

## 川崎市生活自立・仕事相談センター運営業務委託仕様書（案）

### 1 目的

本仕様書は、川崎市生活自立・仕事相談センター設置要綱及び川崎市住居確保給付金実施要領（以下「要領」という。）に基づき川崎市生活自立・仕事相談センター（以下「センター」という。）の運営及び支援業務（以下「本業務」という。）を確実に実施するため定めるものである。

### 2 委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日

### 3 実施場所

川崎市川崎区駅前本町1-1番地2 川崎フロンティアビル5階

\* 賃貸借契約については、川崎市健康福祉局生活保護・自立支援室（以下「自立支援室」という。）が行う。

なお、受託者のセンターの利用は、貸主（鹿島建設株式会社）が承諾を行ったものであり、その利用にあたって、受託者の責めに帰すべき事由により修繕が必要な場合については、受託者の責任において修繕費用を負担するものとする。また、センターの利用にあたり、通常使用に伴う消耗又は破損による小修繕費が生じた場合には、委託料から修繕を行うものとする。

### 4 対象者

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であって、原則として市内に居住している者とする。

### 5 目標

本業務は、対象者等について次の項目と数値を目標に実施を行う。

受託者は、目標の達成に向け具体的な計画を策定するとともに、項目ごとに実施を行う担当を定めるものとする。

なお、目標の数値については進捗状況を定期的に自立支援室に報告し、達成が難しい場合は、自立支援室と協議のうえ、改善策について報告を行う。

- (1) 新規相談者 年間2,400人
- (2) 寄り添い型支援相談者 年間1,200人
- (3) 就労支援対象者 年間600人
- (4) 就職率 65%

\*就職率の定義は、別紙に基づき、自立支援室と協議により定める。

- (5) 家計改善支援事業新規相談者 年間300人
- (6) 一月当たりの訪問同行件数 月間100件
- (7) センターの支援を通じて状況が改善した割合 75%

\*センターでプランを作成して支援をした者について、初回評価時から最終評価時において「意欲・関係性・参加に関する状況」「経済的困窮の改善に関する状況」「就労に関する状況」の3項目のうちいずれかが向上した者の割合

## 6 相談業務実施時間及び勤務時間

本委託における相談業務実施時間は、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、午前10時から午後6時までとし、職員の勤務時間は、相談業務を円滑に実施することができるよう受託者が設定するものとする。

## 7 センターの体制及び職員の役割

### (1) 体制

ア 職員は次のように定義する。

構成員・・・常勤職員、非常勤職員を含めた職員の総称

常勤職員・・・フルタイム（週5日、1日7時間以上）勤務の職員

イ センターには、次の職員を配置すること

#### (ア) センター長

5年以上の相談業務の経験がある常勤職員1名

#### (イ) 事務員

経理事務の経験がある常勤職員1名

構成員は常時7名となるよう配置すること。そのうち、住居確保給付金の事務手続きに従事する者を常時4名とすること

#### (ウ) 主任相談支援員

① 常勤職員を3名配置すること

② 主任相談支援員の構成員は、コミュニケーション能力、アセスメント能力、調整能力に高いスキルを持つ常勤職員で、生活困窮者支援に関する業務を1年以上、もしくは5年以上の相談業務の経験があること

#### (エ) 面接相談員

① 常勤職員を3名配置すること

② 常時5名を相談窓口配置すること

③ 職員の配置、シフト管理にあたっては、面接相談業務の連続性を担保するよう配慮すること

④ 構成員のうち、1名は10年以上の相談業務の経験があること

⑤ その他の構成員は、5年以上の相談業務の経験があること

(オ) 相談支援員

- ① 主に就労支援を担当する相談支援員
  - ・常勤職員を5名以上配置すること
  - ・構成員は常時10名の勤務となるよう配置すること
  - ・構成員は、5年以上の就労支援業務の経験があること
  - ・構成員は、キャリアカウンセラー、障害者の就労支援、公共職業安定所業務、の経験者等多様な人材を配置するよう努めること
- ② 主に精神保健支援を担当する相談支援員
  - ・常勤職員を2名以上配置すること
  - ・構成員は常時3名の体制となるよう配置すること
  - ・構成員は5年以上の医療機関以外での相談業務の経験があること
  - ・構成員は、臨床心理士、若しくは精神保健福祉士の資格を持つこと
- ③ 主に居住支援を担当する相談支援員
  - ・常勤職員を1名配置すること
  - ・構成員は3年以上、居宅訪問による生活相談等の経験があること

(カ) 家計改善支援員

- ① 常勤職員を2名以上配置すること。
- ② 構成員は常時3名の体制となるよう配置すること。うち1名は、主任相談支援員と同等の経験を有すること。
- ③ 構成員は、社会福祉士、ファイナンシャルプランナー、社会保険労務士など、家計改善支援に関するいずれかの資格を持つこと（ただし、満たしていない場合についても、自立支援室と協議のうえ可とする場合もある）。

(キ) 専門相談員

弁護士、税理士が、月3回以上相談業務を行うことができる体制を組むこと

(ク) 備考

- ① (ア) から (カ) に定める職員の勤務体制として、職員が休暇を取得する場合においても、少なくとも26人以上は勤務の状態にあるものとする。
- ② (ア) から (カ) に定める相談員の経験年数は、指定した年数以上になることが望ましいが、満たしていない場合も可とする。
- ③ 従事する職員について、年度当初及び職員に変更があった場合は、名簿を自立支援室に提出する。

(2) 職員の役割

ア センター長

- (ア) センター運営の統括
- (イ) 関係機関との地域ネットワークの構築
- (ウ) 本委託における自立支援室との協議・調整の統括
- (エ) 事務員等不在時の補助

## イ 事務員

- (ア) 委託業務を行う上で必要な総務、経理事務等
- (イ) センター長の事務補助
- (ウ) 統計情報の取りまとめ、分析、報告
- (エ) 周知用広報の作成
- (オ) 住居確保給付金申請書類の受付・確認、自立支援室への提出

## ウ 主任相談支援員

- (ア) 自立相談支援事業の支援業務の統括
- (イ) 住居確保給付金事務の統括
- (ウ) 家計改善支援事業の支援業務の統括
- (エ) 就労準備支援事業、就労支援事業等各事業との連携の統括
- (オ) センター長、事務員の補助
- (カ) 支援調整会議開催・報告の統括
- (キ) 他の支援員の支援内容のチェック、調整、アドバイス、補助
- (ク) 相談支援業務をとおした新たな連携先の確保

## エ 面接相談員

- (ア) 主に面接相談に関する業務（「9 支援業務（1）ア（ア）」）
- (イ) 相談支援業務をとおした新たな連携先の確保

## オ 相談支援員

- (ア) 主に自立相談支援に関する業務（「9 支援業務（1）ア（イ）～（エ）」）
- (イ) 住居確保給付金申請事務等（「9 支援業務（1）イ」）（主に就労支援を担当する相談支援員）

## カ 家計改善支援員

- (ア) 主に家計改善支援に関する業務（「9 支援業務（1）ウ」）

## キ 備考

相談支援員及び家計改善支援員は上記オ・カに加え、「相談支援業務をとおした新たな連携先の確保」「支援調整会議の開催」「目標達成に向けた各担当者会議の開催」を行うこと。また、支援領域に関しては、就労支援、精神保健支援、居住支援、家計改善支援等、それぞれの担当ごとに縦割りの支援とならないよう留意し、対象者に包括的・個別的・継続的な支援が行える体制を整えること

## 8 委託業務の内容

- (1) 「9 支援業務」及び「10 地域ネットワークづくり業務」の実施
- (2) 出張相談の実施

「3 実施場所」とは別に、次の場所で定期的な出張相談を実施するものとする。なお、他に出張相談を行う必要がある場合は、自立支援室と協議のうえ、決定するものとする。

実施場所：高津区下作延 2 丁目 8 番 1 号 高津区役所内  
宮前区平 1 丁目 1 番 1 0 号 宮前区役所内  
多摩区登戸 1 7 7 5 番地 1 多摩区役所内  
麻生区万福寺 1 丁目 5 番 1 号 麻生区役所内

(3) オンライン相談の実施

「9 支援業務」に定める業務のうち、オンラインにて対応が可能な業務については、オンラインの活用を検討・実施すること。

また、オンライン相談を実施するために使用する Web 会議システムその他 IT ツール選定にあたっては、情報セキュリティ、利便性、使いやすさ等に配慮した上で、あらかじめ自立支援室の確認をとること。

(4) データの収集及び成果分析

受託者は本業務について、利用者のデータ収集を行うとともに、その利用者像や事業の成果について分析を行い、定期的に自立支援室に情報提供すること。

(5) 普及・啓発

センターの活動内容を紹介するリーフレット等の作成及び関係機関への配布、各種会議やイベント、SNS の活用等により、センター及び本業務について積極的な普及・啓発を行う。特に、市内の公共職業安定所等、支援業務において連携を要する機関については、リーフレットを持参する等、対応を工夫すること。

また、本業務やセンターに関する他都市等からの問合せ、取材依頼、視察依頼やセンター職員への講師派遣依頼等については、本業務の遂行に支障のない範囲で可能な限り応じるものとする。

(6) 事業実施場所に係る費用負担

受託者は、事業実施場所の利用に係る電気料金等の支払いを行う。また、事業実施場所に係る次の費用を、委託料の中から負担するものとする。

ア 電源、電話、LAN 回線の敷設等にかかわる工事料金

イ 建物内サイン工事にかかわる料金

ウ 消耗品の交換手数料

エ その他自立支援室と受託者が協議したうえで必要と認められる費用

(7) 防火・防災管理者の配置

センターに配置する職員から、消防法第 8 条に定められた有資格者(防火管理者)及び消防法第 3 6 条に定められた有資格者(防災管理者)を選任することとする。なお、防火管理者、防災管理者は兼務できるものとする。

## 9 支援業務

(1) 支援業務の機能

支援業務の機能として次の機能等を持つこと

ア 自立相談支援事業

(ア) 面接相談

- ・初回面接の実施
- ・別紙の支援類型に基づく担当相談員の割り振り
- ・支援時の相談支援員の支援方針調整
- ・他機関への紹介・引継

(イ) 就労支援

- ・面接相談による就労意欲の喚起
- ・職業適性検査等各種検査の実施に向けた支援
- ・履歴書の書き方や面接の受け方支援
- ・職業紹介事業による求人開拓及びマッチングの支援
- ・公共職業安定所や川崎市（以下、「本市」という。）で実施している他の職業紹介事業への同行訪問などの支援

(ウ) 精神保健支援

- ・面接相談によるメンタル、障害問題に関する相談
- ・医療機関等の受診に向けた支援
- ・行政障害担当窓口・医療機関・障害者総合支援法に基づくサービス提供先等への同行支援

(エ) 居住支援

- ・転居等に関わる相談・手続支援
- ・関係機関（行政機関、不動産事業者等）との関係構築

(オ) 専門相談

- ・弁護士、税理士等による相談

イ 住居確保給付金

- ・住居確保給付金の相談・申請事務
- ・「(1) ア 自立相談支援事業」を利用した対象者への支援

ウ 家計改善支援事業

- ・家計管理に関する支援
- ・滞納（家賃、税金、公共料金等）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援
- ・債務整理に関する支援、センター法律相談等との連携
- ・貸付制度利用のあっせん

エ 就労準備支援事業に関する業務

- ・川崎市就労準備支援事業実施要綱に定められる自立相談支援事業を実施する機関に求められる業務

オ 就労訓練事業に関する業務

- ・就労訓練事業所の開拓、支援における当該事業所との連携
- なお、就労訓練事業に関する業務については、主に就労支援を担当する相談員のうち、1名程度を担当に定め、開拓を行うこと

## (2) 自立相談支援事業の相談支援の手順

相談支援業務は次の手順に留意して実施する。なお、相談者に対して、原則複数人の相談支援員で支援を行う。また、相談者の支援について、同行・訪問を提案することを原則とする。

### ア 面接相談

(ア) 来所またはオンラインによる相談を受け付け、対象者の複合的な課題に包括的・一元的に対応する。また、対象者は、社会的に孤立している場合も多いことから、必要に応じた訪問や声掛けなどにより、把握に努めることとする。

(イ) センターにおける相談受付は原則事前予約制とする。ただし、予約がなく来所した相談者にも柔軟に対応する。

(ウ) 相談受付時には、別紙の支援類型に基づき、センターによる支援を行うか、他制度の相談窓口等へのつながりが適切かを判断する。

(エ) 本人ではなく関係者から相談が寄せられた場合は、提供される本人の状況に応じて、依頼を行った関係者と連携しながら、本人の来所等の促し、面接相談員・相談支援員の訪問を検討する。

### イ 暫定的支援

(ア) 面接相談後も、より適切な支援の見極めを行うため、一定期間センターによる支援を必要とする場合は、これを暫定的支援期間とし概ね3回の面接を目途として相談支援を実施し、アセスメントを継続する。

(イ) アセスメントに当たって、対象者の意思が明確でない場合については、対象者から短期間に得られる情報のみによることなく、対象者と信頼関係を構築することを通じて、自立への動機付けを図る。なお、必要に応じて既存の施策を活用して支援を行う。

(ウ) プラン案の内容は次の事業等に基づく支援及び公的な事業の活用を行う。

- ・センターの相談支援員による就労支援、精神保健支援、居住支援、住居確保給付金
- ・センターの家計改善支援員による家計改善支援事業
- ・就労支援事業（川崎市総合就職サポート事業）
- ・就労準備支援事業
- ・認定生活困窮者就労訓練事業
- ・若者就労・生活自立支援事業
- ・地域の社会福祉法人、NPO法人等が実施しているサービス
- ・各法律に基づく行政窓口のサービス
- ・生活福祉資金貸付事業
- ・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
- ・かわさき若者サポートステーションやキャリアサポートかわさきで実施している事業

(エ) 暫定的支援の結果、他制度の相談窓口等へのつながりが適切と判断された者には、

本人の状況に応じて同行も含めた適切な方法で他機関へとつなぎ、必要に応じて他機関への確認、アフターフォローを行う。

#### ウ プランの決定及び報告

- (ア) 暫定的支援の結果、別紙の支援類型において寄り添い型支援に分類された対象者は、原則、4回目の面接までに支援調整会議を開催し、支援プランの決定を行うものとする。支援の決定にあたり、なおアセスメントに期間を要する場合は、要綱に基づき、初回面接から3か月以内に支援調整会議を実施するものとする。
- (イ) 決定した支援プランについては、主任相談支援員が、自立支援室に報告を行うものとする。

#### (3) 住居確保給付金事務の手順

##### ア 住居確保給付金支給の申請事務

「川崎市住居確保給付金実施要領」に定めるセンターに求められる業務を実施すること。書類の不備等があり、決定が滞る申請者に対しては、電話連絡等により書類の提出を促すとともに、再度申請の意思があることを確認すること。

##### イ 支給希望者等への支援

センターは、支給希望者に対して次に掲げる支援を行うものとする。

##### (ア) 支給希望者の住居確保給付金等に係る面接相談

- ① センターは、支給希望者に対して、本事業の趣旨、概要等を説明するとともに、雇用施策や社会福祉協議会による貸付事業等の関連事業の概要を説明し、必要に応じて、雇用施策の詳細等について公共職業安定所等での相談を助言する。
- ② センターは、支給希望者について「9（2）自立相談支援事業の相談支援の手順」に準じ支援プランを決定する。なお決定に際してはアセスメントを通し、支給希望者の合意を得るものとする。

##### (イ) 居宅の確保等に係る支援

- ① センターは、支給希望者に対し、今後の生活設計を見通した住居設定を行えるよう助言する。
- ② センターは、支給希望者の住宅の確保に向けて、不動産情報の提供を行うとともに、必要に応じて不動産媒介業者へ同行し契約手続きに関する支援を行う。
- ③ センターは、支給希望者が安定した居宅生活を継続できるよう必要に応じて居宅訪問を行い、助言を行う。

##### (ウ) 常用就職に向けた求職活動に係る支援

支給希望者が常用就職に向けた求職活動を行えるよう、「9（2）自立相談支援事業の相談支援の手順」に準じた支援を行う。

##### (エ) その他支給希望者の住宅確保・就労に向けた支援

#### ウ 郵送申請者等への対応

住居確保給付金を郵送で申請する者、受給中の求職活動を書面のみで行う者についても、電話等により積極的に状況確認を実施し、できる限り、センターによる自立支



援につなげること。

#### (4) 家計改善支援事業の相談支援の手順

##### ア 相談支援の流れ

相談支援は、次の流れで実施すること。また、センター内での面談だけでなく、必要に応じて、利用者宅への訪問、関係部署・機関への同行を行う。

- (ア) 把握・アウトリーチ
- (イ) 相談受付（インテーク）
- (ウ) アセスメント
- (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と支援決定
- (カ) 支援の提供
- (キ) モニタリング
- (ク) プラン評価

##### イ 自立相談支援事業との連携

- (ア) 上記ア（ア）、（イ）、（オ）については、自立相談支援事業と連携及び役割分担を行い実施する。
- (イ) 家計改善支援事業の実施にあたっては、基本的には自立相談支援事業のアセスメント結果に基づき、その必要性を判断するものだが、家計相談支援事業においても、家計の視点でのアセスメントを行い、その結果に基づき家計再生プランを策定し、支援を提供する。よって、相談者の負担を軽減し、適切なプランを策定するために、アセスメント段階から自立相談支援事業と連携し、協働してプランを策定すること。

##### ウ その他

- (ア) 上記ア（エ）については、必要に応じて「家計計画表」や「キャッシュフロー表」を作成するとともに、家計再生のために必要な税金等の分納や減免といった制度の利用、家族等からの支援の調整、貸付のあっせん、債務整理等も具体的な支援を盛り込み策定する。
- (イ) 上記ア（カ）については、緊急の必要がある場合には、上記ア（ウ）～（オ）に先立って実施する。
- (ウ) 家計改善支援事業の実施にあたっては、本仕様書に定めるほか、厚生労働省から発出される「家計改善相談支援事業の手引き」や各種通知に基づき実施する。

## 10 地域ネットワークづくり業務

必要に応じて、支援調整会議の活用の他に地域包括支援センター、地域自立支援協議会及び民生委員等既存の合議体にも積極的に参加し、生活困窮者の早期把握やチーム支援の観点から関係機関とのネットワークづくりに努めるものとする。また、必

要に応じて自立支援室と連携して、生活困窮者支援を行っている関係機関等と協議の場を設けるものとする。

## 1.1 その他の実施体制

### (1) 関係機関との連携

事業の実施にあたっては、行政機関の窓口、公共職業安定所等、必要な関係部署・機関と連携を図りながら実施する。

### (2) 研修の実施

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、自立相談支援事業、家計改善支援事業等の生活困窮者自立支援制度の各事業に関する研修計画を定め、定期的実施するとともに、関係機関による研修会等に職員が参加できるよう配慮し、職員の能力向上に努めること。

### (3) 市との連絡協議

#### ア 帳票類等の保管

帳票類等の保管にあたっては、施錠可能なキャビネット等に格納するものとする。

#### イ 業務の進捗状況及び打ち合わせ

自立支援室と業務の進捗状況や業務内容等に関する打ち合わせを原則月 1 回以上、その他必要に応じて行うものとする。

## 1.2 事業実績報告

受託者は、次のとおり実績報告書を作成し、自立支援室に報告するものとする。報告事項については、自立支援室と協議のうえ定めるものとし、書面及び電子データで提出すること。

また、業務従事者名簿を年度初めに提出するほか、職員の変更があった場合はその都度速やかに報告すること。

### (1) 月次報告

毎月の実績報告を、月末締め翌 10 日に実施する。

### (2) 上半期・下半期報告

上半期・下半期の業務終了後、実績報告を行う。なお、実績報告に加えて、事業分析及び次期に向けた提案を含むものとする。

### (3) 事業終了後の報告

本業務の完了後、この契約の履行に関して自立支援室に事業実績報告書をもって完了報告をしなければならない。完了報告は事業実施の実績報告に加えて、事業分析及び次年度に対する提案、事業に係る収支決算報告を含むものとする。

## 1.3 財産管理等

### (1) 本業務の実施に伴い取得した備品類及び川崎市が現物で提供する事業実施場

所については、善良な管理者の注意をもって管理するとともに、委託料の交付目的に従って効率的な運用を図らなければならない。

- (2) 受託者は、本業務において、単価300,000円以上の備品類等を購入してはならない。ただし、川崎市の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (3) 受託者は、本業務の実施に伴い取得した備品類等のうち、取得価格が単価200,000円以上の備品類については、川崎市長の承認を得なければ処分してはならない。この場合において、川崎市長の承認を得て当該備品類を処分したことにより収入があったときは、川崎市に納付しなければならない。
- (4) 本業務の実施に伴い取得した備品類のうち、川崎市が指定するものについては、本業務が終了したときに、これを川崎市に返還する。

#### 14 経理及び関係書類の整備保存

受託者は、本業務の実施経過並びに本業務に係る収入及び支出の関係を明らかにするために、本業務に係る経理を他の経理と区分して管理するものとし、帳簿及び一切の証拠書類並びに本業務に係る書類等を整備し、本業務が終了した日の属する年度の終了後5年間保存しなければならない。

#### 15 監査等

自立支援室は、受託者に対し、本業務にかかわる業務監査及び総務監査を行うことができる。また、自立支援室は、受託者に対し、本業務の適正な執行を確認するために、必要と認める帳簿書類等の提出を求めることができる。

#### 16 他用途使用の禁止

交付された委託料は、本業務以外の用途に使用しないこと。

#### 17 苦情・緊急時の対応

##### (1) 苦情への対応

利用者との間で生じた苦情・トラブルは、受託者が責任をもって対応し、必要に応じて自立支援室に協力を依頼すること。

##### (2) 緊急時の対応

事故や緊急事態が生じた場合は、速やかに自立支援室に詳細を報告すること。

#### 18 不可抗力による契約の失効

自立支援室・受託者双方の責に帰すことができない事由により、この契約に定める条項の履行が不能となったときは、この契約は直ちに執行することとし、相互に賠償の責を負わないものとする。

## 19 訴訟の提起

この契約に関する訴訟の提起は、自立支援室の所在地を管轄する裁判所を専属的管轄裁判所とする。

## 20 注意事項

- (1) センターを運営するにあたっては、自立支援室と調整の上、職業紹介事業の認可を受けること
- (2) 実施場所において、次にあげる作業が必要になった場合は、自立支援室と協議を行い、ビル管理組合等との調整をしたうえで実施すること
  - ア LAN、電話線、電源の敷設等
  - イ ビル入り口の案内板、事務室入り口の案内板等の整備
  - ウ その他、自立支援室及びビル管理組合が必要と認める作業

## 21 業務の引継ぎ

- (1) 令和4年4月1日からの業務開始が円滑に行わるよう、受託決定後、自立支援室との協議を積極的に行い、必要となるすべての準備・調整を実施すること。また、前受託者から利用者を引き継ぐ場合には、利用者に与える影響に配慮し、業務開始前に十分な業務引継ぎを行うこと。なお、委託料の支払いは令和4年4月1日から発生するものとし、それ以前にかかる経費はすべて準備期間とみなし、無償対応とすること
- (2) 本業務に係る契約の終了後、他社に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、業務が円滑に行えるように、新規の受託者への引継ぎ等を含め、市に協力することとし、資料作成、説明等引継ぎに必要な経費は受託者の負担とすること

## 22 個人情報の保護

業務に係る個人情報については、川崎市個人情報保護条例（昭和60年川崎市条例第26号）の本旨に従い、川崎市と十分に協議の上、適正に取り扱うこと。

## 23 その他

本仕様書に定めのない事項については、自立支援室との協議により決定すること