

令和 7 年度

静岡市生活困窮者自立相談支援事業

プロポーザル（企画提案）仕様書

令和 7 年 1 月

静岡市保健福祉長寿局健康福祉部福祉総務課

1 業務名

令和7年度 保健福祉第1号 生活困窮者自立相談支援事業業務

2 実施期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※契約締結日から令和7年3月31日までの期間は、事業引継ぎを含む準備期間とする。

＜Ⅰ 生活困窮者自立相談事業＞

3 事業概要

(1) 背景・目的

生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号、以下「法」という。）に基づき、生活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、地域における自立・就労支援の体制を構築し、生活困窮者の自立を促進することを目的に生活困窮者自立相談支援機関を設置する。

(2) 委託業務概要

本事業は、法第3条第2項に規定される、生活困窮者自立相談支援事業を実施する機関（以下「自立相談支援機関」という。）を運営するものである。

また、その事業の実施のために必要な設備、人員等の確保又は地域での連携体制の構築等もこの仕様書に定める業務とする。

4 対象者

静岡市内に居住する者で、法第3条第1項に規定される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（生活保護受給者を除く。）を対象とする。ただし、相談の初期段階では、その判断は困難であるため、相談の受付時点では対象を定めない。

5 実施区域

静岡市全域

6 自立相談支援窓口の設置等

受託者は、実施区域内に本事業を実施するために以下の条件を満たした自立相談支援窓口（住まいの総合相談窓口を含む。以下「相談窓口」という。）を、令和7年4月1日から令和8年3月31日まで設置する。

(1) 相談窓口の名称

「静岡市暮らし・しごと相談支援センター」とする。

(2) 設置場所

相談窓口の設置場所は、各区の区役所から徒歩で概ね2 km以内の場所に最低1カ所（計3カ所）設置すること。

(3) 施設設備

相談窓口は相談者のプライバシーに十分配慮したものとし、以下の設備を始め、必要な設備を備えること。

①相談窓口には、1つ以上の相談室（4面の壁で区切られたもの）及び1つ以上の相談スペース（左右がパーテーション又は壁で区切られる等一定程度区切られた場所）を設けること。

②相談者が快適に利用できるよう照明、空調・換気、トイレ、洗面所、事務室等施設・設備が整備されていること。

③相談専用の直通の電話番号を設けること、また、2回線以上で受信できること。

④相談記録の作成等に国の定める標準様式の帳票類及び入力・集計ツールを使用するため、PCを配置すること。PCを使用する場合は、使用するソフトウェアについて、使用許諾契約に基づき、適正に使用できるものであること。また、セキュリティの対策がなされていること。

(4) 開設時間等

相談窓口の開設時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は除く。

なお、相談者の状況によっては、上記時間以外の対応が必要となる場合がある。

7 相談支援体制

(1) 主任相談支援員、相談支援員、就労支援員及び住まい相談支援員の配置等

相談者が抱える複合的な課題を的確に評価・分析し、必要に応じて関係機関とも連携しながら包括的な支援を行うため、相談窓口主任相談支援員、相談支援員、就労支援員及び住まい相談支援員を配置する。

主任相談支援員、相談支援員、就労支援員及び住まい相談支援員は、相談業務又は就労支援の実務経験を、有する等次の要件に該当する者とする。

また、配置数は、次の必要数を満たすものとし、かつ、9の相談者数の目安に対応しうるものとする。（なお、必要数は最低基準であり、積極的な提案を行うこと。）

ア 主任相談支援員

必要数：常勤1名以上

役割：自立相談支援機関における相談業務全般の運営管理、他の支援員への指導・育成、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。また、同時に相談支援員としての役割も担う。

要件：以下のいずれかに当てはまること。

①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、就労又は教育等の分野における業務に５年以上、かつ相談支援業務に３年以上従事したことがある者

②保健、医療、福祉、就労又は教育等の分野における相談支援業務に５年以上従事したことがある者

③②の相談支援業務に準ずる業務として、静岡市が認めた業務に５年以上従事したことがある者

イ 相談支援員

必要数：常勤３名以上

役 割：相談者からの相談を受け、相談者の状況をアセスメントし、支援計画（以下「プラン」という。）の策定を行い、様々な社会資源を活用し、関係機関と連携しながら、プランに基づく包括的な相談支援を行うとともに、相談記録の管理や訪問支援など必要な支援を行う。

要 件：相談業務又は就労支援の実務経験を有していること若しくは社会福祉士、精神保健福祉士、保健師又は臨床心理士の資格を有していること。

ウ 就労支援員

必要数：常勤３名以上

役 割：公共職業安定所や認定就労訓練事業者を初め、就労支援に関する様々な社会資源と連携を図りつつ、プランに基づく能力開発、職業訓練及び求職支援等の支援を行う。

要 件：相談業務又は就労支援の実務経験を有していること若しくは社会福祉士、精神保健福祉士、保健師又は臨床心理士の資格を有していること。

エ 住まいの相談支援員

必要数：常勤３名以上（生活困窮者自立支援事業及び家計改善支援事業以外の業務との兼務は可能）

役 割：不動産業者や住宅要配慮者居住支援法人等の、居住支援に関する関係機関と連携を図りつつ、プランに基づく住居の確保や各保護の一定期間の見守り等の支援を行う。

要 件：原則として厚生労働省が実施する養成研修を受講し、終了した者（ただし、当分の間はこの限りではない。）とする。

オ 事務補助員（必要数：定めなし）

必要数：定めなし

役 割：受付業務など相談支援員の事務補助をする。

要 件：特に設けない。

カ 提案による職員（求人開拓員、精神保健相談員等の配置）

必要数：定めなし（ア、イ、ウの必要数を満たした上、想定相談者数に対応できる場合に配置可能。）

役 割：求人開拓、精神保健相談等のアからエ以外の業務

要 件：各担当業務に必要な経験又は資格を有すること。

(2) 専門相談の実施

必要な専門相談（法律相談、保健師等による健康相談等）を定期的に開催すること。

(3) 職員への研修について

ア 必要な職員への研修を計画的に実施すること。

イ 主任相談支援員、相談支援員、就労支援員及び住まい相談支援員のうち、厚生労働省主催の当該研修を受講していない者があるときは各1名以上を研修に参加させること。

8 相談支援内容

自立相談支援は、おおむね以下の手順で行う。

(1) 生活困窮者の把握、相談受付

① 生活困窮者の課題に総合的に対応できる相談窓口を設置し、来所又は直通の相談電話による相談を受け付ける。また、来所できない者に対しては、関係機関や地域のネットワークを活用し、訪問支援（アウトリーチ）に努めるものとする。

② 相談受付時には、相談者の課題を的確に把握し、スクリーニング（自立相談支援機関による支援か、関係機関の相談窓口等へのつながりが適当かを判断すること。）し、状況に応じて関係機関へつながり、必要に応じて関連機関への確認やフォローアップを行う。

③ 自立相談支援機関の支援の実施に当たり、支援の申込書の提出を求める。そのときに、関係機関の間で情報を共有するため、個人情報の利用について相談者の同意を得る。また、支援はプランに基づいて行っていくため、プランを作成することを伝える。

(2) アセスメント及びプランの策定

① スクリーニングの結果、自立相談支援機関による支援が妥当と判断された場合は、生活状況や課題を把握し、本人の意思を十分に勘案した上でプラン案を策定する。

② アセスメントに当たって、本人の意思が明確でない場合は、暫定的な支援を提供し、アセスメントを並行して行い、信頼関係の構築に努める。

③ プラン案は、相談者が解決したい課題と長期目標及び短期目標を整理し、以下の内容により策定する。

ア 本人が取り組むこと

イ 自立相談支援機関として行う支援

ウ 法に基づくサービス（住居確保給付金、就労準備支援事業、就労訓練事業、一時生活支援事業、家計改善支援事業）

エ 居住にかかる支援

オ 関係機関や他制度によるフォーマルな支援

カ その他インフォーマルな支援

- ④ プラン案を検討するため、サービス提供事業者など関係機関の担当者が参加し、支援内容を調整する会議（以下「支援調整会議」という。）を開催する。支援調整会議は月1回以上開催し、支援内容の確認のほか、関係機関の役割についての調整、地域の資源についての情報共有等を行う。
- ⑤ 自立相談支援機関は、支援調整会議で了承又は修正されたプランを静岡市に提出し、静岡市が支援決定又は確認を行った後、プランに基づき、具体的な支援サービスの提供等を行う。

（３）支援の実施及び評価

- ① プランに基づき、自立相談支援機関自ら支援を実施するほか、相談者がサービス提供事業者等（以下「提供事業者」という。）から適切な支援が受けられるよう、相談者との関係形成や動機づけを行う。
- ② 提供事業者による支援開始後も、提供事業者との連携・調整はもとより、必要に応じて相談者の状態等を随時把握する。
- ③ 相談者の状態や目標の達成状況を整理し、支援の終結と判断された場合は、必要に応じてフォローアップを行う。また、プランを見直す必要が生じた場合は、改めてアセスメントし、プランを策定する。支援終結の判断やプランの見直しは、支援調整会議において行う。

（４）その他

- ① 自立相談支援に係る相談受付、アセスメント及びスクリーニング等を行うに当たっては、別に定める様式を使用し、相談者ごとに支援台帳を作成する。
- ② 包括的な支援が提供されるよう、関係機関とのネットワークづくりを進め、その活用を図る。
- ③ 支援調整会議その他の協議の場、関係機関とのネットワークを通じ、生活困窮者の支援に関する社会資源の開発を行う。
- ④ 市内全域から相談者の利便性を高めるため、また、区役所関係課との連携を図るため、各区役所において、定期的に出張相談を実施する。ただし、各区に相談窓口を設置し、相談者の利便性に配慮されていると静岡市が認める場合には、出張相談を実施しないことも可能とする。

なお、相談者の状況により、必要に応じて、任意の場所において出張相談を実施するものとする。

- ⑤ 就労支援の状況別の方法は表1のとおりとする。

なお、静岡市は、この委託業務以外に各福祉事務所に住居確保給付金受給者を対象とした生活困窮者就労支援員を配置するため、受託者は、各福祉事務所に配置した生活困窮者就労支援員や福祉事務所に設置のハローワーク窓口と連携し、必要な支援を実施する。

(表1) 状況別の就労支援の方法

対象者の状態	支援主体・内容
1. 特に就労について課題がなく、すぐに就労が見込まれる者	・ハローワーク、求人誌等の活用による求職活動を自立相談支援機関にて支援
2. 就労に向けた準備が一定程度整っている者	・福祉事務所の生活困窮者就労支援員及び福祉事務所に設置のハローワーク窓口によるチーム支援又は自立相談支援機関による支援
3. ある程度時間をかけて個別の支援を行うことで、就労が見込まれる者	・自立相談支援機関又は福祉事務所の生活困窮者就労支援員による支援(チーム支援又はより適した支援を選択)
4. 生活リズム、社会参加の面からある程度時間を掛け、就労の準備が必要な者	・就労準備支援事業又は自立相談支援機関による支援

※住居確保給付金の申請者又は受給者は、上記のいずれに当てはまる者でも福祉事務所の生活困窮者就労支援員による支援を合わせて実施するものとする。

9 相談者数の目安、傾向等

新規実相談者数は月181件(人口10万人あたり27件)を目安とし、そのうち月10件程度の者に対し、プランを作成するよう努めること。

そのため、下記の関係機関との連携強化等による広報、PR活動により相談者数を確保するよう努めること。

(令和5年度の実績等は別紙参照)

10 広報、PR活動

受託者は、事業を支援対象者及び関係機関に広く周知するため、リーフレット、ポスター等を関係機関に配布依頼をする等の広報活動を行うこと。

また、受託者は、地域に潜在する早期に支援が必要な生活困窮者に対して、相談窓口の存在周知が行き届くよう創意工夫により積極的な広報活動を行うこと。

11 支援実績等の報告

(1) 受託者は、毎月の業務内容について報告書を作成し、翌月10日までに報告を行うこと。

(2) 受託者は、別に指示する方法により、静岡市へ支援実績や本事業の結果分析等について報告すること。

《Ⅱ 家計改善支援事業》

12 目的

家計収支の均衡がとれていないなど、家計に課題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、相談者ととともに家計の状況を明らかにして家計の改善の意欲を引き出し、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言等を行うことにより、相談者自身の家計を管理する力を高め、早期の生活再生を図る。

13 支援対象者

生活困窮者自立相談支援事業の支援対象者及び生活保護受給者のうち、家計収支の均衡がとれていないなど、家計に課題を抱え、本事業による支援が必要と認められる者。

14 業務実施体制

家計改善支援員の配置等

必要数：常勤2名以上

役 割：

(1) 家計管理に関する支援

例：家計表等の作成支援、出納管理の支援、等

(2) 滞納（家賃、税金、公共料金など）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

(3) 債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）

(4) 貸付のあっせん

要 件：原則として厚生労働省が実施する養成研修を受講し、修了した者（ただし、当分の間は、この限りではない。）であって、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) 生活福祉資金貸付事業等の相談支援業務の経験を有する者

(5) ファイナンシャルプランナーの資格を有する者

(6) (1) から (5) と同等と認められる業務経験を有する者

15 相談支援内容

(1) 家計管理に関する支援

相談者ととともに、家計表等を活用して、家計の見える化を図るとともに、家計収

支の均衡を図るなどの出納管理の支援を行い、家計を相談者自らが管理できるよう支援を行う。

(2) 滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

相談者の状況や家計の状況、滞納状況などを勘案して徴収免除や徴収猶予、分割納付等の可能性を検討し、行政の関係部署や関係機関との調整や申請等の支援を行う。

(3) 債務整理の支援

多重・過重債務等により債務整理が必要な者などに対しては、多重債務相談窓口等と連携し、必要に応じて法律専門家へ同行して債務整理に向けた支援を行う。

(4) 貸付けのあっせん

相談者の家計の状況を把握し、一時的な資金貸付が必要な場合には、貸付金額や返還計画などについて貸付機関と連携したうえで、貸付のあっせんを行う。

16 実施手順

(1) アセスメント

相談者の生活の状況と家計を見える形で示すため、家計表の作成を通じて家計収支の状況を具体的に把握した上で、支援の方向性を検討する。あわせて、就労状況、家族の課題等の必要な情報を把握する。

(2) 家計再生プラン策定

アセスメントの結果を踏まえて、相談者の意向と真に解決すべき課題を整理し、自立相談支援機関が作成したプランとは別に、生活を早期に再生させるための家計再生プランを作成する。その際は、生活再生の目標を具体的に捉えるため、家計表やキャッシュフロー表を活用する。

家計再生プランによる支援期間は原則1年とするが、対象者の状況により柔軟に対応するものとする。

なお、家計再生プランの作成にあたっては、その内容を相談者に提示し、同意を得るものとする。

(3) 支援調整会議等への参加

家計改善支援事業の実施に当たっては、自立相談支援機関がプランを策定することとされているため、支援調整会議には家計改善支援員が参加し、家計の視点から協議するものとする。

(4) 支援サービスの提供

家計再生プランに基づき、上記15(1)から(3)による支援を行う。

また、支援開始後も自立相談支援機関等と相談者の状況変化等の必要な情報を共有し、適切に連携しながら支援を行う。

(5) モニタリング

定期的な面談により、家計の改善状況や家計管理に対する意識や意欲の向上な

どを確認し、自立相談支援機関との情報共有を図る。

(6) 家計再生プランの評価

家計再生プラン策定時に定めた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合には、設定した目標の達成度や支援の実施状況、支援の成果、新たな生活課題はないかなどの確認を行う。これにより、支援を最終させるか、または新たに家計再生プランを作成して支援を継続するかを判断する。

17 生活保護受給者における家計改善支援事業の対象世帯

- (1) 世帯に高校及び大学に進学を控えている者がいる世帯
- (2) その他、世帯の状況から家計改善支援事業による支援が必要であると認められる世帯

18 留意事項

- (1) 生活困窮者自立相談支援事業の相談支援員等と家計改善支援員は、アセスメントの結果や相談者の状況変化等の必要な情報を常に共有し、適切に連携を図りながら支援を行うこと。
- (2) 本業務の実施に当たり、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など、個人情報の取扱いについて適切な手続を踏まえること。
- (3) 「家計改善支援事業の手引き」（令和2年12月28日社援地発1228第2号厚生労働省社会・援護局地域福祉課通知の別紙5）を参照して業務を実施すること。
- (4) 相談支援の実施に当たっては、「家計改善支援事業の手引き」別冊に掲載されている様式を参考に、適宜、様式を使用すること。

19 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、提出するものとする。様式は、発注者からの指示がないものは任意とする。

(1) 業務実施に関する各種報告

前月分に関する業務の実施状況等を記載した報告書等を作成し、翌月10日までに提出するものとする。

ア 実施状況報告

支援実施状況（相談者数、支援実施者数及び支援内容等）（月計・年計）

イ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）

ウ その他必要と認められる報告等（随時）

(2) その他

上記（1）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。

《Ⅲ 再犯防止伴走型支援事業》

20 事業概要

(1) 背景・目的

再犯の防止等の推進に関する法律（平成28年法律第104号。）に基づき、「誰一人取り残さない」地域社会の実現に向け、犯罪をした者等の特性に応じ、必要な支援に繋げていくことで再犯を減らし、全ての人が安全で安心して暮らすことのできる地域社会の実現を図るため、再犯防止を目的とした伴走型の支援を行う。

(2) 委託業務概要

生活困窮者自立相談事業における相談窓口に、再犯防止に関する相談員を配置する。生活困窮者自立相談支援事業（家計改善支援事業を含む）による支援によって、生活困窮状態を脱した後も、対象者が犯罪をした者等である場合に、出所から2年を目安とした伴走型支援を実施する。また、支援に必要な連携体制の構築等もこの仕様書に定める業務とする。

21 支援対象者

静岡市内に居住する者で、再犯の防止等の推進に関する法律第2条第1項に規定する「犯罪をした者等」を対象とする。

※ この「犯罪をした者等」には、入所受刑者、満期釈放者ばかりでなく、警察で微罪処分になった者や検察庁で起訴猶予処分になった者など犯罪の嫌疑がないという以外の理由により公訴の提起を受けなかった者も含む。

22 実施区域

静岡市全域

23 業務実施体制

よりそい相談支援員の配置等

必要数：常勤1名以上（週1日程度、生活困窮者自立支援事業及び家計改善支援事業以外の業務との兼務は可能）

役割：

- (1) 対象者からの相談にかかる対応
- (2) 支援対象者にかかる伴走型支援の実施
- (3) 支援に必要な情報の収集及び技術の習得

要件：相談支援業務の経験若しくは犯罪をした者等に対する支援の経験を有していること。

24 相談支援内容

(1) 相談受付

- ① 相談があった場合は、相談者のプライバシーに十分配慮して対応する。
- ② 相談者が支援対象者であって、伴走型支援の実施を希望した場合、別に定める様式により、相談者ごとに支援台帳を作成する。
- ③ 伴走型支援の実施に当たり、支援の申込書の提出を求める。そのときに、関係機関の間で情報を共有するため、個人情報の利用について相談者の同意を得る。

(2) 相談支援の実施

- ① 相談者に対しては、生活困窮者自立相談事業における相談窓口での面談、電話連絡、居宅訪問を順番に月に1回実施し、生活状況等を聴き取り、支援の必要性等を確認する。
- ② 相談時に支援の必要性が認められた場合は、生活困窮者自立相談事業と連携して、対応に当たる。上記①以外の機会に相談者から相談があった場合や、支援の申出があった場合にも、同様に対応する。

(3) 相談支援の終了

- ① 支援対象者への支援の期間は、支援対象者の出所時期が相談者への聴取り等で明らかになっている場合は出所時から概ね2年が経過する時期までを目安とする。ただし、相談者の生活状況等を踏まえ、期間の延長や短縮を行うこととし、いずれの場合も相談支援の終了は、発注者と受注者とで協議して決定する。
- ② 相談支援を終了する場合、支援対象者の同意を得て、支援終了同意書の提出を求める。支援終了同意書の提出ができない場合は、発注者と受注者とで協議して対応を決定する。

25 支援実績等の報告

受託者は、毎月の業務内容について報告書を作成し、翌月10日までに報告を行うこと。

《Ⅳ 共通事項》

26 事業実施における前提条件

- (1) 受託者は、事業の実施に当たり相談者から利用料を徴収しない。
- (2) 生活困窮者自立相談支援事業、家計改善支援事業及び再犯防止伴走型支援事業の運営に要する費用（事務所の確保に要する費用並びに机、椅子、キャビネット及びパソコン等の設備のリース又はレンタルをするための費用等を含む。）はすべて本事業の実施経費に盛り込むこと。
- (3) 30万円以上の備品購入は委託料からは支出できないものとする。
- (4) この契約の委託期間が満了するとき又は契約書に基づく契約の解除があるときは、受託者は、支援の継続性に十分配慮するとともに、業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、次の受託者に引き渡す等事業に影響を及ぼさないよう、円滑な引継ぎを行うものとする。

なお、静岡市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。静岡市は、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ことができる。

- (5) 毎年、年度当初に4月1日時点の生活困窮者自立相談支援事業、家計改善支援事業及び再犯防止伴走型支援事業における支援員の配置状況について、市に報告をすること。また、年度中に支援員の配置状況に変更が生じた場合、速やかに報告すること。

27 その他

- (1) 本業務の遂行に当たっては、静岡市と連携を密にし、疑義が生じた場合は、静岡市、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- (2) 受託者は、業務の全部若しくは一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の効率的な実施のため、一部の業務について第三者に委託する場合は、あらかじめ静岡市の承認を得ること。
- (3) 本業務により得られたデータ及び成果品は静岡市に帰属するものとし、静岡市の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- (4) 著作権、肖像権等、他の個人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (5) 本業務の遂行に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏えいがないように注意すること。また、委託者である静岡市が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用しないこと。
- (6) 受託者は、本業務の遂行に当たり個人情報を取り扱う場合、個人情報の保護に関する法律及び静岡市個人情報保護条例を遵守すること。また、面接記録等を、PCを利用して記録の作成、保存等を行う場合、個人情報の漏えい及び改ざん等を防止するための措置を講じること。
- (7) 本業務の遂行に当たって、受託者と相談者との間の苦情、トラブル等が発生した場合は、受託者が迅速かつ誠実に対応すること。

対応が困難な苦情等が発生した場合は、迅速に静岡市に報告し、対応を協議すること。

(8) 本仕様書は、企画提案の内容及び生活困窮者自立支援法関係法令等の改正により、変更することがある。

(9) 本仕様書に定めのない事項については、厚生労働省より発出される通知等を参考に静岡市、受託者双方が協議の上、これを決定する。