

## 企画提案仕様書

### 1 業務名

令和 7 年度～令和 9 年度 札幌市生活就労支援センター運営業務

### 2 履行期間

令和 7 年（2025 年）4 月 1 日から令和 10 年（2028 年）3 月 31 日まで

### 3 目的

本業務は、札幌市において自立相談支援事業、住居確保給付金、家計改善支援事業及びその他の生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号、以下「法」という。）に基づく事業（以下「生活困窮者自立支援事業」という。）を実施するために設置する「札幌市生活就労支援センター」（以下「支援センター」という。）の運営を行うものである。

また、本業務は、札幌市が策定する「札幌市地域福祉社会計画 2024」に基づき、生活困窮者の自立に向けた相談支援等の包括的・継続的な支援の実施により、生活困窮者の自立と尊厳の確保を図るとともに、生活困窮者の早期把握と支援のための地域ネットワークづくりを進めることを目的とする。

### 4 業務内容

#### （1）自立相談支援事業

ア 就労及び居住の支援その他の自立に関する問題について、生活困窮者及びその家族等からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言をし、並びに関係機関との連絡調整を行う。

イ 生活困窮者に対し、認定就労訓練事業の利用についてのあっせんを行う。

ウ 生活困窮者の自立の促進を図るための支援が包括的かつ計画的に行われるための援助として以下のものを行う。

（ア）生活困窮者に係る状況の把握

（イ）プラン（自立支援計画）の作成

（ウ）プランに基づき支援を行う者との連絡調整

（エ）支援の実施状況及び当該生活困窮者の状態の定期的な確認

（オ）（エ）の結果を踏まえたプランの見直し

（カ）その他生活困窮者の自立の促進を図るための支援が包括的かつ計画的に行われるために必要な支援

エ 市民の利便性を高め、また、各区役所等との日常的な連携を図る目的から、各区役所、各コミュニティ施設（区民センター・コミュニティセンター・地区センター）及びその他公共施設等における出張相談会を定期的に開催する。なお、開催時期や回数、会場等の詳細については事前に札幌市と協議を行うこと。

オ 自ら生活困窮者自立支援制度を利用することが難しい生活困窮者を早期に把握するため、また、複合的な課題を抱える生活困窮者へ包括的な支援を実施するため、以下に示すとおり行政機関、事業者及び地域組織等※関係機関とのネットワークづくりを行うとともに、認定就労

訓練事業者の開拓を行うこと。

※ 例として、民生委員・児童委員、地区福祉のまち推進センター、自立支援協議会、地域包括支援センター、町内会・自治会、居住支援協議会及びホームレス支援団体など、生活困窮者に関わることが考えられる各種団体等が挙げられる。

(ア) 受託者が主体的に企画・運営を行い、関係機関が集まり生活困窮者への支援についての協議を行う場を年に2回以上設ける。

(イ) シンポジウム及び研修会等において制度の普及啓発等を行う。

(ウ) 生活困窮者等を受け入れ、就労訓練事業を実施する事業者等の新規開拓を行う。

カ 本事業の実施に当たっては、以下の条件を満たす無料通信アプリLINEを使用し、支援センター及び出張相談会等のイベント周知その他必要な情報発信を行うこと。また、当該LINEアカウントの周知・広報等を行うこと。

(ア) メッセージを自動で送信する自動応答機能を有すること。

(イ) 一斉送信機能及び相談者の属性別（年代、性別及び居住エリア等。以下同様とする。）送信機能により、当該LINEアカウント登録者にメッセージを一斉送信又は属性別に送信する機能を有すること。

(ウ) トーク画面に支援センターホームページ等へのリンクを表示すること。

なお、LINEアカウントは札幌市が取得したものを使用し、当該アカウントの一切の管理・運用は受託者が行うこと。また、投稿内容については事前に札幌市の承諾を得るものとする。

キ このほか、相談支援プロセス等本支援事業の内容については、「自立相談支援事業の手引き」（厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を参照すること。

## （２）住居確保給付金

離職等により住居を失った又はそのおそれが高い生活困窮者へ、また、家計を改善するため新たな住居を確保する必要があると認められる生活困窮者へ、住居を確保するための給付金を支給する。

支援センターにおいては、以下のとおり住居確保給付金の支給に関する相談、申請の受付、支給要件の確認、自立相談支援事業による支援計画の作成、受給期間中の相談、就労支援等を行うものとし、住居確保給付金の申請書等の審査、支給決定等の支給事務は、札幌市が行う。

なお、支援センターにおける事務については、別途札幌市が示す考えに沿った実施体制及び実施手順等の提案を行い、札幌市と協議した上で実施すること。

### ア 支給申請の受付等

住居確保給付金の支給申請（新規、延長及び再延長等）を受け付け、支給要件を確認した上で、記入漏れや不備があるものについては申請者へ連絡し、補正を求めるとともに不備等の修正確認を行い、申請書類一式を札幌市へ提出する。また、札幌市において支給決定した後は、自立相談支援事業による支援計画を作成する。

### イ 受給期間中の相談支援等

求職等が支給要件となる住居確保給付金の受給者に対し、就労支援等を行うとともに、求職等に関する報告書類を受け付け、記入漏れや不備があるものについては受給者へ連絡し、補正

を求めるとともに不備等の修正確認を行った上で、受給者からの提出書類一式を札幌市へ提出する。また、求職等が支給要件となっていない受給者に対しても、必要に応じた相談支援等を行う。

ウ その他

このほか、住居確保給付金の相談・受付業務及び受給中の面談等の窓口業務の内容等については、「住居確保給付金の支給に係る事務の手引き」（厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を参照すること。

（３）家計改善支援事業

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並びに自身の家計の改善の意欲及び管理能力を高めること等を支援するため、以下の業務を行う。

ア 家計に関する包括的な相談支援

家計に問題を抱えている生活困窮者等について包括的な相談を受け、必要な支援の検討、助言等を行い、必要に応じて家計支援計画（家計再生プラン）を作成する。

イ 家計管理に関する支援

支援対象者自らが家計管理できるよう、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及び出納管理の支援を行う。

ウ 滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

支援対象者の家計の状況及び滞納状況等を聞き取り、これらの状況を勘案し、滞納の解消のため徴収免除、分割納付又は貸付けのあっせん等の可能性を検討するとともに、自治体の担当部署や事業所等との調整や申請等の支援を行う。また、利用可能な各種給付制度等について提案を行うとともに、利用に向けて必要な支援を行う。

エ 債務整理等に関する支援

多重債務等により、債務整理が必要な支援対象者に対し、法テラス等関係機関への相談等を提案し、必要に応じて相談に同行するなど、債務整理等に向けた支援を行う。

オ 貸付けのあっせん

貸付けによる支援の必要性を検討の上、必要に応じて貸付機関に対して貸付けのあっせん支援を行う。

カ 支援の効果分析

支援対象者に対してアンケート等を実施し、事業実施の効果について分析を行った上で、札幌市に対し成果物を提出すること。なお、方法については札幌市との協議の上で決定する。

キ その他

このほか、本事業の業務内容等については、「家計改善支援事業の手引き」（厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を参照すること。

５ 対象者

（１）自立相談支援事業

札幌市に居住する生活困窮者とする。ただし、生活保護受給者は対象外とする。

なお、法における生活困窮者の定義は、「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」であるが、本事業においては、相談事業の性格上、収入及び資産に関する具体的な要件を設けることが困難であるため、相談の受付においては、幅広く対応するものとする。

## (2) 住居確保給付金

札幌市に居住する生活困窮者のうち、以下の者とする。

なお、具体的な要件等については、生活困窮者自立支援法施行規則（平成 27 年 2 月 4 日厚生労働省令第 16 号）その他厚生労働省通知等の定めるところにより、別途札幌市が受託者へ指示するものとする。

ア 離職等により経済的に困窮し、居住する住宅を失い、又は現に賃借して居住する住宅の家賃を支払うことが困難となった者。

イ 著しい収入の減少により経済的に困窮し、居住する住宅を失い、又は現に賃借して居住する住宅の家賃を支払うことが困難となった者であって、家計を改善するため新たな住居を確保する必要がある者。ただし、アに該当する者を除く。

## (3) 家計改善支援事業

札幌市に居住する家計に課題を抱える生活困窮者及び生活保護受給者で、家計収支の改善等を図るための継続的・専門的な支援を受けることが適当であると札幌市が認めた者。

# 6 支援員等の配置、役割及び要件

## (1) 配置

本業務を実施するため、支援センターに主任相談支援員、相談支援員、就労支援員及び家計改善支援員（以下「支援員」という。）を配置すること。その配置数及び主な役割は以下のとおりとする。

### ア 主任相談支援員

1 名を常勤で配置すること。

### イ 相談支援員及び就労支援員

合計で 26 名以上配置すること。

なお、相談支援員と就労支援員の業務を兼ねることも可能であるが、合計で前述の人数以上となるよう配置すること。また、非常勤職員の配置も可能であるが、常勤換算で前述の人数以上となるように配置すること。

### ウ 家計改善支援員

2 名以上配置すること。

なお、相談支援員と就労支援員の業務を兼ねることも可能であるが、常勤換算で前述の人数以上となるように配置すること。

### エ 補助職員

ア～ウの支援員のほか、円滑に本事業を遂行するため、支援員の業務を補助する職員を 2 名以上配置すること。

#### オ 配置の報告

(ア) 受託者は、支援センターに配置する職員の氏名、資格及び経歴等について札幌市へ報告するものとし、支援員等の配置に変更があった場合も同様とする。

(イ) 支援員等の在職状況等については、毎月札幌市へ報告するものとする。

#### カ その他

社会情勢等の影響により、相談及び支援体制について変更の必要性があると札幌市が判断した場合は、８（７）の改定契約に基づき、支援員等の増減を行うこと。

### （２）役割

各支援員等の役割は概ね以下のとおりとする。

| 職種      | 主な役割                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 主任相談支援員 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 相談業務全般のマネジメント及び他の支援員の指導・育成</li><li>・ 困難事例の対応など高度相談支援</li><li>・ 関係機関との連携の推進及び社会参加の場などの開拓</li></ul>                                                                                                         |
| 相談支援員   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 生活困窮者への相談支援</li><li>・ 対象者の課題の分析とニーズの把握及び支援計画の作成</li><li>・ 関係機関との連絡調整、訪問支援及び相談記録の管理</li></ul>                                                                                                              |
| 就労支援員   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 生活困窮者への就労支援</li><li>・ あいワークやハローワークとの連携及び同行支援</li><li>・ 基礎能力形成、職業紹介、求人開拓及び就職後のフォローアップ</li><li>・ 認定就労訓練事業者の開拓（事業者に対する説明及び申請手続きの補助など）</li></ul> <p>なお、開拓は、札幌市で別途実施している就労ボランティア体験事業における事業所開拓と相互連携の上、行うこと。</p> |
| 家計改善支援員 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 生活困窮者への家計に関する包括的な相談支援</li><li>・ 対象者の課題の分析及び家計再生プランの作成</li><li>・ 具体的な支援内容の提案</li><li>・ 関係機関との連絡調整、同行支援及び相談記録の管理</li></ul>                                                                                  |

### （３）要件

#### ア 主任相談支援員

以下の(ア)～(ウ)のいずれかの要件に該当する者を配置すること。

(ア) 社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師として保健、医療又は福祉等の分野の業務に５年以上従事し、かつ相談支援業務に３年以上従事したことがある者

(イ) 保健、医療、福祉、就労又は教育等の分野で相談支援業務に５年以上従事したことがある者

(ウ) (イ)の相談支援業務に準ずる業務として札幌市が認めた業務に５年以上従事したことがある者

イ 相談支援員（※就労支援員との兼務可）

1年以上の相談支援業務への従事経験を有する者を8名以上配置すること。また、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師又は臨床心理士のいずれかの資格を有する者を少なくとも1名以上配置すること。

ウ 就労支援員（※相談支援員との兼務可）

キャリアコンサルタント等の資格を有し、就労支援業務に豊富な経験を有する者を3名以上配置すること。

エ 家計改善支援員（※相談支援員及び就労支援員との兼務可）

以下の(ア)～(オ)のいずれかの要件に該当し、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とすること。

(ア) 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格を有する者

(イ) 社会保険労務士の資格を有する者

(ウ) 社会福祉士の資格を有する者

(エ) ファイナンシャルプランナーの資格を有する者

(オ) 家計に関する相談、支援等の業務において少なくとも1年以上の勤務経験を有する等、その他(ア)～(エ)に掲げる者と同等の能力又は実務経験を有すると札幌市が認める者

## 7 支援センターの設置及び業務時間等

(1) 支援センターは、次の場所に設置し、事務所の借受けは札幌市が行うものとする。

札幌市中央区大通西6丁目10番地 大通公園ビル7階南側

(2) 受託者は、(1)を主な拠点に本業務を行うものとするが、必要に応じて他の期間や支援対象者宅等への訪問（アウトリーチ）を実施するものとする。

(3) 支援センターの業務時間は9時から17時までとする。ただし、日曜日、土曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は休日とし、支援センターの業務は、原則として行わないものとする。

なお、利用者の状況等により、上記時間外に業務を行うことがある。

(4) 支援センターの設置に当たり、札幌市が負担する費用は以下のとおりとする。

ア 事務所の賃借料及び共益費

イ 相談室及び会議室の間仕切り設置に係る費用

ウ 相談室及び会議室のテーブル・椅子に係る費用

エ 相談支援の経過等を記録した支援台帳等を保管するための書庫（札幌市が必要と認めるもの）

(5) (4)のほか、本事業の遂行に係る次の費用は、原則として受託者が負担するものとする。

ア 事務用品等の消耗品費

イ 支援員等の机・椅子、電話機、パソコン、プリンタ及びコピー機等の備品費（リース可）

なお、パソコンについては、最低1台はWeb会議等を主催できるよう、Zoom等のWeb

ｂ コミュニケーションツールを導入すること。

ウ 事務所の光熱水費及び清掃費用

エ 電話、インターネット及び郵便等の通信費

オ 旅費交通費

カ 本業務において実施する各事業等の周知に係るリーフレット及びポスター等の作成費

キ 会議開催時の会場費

ク その他の経費

(6) 受託者は、本業務における各事業の実施に当たり、支援センター、出張相談会等の利用者から費用を徴収しないこと。

## 8 留意事項

### (1) 職業紹介について

ア 受託者は、支援センターにおける職業紹介等の実施に当たって、職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）の規定に基づく無料職業紹介事業の許可を受けることとする。ただし、これにより難しい場合は、受託者は、同法の規定に基づく有料職業紹介事業の許可を受けることとし、この場合、求人者等から手数料を徴収しないものとする。

イ 受託者が支援センターの利用者を雇用すること（職場体験及び就労訓練事業による受入れを含む）は妨げないが、他の事業者を不利に扱わないよう、配慮を行うこと。

### (2) 研修等について

ア 厚生労働省及び北海道において実施する各職種の研修等について、受託者はそれぞれ 1 名以上を当該研修に参加させること。ただし、各職種の研修等において、受託者のすべての支援員が既に同内容の研修等を修了している場合や、主催者側の都合で参加することができない場合は、この限りではない。

なお、当該研修等の参加に係る費用は、受託者の負担とする。

イ アのほか、研修会及び他自治体の取組事例の調査等、支援員への研修等は受託者が実施すること。なお、必要に応じて札幌市もその実施に協力するものとする。

ウ 札幌市の求めに応じ、札幌市の関係部署及び関係団体等に対し、支援センターで実施する各事業に関する研修等を実施すること。

### (3) 業務実施報告等について

ア 受託者は、業務の実施状況等について、(4) に示す生活困窮者自立支援統計システムを活用するほか、札幌市が別に指示する方法により、札幌市へ毎月報告を行うこと。

イ 受託者は、本事業の遂行により得られた、関係機関（連携機関）の連絡先等を記載した一覧表を作成し、委託者である札幌市に提出すること。

### (4) 生活困窮者自立支援統計システムについて

ア 受託者は、相談受付及びプラン策定等の相談支援プロセスの実施に当たっては、厚生労働省が提供する「生活困窮者自立支援統計システム」により、対象者ごとに支援台帳を作成するこ

と。

イ 受託者は、当該システムの利用に当たり必要とされる動作環境を満たし、インターネットが利用可能なパソコンを設置すること。また、個人情報の漏えい及び改ざん等を防止するための必要な措置を講じること。

(5) 個人情報の取扱いについて

ア 受託者は、本業務の遂行に当たって保有する個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 4 章及び同法第 66 条第 2 項の規定により準用する同条第 1 項の規定その他関係規程のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

イ 受託者は、同法第 33 条第 1 項の規定による開示の請求、第 34 条第 1 項の規定による訂正の請求及び第 35 条第 1 項の規定による利用停止等の請求があったときは、同法の定めるところにより適正に対応すること。

ウ 受託者は、札幌市から本業務の遂行に当たって保有する個人情報の提出の要求があった場合は、速やかにこれに応じること。

エ 受託者は、個人情報の安全管理対策の実施状況について、様式「個人情報取扱状況報告書」により毎月札幌市へ報告すること。

(6) 広報等について

ア 受託者は、本事業を市民及び関係機関に広く周知するため、リーフレット、ポスター及びホームページ等による広報活動並びに関係機関との連携等を積極的に行うとともに、その実施状況等について札幌市へ報告を行うこと。

イ 受託者は、広報物の作成、関係機関との協議の場の設定及び支援センター外での周知活動等を行う場合は、事前にそれらの内容等について、札幌市との調整を行うこと。

(7) 改定契約について

社会情勢等の影響により、相談及び支援体制について変更の必要性があると札幌市が判断した場合は、支援員等の増減及び消耗品等の事務費増減について、別途改定契約を締結するものとする。

## 9 その他

(1) 受託者は、本業務の実施に当たり、以下の事項を遵守すること。

ア 生活困窮者自立支援法及びその他関係法令、国が示す実施要領及び Q & A 等のほか、札幌市が定める関係規程並びに本仕様書に従うこと。

イ 札幌市との連絡を密にすること。

ウ 他の個人・団体等の著作権、肖像権及びその他の権利を侵害しないこと。

エ 受託者が得た一切の事項について、外部への漏洩がないよう必要な措置を講ずること。また、札幌市が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用したりしないこと。

(2) 本業務により得られたデータ及び成果品は、札幌市に帰属するものとし、受託者は札幌市の許可なく他に使用又は公表してはならない。



- (3) 本業務に係る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。また、苦情等の発生に対し、受託者は迅速かつ誠実に対応し、必要に応じてその概要を札幌市に報告すること。また、受託者において対応できない申込み、問合せ及び苦情等については、迅速に札幌市へ報告し、その対応を協議すること。
- (4) 受託者は、契約期間の満了等により本業務の受託が終了する場合、札幌市が指示する方法により、次の受託者に対して業務の引継ぎを丁寧に行うこと。
- (5) その他、本業務の実施に当たっては、札幌市の指示に従うこと。また、疑義が生じた事項及び本仕様書に定めのない事項については、札幌市と受託者が協議の上、これを決定する。

【様式】

個人情報取扱状況報告書

令和 年 月 日

札幌市長 宛て

住 所  
会社名  
代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

|       |  |
|-------|--|
| 受託業務名 |  |
| 受託期間  |  |
| 対象期間  |  |

安全管理対策の実施状況

- 1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。
  - (1) 従業員の指定、教育及び監督（変更なし・変更あり）
  - (2) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施（変更なし・変更あり）
  - (3) セキュリティ強化のための管理策（変更なし・変更あり）
  - (4) 事件・事故における報告連絡体制（変更なし・変更あり）
    - （発生した場合）事件・事故の状況：
  - (5) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制（変更なし・変更あり）
    - （実績ある場合）概要：
  - (6) 関係法令の遵守（変更なし・変更あり）
  - (7) 定期監査の実施（変更なし・変更あり）
  - (8) その他個人情報取扱安全管理基準適合申出書からの変更（なし・あり）
- 2 その他特記事項等      なし