

鎌倉市生活困窮者自立相談支援事業委託仕様書

1 業務の名称

鎌倉市生活困窮者自立相談支援事業

2 業務の目的

本事業は、生活困窮者が抱える多様で複合的な問題につき、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、生活困窮者に対する支援の種類及び内容等を記載した計画の作成、生活困窮者に対する認定生活困窮者就労訓練事業の利用のあっせん等さまざまな支援を 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ことを目的とする。

3 業務期間

令和 8 年（2026 年）10 月 1 日から令和 9 年（2027 年）3 月 31 日まで

なお、業務開始日までに前受注者から必要な引継ぎを行うこととし、引継ぎの方法等については前受注者と調整の上、行うこと。

4 事業の対象者

鎌倉市内に居住する生活困窮者（居住地はないが鎌倉市内に現在地を有する者を含む。）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。

5 業務の実施場所

業務の実施場所は、対象者が容易かつ安全に通える場所を受注者において確保するものとする。また、支援対象者の支援にあたっては各種支援制度の利用についての関係機関の所在場所により市外での活動も行う。

6 業務の実施時間

相談業務の実施時間は、原則として、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日まで）を除く、週 5 日、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。なお、相談・支援の状況によっては、上記時間外の対応を行うこと。

7 配置職員

受注者は、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員を常勤換算方法で 5 名以上配置し、うち 1 名は常勤職員とする。受注者は配置した職員が円滑に業務

を遂行できるようサポートするものとする。なお、各支援員については、兼務可とする。また、受注者は、各支援員に研修の受講を促す等、資質の向上を図るものとする。

(1) 主任相談支援員

相談業務全般のマネジメント、他の支援員の指導・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。なお、下記条件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3年以上従事したことがある者

イ 生活困窮者への相談支援業務もしくは障害、介護、保健、医療等の相談支援業務に3年以上従事したことがある者

ウ 厚生労働省が実施する養成研修を受講し修了証を受けたことがある者(研修修了については当分の間の経過措置が置かれているが、当事業に従事する中で受講し、終了すること)

(2) 相談支援員

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。なお、厚生労働省が実施する養成研修を受講し修了証を受けたことがある者とする(研修修了については当分の間の経過措置が置かれているが、当事業に従事する中で受講し、終了すること)。

(3) 就労支援員

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。なお、厚生労働省が実施する養成研修を受講し修了証を受けたことがある者とする(研修修了については当分の間の経過措置が置かれているが、当事業に従事する中で受講し、終了すること)。

(4) 市役所本庁舎で業務を行う相談支援員

相談支援員のうち1名は、鎌倉市役所本庁舎(鎌倉市御成町18番10号)において午前10時から午後3時(うち休憩1時間)業務を実施できる体制とする。本庁舎へ入退室する際には身分証明書等を提示するとともに、本庁舎内で当該業務を実施する際には常に身分証明書等を着用し、市職員と区別できるようにする。

8 委託業務の内容

自立相談支援機関としての役割を担い、次の業務を行うこととする。また、厚生労働省が示している生活困窮者自立相談支援事業等実施要綱の内容を踏まえて事業を実施すること。

(1) 包括的かつ継続的な相談支援

生活困窮者に対して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（以下「アセスメント」という。）した上で、支援の種類及び内容等を記載した自立支援計画（以下「プラン」という。）を策定する。また、プランに基づくさまざま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、本人の状況に応じた適切な就労支援も含め、本人の自立までを包括的・継続的に支えていく。重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、相談者の属性や世代に関わらず、相談の受け止めや支援関係機関との連携や協働による世帯全体への支援など必要な支援を行うものとする。なお、以下の手順で実施する。

ア 生活困窮者の把握・相談受付

- (ア) 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。また、生活困窮者の中には、ひきこもり状態にある者など、自ら相談に訪れることが困難であったり支援に一定の時間が必要な者もいることから、待ちの姿勢ではなく、訪問支援などアウトリーチを含めた対応に努める。この場合、地域における関係機関とのネットワークの強化を図り生活困窮者の早期把握に努め、必要に応じて訪問や声かけ、関係機関への同行支援を行うなど丁寧な支援を実施する。
- (イ) 相談受付時に、相談者の主訴を丁寧に聞き取った上で他制度や他機関へつなぐことが適当かを判断（振り分け）する。
- (ウ) 相談者への他制度等の紹介のみで対応が可能な場合や、明らかに他制度や他機関での対応が適当であると判断される場合は、情報提供や他機関へつなぐことにより対応する。その際、相談者が要保護となるおそれが高いと判断される場合には生活保護制度に関する情報提供、助言等の措置を講ずる。
- (エ) 相談内容から、自立相談支援機関による支援が必要であると判断される場合は、本人から、本事業による支援プロセスに関する利用申込を受けて、その同意を得るとともに、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、継続してプランの策定等の支援を行うか、または、他制度や他機関へつなぐことが適当かを改めて判断（スクリーニング）する。なお、生活保護制度へつなぐことが適切と判断される場合は、確実に福祉事務所につなげるものとする。その際、

継続的な支援が行われるよう、福祉事務所との円滑な引き継ぎが行われるよう留意する。また、他制度や他機関へのつながりが適当と判断された者には、本人の状況に応じて適切に他の相談窓口等へとつなぐとともに、必要に応じてつながり先の機関へ本人の状況について確認するなど、適宜フォローアップに努めるものとする。なお、本人に関する個人情報に関係機関と共有するためには、本人の同意が必要であることを留意する。また、いわゆる相談のたらい回しとならないよう関係機関と連携するものとする。

イ アセスメント・プラン策定

- (ア) スクリーニングの結果、継続的な支援が妥当と判断された者については、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。なお、プランは本人と協働しながら策定するものであることから、プランの策定に当たっては、本人の意思を十分に尊重するものとする。
- (イ) プラン策定前においても、必要に応じて、緊急的な支援（住居確保給付金の支給、居住支援事業の利用等）や、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、必要な調整を行うものとする。
- (ウ) プランの内容は、受注者が実施する支援に加えて、次のaからgまでに掲げる法に基づく支援、h及びiに掲げる他の公的事業又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ものとする。
- a 住居確保給付金の支給
 - b 就労準備支援事業
 - c 居住支援事業（シェルター事業、地域居住支援事業）
 - d 家計改善支援事業
 - e 認定就労訓練事業
 - f 子どもの学習・生活支援事業
 - g aからeまでのほか、生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業
 - h 公共職業安定所が実施する生活保護受給者等就労自立促進事業
 - i 生活福祉資金貸付事業
 - j 上記のほか、様々な公的事業による支援及び民生委員による見守り活動等のインフォーマルによる支援
- (エ) 支援調整会議（８（３）参照）を開催し、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当たって、関係機関との役割分担等について調整を行う。
- (オ) 受注者は、支援調整会議において、プランの決定・確認を行う。また、

必要に応じて業施に報告する。

(カ) イの（ウ）のhの事業につなぐ場合については、実施主体がプランの内容を確認し了承した後、支援決定等がなされたプランの写しとともに、必要書類を公共職業安定所に送付することにより、支援要請を行う。

(キ) 実施主体の支援決定又は確認を受けたプランに基づき、具体的な支援の提供等を行う。

ウ 支援の提供・モニタリング・評価・再プラン策定・終結

(ア) 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、各支援機関から適切な支援を受けられるよう本人との関係形成や動機付けの促しをサポートする。

(イ) 各支援機関による支援が始まった後も、各支援機関との連携・調整はもとより、必要に応じて本人の状況等を把握（モニタリング）する。

(ウ) 定期的なプランの評価は、以下の状況を整理し、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。

a 目標の達成状況

b 現在の状況と残された課題

c プランの終結・継続に関する、本人の希望・支援員の意見等

(エ) 評価の結果、支援の終結と判断された場合は、他機関へのつながり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。例えば、就職後から一定期間については、本人の状況を適宜把握し、必要に応じ本人からの相談に応ずることができる体制を整えておくこととする。

(オ) 評価の結果、プランを見直して、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。

(2) 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者の早期把握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は、新たに開発することに努める。

(3) 支援調整会議

プランの策定等にあたり、以下の4点を主な目的として開催する。開催方法については、受注者と発注者の協議により決定する。

ア プランの適切性の協議

自立相談支援機関が策定したプランについて、自治体及び関係機関が参加して合議のもとで適切性を判断する。プランの内容が、本人の課題解決及び目標の実現に向けて適切であるかを、自立相談支援機関以外の関係者

も参画する合議体形式で協議し、判断する。

イ 各支援機関によるプランの共有

各支援機関が、プランの支援方針、支援内容、役割分担等について共通認識を醸成し、これを了承する。本人が抱える課題と設定した目標を共有し、各支援機関の役割を明確化する。

ウ プラン終結時等の評価

プラン終結時等においては、支援の経過と成果を評価し、自立相談支援機関としての支援を終結するかどうかを検討する。

エ 社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討

個々のニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、それらを地域の課題として位置付け、社会資源の開発に向けた取組を検討する。

(4) 住居確保給付金（家賃補助・転居費用補助）の手続き

次のア～エの業務を実施する。※具体的な内容について、政省令等に変更があった場合は、それに沿って実施すること。

ア 相談者に対して支給要件等の制度説明を行い、申請を行う場合は省令等で定める支給要件を満たしているかを確認し、支給要件を満たしている場合は申請書類一式を提出させるものとする。

イ 提出された書類に不備がないか確認し、不備がある場合は、再提出等させる。不備がない場合は、発注者に提出する。

ウ 家賃補助受給中の相談者に対しては、就労支援員による月4回以上の面接を実施するとともに、ハローワークでの月2回以上の職業相談、週1回以上の求人先への応募等の受給期間中の支給要件の履行確認を行う。なお、受給決定のお知らせ及び受給中の提出書類については、発注者から申請者に対して支給決定通知書等を発送するとともに、受注者に状況を共有することとする。

エ 転居費用補助受給中の相談者に対しては、住宅入居日から7日以内に住居確保報告書に賃貸住宅に関する賃貸借契約書の写し及び新住所における住民票の写しを添付して提出等受給期間中の支給要件の履行確認を行う。また、必要に応じて、関係機関等への情報提供や、受給者の転居先の住宅を訪問し、居住の実態や家計の改善状況を確認するとともに、居住環境や生活面の指導を行う。なお、受給決定のお知らせ及び受給中の提出書類については、発注者から申請者に対して支給決定通知書等を発送するとともに、受注者に状況を共有することとする。

(5) 広報

相談窓口の周知を図るため、チラシや広告等により広報を実施すること。

9 支援期間

支援期間は、対象者の状況に応じて設定するものとする。

10 実施計画・作業責任者届出書の作成

本業務の実施にあたり、受注者は事業の実施計画書及び配置職員について作業責任者届出書を作成し、令和8年(2026年)9月30日までに発注者に提出して承認を受けなければならない。また、実施計画を変更する場合は、あらかじめ発注者の承認を得ること。

実施計画書には、次に掲げる事項を記載すること。なお、契約期間中に内容に変更があった場合は速やかに届け出ること。

- (1) 業務スケジュール(月間・年間)
- (2) その他業務実施にあたって必要な事項

11 調査研究への協力

受注者は、国及び発注者からの資料作成要請や報告等、生活困窮者自立支援制度充実のための調査研究に協力すること。

12 記録及び台帳の整備

受注者は、相談内容、支援の経過等に関しては、国の定める標準様式の帳票類を活用して適切に記録すること。また、必要に応じて参照可能なように記録及び台帳を整備すること。なお、本事業により作成したデータ等の所有権は、発注者に帰属すること。

13 業務の適正な実施に当たる留意事項

(1) 個人情報の管理

業務に係る個人情報については、別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」の本旨に従い、発注者と十分に協議の上、適切かつ厳重に管理すること。

(2) 守秘義務

受注者は、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) 苦情対応

支援対象者と事業従事者間の苦情、トラブルへの対応は、原則として受注者の責任で行うこと。

(4) 公正な業務遂行

業務の遂行にあたっては、常に公平・公正な姿勢を保つことを心がけるものとする。

(5) 備品等の取扱い

業務の実施に必要となる机、キャビネット、パソコン等の備品については、受注者が準備をする。なお、市役所本庁舎で当該業務を実施する際に使用する机及びキャビネット等の備品については発注者が準備するものとし、それ以外のパソコン等の備品については受注者が準備をする。

(6) 委託期間終了に伴う引継

受注者は、本業務の委託期間が終了するとき又は委託契約が取り消され、次の受注者が異なる事業者となる場合は、次の受注者と協議し、適切な方法で引継ぎを行うこととする。ただし、継続して受注者となった場合は、この限りではない。

(7) 疑義

本仕様書に定めのない事項については、発注者と協議により決定すること。