

京都市就労支援事業（就労意欲喚起等支援事業）、家計改善支援事業及び住居確保給付金支給事業に係る相談支援等業務委託仕様書

1 本仕様書について

本仕様書は、就労支援事業（就労意欲喚起等支援事業）、家計改善支援事業及び住居確保給付金支給事業に係る相談支援等業務を委託するに当たって、委託の範囲等を定めるものである。

なお、この仕様書において、京都市（保健福祉局福祉のまちづくり推進室）を甲とし、受託者を乙とする。

2 事業の目的

生活困窮者及び生活保護受給者（以下「支援対象者」という。）の抱える課題が複雑化・複合化する中、生活困窮者自立相談支援機関（以下「自立相談支援機関」という）や生活保護業務窓口（各区役所・支所保健福祉センター生活福祉課）においては、幅広く相談を受け付け、必要に応じて生活上の課題にまで踏み込んだ実効性ある支援を行う必要がある。

本事業は、就労支援事業・家計改善支援事業・住居確保給付金支給事業を一体的に運用し、支援対象者の抱える課題に総合的・包括的に対応し、支援対象者の自立の促進を図ることを目的とする。

3 事業概要

就労支援事業	「キャリアカウンセラー」を配置し、個々の支援対象者の職歴や生活歴等を丁寧に把握し、きめ細かな相談を実施することで求職活動を支援するとともに、「求人開拓員」を配置し、支援対象者の意向、能力及びレベルに応じた求職開拓や職業マッチングを実施することにより、支援対象者の就労意欲の喚起や、現に就労することを支援する。
家計改善支援事業	「家計改善支援員」を配置し、支援対象者が、自身がおかれている家計状況を理解できるように家計の「見える化」を図り、必要な情報提供や専門的な助言等を行うことにより、家計改善の意欲を引き出すとともに、支援対象者の家計管理の力を高め、家計を管理できるよう支援し、必要に応じて就労支援事業と連携を図りながら、自立した生活を営むために必要な収入額の助言などを行う。
住居確保給付金支給事業	住居確保給付金（家賃補助）を支給するとともに、 <u>就労支援事業と連携して就労を支援すること</u> により、支援対象者の住宅及び就労機会の確保に向けた支援を行う。 また、「住まい相談支援員」を配置し、住まいの課題を中心とした相談支援を行うとともに、 <u>家計改善支援事業と連携して住居確保給付金（転居費用補助）</u> を支給することにより、支援対象者の家計全体の改善、住まいに関する相談支援及び転居後の安定した生活に向けた支援を行う。

4 支援対象者

就労支援事業	生活困窮者 【200名】	下記のいずれかを満たす者 (1) 自立相談支援機関が就労可能と判断した者のうち、就労へ向けた活動が不十分な者 (2) 自立相談支援機関が就労可能と判断した者のうち、就労への意欲に乏しい者や就労への課題が多い者等、就労意欲の喚起を図る必要がある者 (3) その他自立相談支援機関が支援を必要と認めた者 (4) 住居確保給付金（家賃補助）を受給している者
	生活保護受給者 【1,400名】	上記(1)～(3)において、「自立相談支援機関」を「保健福祉センター」に読み替えた者 (上記(4)については、生活保護受給者は対象外)
家計改善支援事業	生活困窮者 【90名】	家計収支の均衡がとれていないなど、家計に課題を抱えており、自立相談支援機関において、本事業による家計の「見える化」等の支援その他滞納整理や債務整理に係る支援を受けることが適当であると判断した者
	生活保護受給者 【30名】	上記「自立相談支援機関」を「保健福祉センター」に読み替えた者のうち、下記のいずれかを満たす者 (1) 就労等により近い将来自立が見込まれる被保護者のうち、家計に関する課題を抱えており、自立を助長する観点から保健福祉センターが支援を必要と認めた者 (2) 大学等への進学に伴い近い将来自立が見込まれる被保護世帯に属する者のうち、自立を助長する観点から保健福祉センターが支援を必要と認めた者
住居確保給付金支給事業	生活困窮者 (1) 【120名】 (2) 【30名】	下記のいずれかを満たす者 (1) 離職、自営業の廃止、又は個人の責めに帰すべき理由・都合によらない就業機会等の減少により、現に経済的に困窮した生活困窮者であって、就労能力及び就労意欲のある者のうち、住宅を喪失している又は喪失するおそれのある者（家賃補助等の場合） (2) 離職、休業、高齢者夫婦世帯における配偶者の死亡による年金収入の減少等、収入が著しく減少し、現に経済的に困窮した生活困窮者であって、住宅を喪失している又は喪失するおそれのある者（転居費用補助の場合）
	生活保護受給者	対象外

- (※) 【 】内は、想定支援対象者数を記載。乙は甲と協議のうえ、支援対象者数及び目的達成率等の目標値を設定し、その達成に向けて取り組むこと。
- (※) 各事業の過年度の実績（令和5～7年度実績（令和7年度実績は、令和7年11月末現在。）については、参考参照。ただし、住居確保給付金支給事業の転居費用補助は令和7年度から実施。）
- (※) 住居確保給付金支給事業の家賃補助においては、就労支援事業も併せて利用するため、この場合は、住居確保給付金支給事業の家賃補助と就労支援事業の両方の支援対象者数に計上している。
- (※) 住居確保給付金支給事業の転居費用補助においては、家計改善支援事業も併せて利用するが、この場合は、転居費用補助支給後も継続した支援を行う場合のみ両方の支援対象者数に計上している。

5 業務実施の基本方針

乙は、次に掲げる基本方針に基づき業務を遂行すること。

- (1) 各事業は、生活困窮者自立支援法及び生活保護法等の関係法令に則り、一体的に実施することにより、支援対象者が必要とする一連の支援策を適時提供すること。
- (2) 各事業について積極的に周知等を行い、支援が必要な方へ支援を行き渡らせるよう努めるとともに、各事業の相談受付数、支援対象者数、目標達成率等の目標値について、その達成に向けて取り組むこと。
- (3) 本市の生活困窮者自立相談支援窓口（保健福祉局福祉のまちづくり推進室）や生活保護業務窓口（各区役所・支所保健福祉センター生活福祉課）と密に連携を行うこと。
- (4) 生活困窮者自立支援制度や生活保護制度のみならず、関連する各種施策・事業についても、幅広い知識と深い理解が必要であるため、関連する福祉施策について理解を深め、包括的な相談に対応し、適切な支援策につなげること。
- (5) 本市では、支援対象者の状況に応じて、多段階の就労支援策を提供しており、「京都市生活保護受給者等就労自立促進事業」（本市と京都労働局が一体的に実施）、「チャレンジ就労体験事業」（就労準備支援事業）及び「生活困窮者就労訓練事業」の事業内容等について十分に理解のうえ、各事業実施者との円滑な連携を図り、一人ひとりの支援対象者の特性や生育歴を踏まえた支援策につなぐこと。また、京都市生活保護受給者等就労自立促進事業については、本事業と連携して実施する「就労支援チーム」による支援を実施しており、特に密に連携して取り組むこと。
- (6) 京都労働局及び公共職業安定所のほか、生活福祉資金貸付を実施している社会福祉協議会、すまいのワンストップ総合窓口である京安心すまいセンター等の関係機関との円滑な連携を図ること。
- (7) 乙がこれまでに培ってきたノウハウ、事業実績等を活用し、効果的、効率的な事業の実施に努めるとともに、履行期間中、定期的に勉強会や研修を実施し、応対内容の検証、業務内容の改善を行う等、業務水準の維持・向上に努めること。

6 委託業務の基本的要件

乙は、次に掲げる基本的要件を満たしたうえで委託業務を実施すること。

(1) 業務委託期間

業務委託期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

(2) 委託業務の実施日

委託業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日までをいう。）を除く日とする。

(3) 委託業務の実施時間

原則として午前9時から午後5時までとし、相談者の事情等により左記時間内での対応が困難な場合には、可能な限り柔軟に対応する。

(4) 業務履行場所

業務履行場所は、原則として以下のとおりとする。

ア キャリアカウンセラー業務

京都市内14か所の保健福祉センター内において実施することとし、実施スペースについては、甲が別途提示する。

イ 求人開拓業務、家計改善支援事業及び住居確保給付金支給事業に係る相談支援等

業務

京都市内において乙が確保すること。

- (※) 支援対象者との面談スペースについては、支援対象者の利便性を考慮し、京都市内14か所の保健福祉センター内（キャリアカウンセラー業務の履行場所等）や、保健福祉局福祉のまちづくり推進室内を融通し合いながら活用することもできることとするが（支援員等が巡回）、面談スペースの稼働状況等を考慮し、原則として乙において面談スペースを確保すること。
- (※) 本事業においては、支援対象者との面談や各種帳票及び申請書類等の個人情報を扱うことから、面談スペース等各業務履行場所については、支援対象者のプライバシーや個人情報が必要十分に保護される場所とすること。また、甲と協議のうえ、自立相談支援機関としての名称を設定することも可とする。

7 委託業務内容

(1) 就労支援事業

別紙1のとおり

(2) 家計改善支援事業

別紙2のとおり

(3) 住居確保給付金支給事業

別紙3のとおり

(4) 広報及び事業周知

支援が必要な方へ支援を行き渡らせるため、パンフレット、ポスター、ホームページ、セミナーや研修会の開催等により、積極的に広報活動・事業周知を行う。

また、自立相談支援機関や各区役所・支所保健福祉センターのほか、他の本市関係部署や社会福祉協議会、地域包括支援センター、支援対象者に対して支援を行っている居住支援法人やボランティア団体等の関係機関との連携を図り、必要に応じて出張相談や事業説明会を行う等、対象者の早期把握及び早期支援に努める。

なお、広報及び事業周知の手段や内容については、甲と協議のうえ、決定すること。

8 実施体制

(1) 実施体制

ア 業務管理責任者

乙は、委託業務の適正な履行を確保するため、6(4)に基づき業務履行場所を定め、次に掲げる業務を行う業務管理責任者を配置するものとする。

- (ア) 各業務の統括及び進行管理
- (イ) 各業務の業務従事者への指導・監督
- (ウ) 甲への業務状況の報告
- (エ) 業務改善のための課題抽出及び改善策の提案

イ 業務従事者

乙は、業務従事者として、6(4)に定める業務履行場所に、業務内容を的確に理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能であるとともに、支援対象者の相談支援に関する技術、ノウハウや業務経験を有する者を配置するものとする。

また、交通機関などの遅延及び病気などの事由により、突発的に業務従事者が出勤できない場合においても、業務従事者の代替要員を別途待機させるなどし、業務に支障を来たすことなく運用できる仕組みとすること。

ウ 業務体制表

乙は、業務着手時に、業務実施に当たっての体制表を甲に提出すること。

(2) 甲との協議又は甲からの指示への対応等

乙は、甲への報告、甲との協議又は甲からの指導や指示への対応等が必要なときは、業務管理責任者をもって対応することとする。

なお、委託業務の遂行に当たっては、原則として、業務管理責任者を6(4)に定める業務履行場所に常駐させることとし、甲との連絡調整ができない状況を生じさせてはならない。

(3) 実施体制に異動が生じる場合の取扱い

乙は、実施体制や要員に変更がある場合は、事前に甲に報告し、業務体制表を随時最新版に更新を行うこと。また、実施体制が大幅に変更となる場合は、速やかに甲に報告するとともに、業務の進め方、手法等の引継ぎについて、甲と打ち合わせを行うこと。

なお、この場合において、甲が、委託業務に支障が生じるため不適切と判断するときには、甲乙協議のうえ適切な措置を講じるものとする。

(4) 業務連絡会

乙は、本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的な提案を行うこととし、業務の進ちょく状況の報告、業務の改善策の提案等を行うため、甲を交えた業務連絡会を定期的に開催するものとする。

なお、本事業の運営に当たり、業務開始後、本仕様書内で求めている水準を維持できないと判断した場合は、甲は乙に対して是正を求め、是正を求めたにもかかわらず、正当な理由なく必要な業務水準を満たすことができない場合には、契約解除及び違約金を求めることがある。

9 委託料

(1) 委託料

本業務の委託料は、金170,622,000円を上限とする。

なお、委託業務の実施に必要な設備、備品、消耗品等に係る経費、その他本業務の遂行にあたって必要となる一切の経費は、契約金額に含まれるものとし、甲は契約金以外の費用を負担しない。また、乙が用意する機器類は、乙の責任で保守・管理及び故障対応すること。

(2) 委託料の支払い

ア 甲は、委託業務の履行を確認した後、乙に対して、3か月ごとに年間委託料の4分の1を支払うものとする。ただし、分割した金額に1円未満の端数が生じるときは、その端数に相当する金額はすべて最初の支払いに係る分割金額に合算するものとする。

イ 甲は、乙からの適法な支払請求書を受理した時は、30日以内に当該請求額を支払うものとする。

10 実績報告等

乙は、次のとおり実績報告等を行うこととし、本業務の成果品及び納品物について、市が対外的な発表を行うこと、複製・翻訳・翻案・譲渡及び貸与することに関して一切

の異議を申し立てないこと。

(1) 生活困窮者自立相談支援統計システムへの入力

支援対象者のうち、生活困窮者については、厚生労働省の統計システムである生活困窮者自立相談支援統計システムに必要事項を入力し、翌月 20 日までに実績報告する。入力方法に疑義が生じた場合は、適宜甲に確認すること。

なお、システムのインストールに必要なソフトウェア等については甲から提供するが、入力に必要なパソコンやインターネット環境については、乙が準備すること。

(2) 定期の業務報告

ア 対応記録報告

相談支援に係る対応記録等（支援対象者の氏名、年齢、生活歴、職歴、離職期間等の基礎情報や、相談内容、相談に対する助言指導内容、支援の進ちょく状況、関係機関との調整状況等）について、分析するための基礎データとして使用するため、月次報告書として報告書を作成し、翌月 20 日までに甲へ提出し、確認を受けること。

イ 統計情報記録に関する報告

対応記録から生成した統計情報（月別の受付件数、支援件数、内容等）について月次報告書として報告書を作成し、翌月 20 日までに甲へ提出し、確認を受けること。

なお、上記ア及びイにおける報告書の様式・提出方法については、別途甲乙が協議し、定めることとする。

(3) 隨時の報告

その他、甲が必要とする事項について随時報告を行うこと。

(4) 完了報告

乙は、委託業務が終了したときは、30 日以内に、事業実績関係報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

11 業務従事者に対する研修等

乙は、委託業務の遂行に当たり、事業内容の的確な理解、正確かつ迅速な事務処理、効果的な就労支援の実施等を実現するために、委託業務の従事者に対して必要な研修、教育を行わなければならない。

12 秘密の保持

乙は、故意、過失を問わず、委託業務の遂行上知り得た秘密を漏らすことがあってはならない。委託業務が完了した後又は契約が解除された後においても同様とする。特に個人情報の取扱いについては「13 個人情報の保護」に記載のとおり取り扱うものとする。

13 個人情報の保護

(1) 個人情報の適正な管理

乙は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理するために、個人情報管理責任者を置かなければならぬ。

(2) 従事者の監督

乙は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、個人情報の

保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例を周知するとともに、個人情報の適正な管理が図られるよう、従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(3) 個人情報の目的外使用の禁止

乙は、業務の処理において取り扱う個人情報を利用の目的を超えて利用してはならない。

(4) 個人情報の第三者提供の禁止

乙は、業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、「14 再委託等の禁止」のただし書に基づき、業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(5) 個人情報の不正な複製等の禁止

乙は、業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(6) 提供した資料の返還義務

乙は、業務が完了し、その成果物を甲に引き渡すときは、甲が業務の処理のために提供していた個人情報が記録された資料についても、甲に返還しなければならない。

(7) 事故の発生の報告義務

乙は、業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損及び盗難等の事故が発生したときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならぬ。

14 再委託等の禁止

乙は甲の文書による承認を得なければ、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。

15 業務の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき(満了後も引き続き業務を遂行することとなる場合を除く。)又は契約の解除があるときの業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 引継書の作成

乙は、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、各種マニュアル・各種データ・業務のノウハウを含め、業務遂行に必要な事項を甲に引き渡すものとする。

(2) 引継方法

乙は、甲及び次期受託者から資料等の請求があった場合は、乙の不利益になると甲が認めた場合を除き応じなければならない。

なお、甲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次期受託者に引継ぎを行わなければならない。甲は、乙が上記の規定に違反し、損害が生じた場合には、乙に対しその損害額の賠償を求めることができる。

16 その他

(1) 業務管理

乙は、委託業務の実施に当たり、甲と協議して双方の見解や方針に行き違いがない

よう配慮すること。また、本市の条例・規則を遵守し、本市にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行することとし、常に業務の進ちょく状況を把握し、遅滞なく業務を遂行するため、必要な措置を講じること。

(2) 業務遂行に係る甲への報告等

乙は、業務の遂行に当たり、事故、不適切な事務処理、事務の遅延等が生じ、又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに甲に報告し、協議しなければならない。

(3) 危機管理

乙は、地震、火災等の災害に備えて、利用者の避難経路の確保、災害時の対応に関するマニュアルの整備等、必要な措置を講じなければならない。また、災害発生時には、業務従事者が利用者の安全を第一として迅速かつ的確に行動するよう、研修等により徹底しなければならない。

(4) 制度改正等への対応

委託業務に関する制度改正等があった場合は、甲と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

また、本市では、スマート区役所の実現に向けて、行政手続のオンライン化を進めしており、国の動向を踏まえつつ、甲と協議のうえ各種申請手続のオンライン化を図ること。

(5) 苦情対応

相談者、申請者、受給者等からの苦情等への対応は、原則として、乙において行う。本業務の遂行に当たり苦情を受けたときは、その都度、苦情の内容や対応を記録し、甲に報告すること。甲は、必要に応じて改善指示を行うこととする。

なお、制度に関する要望や苦情など、乙において対応が困難なものについては、乙から甲に引き継いで対応する。

(6) 資料等の適正な保管

業務上使用する資料等については、適切かつ厳重に管理すること。

(7) 委託業務従事者の名札

乙は、身分を明確にするために、業務従事者に名札を着用させなければならない。

(8) 損害賠償等

乙が業務を実施する上で、本市又は第三者に損害を与えたときは、甲は乙に対して、契約金額の減額、契約の解除又は損害賠償の請求の措置をとることがある。

(9) その他

この仕様書に記載のない事項は、甲乙協議のうえ定める。

就労支援事業の業務委託内容について

1 業務概要

次の2及び3のとおり、キャリアカウンセラー及び求人開拓員を配置し、支援対象者の就労を支援する。

なお、キャリアカウンセラー及び求人開拓員については、以下の業務内容等を踏まえ、支援対象者への就労に関する相談支援を専門的かつ適切に行うことができる者である必要があり、次の①～⑤のいずれかに該当するなど、が望ましい。

- ① 国家資格キャリアコンサルタント等の資格を有する者
- ② 社会福祉士の資格を有する者
- ③ 精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理士等の資格を有する者
- ④ 厚生労働省が実施する就労支援員養成研修を受講修了している者
- ⑤ その他①～④に掲げる者と同等の能力又は実務経験を有する者

2 キャリアカウンセラー業務

(1) キャリアカウンセラーの配置

各区役所・支所保健福祉センターにキャリアカウンセラーを配置し、次の(2)～(7)の業務を実施する。

なお、保健福祉センターにおけるキャリアカウンセラーの配置数については、支援対象者数を踏まえて、甲と協議のうえ決定することとするが、各保健福祉センターにつき1週間当たり3日以上は配置するものとする。

(2) 相談対応

住居確保付金を含む各事業に関して、支援対象者から相談があった場合は、生活困窮者支援制度を説明するとともに、必要な機関へのつなぎを行う。

(3) カウンセリング

支援対象者の氏名、年齢、生活歴、職歴、離職期間等を聞き取るとともに、支援対象者の職業生活設計や能力開発、能力向上に関する相談対応及び助言指導を行い、支援対象者に適合する職種を検討する。また、支援対象者の性格や適職等を分析したうえで、支援対象者が客観的に自己の適性を把握することを促すとともに、支援対象者自身の能力の把握や労働意義の理解に向けた支援を行う。

(4) 就労意欲喚起に向けた社会生活及び日常生活のための支援等

昼夜逆転の生活がみられるような支援対象者に対しては、基本的な生活習慣の改善に向けた支援を実施することとし、必要に応じて、チャレンジ就労体験事業（就労準備支援事業）につなぐ。また、子育て世帯や親の介護等、仕事との両立に課題を抱える支援対象者に対しても必要なカウンセリングを行うなど、求職活動を行うための土台作りに向けた支援を行う。

(5) 技術指導

求職活動に必要な履歴書作成等の技術指導及び面接に際して必要な知識やマナーについて助言・指導する。また、支援対象者が採用面接不採用の場合、その原因を分析・検証し、今後の求職活動に活用するとともに、支援対象者の就労意欲の低下防止に向けた継続支援を実施する。

(6) 就職後のアフターフォロー

就職後3か月間は、一定期間ごとに、支援対象者に対して、近況確認及び職場における課題・悩み等の相談を受け付ける。また、支援対象者が離職した場合には、離職原因の分析、検証及びフィードバックによる就労意欲の維持と継続的な就労支援を実施する。

(7) その他

支援対象者の就労意欲喚起等、就労支援を行うに当たって必要な業務を実施する。

3 求人開拓業務

(1) 求人開拓員の配置

求人開拓員を配置し、次の(2)～(8)の業務を実施する。

なお、求人開拓員の配置数については、支援対象者数を踏まえて、甲と協議のうえ決定すること。

(2) 支援対象者の状況に応じた雇用先の開拓

最新の雇用情勢を常に把握し、支援対象者の能力、スキル、希望に見合った雇用先の開拓を行う。

(3) 潜在的な求人情報の収集及び情報提供

雇用情勢を基に、関係機関のみならず幅広い分野の雇用先の確保に向けて、雇用主との交渉及び情報収集を行い、収集した情報等を支援対象者に対して提供する。

(4) 公共職業安定所及び採用面接会場への同行

必要に応じて、採用面接会場へ同行し、面接の心構えを助言するなど不安の解消に向けた支援を行う。

(5) 各種関係法令に基づく労働条件の確認、調整

開拓した雇用先の求人情報や獲得した潜在的な求人情報について、各種関係法令に基づく労働条件を確認する。また、就職決定した支援対象者について、必要に応じて、就労開始前に、労働条件の確認や雇用先への提出書類の調整補助等を行う。

(6) 京都市における生活困窮者就労訓練事業の事業所の新規開拓等

直ちに一般就労が困難な生活困窮者に対して、支援付きの就労（雇用契約に基づく労働及び一般就労に向けた就労体験等の訓練を総称するもの）の機会の提供等を行うため、新たに生活困窮者就労訓練事業を実施しようとする社会福祉法人等の開拓に努める。

また、京都市生活困窮者就労訓練事業認定事業所に係る情報を把握し、支援対象者への情報提供を行うとともに、認定事業所に対する事業の再周知等を行う。

(7) 就職後のアフターフォロー

就職後3か月間は、一定期間ごとに、支援対象者の雇用先企業の担当者等に対してヒアリングを行い、勤務状況等から離職の兆候が見られるような場合には、企業訪問等によりその原因を把握し、企業の職場環境改善等のための支援を行う。

(8) その他

支援対象者に有効・有益な求人の開拓等の支援を行うに当たって必要な業務を実施する。

家計改善支援事業の業務委託内容について

1 業務概要

家計改善支援員を配置し、国（厚生労働省）の「家計改善支援事業の手引き」等に則り、次の2～7の業務を実施する。

なお、家計改善支援員の配置数については、支援対象者数を踏まえて、甲と協議のうえ決定することとするが、1週間当たり延べ8名以上の配置となることを最低条件とする。

配置する家計改善支援員は、次の①～⑥のいずれかに該当し、支援対象者への家計に関する相談支援を専門的かつ適切に行うことができる者であることを要件とする。

- ① 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーや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 厚生労働省が実施する家計改善支援員養成研修を受講修了している者
- ⑥ その他①～⑤に掲げる者と同等の能力又は実務経験を有する者

2 相談対応

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支援対象者からの相談を包括的に受け付け、就労状況や家族の課題等の必要な状況を把握するとともに、家計の視点において、家計表やキャッシュフロー表等の作成を通じて、支援対象者の生活状況と家計収支の状況を具体的に把握したうえで、課題を「見える化」し、課題の解決に向けて支援の方向性を検討する。

3 家計再生プラン等の策定

上記2のアセスメントの結果を踏まえて、支援対象者の意向と真に解決すべき課題を整理し、生活を再生させるための家計再生プラン等を作成する。

4 支援の実施

家計再生プランに基づき、支援対象者の状況に応じて、次の支援を行う。

(1) 家計管理に関する支援

支援対象者とともに、家計表やキャッシュフロー表等を活用して、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、家計を対象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・貸付制度等の利用に向けた支援

アセスメントの段階で聞き取った支援対象者の状況や家計の状況、滞納状況等を勘案して、減免や徴収猶予、分割納付等の可能性を検討し、本市の債権所管部署や各事業者等への相談に当たり、支援協力依頼や調整、折衝等の支援を行う。また、各種給付・貸付制度を幅広く理解し、生活福祉資金貸付を行う社会福祉協議会をはじめとした公的貸付機関等との連携を図り、情報提供及び利用案内を行う。

(3) 債務整理に関する支援

多重債務等により債務超過に陥っており、債務整理が必要な支援対象者に対しては、本市の多重債務相談窓口（消費生活総合センター）、弁護士会や法テラス等の専門機関等と連携し、債務整理に向けた支援を行う。

(4) その他

支援対象者が抱える家計に関する課題を解決・改善するに当たって必要な支援を実施する。

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認識や意欲の向上などを確認し、自立相談支援機関等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、又はそれ以前に対象者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、その成果、新たな生活課題はないかなどの確認を行ったうえで、支援を終結させるか、新たな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。

7 住居確保給付金（転居費用補助）

住居確保給付金（転居費用補助）を申請する者について、より家賃が低額な物件等の新しい住居へ転居し支出を削減する又は転居に伴い家賃が上がる（持ち家からの転居を含む。）が家賃負担を含めた家計全体の支出が改善されるなど、転居することが自立を促進するために必要か否かを判断するとともに、継続した支援を要する場合は、上記3～6の支援を行う。

住居確保給付金支給事業の業務委託内容について

1 業務概要

住居確保給付金の支給に係る業務については、支給審査及び支給決定・振込等の支給事務は甲が行い、相談・受付業務、受給中の支援等の相談支援業務及び審査補助業務等は乙が行うこととし、甲及び乙の業務分担（概要）を次の(1)及び(2)のとおりとする。

(1) 甲の業務概要

- ① 支給（延長・再延長を含む。）の決定、変更決定及び支給（振込）
- ② 不支給の決定及び申請者に対する通知
- ③ 支給の中止・再開・中止の決定及び申請者に対する通知
- ④ 過払いが生じた場合の返還請求の決定及び調定、返還請求の実施及び債権の管理

(2) 乙の業務概要

- ① 相談対応
- ② 家計改善に係る助言・支援、転居先探し等の支援及び費用見込み等の確認【転居費用補助の場合】
- ③ 申請受付、申請書類等の審査補助
- ④ 支給の決定及び振込、不支給等の決定等に必要な資料等の甲への提出
- ⑤ 支給の決定通知及び受給中の要件等の説明等
- ⑥ 受給者に対する就労支援【家賃補助の場合】
- ⑦ 家計改善に係る助言・支援【必要に応じて実施】
- ⑧ 支給の延長・再延長に係る申請勧奨・受付・審査補助、甲への資料提出
- ⑨ その他本事業を実施するに当たって必要となる業務

2 業務従事者の配置

乙は、本業務の実施に当たり、必要かつ適切な人員を配置のうえ、本市、キャリアカウンセラー及び求人開拓員、家計改善支援員と密に連携して、以下の3～11のとおり実施する。

なお、配置する人員には、制度内容を正確に理解のうえ、正しく懇切丁寧な説明・対応と、正確かつ迅速な事務処理を行うことが求められるため留意すること。

また、転居費用補助の支給に当たって、「住まい相談支援員」を配置し（兼任可）、住まいの課題に対応するための相談支援（関係機関へのつなぎ等）を実施することとし、住まい相談支援員は、住居確保給付金支給事業以外においても、住まいの課題を中心とした相談支援を行う。

なお、住まい相談支援員は、すでに修了している場合を除き、原則として、厚生労働省が実施する相談支援員養成研修及び一時生活支援事業（居住支援事業）従事者養成研修を受講すること。

3 相談対応

- (1) 離職等により収入が著しく減少し、現に経済的に困窮した生活困窮者であって、住宅を喪失している又は喪失するおそれのある方の相談を包括的に受け付け、相談者に対し、住居確保給付金支給事業の制度と併せて、生活困窮者自立支援制度や関連する

施策の説明を行うとともに、相談者のお困りの状況を確認する。

- (2) 相談者のお困りの状況や意向を踏まえ、住居確保給付金の詳細説明及び申請案内・申請書類の交付等を行うとともに、必要に応じて、生活困窮者自立相談支援事業や家計改善支援事業、その他関連施策を案内し、各窓口につなぐ。

4 家計改善に係る助言・支援、転居先探し等の支援等【転居費用補助の場合】

相談者において、家計改善のために、転居により家賃負担等を軽減する必要がある場合は、家計改善支援事業と連携して家計状況を確認のうえ、家計全体の収支が改善される家賃額等について助言する。また、住まい相談支援員が、転居先探しに向けた必要な支援（関係機関へのつなぎ等）を実施する。

5 申請受付、申請書類等の審査補助

- (1) 郵送又は持参により申請書類を受理し、不備又は不足がないか点検するとともに、申請書類等に記載された情報を管理簿等に記録する。
- (2) 受理した申請書類等に不備又は不足がある場合には、申請者に説明し、申請手続を支援する。不備・不足内容及び応対記録を管理簿等に記し、申請手続の進ちょく管理を行う。
- (3) 住居確保給付金の申請の際に、社会福祉協議会が実施する臨時特例つなぎ資金貸付事業に係る相談があった場合は、申込書類の記入を支援し、臨時特例つなぎ資金貸付事業担当者への連絡調整を行う。
- (4) 受理した申請書類等の内容が支給要件を満たしているかを審査する。必要に応じて、本市、公共職業安定所、社会福祉協議会、不動産仲介業者等の関係機関等に連絡し、申請要件充足状況の確認や調整を行う。

6 支給の決定及び振込、不支給等の決定等に必要な資料等の甲への提出

支給申請者の一覧及び支給対象者に係る振込用データを作成し、申請者から提出された申請書類とともに、別途指定する期日までに甲に提出する。

なお、甲において、申請内容の最終的な確認・審査、支給の決定及び振込手続又は不支給の決定及び通知を行うため、支給要件の充足状況の確認が容易に可能で、振込手続に至るまでの必要な情報が整理されている状態にすること。

7 支給の決定通知及び受給中の要件等の説明等

- (1) 支給決定の通知と併せて、家賃補助の場合における受給中の求職活動要件や就労支援についての説明及び職業相談に係る福祉・就労支援コーナー等へのつなぎの実施、転居費用補助の場合における転居後の経費確認及び転居後の支援についての説明、支給の延長手続等の説明を行う。また、管理簿等の受給者情報を随時更新する。
- (2) 転居費用補助の場合には、領収書等により実際の支出額の確認を行うとともに、必

要に応じて、受給者の居宅の訪問（家賃補助の場合）や転居の確認（転居費用補助の場合）等を実施し、居住等の実態を確認する。

- (3) 過払いが生じた場合は、返還請求に係る補助（返還請求対象者への連絡、必要書類の収取等）を行う。

なお、返還請求の決定、返還請求対象者への決定通知書の送付及び返還請求、債権の管理は甲が行う。

8 受給者に対する就労支援【家賃補助の場合】

以下の業務を実施し、受給者の就労を支援する。

- (1) 受給者から、定期的に所定の報告を受け、求職活動状況等を聴取するとともに必要な助言指導を行う（受給者1人につき1月当たり4回以上実施し、うち1回以上は対面での面談とすること）。
- (2) 求職活動報告のない受給者に連絡し、報告を求めるとともに、必要に応じて助言指導を行う。
- (3) 受給者との面談記録（電話等による助言指導等を含む。）を作成する。
- (4) その他必要に応じ、関係機関と調整のうえ、求職活動を支援する。
- (5) 就労意欲及び就労能力があっても、直ちに就労に結び付きにくい者に対しては、就労の際に必要な基本的な日常生活習慣の改善の支援や、就労の際に役立つ基礎能力や基礎技能の習得を支援することとし、受給者の状況に応じて、以下の支援内容を適宜組み合わせて実施する。

ア 規則正しい生活の維持、ひきこもり防止等のための支援

面談を一般的な職場の出勤時間に行い、午前中に電話連絡し、生活状況を確認する等

イ 対人コミュニケーションの向上などの支援

情報交換の場の提供や、就業体験事業や就業体験型のボランティア事業等を実施する等

ウ 社会人として必要な能力を習得させるための支援

挨拶、言葉遣い、身だしなみ、時間厳守など社会人としての基本的なモラルやマナーの助言や講座の実施等、パソコン実習等

エ 就職活動に必要な知識等を習得させるための支援

面接を受ける際に必要な指導等（面接後の自己分析等も含む）や公共職業安定所等が主催する各種セミナーへの参加要請等

9 家計改善に係る助言・支援【必要に応じて実施】

必要に応じて、家計改善支援事業において、就労支援と一体的に実施して自立の促進を図り、又は転居後の家計状況の改善に向けた継続的な支援を行う。

10 支給の延長・再延長に係る申請勧奨・受付・審査補助、甲への資料提出等

(1) 求職活動等の状況を踏まえて、支給の延長に向けた申請手続の勧奨や支援、延長申請書類の不備・不足の確認、延長支給要件の充足状況の確認・審査を行うとともに、支給の中止・再開や支給の中止等に該当する場合は、その決定に必要な書類を作成し、別途指定する期日までに甲に提出する。

なお、申請内容の最終的な確認、支給の延長、支給の中止・再開や中止等の決定又は不支給の決定、振込等及び中断・再開・中止又は不支給の通知は甲が行うため、支給要件の充足状況の確認が容易に可能で、振込手続に至るまでの必要な情報が整理されている状態にすること。

(2) 支給の延長・再延長の決定後の業務については、上記6以降に準じて実施する。

11 その他甲が本事業を実施するに当たって必要となる業務

支援対象者が抱える住居に関する課題を解決・改善するに当たって必要な支援を実施する。