

# 深谷市福祉総合相談窓口事業等業務委託 仕様書

I． 深谷市福祉総合相談窓口事業

II． 深谷市生活困窮者自立支援事業

## **I. 深谷市福祉総合相談窓口事業**

### **1 業務の名称**

深谷市福祉総合相談窓口事業

### **2 業務の目的**

子ども、高齢者、障害者及び生活困窮者等の自立支援など、様々な制度・分野にわたる課題を庁内関係部署や関係支援機関と連携を図りながら、複雑で複合的な課題を抱える市民の相談を包括的に受け止め、課題の解決に向けて相談者に寄り添いながら支援を行う。本事業は社会福祉法第106条の3第3項に示す地域生活課題を解決するための支援が、包括的に提供される体制の整備を目的とする。

### **3 支援対象者**

複合的な課題を抱えるすべての市民

### **4 履行期間**

令和6年4月1日から令和8年3月31日までの2ヶ年とする。

### **5 事業実施地域**

深谷市全域を原則とする。ただし、市外関係機関への同行等の活動を妨げるものではない。

### **6 前提条件**

#### **(1) 必要な備品等の準備**

市役所庁舎内の相談窓口において使用する電話、FAX、コピー機、キャビネット（書類、備品等用）、机及び椅子（各1台）については、深谷市が用意する。その他本業務の実施に必要な備品（パソコン、タブレット等）、物品及びインターネット回線（工事不要なもの）については、受託者が用意すること。パソコンの仕様については別紙のとおりとする。

#### **(2) 利用料徴収の禁止**

受託者は、本業務の実施に当たり支援対象者から利用料を徴収してはならない。

#### **(3) 問合せ・苦情対応**

本業務の実施に当たり、申込み及び問合せについては、原則として受託者が対応することとする。相談者と支援員間のトラブルへの対応は、原則として受託者の責任において、迅速かつ誠実な対応を行うとともに、速やかに深谷市に報告す

ること。ただし、特に重要と思われる事態が発生した場合は、直ちに深谷市に報告し、対応を協議すること。

#### **(4) 信用失墜行為の禁止**

本業務の実施にあたり、深谷市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

#### **(5) 資料等の適正な保管**

個人情報を含む書類については、適切かつ厳重に管理すること。

#### **(6) 危機管理**

事故や災害、様々な障害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務の実施に支障をきたすことのないよう、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

### **7 業務内容**

受託者は、相談者からの様々な相談を受け止め、内容が複合化・複雑化したものであれば、ニーズを的確に捉え、課題を整理する。相談者の状況に応じて、必要な調整を行い市の関係部署、他の関係機関（以下、「関係機関等」という。）などの適切な制度・サービスにつなぐものとし、具体的には次に示す業務を実施するものとする。

#### **(1) 幅広い相談受付**

ア 相談者の様々な課題に対する相談窓口を開設し、相談を受け付ける体制を整えること。相談者の来所又は地域や関係機関等からの紹介により相談を受け付けること。

イ 来所による相談のほか、電話等により相談を行うこと。

ウ 来所が困難である相談案件については、電話等で内容を確認し、関係機関等と連携して、必要な対応をとること。

#### **(2) 課題の把握による関係機関等との連絡調整及びつなぎの実施**

ア 相談者の同意を得て、生活状況や悩み事などを丁寧に聞き取り、複合的な課題を把握すること。

イ 把握した課題を整理し、それぞれの課題に即して相談者のニーズに合った適切な関係機関等へつなぐこと。

ウ 支援状況について関係機関等と情報を共有し、相談者の課題の解決に向けて現状を把握し、継続的に関わること。

エ 関係機関等への調整が難しい困難案件については、必要に応じて委託者と協議し、別途設ける調整会議へ図ることができるものとする。

オ 委託者の求めに応じて、適宜会議等に出席すること。

### **8 業務実施体制**

### (1) 実施場所

深谷市役所庁舎内の指定する場所に相談窓口を開設し、相談を受ける体制を整えること。ただし、相談者の居宅等を訪問するとともに、必要に応じ、市内外の関係機関への同行等の訪問活動を行うこと。

### (2) 実施日及び実施時間

#### ア 実施日

月曜日から金曜日までとする。ただし、深谷市の休日を定める条例（平成18年条例第2号）に準じ、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）は基本的に業務を実施しないこと。

#### イ 実施時間

午前8時30分から午後5時15分までを基本とする。ただし、正午から午後1時までの間も業務を継続するとともに、深谷市職員の勤務時間、休日及び休暇に関する規程（平成18年深谷市訓令第52号）に準じ、木曜日は午後7時15分まで業務を実施できる体制とすること。

なお、相談又は支援の状況により、上記時間以外の対応が必要となる場合は、その都度、市と協議し対応すること。

### (3) 支援員の配置人数及び役割

支援員の配置については、人数及び役割は以下の表のとおりとし、深谷市本庁舎内の指定する場所に配置させること。また、Ⅱの生活困窮者自立支援事業との兼務を可能とするが、事業ごとの人件費を明確に分けるものとする。

支援員の職種及び人数	主な役割
主任総合相談支援員 常勤職員1名以上	○福祉総合相談窓口の統括 ○生活困窮者自立支援機関の主任相談支援員の管理・監督・指導 ○福祉総合相談窓口の支援員の管理・監督・指導・育成 ○深谷市との連絡・調整 ○福祉総合相談窓口業務全般のマネジメント ○困難ケースへの対応など高度な相談支援 ○地域への働きかけ（社会資源との連携・地域住民への周知等）
総合相談支援員 常勤又は非常勤職員 1名以上	○相談支援全般（アセスメント、プランの作成、アウトリーチ等） ○個別的・継続的・包括的な支援の実施 ○関係支援機関との連絡・調整 ○社会資源その他の情報の活用

#### (4) 従事体制

受託者は、全ての支援員が外出等で不在とならないよう、市役所へ来庁する者に必ず対応できる体制を確保すること。ただし、業務実施にあたり、やむを得ず不在となる場合には、表示等による方法により、その所在とともに、連絡先を明らかにすること。

#### (5) 支援員の資格要件

配置する支援員の要件は令和6年3月末時点で、以下のとおりとする。

##### ア 主任総合相談支援員

次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、その他同等以上の能力を有していると深谷市が認める資格を有する者として、福祉関係の相談支援業務、その他の相談支援業務に2年以上従事している者。

(イ) 福祉関係の相談支援業務、その他の相談支援業務に3年以上従事している者。

##### イ 総合相談支援員

次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、その他同等以上の能力を有していると深谷市が認める資格を有する者として、福祉関係の相談支援業務その他の相談支援業務に1年以上従事している者。

(イ) 福祉関係の相談支援業務その他の相談支援業務に3年以上従事している者。

#### (6) 性別に対する配慮

相談者の事情により、相談者の希望する性別の者が業務に従事できるように配慮すること。

#### (7) 長期休業を要する職員が生じた場合

事情により長期休業を要する職員が生じた場合は、その代替者を配置すること。代替者であっても主任総合相談支援員及び総合相談支援員として従事するため、その資格を有する者等とし、相談の質を落とさないようにすること。

#### (8) 支援員の研修

資質の向上を図るため、支援員への研修を受託者において行うものとする。

### 9 想定される支援対象者数等

生活困窮者自立支援事業及び各種障害関連相談事業を基に、新規相談者を年間約200人、支援対象者を約20人と想定する。

### 10 事業実施の手順

複雑で複合的な課題を抱える市民が、どこに相談したらよいかわからない相談を包括的に受け止め、課題の解決に向けて寄り添い支援する。

- ア 包括的な相談の受付
- イ 相談者の複合的な課題の整理
- ウ アセスメントの実施
- エ 支援プランの作成
- オ 福祉制度等の情報提供
- カ 福祉サービス等の利用手続き支援
- キ 関係支援機関との連絡調整

## 11 広報活動

受託者は、深谷市民や関係機関等への周知を図るため、深谷市と協議の上、積極的な広報活動を行うこと。

## 12 支援状況の記録等

受託者は、事業の実施に当たり、生活困窮者自立支援事業の様式及び帳票類を用いて支援状況を記録すること。また、生活困窮者自立支援統計システムへの登録を行い、適切に福祉総合相談窓口事業の利用件数を把握すること。

## 13 関係書類の提出

受託者は、本業務の実施に当たり、次の関係書類を作成し、それぞれ指定する期限までに提出しなければならない。ただし、様式は、深谷市が指示しないものは任意とする。なお、生活困窮者自立支援事業と一体的に作成することも可能とする。

### (1) 実施計画

受託者は、次の事項を記載した事業実施計画書を作成し、令和6年3月31日までに深谷市に提出してその承認を受けなければならない。また、提出後の実施計画に変更が生じる場合は、事前に深谷市の承認を得るものとする。

- ア 支援員名簿（支援員氏名、役割、有資格等）
- イ 緊急時の連絡体制図
- ウ 業務スケジュール（月間、年間）
- エ その他本業務の実施に当たって必要な事項

### (2) 業務実施に関する各種報告

受託者は、業務の実施状況等を記載した報告書等を作成し、翌月15日（ただし、休日等の場合は翌開庁日）までに、深谷市に提出するものとする。

なお、内容については、以下のとおり例示するが、その他必要性がある場合は、深谷市が別途指示する。

- ア 業務支援員の勤務状況（月表）
- イ 支援実施状況（相談者数、プラン・プログラム作成件数、各支援対象者数、支援内容、各支援終了者数・他機関への紹介終了件数等（月計・年計））
- ウ 相談者等からの意見苦情等（月計・年計・随時）
- エ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）
- オ その他必要と認められる報告等（随時）

### （３）業務完了の報告

- ア 各年上半期及び下半期の業務完了後に検査請求書を提出するものとする。  
また、下半期の検査請求書と併せて業務実施に要した経費内訳（収支決算報告等）を提出するものとする。
- イ 履行期間全体に係る次の報告書等を令和８年３月３１日までに提出するものとする。
  - （ア）業務完了報告書
  - （イ）業務実施に要した経費内訳（収支決算報告等）
  - （ウ）その他深谷市が必要とする書類等

### （４）その他

上記（１）～（３）のほか、受託者は、深谷市からの指示に基づき、必要な書類を作成し、提出するものとする。

## 14 委託金額・支払等

### （１）業務委託金額の上限額

２９，６００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

### （２）業務委託料の支払

年２回とする。

### （３）委託対象経費

委託料には次のものが含まれる。

- ア 人件費
- イ 交通費
- ウ 通信費
- エ 事務機器等賃貸借費用（レンタル又はリース）
- オ 消耗品費
- カ 燃料費
- キ 印刷製本費
- ク その他事務費

なお、受託者の運営等に係る経常的な経費、備品等の財産取得に係る経費は

対象外とする。

## 15 業務の適正実施に関する事項

受託者は、業務の実施に当たり、次に掲げる条件を遵守すること。

### (1) 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。ただし、あらかじめ書面により深谷市の承認を得た場合は、当該業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。

### (2) 個人情報の管理

受託者は、本業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号に定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

ア 深谷市が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

イ 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理、又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

ウ 事前に深谷市の承認を受けて業務を行う場所で、かつ業務に必要最低限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。

エ 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取り扱いの状況を当該台帳に記録すること。

オ 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

カ 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業をしないこと。

キ 個人情報を利用するパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

### (3) セキュリティの確保

受託者は情報漏えい対策をはじめとする必要なセキュリティを確保すること。また、受託者が使用するパソコン等を深谷市のネットワークに接続することは認めない。

### (4) 情報開示

深谷市が受託者に対し、本事業に関する情報の開示を求めた場合には、受託者はこれに協力しなければならない。

### (5) 調査・検査

業務委託費が適正に活用されているかどうかを判断するため、深谷市が受託者に対し、本業務に係る各種会計書類等の確認や調査を行う場合がある。



## 16 業務の引継ぎ

本業務の履行期間が満了するとき、又は本業務に係る契約書に基づき契約を解除するときは、受託者は、業務の実施に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、深谷市が指定する期限までに提出するものとする。

なお、深谷市が引継未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

## 17 その他

### (1) 関係法令の遵守

受託者は、本業務の実施に際し、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

### (2) 深谷市との連携

本業務の実施に当たっては、深谷市と連携を密にし業務を行うこと。また、疑義が生じた場合は、深谷市及び受託者双方が協議の上、対応を決定するものとする。

### (3) 権利の帰属及び目的外利用等の禁止

本業務により得られたデータ及び成果品等は、深谷市に帰属するものとし、これを本業務以外の目的で利用してはならない。また、深谷市に無断で第三者に提供してはならない。本業務の契約終了後及び解除後においても同様とする。

### (4) 契約終了後の本業務に関するデータの取り扱い

委託業務契約終了後、直ちに本業務に関する電子データを深谷市へ引き渡し、受託者が所有するパソコン内に残存するデータは、責任を持って消去すること。のちに、消去を確認できる書類を提出すること。

### (5) 損害賠償

受託者は、本業務において深谷市及び第三者に損害が発生した場合、その一切の責を負うものとする。ただし、受託者において故意又は過失がない場合は、この限りでない。

### (6) 協議等

本仕様書に定めのない事項及び仕様について生じた疑義については、深谷市及び受託者双方で協議し決定するものとする。

## Ⅱ. 深谷市生活困窮者自立支援事業

### 1 業務の名称

深谷市生活困窮者自立支援事業

### 2 業務の目的

本業務は就労の状況、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（以下「生活困窮者」という。）の生活保護に至る前の段階の自立支援策として、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に基づき、生活困窮者の状態に応じた包括的かつ継続的な相談支援等を行うことにより、生活困窮者の自立促進を図ることを目的とする。

### 3 支援対象者

生活困窮者のうち次のいずれかに該当する者。

- （1）市内に居住している生活困窮者
- （2）居住地がなく現に市内に滞在する生活困窮者
- （3）その他、深谷市長が支援の必要があると判断した者

### 4 履行期間

令和6年4月1日から令和8年3月31日までの2ケ年とする。

### 5 事業実施地域

深谷市全域を原則とする。ただし、市外関係機関への同行等の活動を妨げるものではない。

### 6 前提条件

#### （1）必要な備品等の準備

市役所庁舎内の相談窓口において使用する電話、FAX、コピー機、キャビネット（書類、備品等用）、机及び椅子（各1台）については、深谷市が用意する。その他本業務の実施に必要な備品（パソコン、タブレット等）、物品及びインターネット回線（工事不要なもの）については、受託者が用意すること。パソコンの仕様については別紙のとおりとする。

#### （2）利用料徴収の禁止

受託者は、本業務の実施に当たり支援対象者から利用料を徴収してはならない。

### (3) 問合せ・苦情対応

本業務の実施に当たり、申込み及び問合せについては、原則として受託者が対応することとする。支援対象者と業務支援員間のトラブルへの対応は、原則として受託者の責任において、迅速かつ誠実な対応を行うとともに、速やかに深谷市に報告すること。ただし、特に重要と思われる事態が発生した場合は、直ちに深谷市に報告し、対応を協議すること。

### (4) 信用失墜行為の禁止

本業務の実施にあたり、深谷市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (5) 資料等の適正な保管

個人情報を含む書類については、適切かつ厳重に管理すること。

### (6) 危機管理

事故や災害、様々な障害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務の実施に支障を来すことのないよう、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

## 7 業務内容

受託者は次の業務を実施するものとする。

### (1) 生活困窮者自立相談支援事業

生活困窮者からの生活全般に関する相談に包括的に対応するとともに、その自立に向けて、アセスメントの実施、プランの作成等の支援を行うほか、外部連携会議の開催など地域の関係機関とのネットワークづくりを行うことにより、相談者の自立を支援すること。

### (2) 住居確保給付金

離職者等から住居確保給付金（離職等により住宅を失った又は失うおそれのある生活困窮者等であって、所得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もの）について、相談及び申請を受け付け、支給対象者に対してハローワークと連携して就労支援を行うこと。

### (3) 就労準備支援事業

ア 生活習慣の形成が必要な者に対し、社会参加に必要な生活習慣の形成を促すための助言、指導等を行い、自らの健康管理及び生活管理を行う意識を育む支援を行うこと。

イ 生活習慣が確立しているが社会参加のための支援が必要な者に対し、就労の前段階として、社会的なつながりの重要性の認識と就労意欲の喚起を図るため、基本的なコミュニケーション能力の形成のための訓練又はボランティア活動への参加などによる訓練を行い、社会的能力を育む支援を行うこと。

ウ 就労に向けた実践的な支援が必要な者に対し、就労体験の場を提供し、就

労に向けた技法及び知識の習得、ハローワークの利用方法や面接の対処法等の訓練を行い、就労に向けた自覚を喚起させ、求職活動に向けた準備を促す支援を行うこと。

#### (4) 生活困窮者家計改善支援事業

ア 支援対象者の家計に関する問題についての相談、必要な情報の提供及び助言、支出の節約に関する指導、その他家計に関する継続的な指導及び生活に必要な資金の貸付けのあっせんを行うこと。

イ 法テラス等の多重債務相談窓口へ同行し、債務整理の支援を行うこと。

### 8 業務実施体制

#### (1) 生活困窮者自立支援機関の開設

深谷市役所庁舎内の指定する場所に相談窓口を開設し、相談を受け付ける体制を整えること。ただし、相談者の居宅等を訪問するとともに、必要に応じ、市内外の関係機関への同行等の訪問活動を行うこと。

##### ア 実施日

月曜日から金曜日までとする。ただし、深谷市の休日を定める条例（平成18年条例第2号）に準じ、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）は基本的に業務を実施しないこと。

##### イ 実施時間

午前8時30分から午後5時15分までを基本とする。ただし、正午から午後1時までの間も業務を継続するとともに、深谷市職員の勤務時間、休日及び休暇に関する規程（平成18年深谷市訓令第52号）に準じ、木曜日は午後7時15分まで業務を実施できる体制とすること。

なお、相談又は支援の状況により、上記時間以外の対応が必要となる場合は、その都度、市と協議し対応すること。

#### (3) 支援員の配置人数及び役割

支援員の配置については、人数及び役割は以下の表のとおりとし、深谷市本庁舎内の指定する場所に配置させること。また、深谷市福祉総合相談窓口事業との兼務を可能とするが、事業ごとの人件費を明確に分けるものとする。

なお、各事業に支障がない範囲内で、必要に応じて7（1）から（4）の業務に従事する等、柔軟に対応すること。

支援員の職種及び人数	主な役割
主任相談支援員 常勤職員1名	○福祉総合相談窓口事業主任総合相談支援員との連絡・調整 ○生活困窮者自立支援機関の統括

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○生活困窮者自立支援機関の支援員の管理・監督・指導・育成</li> <li>○深谷市との連絡・調整</li> <li>○生活困窮者自立支援機関の業務全般のマネジメント</li> <li>○困難ケースへの対応など高度な相談支援</li> <li>○地域への働きかけ（社会資源との連携・地域住民への周知等）</li> </ul>
相談支援員兼就労支援員 常勤職員又は非常勤職員 1名	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談支援全般（アセスメント、プランの作成、アウトリーチ等）</li> <li>○個別的・継続的・包括的な支援の実施</li> <li>○社会資源その他の情報の活用</li> <li>○就労支援</li> <li>○ハローワーク等との連携</li> <li>○住居確保給付金の相談及び申請の受付並びに受給者の就職活動状況の確認</li> </ul>
就労準備支援員 常勤職員1名	<ul style="list-style-type: none"> <li>○支援対象者に沿った就労準備支援プログラムの作成（課題の把握・支援方針の決定）</li> <li>○日常生活自立・社会生活自立・就労自立に関する支援</li> <li>○就職活動の支援・就職後の職場定着支援</li> <li>○ハローワーク等との連携</li> </ul>
家計改善支援員 常勤職員1名	<ul style="list-style-type: none"> <li>○支援対象者に沿った家計再生プランの作成（課題の把握・支援方針の決定）</li> <li>○家計管理、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</li> <li>○債務整理に関する支援</li> <li>○貸付のあっせん</li> </ul>

#### （４）従事体制

受託者は、全ての支援者が外出等で不在とならないよう、市役所へ来庁する者に必ず対応できる体制を確保すること。ただし、業務実施にあたり、やむを得ず不在となる場合には、表示等による方法により、その所在とともに、連絡先を明らかにすること。

#### （５）支援員の資格要件

配置する支援員の要件は令和6年3月末時点で、以下のとおりとする。

##### ア 主任相談支援員

次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、その他同等以上の能力を有していると深谷市が認める資格を有する者として、生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に2年以上従事している者。

(イ) 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に3年以上従事している者。

イ 相談支援員兼就労支援員

次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、その他同等以上の能力を有していると深谷市が認める資格を有する者として、生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に1年以上従事している者。

(イ) 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に2年以上従事している者。

ウ 就労準備支援員

次のいずれかに該当する者とする。

(ア) キャリアコンサルタント、産業カウンセラー、社会福祉士、精神保健福祉士、社会保険労務士又は臨床心理士その他同等以上の能力を有していると深谷市が認める資格を有する者。

(イ) 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に2年以上従事している者。

エ 家計改善支援員

次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、社会保険労務士、ファイナンシャル・プランニング技能士（1級、2級、3級）、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントその他同等以上の能力を有していると深谷市が認める資格を有する者。

(イ) 民間事業所等における職務経験（社会福祉協議会や消費生活協同組合等に従事し貸付事業の職務経験を有する者、又は消費生活相談業務の職務経験を有する者であることが望ましい。）を3年以上有する者。

(ウ) 生活困窮者への相談支援業務、その他の相談支援業務に1年以上従事している者。

(6) 支援員の研修

資質の向上を図るため、支援員への研修を受託者において行うものとする。

9 想定される支援対象者数等

(1) 生活困窮者自立相談支援事業

令和4年度の生活困窮者自立相談支援事業実績から新規相談者を年間約350

人、支援対象者を約 70 人と想定する。

**(2) 住居確保給付金**

令和 4 年度の住居確保給付金相談実績を基に、申請件数を年間約 30 件と想定する。

**(3) 就労準備支援事業**

令和 4 年度に相談のあった「ひきこもり等の社会的孤立」にある相談実績を基に、支援対象者を年間約 20 人と想定する。

**(4) 生活困窮者家計改善支援事業**

令和 4 年度の生活困窮者家計改善支援事業実績を基に、新規相談者を年間約 40 人、支援対象者を年間約 40 人と想定する。

**10 事業実施の手順**

**(1) 生活困窮者自立相談支援事業**

生活困窮者自立相談支援事業の基本的なプロセスは次のとおりであるが、実施に当たっては「自立相談支援事業の手引き」（令和 5 年 5 月 8 日付社援地発 0508 第 2 号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を参考とすること。

- ア 生活困窮者の把握
- イ 包括的な相談の受付
- ウ 利用申込みの受付
- エ 緊急的な支援及び各法に基づくサービスの利用手続
- オ アセスメントの実施
- カ 支援プランの作成
- キ 支援調整会議の開催
- ク 支援サービスの提供
- ケ モニタリング
- コ 支援プランの評価
- サ 再プランの作成
- シ 支援終結の判断

**(2) 住居確保給付金**

住居確保給付金の相談及び申請の受付並びに支給対象者の就職活動状況の支援については、「深谷市住居確保給付金給付事業実施要領」及び「住居確保給付金の支給にかかる事務の手引き」（令和 3 年 9 月 8 日付社援地発 0908 第 2 号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知別添 2）を参考とすること。

なお、申請の審査、支給決定及び支給事務については深谷市が実施する。

**(3) 就労準備支援事業**

就労準備支援事業の基本的なプロセスは次のとおりであるが、実施に当たっては「深谷市生活困窮者就労準備支援事業実施要領」及び「就労準備支援事業

の手引き」（令和２年１２月２８日付社援地発１２２８第２号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知別添３）を参考とすること。

なお、申請の審査、支給決定については深谷市が実施する。

- ア 要支援者の把握
- イ 相談の受付
- ウ アセスメントの実施
- エ 就労準備支援プログラムの作成
- オ 支援調整会議の開催
- カ 支援サービスの提供
- キ モニタリング
- ク 支援プログラムの評価
- ケ 支援終結の判断

#### **(4) 生活困窮者家計改善支援事業**

生活困窮者家計改善支援事業の基本的なプロセスは次のとおりであるが、実施に当たっては「家計改善支援事業の手引き」（令和２年１２月２８日付社援地発１２２

８第２号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知別添５）を参考とすること。

なお、申請の審査、支援決定については深谷市が実施する。

- ア 要支援者の把握
- イ 相談の受付
- ウ アセスメントの実施
- エ 家計再生プラン（家計支援計画）の策定
- オ 支援調整会議の開催
- カ 支援サービスの提供
- キ モニタリング
- ク 支援プランの評価
- ケ 支援終結の判断

## **11 広報活動**

受託者は、深谷市民や関係機関等への周知を図るため、深谷市と協議の上、積極的な広報活動を行うこと。

## **12 支援状況の記録等**

受託者は、事業の実施に当たり、国の定める標準様式の帳票類及び生活困窮者自立支援統計システムを使用して支援に活用するとともに、適切に支援状況を記録すること。



### 13 関係書類の提出

受託者は、本業務の実施に当たり、次の関係書類を作成し、それぞれ指定する期限までに提出しなければならない。ただし、様式は、深谷市が指示しないものは任意とする。なお、福祉総合相談窓口事業と一体的に作成することも可能とする。

#### (1) 実施計画

受託者は、次の事項を記載した事業実施計画書を作成し、令和6年3月31日までに深谷市に提出してその承認を受けなければならない。また、提出後の実施計画に変更が生じる場合は、事前に深谷市の承認を得るものとする。

- ア 支援員名簿（支援員氏名、役割、有資格等）
- イ 緊急時の連絡体制図
- ウ 業務スケジュール（月間、年間）
- エ その他本業務の実施に当たって必要な事項

#### (2) 業務実施に関する各種報告

受託者は、業務の実施状況等を記載した報告書等を作成し、翌月15日（ただし、休日等の場合は翌開庁日）までに、深谷市に提出するものとする。

なお、内容については、以下のとおり例示するが、その他必要性がある場合は、深谷市が別途指示する。

- ア 業務支援員の勤務状況（月表）
- イ 支援実施状況（相談者数、プラン・プログラム作成件数、各支援対象者数、支援内容、各支援終了者数・他機関への紹介終了件数等（月計・年計））
- ウ 相談者等からの意見苦情等（月計・年計・随時）
- エ 厚生労働省及び調査機関から求められる報告等（随時）
- オ その他必要と認められる報告等（随時）

#### (3) 業務完了の報告

ア 各年上半期及び下半期の業務完了後に検査請求書を提出するものとする。  
また、下半期の検査請求書と併せて業務実施に要した経費内訳（収支決算報告等）を提出するものとする。

イ 履行期間全体に係る次の報告書等を令和8年3月31日までに提出するものとする。

- (ア) 業務完了報告書
- (イ) 業務実施に要した経費内訳（収支決算報告等）
- (ウ) その他深谷市が必要とする書類等

#### (4) その他

上記（1）～（3）のほか、受託者は、深谷市からの指示に基づき、必要な書

類を作成し、提出するものとする。

## 14 委託金額・支払等

### (1) 業務委託金額の上限額

生活困窮者自立支援事業	58,200,000円
ア生活困窮者自立相談支援事業	31,900,000円
イ就労準備支援事業	13,200,000円
ウ生活困窮者家計改善支援事業	13,100,000円

各金額（消費税相当額を含む。）を上限とし、かつ、各事業費は上限額を超えてはならない。

### (2) 業務委託料の支払

年2回とする。

### (3) 委託対象経費

委託料には次のものが含まれる。

- ア 人件費
- イ 事務所借り上げ費用（敷金、保証料は含まない。）
- ウ 交通費
- エ 通信費
- オ 事務機器等賃貸借費用（レンタル又はリース）
- カ 消耗品費
- キ 燃料費
- ク 印刷製本費
- ケ 技能講習の会場借上料及び教材代
- コ 就労体験受入先の謝金
- サ 就労体験利用者の傷害保険料及び賠償責任保険料
- シ その他事務費

なお、受託者の運営等に係る経常的な経費、備品等の財産取得に係る経費は対象外とする。

## 15 業務の適正実施に関する事項

受託者は、業務の実施に当たり、次に掲げる条件を遵守すること。

### (1) 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。ただし、あらかじめ書面により深谷市の承認を得た場合は、当該業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。

## (2) 個人情報の管理

受託者は、本業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号に定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

ア 深谷市が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

イ 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理、又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

ウ 事前に深谷市の承認を受けて業務を行う場所で、かつ業務に必要最低限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。

エ 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取り扱いの状況を当該台帳に記録すること。

オ 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

カ 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業をしないこと。

キ 個人情報を利用するパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

## (3) セキュリティの確保

受託者は情報漏えい対策をはじめとする必要なセキュリティを確保すること。

また、受託者が使用するパソコン等を深谷市のネットワークに接続することは認めない。

## (4) 情報開示

深谷市が受託者に対し、本事業に関する情報の開示を求めた場合には、受託者はこれに協力しなければならない。

## (5) 調査・検査

業務委託費が適正に活用されているかどうかを判断するため、深谷市が受託者に対し、本業務に係る各種会計書類等の確認や調査を行う場合がある。また、本業務は国の生活困窮者自立支援制度の補助事業となっているため、会計検査院及び埼玉県の実地検査等の対象事業となる場合があることに留意すること。

## 16 業務の引継ぎ

本業務の履行期間が満了するとき、又は本業務に係る契約書に基づき契約を解除するときは、受託者は、業務の実施に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、深谷市が指定する期限までに提出するものとする。

なお、深谷市が引継未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

## 17 その他

### (1) 関係法令の遵守

受託者は、本業務の実施に際し、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

### (2) 深谷市との連携

本業務の実施に当たっては、深谷市と連携を密にし業務を行うこと。また、疑義が生じた場合は、深谷市及び受託者双方が協議の上、対応を決定するものとする。

### (3) 権利の帰属及び目的外利用等の禁止

本業務により得られたデータ及び成果品等は、深谷市に帰属するものとし、これを本業務以外の目的で利用してはならない。また、深谷市に無断で第三者に提供してはならない。本業務の契約終了後及び解除後においても同様とする。

### (4) 契約終了後の本業務に関するデータの取り扱い

委託業務契約終了後、直ちに本業務に関する電子データを深谷市へ引き渡し、受託者が所有するパソコン内に残存するデータは、責任を持って消去すること。のちに、消去を確認できる書類を提出すること。

### (5) 損害賠償

受託者は、本業務において深谷市及び第三者に損害が発生した場合、その一切の責を負うものとする。ただし、受託者において故意又は過失がない場合は、この限りでない。

### (6) 協議等

本仕様書に定めのない事項及び仕様について生じた疑義については、深谷市及び受託者双方で協議し決定するものとする。

(別紙)

深谷市福祉総合相談窓口事業及び生活困窮者自立支援事業用  
パソコン仕様書

生活困窮者自立支援統計システムを使用するパソコンのハードウェア及びソフトウェアの仕様は下記のとおりとする。

記

OS (すべて日本語版 OS のみ)	Microsoft Windows 10 Pro 64 ビット版
CPU	インテル i5-10210 同等品以上
メモリ	8GB 以上
HDD	暗号化SSD240GB以上 (ドライブにDドライブがない場合には、Cドライブから Dドライブとして20GBを分割すること)
帳票閲覧	Adobe Acrobat Reader DC

\*システムをインストールするパソコンは1台以上とし、ノートパソコンを使用することも可能。