

山鹿市生活困窮者自立相談支援事業業務委託仕様書

1 委託する業務の名称

山鹿市生活困窮者自立相談支援事業業務

2 業務の目的

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ため本業務を実施する。

3 支援対象者

次のいずれかに該当する生活困窮者。ただし、生活保護受給者は本業務の対象者としてしない。

- (1) 市内に居住している者
- (2) 居住地がなく現に市内に滞在する者
- (3) その他発注者が支援の必要があると特に認める者

4 委託期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日までとする。（2年間）

5 業務実施地域

山鹿市全域とする。ただし、市外関係機関への同行等の活動を妨げるものではない。

6 前提条件

(1) 必要な備品の準備

山鹿市役所福祉課内に設置する自立相談支援窓口（以下「窓口」という。）において使用する机、椅子、FAX及びコピー機については、発注者が準備する。受託者の事務所に配置する職員（支援員）が使用する机、椅子等並びにその他本業務の実施に必要な備品（パソコン等）及び物品については、受託者が準備すること。

(2) 利用料徴収の禁止

受託者は、本業務の実施に当たり支援対象者から利用料を徴収してはならない。

(3) 問合せ・苦情対応

本業務の実施に当たり、申込み及び問合せについては、原則として受託者が対応することとする。支援対象者と業務従事者間のトラブルへの対応は、原則として受託者の責任において、迅速かつ誠実な対応を行うとともに、速やかに発注者に報告すること。ただし、特に重要と思われる事態が発生した場合は、直ちに発注者に報告し、対応を協議すること。

(4) 信用失墜行為の禁止

本業務の実施に当たり、住民及び発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 資料等の適正な保管

個人情報を含む書類については、適切かつ厳重に管理すること。

(6) 危機管理

事故や災害、様々な障害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務の実施に支障を来すことのないよう、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

7 業務内容

本業務の業務内容は、次のとおりとする。この場合において、本業務は、生活困窮者自立相談支援事業等実施要綱（平成27年7月27日付け社援発 0727 第2号別紙）別添1に定める自立相談支援事業実施要領に基づき実施するものであるため、本業務の実施に当たっては、当該実施要綱及び実施要領に準拠することとする。

(1) 支援対象者の把握・相談受付

窓口において、来所等による相談を受け付けること。また、支援対象者の中には自ら相談に訪れることが困難な者もいることから、訪問支援等アウトリーチを含めた対応に努めること。この場合において、市内の関係機関とのネットワーク強化を図り支援対象者の早期把握に努め、必要に応じて訪問や声かけ等を行うこと。

(2) アセスメント・プラン策定

本人へのアセスメント結果を踏まえ、支援方針、支援内容、本人の達成目標等を盛り込んだプランを作成する。なお、必要に応じて、緊急的な支援（住居確保給付金の支給、一時生活支援事業の利用等）や、受託者の就労支援員による就労支援、その他の地域における様々な社会資源を活用した各種支援が受けられるよう、必要な調整を行うこと。

プランの内容は、受託者が自ら実施する支援に加えて、生活困窮者自立支援法に基づく支援その他の公的事業又はインフォーマルな支援等、本人の自立を促進するために必要と考えられる支援を盛り込むこと。

(3) 支援の提供・モニタリング・評価・再プラン策定・終結

プランに基づき支援を実施し、各支援機関との連携・調整及び必要に応じて本人の状況等を把握（モニタリング）すること。なお、定期的なプランの評価は、概ね3か月、6か月、1年など、本人の状況に応じ、支援調整会議において行うこと。

支援の終結と判断された場合は、他機関へのつなぎや地域の見守りなどの必要性を検討し、必要に応じてフォローアップを行うとともに、本人からの相談に応ずることができ体制を整えておくこと。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の上、再度プランを策定すること。

(4) 支援調整会議

プランの策定等に当たり、プランの適切性の協議、各支援機関によるプランの共有、プラン終結時の評価、社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討等を協議、確認等するため支援調整会議を開催すること。

(5) 住居確保給付金の手続

住居確保給付金の相談・受付業務、受給中の面接業務等（発注者が行う支給決定に関する事務を除く。）を行うこと。

(6) 統計資料の収集・分析等

業務実施に当たり厚生労働省が実施する支援状況調査に関する統計資料のほか受託者独自に運営に関する業務実績評価等に資する統計資料についても収集・整理分析し、随時発注者へ報告すること。

8 業務実施体制

(1) 窓口の円滑な運営

窓口（住まい相談支援にあつては、受託者の事務所（市内に限る。））において滞りなく相談を受け付けられる体制とすること。なお、常駐又は配置職員の休暇の取得等に当たっては、受託者の責において原則として代替職員を配置すること。

(2) 相談支援員等の配置

次のア及びイの相談支援員2名（主任相談支援員1名、相談支援員兼就労支援員1名）を配置し、窓口に着駐させること。また、ウの相談支援員を受託者の事務所（市内に限る。）に1名配置すること。なお、これらの相談支援員は、原則として厚生労働省が実施する養成研修（各相談支援員に係る要件とされた養成研修をいう。）を受講し、修了証を受けた者とする（受託後、速やかに受講し、修了証を受けた場合も含む。）。

ア 主任相談支援員

配置する主任相談支援員は、次のいずれかに該当する者とする。

- (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

イ 相談支援員兼就労支援員

配置する相談支援員兼就労支援員は、次のいずれにも該当する者とする。

- (ア) 社会福祉士等として福祉等の相談支援業務に2年以上従事している者（これまで従事していた者も含む。）など、支援対象者への相談支援を適切に行うことができる者
- (イ) キャリアコンサルタント、産業カウンセラー等の資格を有する者や就労支援業務に2年以上従事している者（これまで従事していた者も含む。）など、支援対象者への就労支援を適切に行うことができる者

ウ 住まい相談支援員

配置する住まい相談支援員は、次のいずれにも該当する者とする。

- (ア) 社会福祉士等として福祉等の相談支援業務に2年以上従事している者（これまで従事していた者も含む。）など、支援対象者への相談支援を適切に行うことができる者
- (イ) 支援対象者への住まいの課題を中心とした相談支援等を適切に行うことができる者

(3) 相談支援員等の役割

相談支援員のそれぞれの役割は、次の表のとおりとする。

支援員の種類及び人数	主な役割
主任相談支援員 (常勤職員 1 名)	○相談支援業務全般のマネジメント ○困難ケースへの対応など高度な相談支援 ○地域への働きかけ (社会資源との連携・地域住民への周知等)
相談支援員兼就労支援員 (常勤職員 1 名)	○相談支援全般 (アセスメント、プランの作成、アウトリーチ等) ○個別的・継続的・包括的な支援の実施 ○社会資源その他の情報の活用 ○就労支援 ○ハローワーク等との連携 ○住居確保給付金の相談及び申請の受付並びに受給者の就職活動状況の確認
住まい相談支援員	○住まいの課題を中心とした相談支援 ○入居に当たっての支援 ○住宅関係機関からの相談対応 ○福祉関係機関からの相談対応 ○物件・支援等の情報収集、地域の支援ニーズの把握 等

(4) 実施日及び実施時間

ア 実施日

土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）及び発注者と受託者の協議により特に定める日を除く毎日。ただし、本業務のうち住まい相談支援にあっては、毎週1日以上相談支援日（土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）及び発注者と受託者の協議により特に定める日を除く。）を設けて実施すること。

イ 実施時間

午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、正午から午後1時は休憩時間とする。なお、相談又は支援の状況によっては、受託者及び発注者との協議により必要に応じて変更することがある。

(5) 主任相談支援員等の研修

資質の向上を図るため、主任相談支援員等への研修は、受託者において行うものとする。

9 業務実施の手順

(1) 本業務の実施に当たっては「自立相談支援事業の手引き」（令和7年4月1日付け社援地発0401第24号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知の別添1）及び「生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアルの改正について（通知）」（令和7年4月1日付け社援発第0401第13号厚生労働省社会・援護局長通知）などの関連通知を参照すること。

(2) 相談支援に当たっては、「自立相談支援事業の手引き」に定める「自立相談支援機関使用標準様式（帳票類）」を使用すること。また利用者ごとに支援台帳を作成し、管

理すること。

- (3) 関係機関と個人情報共有する場合は本人から同意を得ておくことなど、個人情報の取扱いについて適切な手続きを踏まえること。

10 委託業務の対象となる経費

本事業の費用を積算する上で対象となる経費は、次のとおりとする。

費目	摘要
給料	雇用契約に基づく常勤の職員への給料（賞与を含む。）
職員手当等	雇用契約に基づく常勤の職員への各種手当
共済費	雇用契約に基づく常勤及び非常勤の職員の受託者負担分社会保険料
報償費	講師を依頼した際の謝礼等
旅費	研修等を受講させるために必要な出張の旅費
需用費	消耗品費、燃料費、印刷製本費、修繕料
会議費	研修参加費等
役務費	通信運搬費、手数料、保険料等
使用料及び賃借料	複写機、プリンター、什器、車両等の使用料及び賃借料
備品購入費	本事業を実施する上で必要となる事務用備品購入費 ※受託者の資産となるもの（単価30万円以上の備品等）は対象外とする。

※ 参考：別紙費用設計書（金額抜き）

11 広報活動

受託者は、山鹿市民や関係機関等への周知を図るため、発注者と協議の上、積極的な広報活動を行うこととする。

12 支援状況の記録等

受託者は、業務の実施に当たり、国の定める標準様式の帳票類及び入力・集計ツールを使用し支援に活用するとともに、適切に支援状況を記録すること。

13 関係書類の提出

受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書の内容に基づき次の関係書類を作成し、それぞれ指定する期限までに提出しなければならない。なお、様式は、発注者が指示しないものは任意のものとする。

(1) 実施計画

受託者は、あらかじめ次のアからウまでの事項を記載した実施計画書を作成し、前年度の3月20日までに（初年度にあっては、契約締結後速やかに）発注者に提出してその承認を受けなければならない。また、提出後の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。

ア 業務実施体制（各業務担当者氏名、役割、連絡体制（緊急時を含む）等を記載した体制図等）

イ 実施スケジュール（月間、年間）

ウ その他本業務の実施に当たって必要な事項等で、発注者が必要と認める事項

(2) 業務実施に関する各種報告

受託者は、前月の業務の実施状況等を記載した報告書等を作成し、翌月15日（ただし、休日等の場合は翌開庁日）までに、発注者に提出するものとする。なお、内容の例示は次のとおりとし、その他必要がある場合は、発注者が別途指示する。

ア 業務従事者の勤務状況（月表）

イ 支援実施状況（相談者数、プラン作成件数、就労支援対象者数、支援内容、支援最終者数・他機関への紹介最終件数等（月計・年計））

ウ 相談者等からの意見苦情等（月計・年計・随時）

エ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）

オ その他必要と認められる報告等（随時）

(3) 業務終了後の報告

業務終了後に、業務完了報告書を各年度の末日に提出すること。

(4) その他

(1)から(3)までに定めるもののほか、受託者は、発注者からの指示に基づき、適宜、必要な書類を作成し、提出するものとする。

1.4 業務の適正実施に関する事項

受託者は、業務の実施に当たり、次に掲げる条件を遵守すること。

(1) 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承認を得た場合は、当該業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。

(2) 個人情報の管理

受託者は、個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(3) セキュリティの確保

受託者は、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。なお、受託者が使用するパソコン等を発注者のネットワークに接続することは認めない。

(4) 情報開示

発注者が受託者に対し、本業務に関する情報の開示を求めた場合には、受託者はこれに協力しなければならない。

(5) 調査・検査

業務委託費が適正に活用されているかどうかを判断するため、発注者が受託者に対し、本業務に係る各種会計書類等の確認や調査を行う場合がある。また、本業務は国の生活困窮者自立支援制度の補助事業となっているため、会計検査院及び熊本県の実地検査等の対象事業となる場合があることに留意すること。

1.5 業務の引継ぎ

本業務の履行期間が満了するとき、又は本業務に係る契約書に基づき契約を解除するときは、受託者は、業務の実施に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、発注者が指定する期限までに提出するものとする。なお、発注者が引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

発注者は、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めるものとする。

16 その他

(1) 関係法令の遵守

受託者は、本業務の実施に際し、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

(2) 発注者との連携

本業務の実施に当たっては、発注者と連携を密にして業務を行うこと。また、疑義が生じた場合は、発注者及び受託者双方が協議の上、対応を決定するものとする。

(3) 権利の帰属及び目的外利用等の禁止

本業務により得られたデータ及び成果品等は、発注者に帰属するものとし、これを本業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者に提供してはならない。本業務の契約終了後及び解除後においても同様とする。

(4) 契約終了後の本業務に関するデータの取り扱い

委託業務契約終了後、直ちに本業務に関する電子データを発注者へ引き渡し、受託者が所有するパソコン内に残存するデータは、責任を持って消去すること。後に、消去を確認できる書類を提出すること。

(5) 協議等

本仕様書に定めのない事項及び仕様について生じた疑義については、発注者及び受託者双方で協議し決定するものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 山鹿市（以下「甲」という。）がこの契約において個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）を取り扱わせる者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、山鹿市個人情報保護条例及び山鹿市情報セキュリティポリシーその他個人情報の保護に関する法令等（特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律を含む。以下同じ。）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、甲に通知しなければならない。

3 乙は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所（以下「作業場所」という。）において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 乙は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について甲に報告しなければならない。

5 乙は、第2項及び第3項に定める乙の安全対策及び管理責任体制に関し、甲が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について甲と乙とが協議して決定する。

(秘密の保持)

第3条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務

を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 乙は、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。ただし、特定個人情報を除く個人情報にあっては、甲の指示又は承諾があるときは、この限りでない。

(複写及び複製の禁止)

第6条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するに当たって甲から提供された個人情報が記録された、文書、図面、写真、フィルム及び電磁的記録（以下「資料等」という。）を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、乙の管理下において使用する場合は、この限りでない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（複写及び複製したものを含む。）について、作業場所の外へ持ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 乙は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、甲に対し全ての責任を負うものとする。

3 乙は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、乙及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに甲が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 乙は、前項の約定において、甲の提供した個人情報並びに乙及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第9条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告及び検査)

第10条 甲は、委託契約期間中個人情報保護のために必要な限度において、乙に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 甲は、委託契約期間中個人情報保護のために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、実地の監査、調査等を行うことができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、乙の負担とする。ただし、甲の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、甲がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第12条 乙は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき山鹿市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を甲に提出しなければならない。

2 乙は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を乙に提出させなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を甲に提出しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 甲は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために乙又は再受託者が取り扱う個人情報について、乙又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

様式 2

年 月 日

山鹿市長 様

法 人 名

代表者職氏名

研修実施報告書

山鹿市個人情報保護条例第 13 条第 2 項の規定に従い、山鹿市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに山鹿市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書（様式 1）（全 枚）のとおり提出いたします。

山鹿市生活困窮者自立相談支援事業業務委託料設計書

【業務委託期間: 令和8年4月1日～令和10年3月31日】

●単年度分

(単位:円)

種 別		金 額		内 容	積 算 根 拠	備 考
			内 訳			
事 業 費	給料			給料(主任相談支援員兼就労支援員1人)(賞与を含む)	1人	
				給料(相談支援員兼就労支援員1人)(賞与を含む)	1人	
				給料(住まい相談支援員1人週1日分)(賞与を含む)	1人×週1/5日	
	職員手当等			通勤手当等		
	共済費			社会保険料等事業主負担分等		
	旅費			研修旅費	研修旅費3回	
	需用費			消耗品費	コピー用紙その他事務用品費	
				燃料費	ガソリン	
				印刷製本費	チラシ、資料作成費等	
	会議費			会議費(研修参加費等)	研修参加費2回×3人	
	役務費			通信運搬費(携帯電話1台)		
				保険料	任意自動車保険料	
	使用料及び賃借料			パソコンリース料(保守費込み)(2台+1台週1/5日分)		
				プリンタリース料(保守費込み)(1台)		
				車両リース料(諸経費込み)(1台)		
小計			/			
消費税相当額				10%		
合計						

●2年間分

単年度計

×

2年

=

うち消費税等相当額