

杉並区生活困窮者等自立相談支援機関業務 公募型プロポーザル実施要領

1 目的

杉並区では、生活困窮者自立支援法（以下「自立支援法」という。）に基づき、生活保護に至る前の段階の生活困窮者及びひきこもりやニートの状態にあり、将来的に生活困窮となるリスクのある者の自立と尊厳の確保及び生活困窮者支援を通じた地域づくりを推進するため、包括的な自立支援事業を実施しています。

事業者の選定は、自立支援法の目的や趣旨を良く理解し、切れ目のない伴走型の支援を実施することができるよう、必要な要件を備えた支援員の配置や十分な相談体制の確保、適切な支援の実施、関係機関との連携方策について、積極的に提案できることなどを重視し、質の高い事業者をプロポーザル方式（公募型）により選定します。

2 業務の概要

(1) 業務名

杉並区生活困窮者等自立相談支援機関業務

(2) 業務概要

- ① 自立相談支援事業（就労支援を含む。就労準備支援事業、就労訓練事業、一時生活支援事業、学習支援等事業、その他支援に必要な事業との連携を含む。）
- ② 家計相談支援事業
- ③ 住居確保給付金の支給
- ④ 支援調整会議の運営
- ⑤ 関係機関とのネットワークづくり
- ⑥ 支援申込書、相談・支援記録等帳票類の管理
- ⑦ 生活困窮者自立支援統計システム等による統計、報告業務
- ⑧ 出張説明会の開催、PR業務
- ⑨ その他、自立相談支援機関の運営に必要なこと

※ 業務の詳細は「平成30年度杉並区生活困窮者等自立相談支援機関業務委託・詳細説明書」（別紙）に記載のとおりです。

(3) 履行場所

杉並区天沼三丁目19番16号（仮称）天沼三丁目複合施設 1階
機関の名称 くらしのサポートステーション～生活自立支援窓口

(4) 履行期間

平成30年 4月 1日から平成31年 3月31日まで

(5) 事業規模（概算額）

28,800,000円（消費税及び地方消費税を含む）

3 参加資格

- (1) 法人格を有すること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
- (3) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成22年 3 月 23 日杉並第65476号）に定める指名停止要件に該当していないこと。
- (4) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年 1 月 17 日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当していないこと。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (6) 法人税、法人事業税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (7) 労働関係法令（障害者の雇用の促進等に関する法律、高年齢者等の雇用の安定等に関する法律）に違反していないこと。
- (8) 当区においてこれまでに生活相談若しくはその他関連支援の提供業務等を行った実績があること。又は他自治体等において、自立支援法に基づく支援業務の請負実績があること。

4 実施手順

公募から受託者候補者選定までの実施手順（概要）は以下のとおり。

内 容	期 間 等
実施要領の公表	平成 2 9 年 9 月 8 日（金）
企画提案書等提出期間	平成 2 9 年 9 月 8 日（金）から 平成 2 9 年 1 0 月 6 日（金） 1 7 時まで（必着）
第一次審査（書類審査）	第一次審査を実施し、第二次審査の対象とする参加事業者を選定します。（2～3者程度） 審査結果は、平成 2 9 年 1 0 月 2 7 日（金）までに通知します。
第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）	平成 2 9 年 1 1 月 1 0 日（金）（予定） 場所：あんさんぶる荻窪
受託者候補者選定結果の通知	受託者候補者選定の結果は、 平成 2 9 年 1 1 月 1 7 日（金）までに通知します。（予定）

※第一 次審査以降の日程は予定です。

5 実施要領の内容についての質問の受付及び回答

(1) 受付方法

質問書（様式 1）に質問内容を記載の上、E-mail、F A Xにより提出してください。

(2) 受付先

下記 1 1、担当課（問合せ先）と同じ。

(3) 受付期限

平成 2 9 年 9 月 2 2 日（金） 1 7 時まで

(4) 回答方法

質問に対する回答は、平成 2 9 年 9 月 2 9 日（金）以降に杉並区公式ホームページで公開します。（<http://www.city.suginami.tokyo.jp/nyusatsu/proposal/index.html>）

6 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

「提出書類一覧」（様式 3）のとおりです。

(2) 提出部数

- ① 提出書類は、正本 1 部と副本 9 部をそれぞれ製本（ファイル等で綴じる。）し、提出してください。応募書類用紙の規格は原則として J I S 規格 A 4 判とする。
- ② 副本については、添付した表紙を除き参加事業者が特定できるような名称、ロゴマークは使用しないでください。

(3) 提出方法

持参又は郵送（書留郵便に限る。）により提出してください。

(4) 提出先

下記 1 1、担当課（問合せ先）に同じ。

(5) 提出期限

平成 2 9 年 1 0 月 6 日（金） 1 7 時まで（必着）

※持参、郵送を問いませんが、未着、遅延等の場合は、理由の如何を問わず、未提出として取り扱います。

7 受託者候補者の選定手順

杉並区生活困窮者等自立相談支援機関業務受託者候補者選定委員会（以下、「委員会」という。）において、企画提案書等の提出された書類、プレゼンテーション及びヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる参加事業者を選定します。

ただし、委員会で審査をした結果、一定の水準に満たない参加事業者については、契約の相手方の候補者とはしないものとします。

(1) 評価基準

ア 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
経営状況	経営状況は良好か
業務遂行力	業務の遂行体制は妥当か

賠償責任能力	賠償に対する責任能力があるか
業務実績	自立支援事業の請負実績がある事業者は、その実績は評価できるか。当区で関連支援業務の実績がある事業者は、過去の業務の運営に問題はないか。
社会的責任	事業者の社会的責任を果たしているか

イ 企画提案等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
相談者への受付対応全般、生活状況及び適性把握、支援計画作成業務及び家計相談支援事業等業務についての具体的実施方針	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者への適切な受付対応（インテーク）により、迅速かつ的確な助言、指導と支援機関等の案内（スクリーニング）が行えるか。 ・相談者自身（世帯）の日常生活における家計観念、精神状態、健康維持能力、就労能力など、十分な生活状況と適性の把握（アセスメント）が行えるか。 ・複合的な諸課題を解決に導くための的確な支援計画（プランニング）を、要支援者との合意により作成することができるか。 ・自立相談支援機関自ら行う、家計相談支援業務と住宅確保給付金業務を高度な専門知識と経験に基づき、的確に実施していくことができるか。
各支援機関との連携のあり方と具体的連携策	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所庁内外の各課をはじめ、地域で活動する地域社会的資源との適切な連携支援を行っていくための、各機関との「杉並区生活困窮者自立支援調整会議」を運営する体制ができているか。 ・相談者を対象とした各支援機関が行う支援内容を常時モニタリングし、支援効果の測定もしくは支援機関側への適切な助言、指導を行うことができるか。 ・事業者の既存事業や地域からの情報提供を通じて、支援を必要とする生活困窮者等の情報を広く得ることができるか。 ・本人や家族以外からの情報提供を受け、相談者の状況により必要と判断した場合に、適宜アウトリーチによる対応が可能であるか。 ・事業者の既存事業や事業者の持つネットワークにより、支援メニューの充実や各支援事業との連携、プランに基づく支援終了後のフォローなどが期待できるか。 ・インフォーマル活動を含む新たな連携関係を築くことが期待できるか。
運營業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ・主任相談支援員（管理責任者）1名及び相談支援員3名、就労支援員1名、家計相談支援員1名の配置があるか。 ・各支援員は、社会福祉士、精神保健福祉士（必須）、家計相談支援を的確に行えるファイナンシャルプランナー、キャリアカウンセラーなどの資格保有者か。 ・各支援員は、国が実施する養成研修を受講し終了証を受けているか。（必須ではない。）

	<ul style="list-style-type: none"> ・各支援員の資質、適性は妥当か。経験者配置があるか。 ・ローテーションなど業務の執行体制は妥当か。責務は明確か。 ・主任相談支援員（管理責任者）及び常勤の支援員は長期雇用（従事）が見込めるか。 ・従事者の休暇・休職等で、人員が著しく欠けた際及び繁忙時の応援体制は十分に考慮されているか。
区民や関係機関への周知	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務のPRは、どのような手法を講じていくのか。
従事者の教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・従事者の教育訓練（計画・実施・評価）は適切か。
個人情報保護への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・自立相談支援機関にて知り得た情報の守秘義務等、個人情報保護に関する取り組み姿勢は適切か。
危機管理・クレーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ・事故予防対策や事故・災害発生時等の対応、区民等からの苦情等への対応は万全か。
業務関係書類の提出	<ul style="list-style-type: none"> ・各提出書類の様式、記載内容、提出時期・方法等について、概ね要領の指示どおりとなっているか。
費用対効果	<ul style="list-style-type: none"> ・見積りのコスト算定は妥当か。
プレゼンテーション・ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・説明に説得力があるか。 ・プレゼンテーションは明確でわかりやすいか。 ・質問に的確に回答しているか。

（２） 審査方法

ア 第一次審査…委員会が書類審査により第一次審査を実施し、第一次審査通過者を選定します（２～３者程度）。

イ 第一次審査の結果については、平成２９年１０月２７日（金）までに通知します。

ウ 第二次審査…第一次審査通過者に対し、プレゼンテーション・ヒアリングにより審査し契約を締結する受託者候補者を選定します。

（３） 受託者候補者選定結果通知

平成２９年１１月１７日（金）までに通知する予定です。

※ 非選定の通知を受けた参加事業者は、非選定理由についての説明を求めることができます。

８ 参加者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とします。

- （１） 提出書類に虚偽の記載があった場合
- （２） 参加資格を満たさなくなった場合
- （３） 審査の公平性を害する行為があった場合
- （４） 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合
- （５） 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合

9 選定結果に基づく委託可能期間

本件の契約期間は、平成30年4月1日から平成31年3月31日までの1年間ですが、履行評価等の結果から業務が適切に行われていると区が判断した場合は、契約期間（1年間）を最大4回まで更新できるものとします。

10 その他留意事項

- (1) 本件に参加する費用は、すべて参加事業者の負担とします。
- (2) 提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付してください。また、通貨は日本円とします。
- (3) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めません。
- (4) 提出された企画提案書類については返却しません。
- (5) 企画提案書等の著作権は提案者に帰属しますが、情報公開請求があった場合は、「杉並区情報公開条例」に基づき、提出書類等を公開することがあります。
- (6) 契約の締結にあつては、区指定の標準契約書を使用します。
- (7) 本件は、平成30年度予算が区議会にて、成立した場合に契約を締結します。

11 担当課（問合せ先）

杉並区保健福祉部杉並福祉事務所生活自立支援担当 濱田、静

所在地：杉並区荻窪5-15-13 あんさんぶる荻窪1階

電話：03-3393-0737（直通）

FAX：03-3398-9598

E-mail：seikatu-jiritu@city.suginami.lg.jp

(様式1)

質 問 書

平成 年 月 日

杉並区保健福祉部長 宛

所在地
名称
代表者名
担当者名
電話番号
FAX 番号
E-mail

杉並区生活困窮者等自立支援業務委託のプロポーザルについて、以下の項目を質問します。

質問項目	質問内容

※質問書は、平成29年9月22日（金）午後5時までに、FAX又はE-mailのいずれかで提出してください。

(質問書の提出先)

杉並区保健福祉部杉並福祉事務所生活自立支援担当
濱田、静

FAX : 03-3398-9598

E-mail : seikatu-jiritu@city.suginami.lg.jp

(様式2)

企 画 提 案 書

平成 年 月 日

杉並区保健福祉部長 宛

杉並区が平成29年9月8日に公募した杉並区生活困窮者等自立支援業務委託に係るプロポーザルに参加しますので、企画提案書及び下記添付書類を提出します。

なお、受託者候補者に選定された場合は、同業務に係る契約の締結に向けて、信義に従って誠実に事業内容の詳細の協議を行うことを誓約します。

所 在 地

名 称

代表者名

印

記

1 本件業務の担当者及び連絡先

担当者氏名：

所属・役職：

電話番号：

FAX番号：

E-mail：

2 添付書類及び提出部数

様式3「提出書類一覧」のとおり

提出書類一覧

正本1部 副本9部 提出

No.	提出書類	提出欄 提出したものに「○」	区確認欄
1	法人の履歴事項全部証明書（登記簿謄本）		
2	定款の写し		
3	役員名簿		
4	納税証明書 ・法人税（納税証明書その1） ・消費税及び地方消費税（納税証明書その1） ・法人事業税及び地方法人税 ・法人市町村税		
5	決算書類（直近3年分） ・社団法人（貸借対照表、正味財産増減計算書又は損益計算書、付属明細表、財産目録〈公益〉、キャッシュ・フロー計算書〈大規模公益〉、事業報告書） ・社会福祉法人（資金収支計算書、事業活動計算書、貸借対照表、付属明細表、財産目録、事業報告書） ・NPO法人（貸借対照表、活動計算書〈新基準〉または収支計算書〈旧基準〉、財産目録、事業報告書） ・株式会社（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、キャッシュ・フロー計算書）		
6	予算書類（直近1年分）		
7	賠償責任保険証書の写し		
8	官公庁等での同種・類似業務の実績一覧（発注者名、業務内容、金額、契約期間等）等		
9	障害者・高齢者の雇用状況		
10	事業実施提案書（様式4）		
11	事業予算見積書		

注意事項

- ① 提出部数は、正本1部と副本9部をそれぞれ製本（ファイル等で綴じる）し、提出してください。
- ② 副本については、添付した表紙を除き、参加者が特定できるような名称、ロゴマーク等は使用しないでください。
- ③ No1、2、4の書類は応募日の3ヵ月以前までに発行されたものとし、ます。
- ④ 提出書類は、A4縦とし、通しのページ番号を付けてください。
- ⑤ 見積書は任意様式とします。「保健福祉部長」宛てに提出してください。
- ⑥ 提出できない書類がある場合は、提出欄にその理由を記載してください。

事業実施提案書

・「様式4」を使用しない場合は、項目番号を揃えて作成してください。

1 当該事業の基本的な認識と杉並区の特徴を踏まえた考え方を記入してください。		
2 相談者への受付対応全般、生活状況及び適性把握、支援計画作成業務及び家計相談支援事業等業務についての具体的実施方針【相談受付業務（インテーク・スクリーニング）、相談者の生活状況・適性の把握（アセスメント）、自立支援計画の作成、住居確保給付金の支給、家計相談支援等の実施、アウトリーチの実施ほか】		
3 各支援機関との連携のあり方と具体的連携策【他の支援機関との連携方法、被支援者へのフォローアップの実施、支援調整会議の実施・支援計画の検討ほか】		
4 運営業務の実施体制		
主任相談支援員	氏名（選任予定者）	資格等
その他支援員（相談支援員、就労支援員、家計相談支援員）の人員配置【人数、資格、勤務ローテーション、雇用期間、留意事項ほか】		

5 区民や関係機関へのP R方法
6 従事者の教育訓練
7 個人情報保護への取組み
8 危機管理・クレーム対応【区民対応でのトラブル防止策と発生後の対応、区民対応以外の業務におけるミスの未然防止策及び発生後の対応、ミスやトラブル等による訴訟等への対応、体制ほか】
9 見積書の積算内訳を項目立てて説明してください。
<input type="checkbox"/> 人件費内訳 <input type="checkbox"/> 機材、資材費 <input type="checkbox"/> その他一般管理費（できる範囲で項目を明記してください。）
10 その他、業務について具体的な提案があれば記入してください。
11 独自性を活かした提案やP Rポイント等を自由にご記入ください。

(別紙)

生活困窮者等自立相談支援機関業務委託・詳細説明書

1 件名

平成 30 年度杉並区生活困窮者等自立相談支援機関業務委託

2 業務の目的

生活困窮者自立支援法（以下「自立支援法」という。）に基づき、生活保護受給に至る前段階等の生活困窮者及びひきこもりやニートの状態にあり、将来的に生活困窮に陥るリスクのある者（以下「生活困窮者等」という。）が困窮状態から早期に脱却し、あるいは困窮状態に陥ることのないように、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な伴走型の相談支援を行い、生活困窮者等の自立を促進することを目的とする。

3 委託期間

平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

杉並区天沼三丁目 19 番 16 号

（仮称）天沼三丁目複合施設 1 階

機関の名称 くらしのサポートステーション～生活自立支援窓口

5 窓口開設時間

月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時までとし、土曜日、日曜日、祝日、及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）は休業とする。

ただし、予約相談や訪問相談アウトリーチにおいては、窓口開設時間外にも対応することとする。

6 委託内容

生活困窮者等に対する、自立に向けた伴走型の相談・支援等について、杉並区（以下「甲」という。）が開設する自立相談支援機関（「自立相談支援事業実施要領（平成 27 年 7 月 27 日付け厚労省社援発 0727 第 2 号添付 1）」3（2）に掲げる機関）において、以下の業務を行う。

（1）自立相談支援事業

生活困窮者の相談に応じ、適切にアセスメントを実施して一人ひとりの状態にあったプランを作成し、必要な支援の提供につなぎ、また関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発等に取り組む事業で、自立相談支援事業実施要領

に基づき次の業務を行う。

ア 相談受付業務

生活困窮者等の複合的な課題を包括的、一元的に対応し、電話やメール、来所による相談を受け付ける。また、地域に潜在する生活困窮者等の情報を地域団体や関係機関とのネットワークから把握、連携しながらアウトリーチ型の支援を行う。

債務整理にかかる事案など、相談内容から他機関等へつなげるかどうかを判断し、振り分けを行う。

イ 相談者の生活状況・適性の把握

自立支援事業による支援が必要と判断した場合は、利用申込みを受け、その同意を得て丁寧なアセスメントを行う。

アセスメントにより、本人に関する様々な情報を把握・分析した後、自立相談支援機関が継続してプランの策定等の支援を行うか、または他制度や他機関につなぐことが適当かを判断（スクリーニング）する。

ウ 自立支援計画の作成

アセスメントの結果を踏まえ、本人と相談支援員の協働により、プランを作成する。プランには、本人の自立を促進するための支援方針、支援内容、本人の達成目標等を盛り込む。また、事前にモニタリングの時期や目標達成の目安を決めておく。

プラン策定前においても、必要に応じて、緊急的な支援（住居確保給付金事業、応急小口資金貸付や自立相談支援機関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。

プランの内容は、次の（ア）から（キ）までに掲げる本制度に基づく支援のほか、（ク）から（シ）までに掲げる他の公的事业またはインフォーマルな支援など、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。

（ア）家計相談支援事業

（イ）住居確保給付金支給事業

（ウ）就労支援員による就労支援事業（就労支援センター「すぎ JOB」、ハローワークとの連携を含む。）

（エ）就労準備支援事業（就労支援センター「すぎトレ」、杉並保健所及び障害者生活支援課が行う成人期発達障害支援事業との連携を含む。）

（オ）就労訓練事業（認定就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）との連携）

（カ）子どもの学習支援等事業（別途、区が委託する事業者と連携）

（キ）一時生活支援事業（福祉事務所、自立支援センターとの連携）

（ク）公共職業安定所が実施する生活保護受給者等就労促進事業

- (ケ) 生活福祉資金貸付事業
- (コ) 地域若者サポートステーション事業
- (サ) ひきこもり地域支援センター事業
- (シ) 上記事業のほか、様々な公的事業による支援及び民生委員による見守り等のインフォーマルな支援

エ 支援内容の確定

下記（４）の支援調整会議において、プランの内容が適切なものであるか確認を行うとともに、プランに基づく支援にあたって、関係機関との役割等について調整を行う。

オ 支援の実施・モニタリング・評価・再プラン策定

支援過程において、プランに基づく各種支援の提供状況及び本人の目標達成状況を確認する。

あらかじめ定めた支援期間が経過した場合、本人に大きな状況の変化があった場合に、プランの評価を行い、支援を終了する。

評価の結果、プランを見直して、支援を継続すべきと判断するときは、改めてアセスメントの上、再プランを作成する。

カ 終結

プランの終結は、支援調整会議に報告し、終結後における継続的なフォローの必要性などを判断する。

(2) 家計相談支援事業

家計に問題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、家計に関するアセスメントを行い、家計の状況を「見える化」し、家計再生の計画・家計に関する個別のプランを作成し、利用者の家計管理の意欲を引き出す事業で、「家計相談支援事業実施要領（同号添付6）に基づき次の業務を行う。

ア 課題の把握

相談受付時には自立相談支援と一体的、包括的に相談を受け付け、課題を把握する。課題を整理したのち、継続的支援が必要と認める場合に相談受付・申込票の記入を受けて、利用申込みとする。

イ 家計再生プランの策定

自立相談支援機関のアセスメント結果に基づき、家計相談支援事業の利用を盛り込んだ支援計画を作成し、支援調整会議に諮る。

一方、家計相談支援事業においても、家計の視点でのアセスメントを行い、家計再生プランを策定する。

(ア) 支援の実施

家計再生プランに基づき、家計収支の改善、家計管理の継続的な指導や支援を行う。

必要に応じ、債務整理等を実施する機関、社会保障制度や租税公課に関する納付相談、貸付機関に同行するなど、他制度による適切な支援につながるよう関係機関との連携を図る。

(イ) 支援の終了

以下の点を目安に家計の自立を評価し、支援の終了の判断を行う。

- ① 相談者の家計状況が改善し、自立した生活が見込まれること。
- ② 相談者が家計管理の重要性を認識していること。
- ③ 相談者が収入に応じた家計の範囲を理解し、支出品目の優先順位を付けることができていること。
- ④ 相談者が今後2年から3年程度の家計の見通しをもつことができていること。

(3) 住居確保給付金支給事業

離職等により住宅を失った、またはそのおそれが高い生活困窮者であって、収入等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給する事業で、「住居確保給付金の支給にかかる事務の手引き（平成28年3月31日付け厚労省生活困窮者自立支援室事務連絡別添1、2）」に基づいて行う。

受託事業者（以下、「乙」という。）は、住居確保給付金に関する相談・受付業務、受給中の面接等の窓口業務について実施し、その結果を甲へ報告する。報告にもれないよう、甲と乙は、緊密に連携する。

(4) 支援調整会議の運営

支援調整会議は、プランが①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか②課題解決に向けた内容となっているか③プランが本人の意欲やモチベーションの喚起につながっているかといったことについて共有し、プランの適切性を担保するために開催する。

支援調整会議については、杉並区生活困窮者自立支援調整会議設置要領（平成27年杉並第6324号）に定める。

年2回以上、支援調整会議を開催・運営し、自立支援プランの報告や協議を行い支援の困難なケースについて関係機関との調整を行う。また、随時ケースカンファレンスとしての支援調整会議を開催運営する。

(5) 関係機関とのネットワークづくり

自治体内部のさまざまな生活困窮者に関する情報を有している部署（区民税や国民健康保険料を扱う部署、区民の相談窓口等）や自治体以外の公的サービスの提供機関や、民間のサービス提供事業者、地域の活動団体などと交流し、連携体制を整える。

相談者の自立に向け、包括的な支援が提供されるよう、福祉事務所、公共職業安定所、地域包括支援センター、保健所等やインフォーマルな活動を含めた社会資源や地域とのネットワークづくりを行う。

(6) 支援申込書、相談・支援記録等帳票類の作成、保管

要綱に規定する様式による申請書類や相談・支援記録の個人票など個人情報に関する記録の一切を管理する。

(7) 業務の報告、回答

国の統計システムを使用した業務内容の入力処理、月次実績の報告処理、及び業務実績に基づく調査回答等を行う。同システムの存続に必要な業務支援ツールのインストール、動作確認、統計ツールへのアクセスなどを含む。

(8) 自立相談支援機関の周知

ホームページ、リーフレット等の作成、配布を行うとともに、関係機関、団体において事業案内を行う。

7 実施体制

(1) 主任相談支援員（管理責任者）の設置

自立相談支援機関に、相談支援業務の円滑な実施を図るため、業務全体を総合的に把握し、各支援員の管理・監督・指導・調整及び他支援機関との調整を行う主任相談支援員（以下「管理責任者」という。）を置く。

管理責任者は、一定の実務経験を有する者の専任とし、各支援員の管理・監督を本務として支援員の業務は行わないことを原則とするが、繁忙時期は、必要に応じて支援員の業務を兼務することができる。

(2) 各支援員（管理責任者を含む。以下同じ。）の配置分担・資格・勤務体制ほか

ア 各支援員の配置人数は次の6名とする。

管理責任者（主任相談支援員）	1名
相談支援員	3名
就労支援員	1名
家計相談支援員	1名

イ 管理責任者を除く各支援員の業務分担については、この窓口を持ち込まれる相談受付業務のすべてについて対応するものとする。

ただし、以下の業務については、専門的・効果的な支援を行っていくため、管理責任者の調整及び支援員間の協議に基づき、適宜、分担して行うことができるものとする。

- ・家計管理・指導及び資金貸付あっせん業務（家計相談支援員）
- ・就労支援センター（ハローワークコーナー相談員との連携を含む）が行う就労準備支援事業とのコーディネート業務、福祉事務所からの生活保護廃止者で、就労定着支援が必要とされる者の支援業務（就労支援員）

ウ 各支援員の保有資格は、以下の資格を有し、実務経験が豊富であるか、又は同等の知識と経験を持った者を充てるものとする。ただし、精神保健福祉士の資格を有

する者は、必ず1名を配置すること。

- ・社会福祉士
- ・精神保健福祉士（必須）
- ・ファイナンシャルプランナー
- ・キャリアカウンセラー等

エ 各支援員は、生活困窮者の特性に応じて親切、丁寧かつ的確な相談対応や問い合わせ、苦情処理においても適切な対応ができる能力を有する者とする。

オ 各支援員は、生活困窮者自立支援法の趣旨・目的を十分理解し、適切な相談支援業務等を行っていくため、原則として、国が実施する養成研修を受講し終了証を受けた者で、一定の技能レベルを修得しているものとする。

カ 各支援員の正規の勤務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで1日7時間45分、週38時間45分の常勤とするが、管理責任者を除く4名までは非常勤とすることができる。超過勤務は、管理責任者の指示に基づいて行うものとし、これに係る経費については乙の負担とする。

キ 乙は、各支援員に対し、雇用者及び使用者として労働基準法、労働者災害補償保険法、その他法令上の義務と責任を負う。

(3) 各支援員に対する研修、交代等

ア 乙は、相談者への適切な相談支援を行うため、計画的かつ必要に応じて、各支援員に対する教育訓練を定期及び随時に実施すること。また、必要に応じて、甲と協議のうえ、相談支援窓口の運営に支障がない限りにおいて、国等が実施する研修会へ出席し、常に相談技能のスキルアップに努めるものとする。研修会、講習会等への参加にかかる費用は、乙の負担とする。

イ 乙は、相談支援に係る業務遂行にあたり、各支援員の相談等対応技能が、常に同レベルにて維持・執行されるよう、必ず「相談支援窓口対応標準マニュアル」を作成し、これを熟知し常に参考にして支援を行っていくこと。

また、このマニュアルの内容については、実際の相談事例により、適宜、追録を作成し、各支援員が参照できるよう、適切なファイリングを心がけること。なお、この標準マニュアルの提出を甲から求められたときは速やかに対応するものとする。

ウ 乙は、人事管理上その他やむを得ない理由により、管理責任者又は支援員の交代を行う場合は、原則30日前まで（緊急の場合は事由が発生次第）に文書により通知し、甲の承認を得るものとする。

エ 甲は、各支援員の内、不適格者があると認めたときは、その旨を乙に連絡し、当該支援員の交代を申し出ることができる。

この場合、乙は、調査の上、甲の申し出が正当と認めるときは、速やかに別の支援員と交代を行うものとする。

オ 乙は、各支援員の業務遂行にあたり名札を着用させなければならない。

8 主な業務の想定対応数

① 新規相談件数	900件
② 延べ相談件数	
窓口	2000件
電話	5000件
③ 支援プラン数	160件
④ 住居確保給付金の申請前延べ相談件数	200件
⑤ 連携機関等数	80機関
⑥ アウトリーチ件数	40件
⑦ 支援調整会議開催回数	
全体会	2回
就労一般部会	12回
⑧ 月次報告会	12回

※平成28年度実績に基づく

9 物品類の負担

乙は、各支援員の業務に必要なパソコン（生活困窮者自立支援業務に使用するパソコンは外部接続不可）、プリンター、シュレッダー、複写機、ファックス機器（回線は甲が用意）、USBメモリー等の機器材、筆記用具、用紙類などの消耗品、ホームページの作成、維持、メール等にかかる費用（回線は甲が用意）を負担するものとする。

甲は、事務室、相談室、備品類（事務用机、事務用椅子、書庫、従事者用ロッカー、エアコンなど空調機器）、電話回線及び電話機、通話料、光熱水費、その他甲が必要と判断したものを用意する。

10 業務の計画と報告等

(1) 年間事業計画

乙は、業務開始前までに、実施体制、従事者名簿（管理責任者・その他支援員の氏名、担当職務、保有資格）、業務の内容、年間スケジュール、従事者の研修計画、その他必要な事項を記載した計画書を甲へ提出し、承認を得ること。

(2) 業務報告、調査回答

① 定例報告

乙は、業務報告、統計資料、従事者、研修実績、他機関との連携状況、支援調整会議その他の事項について、月次報告は翌月10日以内（4月分、3月分は別に定める。）、年次報告は別に定める日までに提出することとする。

② 統計作成報告等

国等からの支援状況統計や調査については、例月もしくは随時に、指定された報告書式により指定期限までに入力処理・データ送信、回答等を行うものとする。

1 1 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

- (1) 乙は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から、質を高める取り組みを行うよう努めなければならない。
- (2) 甲は、「履行評価基準」に基づき、乙の履行状況进行评估するものとする。

1 2 労働関係法令遵守の確認

- (1) 本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するため、乙は、甲が定める「労働関係法令遵守に関する報告書」を四半期ごと（原則として5・8・11・2月）に提出しなければならない。
- (2) 前項の報告書をもとに、甲は、原則として2回以上事業者との面談の形式による確認を行うものとする。
- (3) 甲は、提出された報告書等に疑義がある場合、その他必要がある場合、乙に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、区職員及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

1 3 個人情報の取り扱いについて

乙は、本業務委託を行うにあたり知りえた個人情報の取り扱いは、甲が定める「個人情報に係る外部委託契約の特記仕様書」に従うこと。

1 4 著作権の帰属

本契約に係る成果物（各種マニュアル・帳票類やロゴ等）の著作権その他の権利は、原則として甲に帰属するものとする。

1 5 事故発生時の対応

乙は、業務の履行に関して事故・災害が発生した場合は、即時に緊急の対応をするとともに、直ちにその状況を甲に報告し、指示を受けること。

1 6 損害賠償責任

乙は、相談支援業務の執行にあたり、故意又は過失により甲又は第三者に損害を与えたときはその損害を賠償しなければならない。

乙は、相談支援業務執行中のトラブルによる傷害等に対応するため、事前に所要の賠

償責任保険に加入するものとする。

1 7 支払方法及び支払回数

委託料は、月毎に事業報告を受けて、履行確認後請求により支払う。支払回数は、1
2回とする。均等払いとするが、端数がある場合は最終回に調整する。

1 8 その他

- (1) 乙が、新たに本業務を受託することとなった場合は、前事業者との業務引継ぎを滞りなく実施し、万全の準備を整えてから本業務の履行にあたらなければならない。
- (2) 乙は、本業務を継続して受託しないこととなった場合は、新たな受託事業者が円滑かつ支障なく本業務を開始できるよう丁寧な業務引継ぎを行わなければならない。
- (3) 本仕様書に定めのない事項または疑義がある場合は、乙と甲で協議のうえ決定する。

1 9 担当

杉並区保健福祉部杉並福祉事務所生活自立支援担当

杉並区荻窪5-15-13 あんさんぶる荻窪

Tel : 03-3393-0737 (直通)

Fax : 03-3398-9598

E-Mail : seikatu-jiritu@city.suginami.lg.jp