行うこと。

## (2) 事業の内容

ア 生活困窮者の相談に広く対応し、当該生活困窮者が抱える課題を把握するとともに、その置かれている状況や本人の意思を十分に確認することを通じて個々人の状態にあった支援計画の策定等を行う。また、必要な支援を総合調整し、その効果を評価・確認しながら、相談者の自立までを包括的かつ継続的に支える。

イ 複合的な課題を抱える生活困窮者を早期に把握し、地域での見守り体制の構築や関係機関とのネットワークづくりを行うとともに、地域に不足する社会資源の開発を行う。

## (3) 相談支援の手順

### ア センターの設置

拠点となる場所に、センター（事務所及び相談窓口）を設置し、電話及び来所による相談を受け付ける。

### イ 出張相談会、訪問相談の実施

支援の対象者は郡部に居住する者であるため、自ら相談に訪れることが困難であることが想定されることから、町役場をはじめとする関係機関とネットワークを強化することにより生活困窮者の把握を行い、町役場等へ出張相談会や、自宅等への訪問による相談支援を行うこと。そのため、常時相談支援員が出張相談に出向けるよう体制を整えておくこと。

また、相談者と対面する場合等、新型コロナウイルス感染症対策を徹底すること。

#### ウ アセスメント・プラン策定

生活困窮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うえで、継続的な支援が必要と判断される場合には支援計画（プラン）（案）を策定し、「支援調整会議」においてプランの確認を行い、了承を得たうえで、生活困窮者が居住する地域を所管する福祉事務所（北勢福祉事務所、多気度会福祉事務所、紀北福祉事務所、紀南福祉事務所。以下、「福祉事務所」という。）による支援決定を受けること。

なお、このアセスメント・プラン策定の過程で、「支援調整会議」とは別に、随時「ケース会議」を開催し、センター内での意見交換や、関係機関との調整を図るものとする。

#### エ 支援調整会議

受託者が中心となって、福祉事務所、町役場、社会福祉協議会、サービス提供事業者等の関係機関が参加する会議を開催し、プラン（案）が適切なものであるか確認を行うこと。

なお、会議開催のルールについては、相談者数等地域の実情に応じて、県と協議のうえ定めるものとする。

#### オ 支援の実施

（ア）支援決定を受けたプラン等に基づき、自ら支援を実施するほか、サービス提供事業者等の支援機関から適切な支援を受けられるよう本人との関係形成や動機づけをサポートする。

（イ）各支援機関による支援が始まった後も、支援機関との連携・調整はもとより、必要に応じ、本人の状況等を把握（モニタリング）する。

（ウ）目標の達成状況、現在の状況と残された課題、プランの終結・継続に関する本人の希望や支援員の意見等を整理し、プランの評価を行うとともに、継続して支援を必要とする場合には、改めてアセスメントのうえ、再度プランを策定する。

### （４）関係機関、関係事業との連携方法

#### ア 関係機関との連携による生活困窮者の把握

生活困窮者支援のため連携が必要と考えられる関係機関や組織の一覧を作成すること。そのうえで、順を追って自立相談支援機関の取組みについて関係機関に周知するとともに、関係機関との情報交換や紹介により、生活困窮者の把握を行うこと。なお、関係機関や地域とともに支援を進める中で、ひきこもりの状態にある方やその家族に関する情報を察知した場合には、必要に応じて訪問支援を行うこと。

## イ 関係事業との連携

生活困窮者に対する支援は、本事業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、法に基づく生活困窮者住居確保給付金や認定就労訓練事業、任意事業（特に就労準備支援事業及び家計改善支援事業）のほか、特に次に掲げる事業等との連携を確保すること。

（ア）生活福祉資金貸付事業

（イ）ハローワークが実施する生活保護受給者等就労自立促進事業

（ウ）地域若者サポートステーション

（エ）ひきこもり地域支援センター

（オ）みえ就職氷河期世代活躍支援プラットフォーム

## ウ 福祉事務所未設置自治体との連携

平成30年10月1日から福祉事務所未設置町村であっても、生活困窮者に対する一次的な相談等を実施することができることとなったため、センターにおいては、適切に連携すること。なお、福祉事務所未設置町村が一時的な相談等を実施した場合であっても、自立相談支援事業の実施主体は引き続き都道府県であることに留意すること。

## （5）広報

相談窓口の周知を図るため、チラシ、ホームページを作成し広報を実施するとともに、町役場等の関係機関に対し、センターの業務実績等について、毎月、情報提供すること。（例：機関紙、ニュースレターの発行等）また、ひきこもりに関する相談が可能であることを、地域のネットワークを活用する等、各地域の実情に応じた方法により、改めて住民の方々に周知すること。

## 7 実施計画書及び業務報告等について

（1）受託者は、5（2）の人員配置について、組織図、実施体制表及び事務分掌表を作成し、センター開設時までに県に提出すること。

（2）受託者は、新規相談受付件数、支援計画（プラン）作成件数、就労支援者数等、本事業の趣旨に資する目標値を設定し、目標値に対する事業の進捗状況と効果を把握するものとする。

（3）受託者は、別途県が定める方法により、毎月10日までに、委託事業の実施状況を報告すること。

（4）本業務が完了したときは、次の事項を記載した業務完了報告書を提出すること。

ア 本事業の実施結果

イ 本事業に要した経費内訳

（5）（4）イの作成については、下記の事項に留意すること。

ア 「8 対象となる経費」についての経費内訳を作成すること。

イ 上記の経費は、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、事務職員（以下、その他支援員等）及びアウトリーチ支援員ごとに、区分すること。

ウ なお、次の経費は、その他支援員等に要した経費に算入すること。

（ア）アウトリーチ支援員のみで使用されることが特定・確認できないもの  
（例：物品等の購入に係る経費等）

（イ）アウトリーチ支援員の経費のみを明確に区分して算出できないもの  
（例：光熱水費や通信運搬費等）

エ その他支援員等ごとに算出できない経費は、その他支援員等全体で記載することも可とする。

## 8 対象となる経費

以下の経費について、委託料による支出対象とする。

### （1）人件費

給料、職員手当等、報酬、共済費

### （2）事業費

報償費、旅費、賃金、需用費（消耗品費、燃料費、印刷製本費、修繕費、食糧費、光熱水費）、使用料、賃借料、役務費（通信運搬費、保険料、手数料）、委託料、備品購入費（価格30万円以上の備品を除く。）、負担金、一般管理費（人件費及び賃金の10%を上限とする。）

## 9 実施にあたっての留意事項

### （1）住居確保給付金の手続き

住居確保給付金の相談・受付業務、受給中の面接業務等（自治体が行う支給決定に関する事務を除く。）は、センターにおいて行う。

### （2）受託業務の一括再委託の禁止

ア 受託事業者は、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。

イ ただし、受託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、県と協議の上、受託業務の一部を委託することができる。

### （3）使用する帳票類

相談支援にあたっては、「自立相談支援機関使用標準様式（アセスメントシート・プランシート等帳票類）」を使用することとし、利用者ごとに支援台帳を作成すること。

### （4）書類の管理

受託者は、会計に関する諸記録を整備し、会計年度終了後5年間保存するものとする。

(5) 個人情報の取扱いについて

業務上知り得た個人情報は、個人情報保護に係る法令、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、適切な措置を講ずるものとし、事業終了後も同様とする。

また、相談者の相談申込にあたっては、支援内容の必要性から、国や町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に説明し、書面により同意を得ること。

なお、受託業務に従事する者又は従事していた者は、個人情報の取扱いに係る関係法令に違反した場合には、罰則の適用があるので、個人情報の取扱いについて十分留意すること。

(6) 身分証明書の作成と携行

職員の顔写真を貼付し、氏名、本事業の従事職員であることを証する旨を記載した身分証明書を作成し、業務を行うに当たり携行すること。

(7) 受託事業者が変わる場合の個人情報等の引継ぎ

契約期間終了後に、新受託者に同業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、契約期間中に引継期間を設け、確実に業務を引き継ぐこと。

なお、新受託者が引継期間に必要な経費は当該受託者の負担となること。

(8) 暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受注者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

(9) 不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

ア 受注者が契約の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

(ア) 断固として不当介入を拒否すること。

(イ) 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

(ウ) 発注所属に報告すること。

(エ) 契約の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注所属と協議を行うこと。

イ 契約締結権者は、受注者がア(イ)又は(ウ)の義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講じる。



(10) 障がいを理由とする差別の解消の推進について

受託者は、業務を実施するにあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ適切に対応するものとする。

10 その他

本仕様書に明示なき事項又は業務遂行上疑義が生じた場合は、県と協議のうえ、業務を進めるものとする。