

徳島県生活困窮者自立支援事業【相談支援】 業務仕様書

徳島県が実施する「徳島県生活困窮者自立支援事業【相談支援】」の委託事業者の選定に関し、契約の相手方に求める業務の仕様は次のとおりとする。

1 事業の概要

生活困窮者等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を実施するとともに、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、支援対象者の自立を促進することを目的として、「徳島県生活困窮者自立支援事業【相談支援】」（以下「本事業」という。）を実施する。

2 事業の実施根拠

本事業は、令和7年4月1日施行の生活困窮者自立支援法（以下「法」という。）第5条に規定されている「生活困窮者自立相談支援事業」、第7条第1項に規定されている「生活困窮者家計改善支援事業」、「生活困窮者居住支援事業」及び第10条に規定されている「都道府県の市等の職員に対する研修等事業」、令和7年4月1日施行の生活保護法第55条の10第1項「被保護者家計改善支援事業」等を実施するものである。本事業の実施に当たっては、「徳島県生活困窮者自立相談支援事業実施要領」、「徳島県生活困窮者等家計改善支援事業実施要領」、「徳島県生活困窮者居住支援事業実施要領」の内容を踏まえて実施するものとする。

生活困窮者自立支援法、同制度、上記県実施要領は、改正される場合がある。この場合の本業務仕様書の変更等については、県及び受託者が別途協議する。制度改正に伴い設置される予定の住まいの総合相談窓口及び住まいの相談支援員については、厚生労働省から手引き及びマニュアル等が発出された後に、県及び受託者が別途協議する。

3 事業実施期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

4 事業実施地域

- (1) 東部保健福祉局所管区域の内、次に掲げる町村
 - ・勝浦町、上勝町、佐那河内村、石井町、神山町、松茂町、北島町、藍住町、板野町、上板町
- (2) 南部総合県民局所管区域の内、次に掲げる町
 - ・那賀町、牟岐町、美波町、海陽町
- (3) 西部総合県民局所管区域の内、次に掲げる町
 - ・つるぎ町、東みよし町

5 事業実施体制及び事業内容

(1) 事業実施体制

ア 活動拠点

徳島県内に生活困窮者の複合的な課題に包括的・一元的に対応する相談支援の拠点（以下「センター」という。）を設置すること。また、令和7年度中に住まいに関する相談に対応する窓口（以下「住まいの総合相談窓口」という。）を設置すること。

事業実施地域内の住民が身近な地域で相談できるよう、事業実施地域内の全ての町村において、生活困窮者の相談に適切に対応できる体制を整備すること。

センター及び住まいの総合相談窓口の設置に際しては受託団体が事務所等確保するものとする。なお、住まいの総合相談窓口は1箇所以上のセンターに設置すること。

イ 配置職員

センターには、センター長、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、家計改善支援員、アウトリーチ支援員、住まいの相談支援員をそれぞれ配置するとともに、委託費の範囲内で事業実施に際し必要となる職員を配置するなど、生活困窮者の相談に適切に対応できる体制を確保するものとする。

なお、本事業に配置する職員については、本業務の実施に支障のない程度において、他職種と兼務することも可能とする。

(ア) センター長

センター長は、事業全体を総括でき、県及び関係機関との連絡・調整のコーディネート並びに相談支援員等の育成・指導を適切に行うことができる者とする。

(イ) 主任相談支援員

主任相談支援員は、確実に業務を遂行できるよう原則専任とし、自立相談支援機関における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。

(ウ) 相談支援員

相談支援員は、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などのアウトリーチ等を行う。

(エ) 就労支援員

就労支援員は、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始め、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。

(オ) 家計改善支援員

支援対象者の家計収支等に関するアセスメントを行った上で、家計再建のための指導を行うことができる者で、次のいずれかに該当する者とする。

- ① 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格を有する者
- ② 社会福祉士の資格を有する者
- ③ 社会保険労務士の資格を有する者
- ④ ファイナンシャルプランナーの資格を有する者
- ⑤ その他①～④までに掲げる者と同等の能力を有する者

(カ) アウトリーチ支援員

アウトリーチ支援員は、自ら支援を求めることが難しい者に対し、支援側からの能動的アウトリーチを行い、必要な支援をコーディネートするとともに、食料提供先の開拓と、支援を必要とする者への食料配布を行う。

(キ) 住まいの相談支援員

住まいの相談支援員は、生活困窮者からの相談のうち、特に住まいの課題に対する相談に対応するほか、住宅関係機関や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居住に関する支援を行う。令和7年度中に住まいの総合相談窓口と同時期に配置し、事業実施地域は全町村とする。

(2) 事業の内容

ア 自立相談支援事業

(ア) 包括的かつ継続的な相談支援

生活困窮者に対して公式SNSの開設や活用により、広く相談を行うとともに、生活困窮者が抱える多様で複合的な課題を包括的に受け止め、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支援プランを策定し、また、支援プランに基づく様々な支援が始まった後も、それらの効果を適切に評価・確認しながら、適切な就労支援や居住支援も含め、本人の自立までを包括的・継続的に支えていく。

事業実施にあたっては、適宜、就労準備支援機関や居住支援法人と情報共有し、連携して支援を行うこと。

(イ) 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者の早期発見や見守りを行うため、関係機関・関係者のネットワークを構築し、包括的な支援策を用意するとともに、生活困窮者の社会参加や就労の場を広げていく。さらに、生活困窮者の支援にあたっては、既存の社会資源を積極的に活用するとともに、社会資源が不足している場合には、新たに開発することに努める。

イ 家計改善支援事業

生活困窮者及び被保護者の家計の再建に向け、家計収支全体の改善を図る観点から、収入、支出その他家計の状況を適切に把握すること及び家計の改善の意欲を高めることを支援するとともに、住居確保給付金を活用した家賃の低廉な住宅への転居の助言、転居や生活に必要な資金の貸付けのあっせん等の支援等に関して、来所やオンライン等により相談を受け、支援を行う事業。

ウ 生活困窮者自立支援強化事業

生活困窮者への支援を充実強化するため、担当者を配置し、支援従事者や関係機関職員向けのセミナー、事例研究等の研修を開催するとともに、関係機関と連携し支援体制整備を進める。また、生活困窮者支援に従事する支援員に対する研修の実施体制を整備する。

(ア) 担当者の業務

担当者の業務については、(1) 事業実施体制イ(ウ)相談支援員の業務に準じるものとし、(2) 事業の内容ア自立相談支援事業に規定する事業に従事する。

また、生活困窮者自立支援強化事業として、以下の業務を行う。

(イ) 研修の開催

(ウ)により検討された研修を開催するほか、国が主催する人材養成研修を参考に、国研修の伝達や支援に関する知識・技能の習得、先進事例の紹介、支援に関係のある他機関・他制度の理解、事例検討等の研修を開催する(グループワーク等、参加型研修の形式を含むこと)。

なお、開催にあたっては、集合型研修のほか、状況に応じてオンライン型研修も取り入れること。

(ウ) 研修企画チームによる検討会議の開催

(イ)の研修を開催するに当たり、研修内容や実施方法等を検討する研修企画チームを組織し、年1回以上検討会議を開催するものとし、初回の検討会議は第一四半期中に開催すること。

研修企画チームは本事業受託者、県及び関係機関等のメンバーで構成する。

(エ) 研修の対象者

県内の生活困窮者自立支援事業に従事する各種支援員や団体の職員、自治体職員、その他関係者。

(オ) 開催回数・場所

研修は、年3回以上開催すること。また、少なくとも1回は国の人材養成研修を参考とした支援従事者向け研修とすること。

開催場所については指定しないが、参加者の利便性を考慮し、県と相談の上で選定すること。

エ 生活困窮者アウトリーチ強化事業

社会参加に向けてより丁寧な支援を必要とする者に対して、アウトリーチ等による積極的な情報把握により早期に支援につながることや、支援につながった後の集中的な支援を実施する。

(ア) 担当者の業務

担当者の業務については、(1) 事業実施体制イ(ウ)相談支援員の業務に準じるものとし、(2) 事業の内容ア自立相談支援事業に規定する事業に従事する。

また、自ら支援を求めることが難しい者に対し、能動的アウトリーチによる伴走型支援を展開し、ひきこもりサポートセンターなどの支援機関につなげていくとともに、支援機関へ引き継いだ後も支援対象者のサポートを行う。

なお、支援に当たっては、現下の状況を踏まえてSNSを活用するなど工夫をすること。

オ 居住支援事業

一定の住居を持たない生活困窮者に対し、一定の期間内に限り、宿泊場所の供与、食事の提供及び衣類その他日常生活を営むのに必要となる物資の貸与又は提供により、安定した生活を営めるよう支援し、新たな住まいの確保及び就労等による自立を目指す事業。

(ア) 担当者の業務

担当者の業務については、(1) 事業実施体制イ(ウ)相談支援員及び(エ)就労支援員、(キ)住まいの相談支援員の業務に準じるものとし、(2) 事業の内容ア自立相談支援事業に規定する事業に従事する。

(イ) 利用対象者

4の事業実施地域に掲げる町又は村において、一定の住居を持たない生活困窮者であって、本事業による支援が必要と判断される者。

(ウ) 宿泊場所の供与を行う施設

東部保健福祉局所管区域の公営住宅又は民間住宅とし、1室1人を限度とし、地域の実情に応じて最大2室まで確保するものとする。なお、浴室又はシャワー室、便所及び洗面所が備え付けられている部屋に限るものとし、同住宅2室も可能とする。

利用する部屋には、日常生活に最低限度必要な家具什器、布団及びカーテン類を備え付ける。

受託者は、県営住宅を利用する場合は、「徳島県営住宅の設置及び管理に関する条例(昭和35年3月22日徳島県条例第12号)」及び「住まいに困窮する者の自立支援のための公営住宅の使用について(令和3年3月25日国住備第639号国土交通省住宅局住宅総合整備課長通知)」に基づき、県営住宅管理者と連携の上、事業を実施する。

(エ) 利用者の受け入れ開始日

受託者は、契約締結日以降、速やかに公営住宅又は民間住宅の確保及び利用の手続きを行い、利用可能な状態となった日から利用者の受け入れを行う。

(オ) 規則の制定

受託者は、本事業の実施に関して必要となる利用や管理等の規則を定めるものとする。

カ 支援対象者

経済的問題、健康問題、家庭問題、居住問題など様々な問題を抱え、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、かつ、本事業の支援が必要であると認められる者とする。

キ 支援の方法

生活困窮者の複合的な課題に包括的・一元的に対応する窓口を設置し、来所による相談を受け付けるとともに、生活困窮者の中には社会的に孤立している者も多いことから、訪問支援も含めた対応を図るものとする。

相談窓口においては、相談を包括的に受け止め、相談者の状況と相談内容から、生活困窮に関わる相談内容か、他の相談機関を紹介する内容か、情報等を提供することにより自分で解決できる相談かなどを判断し、振り分ける。

自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断される場合においては、支援対象者が最終的に安定した自立生活を営めるようになることを目指して、これを実現するための阻害要因となっている課題の解決を図るための支援を行うとともに、関係機関と密接な連携を図りながら各種支援を行うこととする。

相談支援員が支援対象者に対して支援を行うに当たっては、支援対象者との信頼関係を構築した上で、支援対象者との認識や目標の共有を図りつつ、支援対象者の状況や変化に応じて、横断的かつ継続的に支援を行う。

各種支援制度の利用についての関係機関との連絡調整に当たっては、必要に応じ相談支援員が支援対象者ととも当該機関へ出向いて利用に必要な手続きに関する援助を行う。また、当該制度の利用の可否等の結果について確認し、必要に応じて他の支援制度の利用の検討も含めた相談支援を行う。

ク 支援プランと支援記録の整備

各支援対象者に対する支援の実施に当たっては、支援開始時に、相談支援員が支援対象者の意志を十分に勘案した上で、各支援対象者ごとに、最終目標、それを実現するための支援期間、支援期間中における中間目標、目標の達成に向けた支援対象者自身の活動及び支援内容等についての支援プランを策定するものとする。

その際には、支援対象者の抱える問題や状況に応じて、日常生活自立や社会生活自立を含めた現実的かつ段階的な目標設定を行うよう留意する。

支援プラン(案)は、「徳島県生活困窮者自立相談支援事業運営要領」に示されている支援調整会議を開催し、支援プラン(案)の内容について確認を行うとともに関係機関の役割についての調整を行うものとする。

支援プランに基づき実施された支援の内容や支援対象者の変化、目標の達成度合いについて、支援期間中に本人の状況に応じ定期的に評価を行うとともに、支援プランの内容については、状況の変化に応じて随時見直しを行うものとする。

相談支援員は、支援対象者ごとに支援台帳を作成し、支援対象者の状況、相談・支援の内容、支援による支援対象者の状況の変化等について記録するものとする。

ケ 相談件数及び支援実績の報告

各自立相談支援機関の相談支援員は、毎月の対象の機関・者に関する電話・来所・アウトリーチの延べ件数及び各種支援実績を集計し、取り

まとめの上、翌月20日までに県に報告すること。

コ 休日等における相談体制の整備

自立相談支援機関において、休日、祝日及び年度末等に、必要に応じて緊急連絡体制の確保及び臨時窓口の開所等に努めること。

6 その他の条件等

(1) 個人情報の保護

受託者は、本事業を実施する上で、個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護法（平成15年法律第57号）及び別添「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(2) 守秘義務

受託者は、本事業を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

(3) 再委託の制限

受託者が本事業の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ県に対して別途契約で定める方法により再委託する業務の内容、再委託先、再委託先に対する管理方法等の必要事項を報告し、承認を得なければならない。

(4) 権利の帰属

本事業により製作された資料等に係る著作権、所有権等は、原則として委託料の支払が完了したときに受託者から県に移転するものとする。

(5) 備品等の取扱い

本事業の実施に必要なとなる機械・器具の購入等については、原則としてリースあるいはレンタルでの対応とする。リースあるいはレンタルでの対応が、当該設定がない場合や設定があっても事業実施期間中に購入金額を上回る等の理由で妥当でないと判断される場合には、受託者がその根拠を明確に示した上、必要最低限で例外的に購入を認めることがある。

この場合、本事業の委託料により受託者が購入した備品等のうち、県が指定したものについては、本事業に係る契約が終了したときに県に帰属するものとする。

(6) 事業の総括

受託者は、事業実施後、事業結果についてまとめた報告書及び収支決算書を作成し、県に提出すること。

なお、報告書及び収支決算書の詳細については、受託者と協議の上、別途指示する。

(7) その他

本仕様書に定めのない事項及び業務実施中に生じた疑義については、県と受託者双方による協議の上、決定する。