

新潟市生活困窮者自立相談支援事業等委託業務仕様書

1 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）に基づき、同法第3条第1項に規定する生活困窮者からの相談に応じ、必要な情報提供及び助言を行うなど、本人の状態に応じた包括的な相談支援を実施するとともに、必要に応じて支援の種類及び内容等を記載した計画を作成し、法定事業である住居確保給付金や居住支援事業、家計改善支援事業など就労や生活に関わる様々な支援を一体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。

2 対象地域及び対象者

（1）対象地域

事業の対象地域は、新潟市（以下「本市」という。）全域とする。

（2）対象者

本市に居住する生活困窮者。（ただし本市に居住しない生活困窮者であっても、相談段階においては排除せず、必要に応じて関係機関に同行して引き継ぐ等、相談者の理解が得られる適切な対応をすること。）

家計改善支援事業においては、上記のほか就労による生活保護廃止が見込まれる被保護者又は大学等への進学を希望する被保護者で福祉事務所から支援の依頼があった者。

3 自立相談支援機関の名称及び実施場所等

（1）名称及び実施場所

本市が生活困窮者自立支援法に基づいて設置する自立相談支援機関の名称は「新潟市パーソナル・サポート・センター（以下「センター」という。）」とし、その事務所は新潟市内に設置すること。設置場所の選定に当たっては、利用者が公共交通機関を利用しやすい等の利便性を十分に考慮すること。センターにはプライバシーに配慮した相談ブースを2つ以上設けること。

また、相談者の状況や本市の要請に応じて、区役所その他施設に出張して相談を行う。

（2）センターの開所日等

ア 開所日

月曜日から金曜日（祝・休日、12月29日から1月3日を除く）

イ 開所時間

相談受付時間は午前9時30分から午後4時30分までの7時間以上とする。

なお、本市との連絡体制は開所日の午前8時30分から午後5時30分までは常に取れるようにしておくこと。

居住支援事業の実施については、上記ア、イに問わらず必要に応じて緊急的に対

応すること。なお、緊急的な居住支援事業の利用者等に対応するため、開所日の午後6時30分までは、相談を受け付ける体制を整えることとし、年末年始などの長期休暇中においても、午前8時30分から午後6時30分までは、常に本市と連絡が取れるようにすること。

4 委託期間

令和7年（2025年）4月1日から令和8年（2026年）3月31日まで

5 配置職員

センターには以下の職員を配置するものとする。なお、（1）～（6）の職員は原則として、国及び県が実施する養成研修を受講し、該当する修了証を受けた者（令和7年度受講見込みの者を含む。）とする。

（1）主任相談支援員

ア 役割

自立相談支援機関における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。

イ 要件

次のいずれかに該当すること。

① 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5年以上従事している者であり、かつ、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

② 生活困窮者への相談支援業務その他の相談支援業務に5年以上従事している者

③ 相談支援業務に準ずる業務として、本市が認めた業務に5年以上従事している者

※ ②の「その他の相談業務」とは、保健、医療、福祉、就労、教育などの課題に関する相談に応じて、必要な支援・サービスを関係者・関係機関と連絡・調整のうえ提供する業務とする。

③の「相談支援業務に準ずる業務」とは、相談業務には当たらないが、例えば介護業務や障がい者の就労支援業務など、②に関連した個人への直接支援業とする。

（2）相談支援員

ア 役割

生活困窮者へのアセスメントやプラン作成を行い、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。

イ 要件

相談支援業務に従事している者（従事していた者も含む。）など、生活困窮者への相談支援を適切に行うことができる人材であること。

なお、就労支援員またはシェルター巡回員と兼務することを妨げない。

（3）アウトリーチ支援員

ア 役割

他の相談機関等との関係構築により支援が必要な方の早期把握に努めるほか、同行相談や信頼関係の構築といった対本人型のアウトリーチを主体に、ひきこもり状態にある方など、支援に時間のかかる方に対して、より丁寧な支援を実施する。

イ 要件

相談支援業務に従事している者（従事していた者も含む。）など、生活困窮者への相談支援を適切に行うことができる人材であること。

（4）就労支援員

ア 役割

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、就労準備支援事業所等をはじめ、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ほか、中間的就労の場の確保や無料職業紹介事業所としての就労先のあっせんに努めること。

イ 要件

就労支援業務に従事している者（従事していた者も含む。）など、生活困窮者の就労支援を適切に行うことができる人材であること。

なお、相談支援員と兼務することを妨げない

（5）住まい相談支援員

ア 役割

住まいに課題のある生活困窮者の相談を包括的に受け、相談者の置かれた状況等をアセスメントしたうえで、住宅確保に向けた支援のほか、必要に応じて、入居にあたっての支援や居住を安定して継続するための支援を行う。また、住居確保給付金の相談受付や受給期間中の支援を行う。

生活困窮者以外の住宅確保要配慮者からの相談については、適切な支援機関へのつなぎを行う支援を実施する。

イ 要件

不動産関係業務、住宅関係業務、その他住まいに関する相談受付業務に従事している者（従事していた者も含む。）など、生活困窮者への住まいに関する支援等を

適切に行うことができる人材であること。

(6) 家計改善支援員

ア 役割

生活困窮者に対し、収入、支出その他家計の状況を適切に把握すること及び家計の改善の意欲を高めることを支援するとともに、生活に必要な資金の貸付けのあつせんを行う。

イ 要件

生活困窮者への家計に関する相談支援を適切に行うことができる人材であること。

(7) シェルター巡回員

役割

居住支援事業において供与する施設を常に良好な状態に保ち、日常生活に必要な物資の提供及び利用状況の確認を行う。

なお、相談支援員と兼務することを妨げない

(8) 事務職員

役割

事業実施にあたり、事務処理や統計処理などを行う。

6 人員体制

センター職員は、13名で構成し、以下の配置を基本とする。ただし、(2)相談支援員に4名の常勤職員を配置するときは、そのうち1名が(4)就労支援員または(7)シェルター巡回員の業務を兼任できるものとし、この場合のセンター職員は、12名で構成するものとする。

(1) 主任相談支援員	1名（常勤・専任）
(2) 相談支援員	4名（3名以上常勤・専任）
(3) アウトリーチ支援員	1名（常勤・専任）
(4) 就労支援員	2名（1名以上常勤・専任）
(5) 住まい相談支援員	1名（常勤・専任）
(6) 家計改善支援員	2名（常勤・専任）
(7) シェルター巡回員	1名（非常勤）
(8) 事務員	1名（常勤）

7 業務内容

1の目的を達成するため、生活困窮者に対して包括的かつ継続的な支援を行うものとし、具体的には次の法定事業及び関連業務を実施すること。

(1) 自立相談支援事業

- ・生活困窮者の把握及び相談受付
- ・住まいの相談窓口設置
- ・アセスメント及びプラン策定
- ・関係機関との連絡調整
- ・モニタリング及びプラン評価
- ・アウトリーチ等の充実による自立相談支援機能強化事業
 - ア アウトリーチ支援員によるアウトリーチの強化（より丁寧な支援を必要とする方に対して、積極的な情報把握により早期に支援につなぐことや、本人に寄り添った丁寧な支援を自立まで一貫して行う）
 - イ 相談へのアクセスの向上（支援が必要な方のニーズに応じ、出張相談及び時間外の対応等）
- ・巡回相談
 - ホームレス状態にある者を早期に発見し、早期の自立に向けて支援するため、定期的に駅舎、公園、ネットカフェ及び橋梁等を巡回するほか、本市が要請した場合に巡回相談を行うこと。
- ・認定就労訓練事業の利用についてのあっせん
 - ア 認定就労訓練事業を利用する場合は、その利用を盛り込んだプランを策定し、本市が支援決定を行った後に、利用のあっせんを行うこと。
 - イ センターは、就労訓練事業のあっせんにおいて、職業安定法（昭和22年法律第141号）第33条の規定に基づく無料職業紹介事業を行う者としての許可を受け活用に努めること。

（2）住居確保給付金

- ・住居確保給付金の相談受付
- ・給付金受給中の面接業務
- ・家賃の低廉な住宅への転居支援

（3）居住支援事業

- ・住宅困窮者への宿泊場所等の供与
- ・緊急一時避難施設（シェルター）管理・定期的な巡回

（4）家計改善支援事業

- ・アセスメント及び家計再生プランの策定
- ・相談支援及び関係機関との連絡調整
- ・モニタリング及びプラン評価

（5）関係機関との連携

ア 区役所との連携

各区生活保護担当課に所属する生活支援相談員と連携し、生活困窮者の早期発見に

努めるとともに、支援対象者に対して継続的な支援を行う。

なお、支援員は、原則として週1回、各区役所に出向き、面接等の対応をすること。

イ 支援調整会議の開催

プランの適切性の協議、支援に係る情報共有、支援結果の評価、社会資源の創出を目的として、本市はじめ、社会福祉協議会、NPO法人、支援制度の関係機関、各種専門職などで構成する支援調整会議を毎月1回開催すること。

ウ 事業連絡会・支援会議の開催

生活困窮者の自立支援に係る関係機関で構成する事業連絡会及び支援会議を適時開催し、本事業の運営等に関する協議や生活困窮者の支援に向けた検討を行うこと。

なお、各事業の実施に当たっては、以下の厚生労働通知による手引き等のほか本市の指示に基づき、適正に実施すること。

1. 自立相談支援事業の手引き
2. 住宅確保給付金の支給に係る事務の手引き
3. 一時生活支援事業の手引き
4. 家計相談支援事業の手引き
5. 新潟市生活困窮者自立相談支援事業実施要領
6. 新潟市住居確保給付金実施要綱
7. 新潟市生活困窮者一時生活支援事業実施要領
8. 新潟市家計改善支援事業実施要領

また、本市における各事業の利用実績は以下を参照のこと。

・厚生労働省ホームページ「生活困窮者自立支援制度支援状況調査の結果について」
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000092189.html>)

8 センターの管理・運営

(1) センターは、次に定める事項について規則を定めるものとする。

- ア 委託業務の目的及び運営方針
- イ 職員の職種、員数及び職務内容
- ウ 開所日及び執務時間、緊急時の対応方法
- エ 個人情報の取扱い
- オ 支援調整会議、支援会議、事業連絡会の開催方法
- カ 苦情への対応及び事故時の報告
- キ その他運営に関する事項

(2) センターは、その職員に対して身分を証する書類を発行し、職員が業務を行うときはこれを携帯させるほか、必要に応じ提示させるものとする。

(3) センターは、職員を行政や民間の主催する各種研修に参加させるほか、独自に研修を実施し、職員の資質向上に努めるものとする。

(4) センターは、各種統計データを整備し、事業の達成度について評価するとともに、本事業や本市の抱える課題について分析を行い、報告するものとする。

9 居住支援事業の施設管理・運営

宿泊場所となる施設は、周辺住民の安心安全に配慮するとともに、日照、採光、換気など利用者の保健衛生に努め、防災体制が整備されていること。なお、以下の要件を満たすものとする。

(1) 施設の構造等

施設は、建築基準法その他の法令に違反しないものであること。

なお、施設は賃貸物件も可とし、女性専用施設1か所を含め3か所以上とする。

また、上記施設以外に感染症の症状等がある者のための専用施設は必ず1か所確保すること。

(2) 施設の設備

施設に、次の設備が設けられていること。

- ・宿泊室

(原則1人1部屋とし、1日あたり男性10人、女性3人程度を収容できること。なお、感染症の症状等がある者のための専用施設は必ず1人1部屋とし、男女問わず1人収容できること。)

- ・浴室又はシャワー室

- ・便所、洗面所

- ・消防設備（住宅用火災警報器、消火器等）

10 広報

センターの利用者拡大及び市民への啓発のため、以下の媒体を含めた広報を行うこと。

- ・リーフレット

- ・ホームページ

- ・SNS

- ・配布物資

- ・その他

なお、契約締結時に上記についての年度計画書（様式は任意）を提出すること。

11 運営経費

委託契約における委託料には、以下の経費を含む。

(1) 人件費

- ア 給料

- イ 職員手当等

ウ 資格手当

エ 社会保険料

(2) 事業費（主なもの）

- ア 委託業務に従事する者の旅費（委託業務に関わる場合に限る）
- イ 委託業務に使用する自動車の借上料、燃料費及び高速道路料金等
- ウ 通信運搬費（固定電話料金及び電話回線設置費、インターネット通信費及びインターネット回線設置費、携帯電話料金、郵便料、送料）
- エ 事務用消耗品及び備品購入費（概ね10万円以下のもの）
- オ リーフレット・ポスター等作成費
- カ ホームページの開設及び維持管理に係る費用
- キ センター職員の研修費（教材費、講師謝金、国の養成研修参加旅費）
- ク センター事務室などセンターの運営に必要な物件及び物品の賃借料
- ケ センターの光熱水費、設備・機器保守費
- コ 専門家（弁護士、臨床心理士等）への報償費、旅費
- サ 支援調整会議等の開催費（会場使用料、お茶代）
- シ 宿泊場所の賃借料及び光熱水費（前記7（3）に限る）
- ス 提供する食事及び日用品に係る費用（前記7（3）に限る）

1 2 各種報告業務

(1) 事業実績等の報告

政府共通プラットフォームを活用する「生活困窮者自立支援統計システム」により、プラン内容や支援経過等の記録について毎月20日までに本市へ報告を行うほか、本市の指示に基づき、センターの運営状況等について報告を行うこと。

(報告事項の例)

- ・ 相談者数、利用申込者数及びその内訳等（毎月）
- ・ 支援窓口別利用状況（毎月）
- ・ 就職等の支援終結状況（毎月）
- ・ 利用者等からの意見、苦情（隨時）
- ・ その他本市が必要と認める報告等（隨時）

(2) 委託業務の完了報告

本業務が完了した時は、次の事項を記載した業務実績報告書を提出すること。

ア 本事業の実施結果

イ 本事業に要した経費内訳

1 3 業務の適正実施

（1）一括再委託の禁止

受託団体は、受託した業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、本市と協議の上、業務の一部を委託することができる。

（2）守秘義務

受託団体は、本業務を行うにあたり、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）個人情報保護

受託団体は、本業務を行うにあたって個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。）を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の保護に努めること。

また、相談支援にあたって、必要な関係機関（者）と情報共有することを十分説明し、書面により同意を得ること。

（4）業務の引継ぎ

本委託事業終了時に、事業を新たな受託団体に引き継ぐ場合は、令和7年度の支援対象者、相談者のうち、令和8年度に継続して支援、相談が必要な者（以下、「継続支援対象者等」という。）への対応、その他事業の引継ぎに必要な業務及び利用者情報等については、本市と令和7年度受託団体と令和8年度受託団体との三者による協議のうえ、事業開始までに、受託団体が変更になることについて、継続支援対象者等からの理解、同意を得ることを含め、適切かつ厳正に引継ぎを行うこととする。当該引継ぎに係る本市及び令和7年度受託団体の人事費以外の費用については、令和8年度受託団体の負担とする。

1 4 その他

本仕様書に記載のない事項又は事業の実施にあたり疑義が生じたときは、本市と協議のうえ決定するものとする。