

仙台市生活自立・仕事相談センター運営事業 業務委託仕様書

1 業務名

仙台市生活自立・仕事相談センター運営事業業務委託

2 業務の目的

本業務は、生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号）に基づく事業を実施する「仙台市生活自立・仕事相談センター」を運営し、生活困窮者の自立に向けた相談支援や就労支援を実施するとともに、生活困窮者の早期把握と支援のための地域ネットワークづくりを進めることで、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的とする。

3 業務内容

(1) 自立相談支援事業

生活困窮者に対して広く相談を行う窓口を設置し、生活困窮者の抱える複合的な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上で、包括的な支援計画を策定し、関係機関と連携を図りながら、生活支援、就労支援、住居確保支援、食料支援など自立に向けた支援を行う。また、それぞれの支援が始まった後も、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立までを継続的に支えていくものとする。

また、相談に訪れることが困難な生活困窮者に対して、アウトリーチ等による積極的な状況把握により早期に支援につなぐための継続的な自立支援を行うとともに、必要に応じて臨時相談窓口の開設を行うものとする。

(2) 就労準備支援事業

複合的な課題を抱える生活困窮者が就職活動を行うためには、生活習慣の形成、就職に向けた意欲の向上や、就職活動を行う前段に最低限必要な知識やマナーの習得、一般就労への就職活動に向けた技法や知識の習得等が必要となる。

そのため、利用者の状況と課題を明確にした上で、就労準備支援プログラムを策定し、生活習慣の形成を目的とした「日常生活自立支援」、就労の前段階として必要な社会的能力を身につけることを目的とした「社会自立支援」、継続的な就労経験の場を提供し、一般就労への就職活動に向けた技法や知識の習得を目的とした「就労自立支援」の段階的な支援を実施する。

(3) 就労訓練推進事業

企業等において、生活困窮者に対し就労の機会の提供を行うことで就労に必要な知識及び能力の向上のための訓練等を行う「認定就労訓練事業」を推進するため、就労訓練の認定就労訓練事業所となる企業等の開拓を行うとともに、事業運営支援、利用者へのマッチング並びに訓練中の企業等及び利用者への支援を行う。

4 履行期間

令和 5 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

5 対象者

(1) 自立相談支援事業

仙台市内に住所又は居所を有し、就労状況、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とする。なお、生活保護受給者は本事業の対象としない。

(2) 就労準備支援事業

① 自立相談支援事業の支援対象者のうち、次のア・イいずれにも該当する者とする。

ア 申請日の属する月における生活困窮者及び当該生活困窮者と同一の世帯に属する者の収入の額を合算した額が、申請日の属する年度（申請日の属する月が4月から6月までの場合にあつては、前年度）分の市町村民税均等割が課されていない者の収入の額を12で除して得た額（以下「基準額」という。）及び生活保護の住宅扶助基準に基づく額を合算した額以下であること

イ 申請日における生活困窮者及び当該生活困窮者と同一の世帯に属する者の所有する金融資産の合計額が、基準額に6を乗じて得た額以下であること

② 委託者が就労準備支援事業による支援が必要と認める者

(3) 就労訓練推進事業

① 就労訓練の認定事業所となる企業等

② 自立相談支援事業の支援対象者のうち、将来的に一般就労が可能と認められるが、一般就労に就く上で、本人の状況に応じた柔軟な働き方をする必要があると判断された者

6 業務実施時間

(1) 午前9時から午後6時まで(土日祝日及び12月29日から1月3日を除く。)とする。

(2) (1)の他に、委託者の指示に応じて、長期閉庁期間（12月29日から1月3日等）の午前9時から午後6時まで、自立相談支援事業に限り、実施するものとする。

7 事務所の設置

受託者は、本業務を実施するための事務所を本市内に1か所以上設置するものとする。

事務所の設置場所は、相談者の利便性を考慮した場所とすることが望ましい。また、相談窓口は、相談者のプライバシーや感染防止に十分配慮した構造としなければならない。

8 職員の配置基準

相談者の課題を包括的にとらえ、個々の相談者の状況に応じた支援を行うため、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、就労準備支援員、企業開拓支援員、訓練調整支援員、等を以下の基準により配置するものとする。また、配置人員の半数以上は1年以上の実務経験年数を有する者とする。なお、配置職員の人数は常勤（週40時間勤務）職員に換算した人数とする。

(1) 自立相談支援事業

① 主任相談支援員（1名）

スーパーバイザーとして相談支援員に対する助言、指導及び育成を行うとともに、支援の全体管理を行い、業務の統括を行う。

② 相談支援員及び就労支援員（16名）

相談者からの相談を受け、相談者の状況を評価・分析し、支援計画を策定する。他機関へのつながりが適切と判断された者には、適切に他機関につなぐ。

このほか、(2)の就労準備支援事業を利用せずに、就労可能な者については、ハローワーク等への同行訪問などの就労支援を実施する。

③ 事務補助職員（任意）

事業を円滑に実施するために必要な事務の補助を行う。

(2) 就労準備支援事業

就労準備支援員（3名）

生活習慣の形成、就職に向けた意欲の向上や、就職活動を行う前段に最低限必要な知識やマナーの習得、一般就労への就職活動に向けた技法や知識の習得等、利用者ごとの就労準備支援プログラムを策定し、支援する。

(3) 就労訓練推進事業

① 企業開拓支援員（1名）

就労訓練の認定就労訓練事業所となる企業等の開拓を行う。

企業等から認定就労訓練事業の実施希望があった場合には、利用者に対する就労等の支援に関する計画（就労支援プログラム）を策定しやすいよう、企業等に対して訓練内容や作業実施環境、利用者の支援体制に関して提案をするなど、企業等が事業所としての認定を申請するに当たり必要となる助言や手続き等の支援を行う。

② 訓練調整支援員（1名）

利用希望者の状況や適性を把握し、認定就労訓練事業所とのマッチングを行う。

また、訓練が円滑に実施されるよう認定就労訓練事業所を訪問し、アドバイスや利用者へのフォローを行う。

(4) 長期閉庁期間における職員の配置基準

委託者の指示に応じて自立相談支援事業を実施する場合には、1名以上の職員を相談支援員として配置するものとする。

9 支援内容

(1) 自立相談支援事業

仙台市生活困窮者自立相談支援事業実施要綱（平成27年3月30日健康福祉局長決裁）に基づき、以下の内容を実施する。支援に当たっては、「自立相談支援事業の手引き」（平成27年3月6日付社援地発0306第1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」（平成27年3月27日社援発0327第2号厚生労働省社会・援護局長通知別添）等の関連通知を参照することとする。

なお、本市が委託により実施する「仙台市生活困窮者等家計改善支援事業」の受託者（以下、「家計改善支援機関」という。）をプラン策定や支援調整会議の場に参画させるなど、一体的な支援を実施する。

① 包括的かつ継続的な相談支援

ア 生活困窮者の把握・相談受付

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する等により、相談を受け付ける。相談受付時には、相談者の主訴を丁寧に聞き取り、仙台市生活自立・仕事相談センターでの支援が必要か、他制度・他機関へのつながりが適切かを判断する。

イ アセスメント・プラン策定

仙台市生活自立・仕事相談センターで継続的な支援が必要と判断された場合には、本人へのアセスメント結果を踏まえ、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んだプランを策定する。

ウ 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、支援を提供する。支援が始まった後も、必要に応じて本人の状況等をモニタリングし、定期的な評価を行う。

評価の結果、支援を継続する必要があると判断された場合には、改めてアセスメントの上、再度プランを策定する。また、支援の終結が適切と判断された場合でも、必要に応じて他機関へのつながりやフォローアップを行う。

② 支援調整会議の開催

策定したプランの適切性や関係機関とのプランの共有、プラン終結等の評価、社会資源の充足状況と開発に向けた検討を行うため、関係機関等が参画する「支援調整会議」を開催する。なお、支援調整会議の開催にあたっては、策定したプランを事前に委託者へ提出するものとする。

③ その他

ア 関係機関と個人情報を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きを踏まえるものとする。

イ ホームレス結核健診での生活相談実施など、関係機関と協力した積極的なアウトリーチ活動を行うこととする。

ウ 家計に関する課題を抱える生活困窮者に対しては、家計改善支援機関と連携して支援することとする。連携のために、家計改善支援機関の職員を支援調整会議へ参画させるほか、事務所内に家計改善支援機関職員の作業場所を設置するなど所要の措置を講じなければならない。

エ 家計改善支援機関から、家計改善支援のために策定する「家計再生プラン」の内容や支援状況について提供を受け、利用者の状況を常に把握することとする。また、厚生労働省から本市を通じて配布される「生活困窮者自立支援統計システム『相談者支援機関業務支援ツール』」（以下「支援ツール」という。）に「家計再生プラン」や支援状況など必要な情報を入力する。

オ 一時生活支援事業（仙台市路上生活者等自立支援ホームを除く）を実施する事

業者から支援内容やその状況の情報提供を受け、利用者の状況を常に把握することに努め、支援ツールに支援状況等の必要な情報を入力するものとする。

カ 食品関連事業者その他の者から未利用食品等まだ食べることができる食品の提供を受けた場合には、必要な食べ物を十分に入手することができない相談者に対して、自立相談支援の一環として食料支援を行う。

キ 関係機関間の連携や協働を強化した本市全体の包括的な支援体制の構築を進めるといふ重層的支援体制整備事業の狙いを踏まえ、個別の支援機関としての対応に加えて、本市が開催する社会福祉法（昭和26年法律第45号）第106条の6に基づく支援会議において当該困難事例の情報を共有し必要な支援体制を検討することとし、又は、支援について利用者の同意が得られている場合は、多機関協働事業者が開催する重層的支援会議において、地域における各種支援機関間の役割分担を整理した上で対応する等、各種支援機関等との連携や協働を進めながら必要な支援を行うものとする。

(2) 就労準備支援事業

就労準備支援事業については、「就労準備支援事業の手引き」（平成27年3月6日付け社援発 0306 第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知の別添3）に基づき、以下の内容を実施する。

① 就労準備支援プログラムの作成・見直し

支援を開始するに当たり、以下の事項を記載した利用者ごとの就労準備支援プログラムを策定する。

ア 利用者が希望する就労内容

イ 最終的な目標設定及び支援方針

ウ 日常生活自立、社会自立及び就労自立に関する本人の状況と課題

エ 1か月ごとを目安とした就労準備支援計画

② 就労準備支援プログラムの見直し

利用者の状況及び支援の実施状況について、定期的（おおむね1か月ごと）に評価を行い、必要に応じて、就労準備支援プログラムの見直しを行う。

なお、就労準備支援プログラムの策定及び見直しは、利用者の状況及び希望を勘案の上、プランに沿って（必要に応じて相談支援員と相談すること）行うものとする。

③ 就労準備支援の実施

就労準備支援プログラムに沿って、利用者のニーズに応じた支援を実施する。支援は、利用者ごとに行うほか、セミナー形式や合宿形式で行うことも可能とする。

ア 日常生活自立支援

適正な生活習慣の形成を促すための助言・指導等を行う。

イ 社会自立支援

社会的能力の形成を促すためのコミュニケーション支援や地域事業所での職場見学、ボランティア活動等を行う。

ウ 就労自立支援

一般就労に向けた技法や知識の習得等を促すための実際の職場での就労体験の機会の提供やビジネスマナー講習、キャリア・コンサルティング、模擬面接、履歴書の作成指導等を行う。

④ その他

ア 就労体験等を実施する場合は、利用者に労働者性がないと認められる限りにおいて労働基準関係法令の適用対象外となるが、安全衛生面、災害補償面については、一般労働者の取扱いも踏まえた適切な配慮を行うこととする。特に、災害補償面については、利用者が就労体験等にて被災した場合に備え、適切な保険に加入しなければならない。

イ 工賃や交通費などの利用者個人に対する手当は、事業費から支出してはならない。

ウ 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きを踏まえるものとする。

(3) 就労訓練推進事業

就労訓練推進事業については、「生活困窮者自立支援法の一部改正を踏まえた認定就労訓練事業の実施の更なる促進について」（平成30年10月1日付け厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室長通知）に基づき、以下の内容を実施する。

① 認定就労訓練事業所となる企業等の開拓・認定支援

就労訓練事業を実施していない企業等に対して、事業に関する趣旨の説明を行うとともに就労訓練事業所への認定登録について協力を求め、事業の普及促進に努める。

また、企業等のニーズを把握し、作業工程のうち対象者が担える作業の切り出しを提案するなど、企業等が就労訓練事業所としての認定を申請するに当たり必要となる助言や手続きの支援を行う。

② 認定就労訓練事業の利用開始及び就労支援プログラムの策定

利用者と認定就労訓練事業所とのマッチング、利用者の訓練形態（非雇用型または雇用型）の調整をする。支援調整会議に諮り支援決定を受けて、利用者ごとに、訓練の実施内容、目標等を記載した就労支援プログラムを策定し、設定期間は3～6か月程度とする。

なお、利用開始に当たり、認定就労訓練事業所に対し、利用者の同意を得た上で職歴や配慮すべき事項について情報提供を行うとともに、利用者と認定就労訓練事業所との間で、書面により基本となる就労内容、条件等を記載した雇い入れ通知書又は確認書の取り交わしを求め、相互の理解と合意を明確化する。

③ 訓練期間中のモニタリング及び終了後

訓練期間中、定期的・継続的に利用者の状態について、直接事業所を訪問する方法に加え電話等により確認（モニタリング）を行い、常にその意欲や能力等に応じた適切な支援の確保に努める。特に、非雇用型の場合には、労働関係法令の適用がないことに留意しなければならない。

モニタリングを踏まえ、訓練が円滑に実施されるよう、認定就労訓練事業所及び利用者へのフォローを行い、支援の適切な実施を確保する。また、終了時には利用者と振り返りを行い、今後の就労支援に向けて就労支援員へ情報提供を行う。

④ その他

「生活困窮者自立支援法に基づく認定就労訓練事業の実施に関するガイドライン」に基づき、適切な訓練の実施に努めるとともに、認定就労訓練事業所に理解・協力を求め、適切な訓練環境を確保する。

モニタリングや利用者からの相談等により認定就労訓練事業の運営に関して疑義が生じた場合には、認定就労訓練事業所に対して任意の聴き取りを行うとともに早急に委託者へ報告を行うこととする。

10 広報活動

受託者は、利用者の拡大のため、パンフレット、ポスター、ホームページ等による広報活動を行うこととする。

なお、広報活動の手段や内容については、委託者と協議の上、決定することとする。

11 支援実績の報告

(1) 委託者への報告

受託者は、業務の進捗状況や業務内容に関する委託者との協議、調整の場を原則として月1回以上設定するとともに、支援実績や本業務の結果分析等について報告することとする。

また、各年度終了時には、翌年度4月中に実績報告書を提出しなければならない。その他、委託者に適宜進捗状況を報告し、調整を図ることとする。

(2) 厚生労働省への統計報告

受託者は、支援ツールを用いて新規相談件数やプラン策定件数、事業利用人数に関する報告を行う（一時生活支援事業（仙台市路上生活者等自立支援ホームを除く）及び家計改善支援事業についても、各事業者の利用人数を確認の上、合わせて報告する。）。

12 個人情報の取り扱い

(1) 委託者から提供したのもも含め、本業務の遂行に当たり知り得た一切の事項について、外部に漏えいすることがないように適切に取り扱うとともに、目的外に使用してはならない。

(2) 受託者は、別記「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」、「個人情報の保護に関する法律」、「仙台市個人情報保護条例」、「情報システムに伴う個人情報に係る外部委託ガイドライン」及び「仙台市行政情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。

(3) 受託者は、業務上不要となった個人情報については、廃棄、消去又は返却することとし、その結果について、委託者に対して報告しなければならない。

13 業務実施における前提条件

- (1) 受託者は、業務の実施に当たり利用者から利用料を徴収してはならない。
- (2) 机、椅子、キャビネット、カウンター及びパソコン等業務の実施に必要な設備は受託者が準備するものとする。
- (3) 受託者は、本業務に必要となる支援能力及び技能の向上のため、相談支援員等に、各種研修を実施するとともに、関係機関による研修会等に相談支援員等が参加できるように努めるものとする。
- (4) 求人開拓、職業紹介を行う場合は、厚生労働省から必要な許可を得なければならない。
- (5) 支援ツールを用いて統計報告を毎月行うため、設置するパソコンについては、以下の動作環境を満たし、インターネットが利用可能なものを1台以上設置しなければならない。また、OS やソフトウェアについては、そのサポート期間に留意し、適切に更新することとする。

OS	Windows10 (Pro 以上) 32bit/Windows10 (Pro 以上) 64bit
CPU	1.5GHz 以上の 32 ビット (x86) プロセッサまたは 64 ビット (x64) プロセッサ
メモリ	4GB 以上
HDD	60GB 以上の空き容量
ブラウザ	Internet Explorer11 (JavaScript が有効であること)
ソフトウェア	Microsoft Office 2010/2013/2016/2019/365

14 業務の引継ぎ

- (1) 契約期間の終了等に伴い受託者が他の事業者（以下、「新事業者」という。）に変更となる場合は、委託者の指示に従い、受託者は自己の負担において新事業者へ業務の引継ぎを実施しなければならない。
- (2) 受託者は業務を新事業者を引き継ぐ際には、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等については無償で提供しなければならない。

15 その他

- (1) 本業務の遂行に当たっては、委託者と連携を密にし、疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方が協議の上、これを処理する。
- (2) 本業務に係る会計関係書類については、業務終了の日が属する年度末から5年間保管することとする。
- (3) 本業務により得られたデータ及び成果品は、委託者に帰属するものとし、委託者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、その他の個人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意しなければならない。
- (5) 受託者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領」及び「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領 留意事項」に準

じて、合理的配慮の提供を行うこととする。

<http://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>

(6) 本業務に関する苦情が発生した場合は、迅速かつ誠実な対応を行うとともに、委託者に報告することとする。

受託者が対応できない苦情が発生した場合は、迅速に委託者に報告し、対応を協議することとする。

(7) この仕様書に定めのない事項や状況に大きな変化が生じた場合の対応については、委託者、受託者双方が協議の上、これを決定する。

(8) 社会参加に向けて丁寧な支援を必要とする生活困窮者に対して、アウトリーチ等による積極的な状況把握により早期に支援につなぐための継続的な自立支援を行う事業を本市が実施する場合には、当該事業と協力して本業務を遂行するものとする。