

## 多摩市生活困窮者自立相談支援事業等業務委託標準要求書

### 1 委託件名

多摩市生活困窮者自立相談支援事業等業務委託

### 2 業務目的

本事業は、生活困窮者自立支援法等に基づき、ひきこもり状態にある当事者とその家族や長期間就労から遠ざかっている者等、社会的に孤立しやすく就労等自立に向け寄り添った支援が必要な者、経済的困窮のみならず様々な生活課題を複合的に抱える者に対し、相談やアウトリーチによる支援を通じて、日常生活自立を含めた社会的自立・経済的自立・就労に向けた支援・社会参加の推進を行うことを目的とする。

また、本事業のうち、被保護者就労準備支援事業については、生活保護法に基づき多摩市(以下「甲」という。)の保護を受けている者(以下「被保護者」という。)、その家族、及びその他の関係者からの相談に応じ、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ことによって、日常生活自立・社会生活自立・就労自立に向けた支援を行うことを目的とする。

なお、本事業の実施にあたっては、地域における福祉、就労、教育、住宅その他の生活困窮者に対する支援に関する業務を行う関係機関、及び民間団体と連携し、包括的かつ早期に支援を行うことで一人ひとりの状況に応じたきめ細かな支援を行う。

### 3 契約期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

### 4 実施事業

実施する事業は次のとおりとする。

- (1) 自立相談支援事業(就労支援を含む)
- (2) 家計改善支援事業
- (3) 就労準備支援事業
- (4) ひきこもり支援推進事業
- (5) 被保護者就労準備支援事業

### 5 履行場所

しごと・くらしサポートステーション(多摩市永山1丁目5番地 ベルブ永山201-3号室)ほか、多摩市が指定する支援に必要な場所

### 6 事業の対象者

- (1) 自立相談支援事業(就労支援を含む)、家計改善支援事業、就労準備支援事業

多摩市に居住している者(被保護者を除く。)であって、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とする。

- (2) ひきこもり支援推進事業

(1) に該当する者であって、原則として6か月以上にわたっておおむね家庭にとどまり続けている状態の18歳以上65歳未満の者及びその家族とする。ただし本事業の目的を妨げない範囲内において、多摩市内に住所を有する18歳未満または65歳以上の者もしくは被保護者であってひきこもり状態にある者の利用を妨げない。

(3) 被保護者就労準備支援事業

多摩市の被保護者で、次のいずれにも該当する者。

ア 稼働年齢にある者

イ 就労可能と判断する者（高校在学、傷病・障害等のために就労が困難である者を除く。）

ウ 日常生活習慣、基礎技能等を習得することにより就労が見込まれる者

エ 本事業の参加に同意する者

## 7 業務実施時間

(1) 相談業務実施時間

月曜日から金曜日の午前9時から午後6時、土曜日の午前9時から午後5時までとする。なお、相談・支援の状況によって、上記時間外の対応が必要となる場合は、事前に甲と調整の上、対応する。

(2) 休日

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）を休日とする。この他、甲と受託者（以下「乙」という。）での協議の上、臨時で休日又は業務実施日を定めることができる。

## 8 配置人員

乙は、委託費用の範囲内で以下の相談員（支援員）を配置することとする。業務従事者の配置は下記のとおりとする。

(1) 相談員（支援員）の人員数

相談員（支援員）の人員数は、6人以上（うち少なくとも1名は被保護者就労準備支援員を主たる業務として従事させるものとする。）とし、業務に支障がない限り兼務できることとする。

(2) 相談員（支援員）の要件

① 主任相談員

社会福祉士または精神保健福祉士資格を有し、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5年以上従事し、生活及び就労支援に関する実務経験並びに各種支援制度の実務に係る知見を十分に有していること。

② 相談支援員

社会福祉士または精神保健福祉士資格を有し、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、生活及び就労支援に関する実務経験並びに各種支援制度の実務に係る知見を有していること。もしくはそれに相当する能力を有すると認められる者であること。

③ 就労支援員

社会福祉士・精神保健福祉士・キャリアコンサルタント・産業カウンセラー等の資格を有し、かつ、生活困窮者等への就労支援業務に3年以上従事し、就労支援に関する知見を有していること。もしくはそれに相当する能力を有すると認められる者であること。

④ 家計改善支援員

原則として厚生労働省が実施する養成研修を受講し、修了証を受けていること（やむを得ず修了証を受けていないものを配置する場合は、配置後可及的速やかに同研修を受講し、修了証を受けること。）。かつ、次の（ア）又は（イ）のいずれかに該当する者など、生活困窮者への家計に関する改善支援を適切に行うことができる人材であること。

（ア）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・社会福祉士・社会保険労務士・ファイナンシャルプランナー等の資格を有する者。

（イ）（ア）と同等の能力または実務経験を有する者。

⑤ 就労準備支援員（被保護者就労準備支援員も同要件とする。）

原則として厚生労働省が実施する養成研修を受講し、修了証を受けていること（やむを得ず修了証を受けていないものを配置する場合は、配置後可及的速やかに同研修を受講し、修了証を受けること。）。かつ、社会福祉士・精神保健福祉士・キャリアコンサルタント・産業カウンセラー等の資格を有し、かつ、生活困窮者等への就労支援業務に3年以上従事し、就労支援に関する知見を有していること。もしくはそれに相当する能力を有すると認められる者。

⑥ ひきこもり支援員

次のアからウのいずれかを満たす者

ア 精神保健福祉士、社会福祉士、公認心理師、看護師等の対人援助に係る公的資格を有している者

イ アに準ずる資格（臨床心理士、相談支援専門員等）を有している者

ウ ひきこもりに関する相談支援に5年以上従事経験がある者

（3）各支援員の共通事項

次の基本倫理・基本姿勢を遵守すること。

① 基本倫理

ア 相談者の就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況その他の状況に応じて、包括的かつ早期に支援を行うこと。

イ 地域における福祉、就労、教育、住宅その他の相談者に対する支援に関する業務を行う関係機関及び民間団体との緊密な連携、その他必要な支援体制の整備に配慮して支援を行うこと。

ウ 相談者の権利を守り、尊厳を確保するとともに、彼らの意思を尊重すること。

エ 常に中立・公平を念頭においた支援を行うこと。

オ 相談を受ける過程で知ることになった相談者及びその家族等の相談内容・生活状況を含めた個人情報について、秘密の保持を厳守すること。

② 基本姿勢

ア 生活困窮者支援の自立支援やソーシャルワーク、コミュニティソーシャルワークの理念を適切に理解し、個々の生活困窮者に対して個別的・包括的・早期・継続的に支援を行うこと。

イ 課題解決に向け、相談者と信頼関係を構築すること。

ウ 相談者の話を丁寧に聞き、彼らの潜在能力や生活環境等のあらゆる面から相談者に対する理解を深め、相談者のニーズを適切に把握すること。

エ 相談者が自らの意思で自立に向けて行動することができるよう支援すること。

オ 相談者の問題には、家族間の問題がある場合もあり、家族全体の問題を解決しなければ本人の自立を達成することが難しいこともあるため、その場合は、本人のみならず、家族全体の支援を行い、家族との信頼関係構築にも努めること。

- カ 甲及び行政や関係機関との連携を深め、地域の様々な社会資源をよく把握し、適切な社会資源が無い場合はそれを開拓し、地域のネットワークづくりを行うこと。
- キ 自ら支援を求めることが難しい者等を支援するための訪問支援（アウトリーチ等）による早期からの継続的な個別支援を行うことができること。
- ク 多摩市版地域包括ケアシステム深化のため関係機関との連携のもと個別支援のみならず地域づくりを視野に入れた業務を行うこと。
- ケ 特にひきこもりの当事者の支援にあたっては、相談者の意思を無視したサポートを行ってではなく、目標設定を強制しないこと。必要な情報を事前に提供し、相談者自身が選択できるようにすること。また、相談者の意思を尊重する前提として、相談者の意思決定と意思表示の支援（ただし、決定や表明を強制しない）、相談者がニーズを表明できる環境づくりにも留意すること。

## 9 委託業務の内容

乙は「多摩市生活困窮者自立相談支援事業実施要綱」、「多摩市住居確保給付金支給事業実施要綱」、「多摩市家計改善支援事業実施要綱」、「多摩市就労準備支援事業実施要綱」、「多摩市生活保護受給者就労準備支援事業実施要領」等に基づき、次の事業を行うものとする。

### （１）自立相談支援事業

#### ① 生活困窮者の把握・アウトリーチ支援

ア 対象者は、社会的に孤立している場合もあることから、「待ちの姿勢」ではなく、声掛け・訪問支援を含めた対応を行い、生活困窮者を積極的に把握する。その際、地域の関係機関、ライフライン事業者、重層的支援体制整備事業の参加支援事業者と連携を図る等、多様な方法により早期問題把握に向けた効果的な方策を講じる。

イ 本人以外の者から相談が寄せられた場合は、提供された本人の情報に応じて、関係者と連携しながら本人の来所を促す、相談支援員が訪問する等のアプローチを検討する。

#### ② 包括的相談・関連機関への振り分け

ア 相談受付時には、本人の置かれている状況を十分に把握し、意思を尊重しながら課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その際、相談者のみならず、その世帯・家族全体の状況・課題把握を行う。

イ 他の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合は、相談者の状況に応じて他機関へつながり、「たらい回し」にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認する。この場合において、相談者には予め、支援のために必要な場合は関係機関へ個人情報の提供を行う旨を説明し、相談者の了解を得るよう努める。

ウ 日頃から、甲及びその他関係機関との連携を深め、地域の様々な社会資源を十分に把握する。

#### ③ 利用申し込み

ア 相談支援を継続的に行うことが適当と判断された場合、「相談受付・申込票」により、相談者本人から自立相談支援事業の利用申し込みを受け付ける。

イ 「相談受付・申込票」は、原則として本人が記載するが、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとししない項目は、相談支援員が記載を手伝ったり聞き取ったりしながら、記載を補助する。

ウ 「相談受付・申込票」の「相談申込み欄」記入に当たっては、自立相談支援機関と関係機関

(者)で本人に関する個人情報共有することを説明し、同意を得ることに努める。

④ 緊急的な支援、法定サービスの利用手続き支援

ア 本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要である場合には、住居確保給付金の利用案内や甲又は乙の用意する食料（備蓄品）等の提供を行う。住居確保給付金については「生活困窮者自立支援制度に係る自治体マニュアル」に基づき、相談・受付業務等を実施すること。また、生活保護受給が適する判断した場合は、迅速に手続支援を行う。なお、生活保護の適用については、事前に、生活保護面接相談員と十分に要件等の確認を行うこと。

イ この他、社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付事業等の利用を検討し、過重・多重債務がある場合には、債務整理につなげる。

⑤ アセスメント

ア 生活困窮に陥っている状況を包括的に把握し、課題を捉え、背景・要因を分析し、解決の方向を見定める（「課題整理シート」を使用する）。

イ アセスメントを行う際は、本人の身体的状態・精神的状態・社会環境的状态を考慮し、アセスメントを通して、本人とその世帯が置かれている状況や取り巻く環境を理解し、相談者と信頼関係を築く（「インテーク・アセスメントシート」を使用する。アセスメントを深める場合は、「補助シート」を使用する）。

⑥ プラン（案）作成

ア アセスメントの結果を踏まえ、相談者本人と相談支援員の協働によりプラン案を作成し、関係者が参加する支援調整会議において、目標や支援内容を協議する。

イ プランシートは、「プラン兼事業等利用申込書」を使用する。

ウ プラン作成の際、モニタリングの時期や目標達成の目安（指標）を決めておく。

⑦ 支援調整会議

ア 支援調整会議で、相談者と相談支援員が協働で作成したプラン（案）が、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲の喚起につながっているか、④支援に必要な社会資源のネットワーク構築、⑤その他目的を達成するために必要な事項等について協議し、プランの適切性を担保する。

イ 支援調整会議は、必要に応じて随時開催する。開催方法は、甲と協議の上定める。

⑧ 支援決定

プラン（案）に沿って、支援を行うか否か、どのような支援を行うか決定する。

⑨ 支援サービスの提供

ア 検討を経たプランや支援決定に基づき、本人に必要な支援を提供する。

イ 支援の終結後、相談者が地域の中で支え・支えられながら生活できる環境づくりを目指す。

ウ 相談者の自立に向け、就労支援を積極的に行う。また、通常の就労支援では直ちに就労に結びつきにくい者に対しては、認定就労訓練事業所等を活用した就労支援を行う。認定就労訓練の活用も難しい場合は、就労準備支援員と連携し、就労準備支援事業につなげる。

⑩ モニタリング

支援過程において、サービスの提供状況を確認し、相談者が目標達成に向かっているか、サービスは適切に提供されているか等を確認する。

⑪ 支援経過の記録

「支援計画記録シート」を作成し、支援調整会議の内容や支援の決定、提供する支援サービ

ス、モニタリング等に関する内容を記録するとともに、甲に適宜報告する。

⑫ プラン評価

プラン作成時に定められた期間が終了した場合、もしくは、それ以前に相談者の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を評価する。これにより、支援を終結させるか、再プランを作成して支援を継続すべきかを判断する（「振り返りシート」を使用する。）。

⑬ 再プラン

プラン作成時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行うこととした場合や、相談者の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、再プランを作成する。

⑭ 終結

ア ①生活困窮の状態が改善し、設定した目標を達成する目途がたった場合、②生活困窮の状態から脱却できていないものの、大きな課題がある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了して良いと判断できる場合、③本人からの連絡が完全に途絶えた場合は、プランを終結する。

イ プランの終結を判断する場合には、終結後に継続して確認する必要があるか否かについて、甲や支援調整会議、本人と協議し「自立相談・評価シート」を作成する。また、本人の状況や環境に応じて、フォローの体制を講じる。

⑮ 使用する帳票類について

ア 自立相談支援事業で使用する帳票類は、国が指定する全国共通の帳票を使用する。

イ その他必要な帳票が生じた場合、あるいは、新たに活用の必要が生じた帳票については、適宜、甲と乙で協議し決定する。

(2) 家計改善支援事業

① 事業の趣旨

多重・過剰の債務を抱え、返済が困難になっている者、収入の多寡に関わらず家計の問題があり、借金に頼らざるを得ない又は支払いに滞りがある者など、家計に問題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、相談者とともに家計の状況を明らかにし、生活の再生に向けた意欲を引き出した上で、必要な情報提供や専門的な助言・指導等を行う。また、相談者自身の家計を管理する力を高め、早期に生活が再生されるよう支援する。

② 相談の受付

ア 自立相談支援事業のアセスメントを経て、家計改善支援事業の対象とされた相談者の相談を受け付ける（「相談受付・申込票（B票）」を使用）。家計改善支援事業と自立相談支援事業は、アセスメントの結果や相談者の状況変化等の必要な情報を常に共有し、適切に連携を図る。

イ 相談を受ける際、相談者の主訴だけに捉われるのではなく、主訴の背景にある根源的な課題を把握する（「インテーク・アセスメントシート」を使用）。

③ アセスメント

生活の状況と家計が見える形で示し、相談者が課題を理解できるよう、「相談時家計表」の

作成をする。家計収支の状況・課題を具体的に把握した上で、専門的な知見を踏まえ、相談者が直面している問題を分析し、支援の方向性を検討する。合わせて、就労状況、家族の課題等の必要な情報を把握する。

#### ④ 家計再生プラン策定

アセスメントの結果を踏まえて、相談者の意向と真に解決すべき課題を整理し、生活を早期に再生させるための家計再生プランを作成し、相談者に提案する。この際には、次のアからイの表を活用すること。その内容は、相談者の主体性を重んじた内容とし、目標設定は、相談者とともに行う。なお、家計再生プランによる支援期間は原則1年とするが、相談者の状況により柔軟に対応すること。

ア 生活再生の目標を具体的に捉えるために、今後の生活に合わせた家計の計画が見える化をした「家計計画表」を作成する。

イ 「家計計画表」をもとに相談者の家族のライフイベントを書き入れ、3年から5年先までの家計の推移を見ていくための「キャッシュフロー表」を作成する。「キャッシュフロー表」は手当や臨時収入等も含めた収支を支給月ごとに記入し、年月の経過とともに変化する出額や、家計の過不足が発生する時期をあらかじめ予測できるようにする。

#### ⑤ 支援調整会議

ア 支援調整会議で、相談者と家計改善支援員が協働で作成したプラン（案）が、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲の喚起につながっているか、④支援に必要な社会資源のネットワーク構築、⑤その他目的を達成するために必要な事項等について協議し、プランの適切性を担保する。

イ 支援調整会議は、必要に応じて随時開催する。開催方法は、甲と協議の上定める。

#### ⑥ 支援決定

プラン（案）に沿って支援を行うか否か、どのような支援を行うか決定する。

#### ⑦ 支援の実施

ア 家賃・税・公共料金等の分割納付、免除、猶予及び減免等の制度利用の可能性について、担当者との調整を行い、又は申請等を補助し、滞納の解消に関する支援をする。ただし、税理士業務に当たる行為を行わないよう留意する。

イ 家族から支援を受けられる可能性がある場合は、その調整を行う。

ウ 利用可能な公的給付・手当等の各種給付制度等を調べ、各種手続きを支援する。

エ 自己破産・個人再生・特定調停・任意整理等の法的救済を優先的に検討し、多重債務相談窓口や法テラス等を通じて債務整理を支援し、資産の活用について助言する。その際、必要に応じて法律事務所又は司法書士事務所等に同行する。

オ 一時的な資金貸付が必要な場合、貸付けの円滑・迅速な申請を支援する。

カ その他

(ア) 支援にあたっては、行政の担当部局、弁護士、司法書士又は貸付機関等の様々な機関と連携し、適切に各種制度につなげる。

(イ) 相談者一人ひとりの生活に即応した解決ができるように、事前相談や予備調査を行い、家計再生のための選択肢を拡大する。

(ウ) 家計や借金をめぐって相談者が孤立しないように、社会資源をネットワーク化して活用

するとともに、相談者が家族や友人関係の改善に取り組む場合は、それを支援する。  
(エ) DVや児童虐待・依存症・離婚問題等の課題がある場合には、自立相談支援事業と連携して解決策を探す。

⑧ モニタリング

ア 「家計支援計画（家計再生プラン）」に基づき、適切に支援サービスが提供されているか、相談者の家計再生プランの達成状況を定期的に確認し、出納管理を支援する。また、必要に応じて家計支援計画の見直し修正を行う。

イ モニタリングにより、支援開始後の変化を捉えるとともに、アセスメントの段階で把握しきれなかった生活や家計の状況に関する情報をさらに詳しく収集する。モニタリングの頻度は、相談者の状況により異なるが、支援開始直後、支援開始3か月後、支援開始6か月後、支援開始1年後に行い、家計が崩れていないか確認する。

ウ 同行相談や貸付のあっせん、他団体へ相談をつないだ後も、家計の状況により必要がある場合は相談者を支援する。

⑨ 支援経過の記録

「支援計画記録シート」を作成し、支援調整会議の内容や支援の決定、提供する支援サービス、モニタリング等に関する内容を記録するとともに、甲に適宜報告する。

⑩ プラン評価・終結

家計再生プランの作成時に相談者と定めた期間を迎えた後、「評価シート」を作成し、計画に設定した目標の達成度や支援サービスの妥当性・適切性・新たな課題の確認等を行う。

⑪ 支援終結の目安

ア 相談者が、家計管理が重要であることを認識している。

イ 自分の生活にとって重要な費目の優先順位をつけることができる。

ウ 収入に応じた家計の範囲を理解し、消費に使うことができる。

エ 今後2～3年程度の間の家計の見通しをもつことができる。

オ 家計の収支の見通しを立てたい時やバランスが崩れそうな時に相談できる。

⑫ 使用する帳票類について

家計改善支援事業で使用する帳票類は、国が指定する全国共通の帳票を使用する。

(3) 就労準備支援事業

① 事業の趣旨

最長で1年の計画的・集中的な支援により一般就労に就くことが可能であると見込まれるが、就労に必要な実践的知識・技能等が不足しているだけでなく、複合的な課題を抱え、決まった時間に起床・就寝できない等、生活習慣の形成・改善が必要である、他者とのかわりに不安を抱えており、コミュニケーション能力などの社会参加能力の形成・改善が必要であるなど、ハローワークにおける職業紹介・職業訓練（公共職業訓練及び求職者支援訓練）等の雇用支援施策によっては直ちに就労が困難な者に対して、一般就労に向けた準備としての基礎能力の形成を計画的かつ一貫して支援する。なお、利用にあたっては収入要件と資産要件を設けることとする。

② 相談の受付

ア 自立相談支援事業のアセスメントを経て、就労準備支援事業の対象とされた相談者の相談



を受け付ける（自立相談支援事業の「相談受付・申込票」を引き継ぐ）。

イ 相談を受ける際、本人の状況や事実のみに着目するのではなく、その背景にある根源的な課題を把握する（自立相談支援事業の「インテーク・アセスメントシート」を引き継ぐ）。

ウ 就労準備支援機関は、自立相談支援機関がアセスメント・支援方針の決定を行う段階から、積極的に関与する。

### ③ 課題の把握・支援方針の決定

ア 支援を行うにあたっては、信頼関係を構築しつつ、自尊心や自己有用感の回復を図るという姿勢を欠かさず、本人の主体性を引き出す。

イ 具体的な支援内容を検討する際は、利用者が、それぞれに異なる複合的な課題を抱えていることを踏まえ、個々の状況を十分に踏まえたきめ細やかな支援内容とする。

### ④ 就労準備支援プログラムの作成

自立相談支援のプランとは別に、「就労準備支援プログラム」を作成する。プログラムには、利用者の抱える課題とその把握・分析、支援の目標等、具体的内容を記載し、「計画書」と「評価書」で構成されるものとする。

#### ア 計画書

（ア）本人の状況や課題を日常生活自立・社会生活自立・就労自立の各面で把握・分析し、それぞれについて目標設定した上で、具体的な支援内容を記載する。これらの内容については、本人に提示した上で、その同意を得るものとする。

（イ）就労体験の実施にあたって明記する留意事項

- a 所定の作業日・作業時間に作業に従事するか否かは、対象者が決定できること。
- b 作業時間の延長や、作業日以外の日における作業指示が行われないこと。
- c 所定の作業時間内における受注量の増加等に応じた、能率を上げるための作業の強制が行われないこと。
- d 欠席・遅刻・早退に対する手当の減額制裁が無いこと（実作業時間に応じた手当を支給する場合においては、作業しなかった時間分以上の減額をすることが無いこと）。
- e 作業量の割り当て、作業時間の指定、作業の遂行に関する指揮命令違反に対する手当等の減額等の制裁が無いこと。

#### イ 評価書

個別の支援内容について、実施後の本人による振り返り、就労準備支援担当者による評価を少なくとも1カ月ごとに行い、その結果を記録する。それらを踏まえ、必要に応じて「計画書」の見直しを行う。

### ⑤ 支援調整会議

ア 支援調整会議で、自立相談支援プランと相談者と就労準備支援員が協働で作成したプログラムが、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲の喚起につながっているか、④支援に必要な社会資源のネットワーク構築、⑤その他目的を達成するために必要な事項等について協議し、プランの適切性を担保する。

イ 支援調整会議は、必要に応じて随時開催する。開催方法は、甲と協議の上定める。

### ⑥ 支援決定

自立相談支援プランと「就労準備支援プログラム「計画書」」に沿って支援を行うか否か、ど

のような支援を行うか決定する。

#### ⑦ 支援の実施

##### ア 日常生活自立に関する支援

電話や自宅訪問による起床や定時通所の促し、規則正しい生活や衛生面・身だしなみに関する助言・指導、対象者が不安やストレスを感じる場所や場面の把握、対応方法に関する助言・指導を行う。

##### イ 社会生活自立に関する支援

基本的なコミュニケーション能力の形成、職場見学・ボランティア活動・地域活動への参加等社会的能力の形成を促す。

##### ウ 就労自立に関する支援

地域の協力事業所等における就労体験や模擬面接、履歴書の作成指導、キャリアコンサルティングを通じた本人の適性確認、基礎技能・基礎能力の習得に必要な訓練、ビジネスマナー講習の実施など、一般就労に向けた技法や知識の修得等を促す。

エ 支援の実施方法は、通所による方式とする（就労準備支援事業所でセミナーやワークショップ等を実施するほか、就労準備支援事業者が自ら運営する事業所や地域の協力事業所において就労体験を実施する等）。

オ 支援を実施する場合は、事業所・ハローワーク等の関係者と役割分担について認識を共有し、支援の際に実際に機能する連携体制を構築する。

#### ⑧ モニタリング

ア 「就労準備支援プログラム「計画書」」に基づき、適切に支援サービスが提供されているか、相談者が計画作成時に想定したような日常生活・社会生活・就労自立に向けた取り組みを行っているかを定期的に確認し、彼らの支援目標の達成状況を把握する。また、必要に応じて就労準備支援プログラムの見直し修正を行う。

イ 支援開始後の変化を捉えるとともに、アセスメントの段階で把握しきれなかった生活や本人の課題の背景に関する情報をさらに詳しく収集する。モニタリングの頻度は、相談者の状況により異なるが、支援開始直後、支援開始1週間毎、1か月毎に行い、確認する。

#### ⑨ 支援経過の記録

「就労準備支援プログラム「評価書」」の他、自立相談・家計改善と共通様式である「支援経過記録シート」等を活用して支援経過の記録を作成し、支援調整会議の内容や支援の決定、提供する支援サービス、モニタリング等に関する内容を記録するとともに、甲に適宜報告する。

#### ⑩ プラン評価・終結

ア 「就労準備支援プログラム「計画書」」の作成時に相談者と定めた最終目標の達成と支援期限を迎えた後、「就労準備支援プログラム「評価書」」に基づいて本人の振り返りと評価を行う。

イ ハローワーク等の他団体へ相談をつないだ後も、本人の就労が軌道に乗るまでは、必要に応じて職場定着支援等の支援をする。

#### ⑪ 支援終結の目安

ア 自主的な求職活動により就労が見込まれる。

イ 就労に向けた準備が一定程度整い、自立相談支援事業の就労支援やハローワークの就労ナ

ビゲーターの支援といった個別支援によって就労が見込まれる。

ウ ある程度の時間はかかるが、就労意欲の喚起を含む福祉面での個別支援によって就労が見込まれる。

#### ⑫ 支援期間

ア 支援期間は、1年を超えない期間とする。なお、就労準備支援事業の利用終了後も一般就労につながらなかったケース等で、自立相談支援事業のアセスメントにおいて改めて就労準備支援事業を利用することが適当と判断されたときは、事業の再利用（就労準備支援事業の支援プログラムの再作成）が可能である。

イ 支援の結果、就労した場合は、原則として、就労準備支援事業の利用は終了となる。しかし、引き続き正社員としての就労に向けて、事業の継続的な利用を希望する際は、自立相談支援機関と相談の上、支援を継続することが可能とする。また、一定期間就労した後、離職し、就労に関する新たな課題を抱え、アセスメントで改めて就労準備支援事業を利用することが適当と判断された場合は、事業の再利用を可能とする。

ウ 就労後の定着支援については、自立相談支援機関と連携しつつ、必要に応じて行うことができる。

#### ⑬ 使用する帳票類について

就労準備支援事業で使用する帳票類は、国が作成した「就労準備支援事業の手引き」の参考様式に準じた帳票を作成し使用する。

#### ⑭ 就労体験における留意事項

ア 就労体験の位置づけ

（ア）就労体験は、事業所において、実習等の形態により軽易な作業に従事するものであり、雇用契約を伴わない。

（イ）就労体験の対象者は、労働者性が無いと認められる限りにおいて、労働基準関係法令の適用対象外となるが、就労体験であっても、就労の状態によって、労働者性ありと判断される場合があるため、労働者性が無い形で就労体験が実施されているかについて十分留意する。

（ウ）就労体験の開始時に、利用者と乙との間で、対象者本人の自発的意思に基づき、就労体験の内容や条件等を示した文書による確認書を取り交わすこととし、書面上、非雇用である旨（雇用関係ではなく、作業日・作業時間・作業量等の自由があり、労働の対償としての賃金の支払いの無い就労体験に従事すること、就労準備支援プログラムの内容に基づく就労体験に従事することを含む。）の理解と合意を明確化する。また、対象者に、内容に不満がある場合は、相談できることを周知する。

（エ）就労体験においては、法に基づく就労訓練事業を利用している他の就業者及び一般就労を行っている他の就業者と同じ場所で行うことも可能であるが、その場合は、作業内容・作業場所・作業シフト等の管理について、就労訓練事業の雇用型及び一般就労を行っている他の就業者と明確に区分する（例：就労体験の対象者が一般の労働者と同じ部屋の中で作業する場合であっても、座席図に明記する、研修生と明記された名札を付ける等、就労準備支援プログラムに基づく訓練を行う者であることがわかるよう区別する。）。

（オ）就労準備支援担当者が対象者に同行し、当該担当者の指示のもと、地域の協力事業者等で訓練として軽易な作業を行う場合に、当該協力事業主の職員が、就労準備支援担当者を

通さずに、直接、就労者に対して指示・管理を行わないこととする（技術的アドバイスを  
行うことは妨げない）。

#### イ 利用者への配慮

（ア）安全衛生面・災害保障面については、就労体験についても、事業所における、一般労働者の取り扱いも踏まえた適切な配慮を行う（例：労働基準法に第62条に規定する危険有害業務等の危険な作業に就かせない。乙が、労災保険に代わる保険制度への加入その他の災害補償のための措置を講ずることとする）。

（イ）利用者の多くが、社会や他者との関わりに不安を抱えている、自尊感情や自己有用感を喪失している等により、次のステップに向かうことができなくなっている状況を踏まえ、乙は、利用者との間の信頼関係を構築しつつ、自尊感情や自己有用感の回復を図りながら支援にあたり、就労体験先での出来事によって、利用者が再び傷つき、状況が悪化することのないよう、きめの細かい配慮を行う。

#### ウ 工賃・報奨金等の支払い

（ア）対象者の就労へのインセンティブを高めるため、就労体験で最低賃金法の適用は無い場合であっても、従来、就労の場に就くこと自体が困難であった者が一般就労に就くことも念頭に置き、作業を行う点に着目し、工賃・報奨金等の形で一定金額が支払われることも可能とする。この場合、就労体験において行った生産活動によって得られた収益から支出することとし委託費からの支出は行わない。

（イ）工賃・報奨金等が支払われる場合には、労働者に支払う賃金と異なり、欠席・遅刻・早退に対する減額制裁をすることはできない。

#### エ 不利益な措置の禁止等

（ア）工賃等に限らず、就労の実績が低いことや通所の状況が芳しくないこと等を理由として、事業所内で不利益な措置を講ずることは認められない。

（イ）当該対象者が、法令違反により罰則の適用を受ける場合、事業所に損害を与える等、社会通念上問題がある行為を行ったと認められる場合等には、事業所・甲との協議を経て、当該対象者の就労体験の実施に係る契約が解除されることは、やむを得ない。

#### オ 支援の方針・内容の見直し

就労体験利用中の本人の状態の変化を見逃さず、必要に応じて、支援の方針や内容を絶えず見直す。

#### カ 実施状況の確認

利用者が事業所等で就労体験を行う場合は、乙も同行し、実施状況を確認する。

#### キ 就労内容の見直しと一般就労に向けた支援

就労の状況に応じて就労内容を見直し、乙によるアセスメントにより確認を経た上で、一般就労が可能と認められた場合には、ハローワークを利用した求職活動等、一般就労に向けた支援を重点的に行う。

### ⑮ 利用手続き等について

ア 当該事業に係る定員を上回る利用申請があった等により、一時的に事業を利用できない者が生じる場合は、利用に係る優先順位については、原則、先着順とする。

イ 一時期に利用ができない者については、本人の状況に応じて、就労訓練事業の利用を勧める等、必要な支援が行われるよう努める。

⑯ ハローワークとの関係（一般の職業紹介窓口）

- ア 支援によって一般就労に向けた準備が一定程度整ったと判断される利用者については、乙がハローワークへの同行支援等を必要に応じて行う。
- イ ハローワークへの同行支援の際、利用者が適切な求人を見つけ出すことができない場合もあるため、キャリア・カウンセリング等において就労に関する本人の状況や意向を十分に確認した上で、求人選択の手助けを行う。
- ウ 職業相談の際、利用者が就労に関する自らの状況や意向を適切にハローワークの職員に伝えることができるよう、適宜、利用者の発言を補足する等の支援を行う。一方で、就労活動のために、ハローワークに伝達することが必要な情報であって、利用者が自らハローワークに伝えることで傷ついてしまうおそれがある情報については、本人の同意を得た上で、プライバシーの保護に十分配慮しつつ、乙からハローワークに、必要に応じて伝達する。
- エ 採用面接にあたっては、履歴書の作成指導や模擬面接の実施等の支援を行う。特に、就労にブランクがある、転職を繰り返している等の場合は、面接の際に説明することができるよう、きめ細かに支援する。
- オ 乙は、就労にあたっては、本人が自らの意思にもとづき就労活動を行うことが重要であることを常に念頭におき、本人の自己決定を支援する。

⑰ 就労訓練事業所との関係

就労準備支援事業による支援を受けても一般就労に結びつかなかった場合、乙のあっせんにより、利用者が就労訓練事業を利用する場合、本人の同意のもと、プライバシーの保護に十分配慮しつつ、就労に関する本人の状況や課題等に関する必要な情報を就労訓練事業所に伝達する。

⑱ 就労移行支援事業所・就労継続支援事業所等との関係

- ア 障がい者については、乙において当該事業による支援が適当であると判断し、本人が事業の利用を希望し、かつ障害福祉サービスを利用していない場合は、当該事業を利用することが可能であるが、障がい者については、障害特性を踏まえた専門的な支援を行う観点から、本人が希望する場合は、当該事業の利用を中止し、障害福祉サービスを利用することができることとする。
- イ アの場合は、本人の同意のもと、プライバシーの保護に十分配慮しつつ、就労に関する本人の状況や課題等に関する必要な情報を就労移行支援事業所・就労継続支援事業所等に伝達する。

⑲ 地域の協力事業所等で就労体験を行う場合の留意事項

ア 就労準備支援員の関与

- (ア) 利用者の多くは、社会や他者との関わりに不安を抱えている、自尊感情や自己有用感を喪失している等により、次のステップに向かうことができなくなっている状況を踏まえ、きめ細やかな配慮を行う。
- (イ) 就労体験は、実習等の形態により軽易な作業に従事するものであり、雇用契約を伴わないものであるが、現場での就労状態によっては個別に労働者性があると判断され、結果として、労働関係法令に違反していたという事態が生じることの無いよう、労働者性が無い形で就労体験が実施されているか留意する。
- (ウ) 就労準備支援事業の利用者が、地域の協力事業所等で就労体験を行う場合は、就労準備

支援員も同行し、就労体験の実施状況を確認する。

イ 協力事業所等との連携

就労準備支援員は、利用者が就労体験の利用を開始する前には、利用者のプライバシーに十分に配慮した上で、利用者の状態や対応する際の留意点を協力事業所等の担当者と共有する。また、この担当者を通じて、協力事業所等の他の職員にも、利用者に対する支援について理解を得る。

②⑩ 人材育成

就労準備支援にあたる適切な人材を確保・配置するとともに、絶えずその資質の向上に努め、制度の理念、基本倫理、基本姿勢等や就労支援に関する専門的な知識、支援方法に関する研修会や勉強会を開催し、人材の育成を図る。

②⑪ 協力事業所の開拓

就労体験実施に係る協力事業所の開拓を行う。特に市内事業者を優先し開拓する。

②⑫ 求人開拓

多摩市及び近隣市区町村において、生活困窮者に適した求人開拓及び有料職業紹介事業又は無料職業紹介事業を実施する。

(4) ひきこもり支援推進事業

① 当事者の把握・アウトリーチ支援

ア 対象者は、社会的に孤立している場合も多いことから、「待ちの姿勢」ではなく、声掛け・訪問支援を含めた対応を行い、複合的な問題を抱える生活困窮者を積極的に把握する。その際、地域内の関係機関とネットワークの強化を図り、ライフライン事業者と連携を図る等、多様な方法を取り入れて、早期把握に向けた効果的な方策を創意工夫により講じる。

イ 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を促し、相談支援員の訪問を検討する。

② 包括的相談・関係機関への振り分け

ア 相談受付時には、経済的自立の問題のみならず、自立した日常生活・社会生活を送る上で何らかの問題を抱える者については生活困窮者と捉え、本人の置かれている状況を十分に把握し、意思を尊重しながら課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その際、相談者のみならず、その世帯・家族全体の状況・課題把握を行う。

イ 他の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合は、相談者の状況に応じて他機関へつながりが、「たらい回し」にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認する。この場合において、相談者には予め、支援のために関係機関へ個人情報の提供があり得る旨を説明した上で、相談者の了解を得ておくものとする。

ウ 日頃から、甲及びその他関係機関との連絡・調整を図るとともに、それらとの連携を深め、地域の様々な社会資源を十分に把握する。

③ 複数の支援員等による検討

担当する支援員だけでは支援が困難と考えられる場合には、支援の内容や経過等を踏まえ、今後の支援継続の適否、支援を継続する場合の支援方針や支援方法、適切な他の支援機関等との連携の必要性及びその方法などについて、複数の支援員等により検討を行う。検討にあたっては、可能な限り、当事者や家族の心情に寄り添える公認心理師、臨床心理士などの専

門職を含めること。

④ ひきこもりの居場所（以下単に「居場所」という。）設置

ア 履行場所において、居場所の環境を整備する。

イ 居場所には、利用者同士のコミュニケーション、レクリエーションに資するゲーム盤等を設置する。

⑤ プログラム実施

ア 居場所において、自己の存在や生きていくこと自体への肯定感の醸成が期待される、レクリエーション、コミュニケーションのトレーニング等のプログラムを実施する。内容及び頻度等については、甲と乙とで協議の上決定する。

イ プログラム実施に際しては、支援員が居場所に常駐し、利用者がコミュニケーションを望む場合には常に対応できる体制を整える。

ウ プログラムを実施していない日程において、支援の必要に応じて、利用者が日中を過ごす場として居場所を利用させる。

⑥ 事故防止等の措置

ア 事前に居場所利用についてのルールを決め、利用者へ共有する。

イ 居場所の運営に当たっては、利用者が安全・安心に過ごせる環境とすることを旨とし、利用者同士のトラブル発生を未然に防止することに努めるとともに、トラブルが発生した際には必要な措置をとり、速やかに甲に報告して指示を受ける。

⑦ 支援プラン作成

支援によっては必ずしもプランを作成する必要はないが、相談支援や居場所によって状態が改善し、その他の事業につなぐことができる場合は、プランを作成し支援を続ける。帳票は、必要に応じて自立相談支援事業の様式を使用して作成すること。

（５）被保護者就労準備支援事業

① 事業の趣旨

最長で１年の計画的・集中的な支援により一般就労に就くことが可能であると見込まれるが、就労に必要な実践的知識・技能等が不足しているだけではなく、複合的な課題を抱え、決まった時間に起床・就寝できない等、生活習慣の形成・改善が必要である、他者とのかわりに不安を抱えており、コミュニケーション能力などの社会参加能力の形成・改善が必要である等の理由で、ハローワークにおける職業紹介・職業訓練（公共職業訓練及び求職者支援訓練）や被保護者就労促進指導員等の雇用支援施策によっては直ちに就労が困難な被保護者に対して、一般就労に向けた準備としての基礎能力の形成を計画的かつ一貫して支援する。

② 相談の受付

ア 甲が設置する就労支援検討会のアセスメントを経て、就労準備支援事業の対象とされた相談者の相談を受け付ける。

イ 相談を受ける際、本人の状況や事実のみに着目するのではなく、その背景にある根源的な課題を把握する。

ウ 就労準備支援機関は、就労支援検討会がアセスメント・支援方針の決定を行う段階から、積極的に関与する。

③ 課題の把握・支援方針の決定

(3) ③と同じ

④ 就労準備支援プログラムの作成

就労準備支援にあたり「被保護者就労準備支援プログラム」を作成する。プログラムには、利用者の抱える課題とその把握・分析、支援の目標等、具体的内容を記載し、「計画書」と「評価書」で構成されるものとする。

ア 計画書

(3) ④アと同じ。

イ 評価書

(3) ④イと同じ。ただし、「就労準備支援担当者」を「被保護者就労準備支援担当者」に読み替える。

⑤ プログラムの適切性の担保

利用者と被保護者就労準備支援員が協働で作成したプログラムが、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか ②課題解決に向けた内容となっているか ③プログラムが本人の意欲の喚起につながっているか ④支援に必要な社会資源のネットワーク構築 ⑤その他の目的を達成するために必要な事項等について共有し、プログラムの適切性を担保する。

⑥ 支援決定

「被保護者就労準備支援プログラム「計画書」」に沿って支援を行うか否か、どのような支援を行うか決定する。

⑦ 支援の実施

(3) ⑦と同じ

⑧ モニタリング

(3) ⑧と同じ

⑨ 支援経過の記録

「就労準備支援プログラム「評価書」」の他、支援経過の記録を作成し、支援の決定、提供する支援サービス、モニタリング等に関する内容を記録するとともに、甲に適宜報告する。

⑩ プラン評価・終結

(3) ⑩と同じ。

⑪ 支援終結の目安

(3) ⑪と同じ。ただし、「就労準備支援事業」を「被保護者就労準備支援事業」、「自立相談事業の就労支援」を「生活保護地区担当員及び生活保護就労促進指導員の支援」に読み替える。

⑫ 支援期間

(3) ⑫と同じ。ただし、「就労準備支援事業」を「被保護者就労準備支援事業」、「自立相談支援事業」を「就労支援検討会」に読み替える。

⑬ 使用する帳票類について

(3) ⑬と同じ。

⑭ 就労体験における留意事項

(3) ⑭と同じ。ただし、「法に基づく就労訓練事業」を「生活困窮者自立支援法に基づく就労準備支援事業・就労訓練事業」に読み替える。

⑮ 利用手続き等について



- (3) ⑮と同じ。
- ⑯ ハローワークとの関係（一般の職業紹介窓口）  
(3) ⑯と同じ。
- ⑰ 就労訓練事業所との関係  
(3) ⑰と同じ。
- ⑱ 就労移行支援事業所・就労継続支援事業所等との関係  
(3) ⑱と同じ。
- ⑲ 地域の協力事業所等で就労体験を行う場合の留意事項  
(3) ⑲と同じ。ただし、「就労準備支援員」を「被保護者就労準備支援員」に読み替える。
- ⑳ 人材育成  
(3) ㉔と同じ。ただし、「就労準備支援」を「被保護者就労準備支援」に読み替える。
- ㉑ 協力事業者の開拓  
(3) ㉑と同じ。
- ㉒ 求人開拓  
(3) ㉒と同じ。ただし、「生活困窮者」を「被保護者」に読み替える。
- (6) 全事業共通事項
- ① その他会議
- ア 乙は、月に1回程度、甲との会議を開催し、進捗状況の共有、進行管理を図る。その他、必要に応じて会議を開催し、情報・状況の共有、互いの意思確認を行う。
- イ 乙は、会議終了後、速やかにその内容の記録を作成し、甲を始めとする関係者に報告するものとする。
- ② 支援会議
- 本人の同意が得られずに他部局・機関と情報共有できないケース、同一世帯の様々な人が別々の相談窓口や関係機関等に相談に来ているが、それらが世帯全体の課題として把握・共有されていないケース等、世帯として状況を把握して初めて困窮の程度が把握できるケースについて、本人同意なしでの情報共有が可能となる「支援会議」を検討する。
- ③ 居住支援相談窓口との連携
- 乙は、しごと・くらしサポートステーションに併設されている居住支援相談窓口と必要に応じて連携を図るものとする。相談者が住居の確保その他住まいに関する課題を抱えている場合は、本人の同意を得た上で情報共有及び支援調整を行い、適切な支援につなげること。
- ④ 研修の参加
- 国・東京都等が主催する研修に必要なに応じて参加し、日々研鑽を積むこと。
- ⑤ 出張相談
- 対象者の中には、自ら相談に行けず、問題を深刻化させてしまう者もいるため、積極的に出張相談等を実施し、対象者の早期把握に向けた取り組みを行う。
- ⑥ その他関連業務
- その他、甲が必要と認める業務を行う。

利用者の拡大のため、パンフレット・チラシ・ポスター等による広報活動を行うこと。なお、広報活動の手段や内容については、甲と協議の上、決定すること。

#### 1 1 苦情等の対応

苦情及び不測の事態が生じた時は、主任相談支援員が中心となり、苦情件数・内容・対応等について甲へ速やかに報告を行うこと。また、必要に応じて甲と協議の上、対応を行うものとする。

#### 1 2 帳票・記録等の文書の作成・保存

(1) 乙は、国が指定している生活困窮者自立支援統計システムにて帳票・記録等を作成し、毎月甲が指定した日時までに報告データを作成すること。

(2) 乙は、国が指定した帳票類以外に、支援調整会議・その他会議等の記録を作成するとともに、その他甲が指定する帳票類を作成する。

(3) 文書の保存年限等、当該業務に関わる文書の取り扱いについては、「多摩市文書管理規程」に基づくこと。

#### 1 3 報告

(1) 乙は、当該月の実績報告書及び支援状況とその評価について、翌月の9日（その日が土曜日・日曜日・祝日にあたる場合は、その直前の平日）までに、甲に報告を行うこと。

(2) 乙は、年間の実績報告書及び支援状況とその評価について、事業終了後速やかに甲に報告を行うこと。

(3) 報告書の詳細については、甲と協議の上、別途決定する。

#### 1 4 調査

甲は、乙に対し、必要に応じて、生活困窮者自立相談支援事業等の運営の実施状況等について、随時調査し、若しくは必要な報告を求めることができる。

#### 1 5 委託料の支払い

(1) 甲は、「13 報告」及び「14 調査」に掲げる報告を受けた時は、報告を受けてから10日以内に検査を行わなければならない。

(2) 乙は、前号の検査合格後、甲に対して料金を請求するものとする。

(3) 甲は、乙の正当な支払いの請求がなされた後、30日以内（市内業者は20日以内）に、乙に対して委託料を支払うものとする。

(4) 請求書については甲が指定する事業ごとに分けて複数枚発行すること。

#### 1 6 費用負担

甲が、無償で提供する場所、及び負担する費用は、次のとおりとする。

##### (1) 提供する場所

しごと・くらしサポートステーション（多摩市永山1丁目5番地 ベルブ永山201-3号室）

##### (2) 負担する費用

履行場所の賃借料・光熱水費・電話料・清掃及び警備に係る費用、及び賃借部分（201-3

号室内)の修繕等の施設管理経費。ただし、修繕等、乙に起因するものについては、乙の負担とする。

(3) 備品・消耗品等の取り扱い

固定電話・書類保管用キャビネット等の備品は、原則として甲が用意し、甲に帰属するものとする。ただし、生活困窮者自立支援統計システム専用パソコン、業務に必要なパソコン、プリンタ、複合機その他の備品及び消耗品は、乙において用意し、乙の所有とする。それ以外の甲の委託料で購入した備品・消耗品等は、甲に帰属するものとする。

甲と乙との所有物の別が不明確になることのないよう、乙の所有備品には備品票を貼付する等の必要な措置を講じること。

1 7 個人情報等の保護について

- (1) 個人情報の取り扱い、及びその保護については、「多摩市個人情報保護条例」、「多摩市長が管理する個人情報の保護に関する規則」に基づくこと。
- (2) 個人情報記載された文書・ファイル等の保管にあたっては、施錠可能なキャビネット等に施錠保管すること。
- (3) 個人情報を扱う書類(電子媒体を含む)を外に持ち出し、返却する場合は、必ず「個人情報等持ち出し記録簿」に必要事項を記入の上、甲に申告し、了解を得ること。
- (4) 本業務に係る契約を終了する場合、個人情報を含むデータ・資料に関しては、甲に全て渡し、機器に残ったデータ等は全て削除すること。
- (5) 他社に業務の引き継ぎを行う必要が生じた場合には、個人情報を一度全て甲が確認・管理した上で、新受託者に引き継ぐが、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引き継ぎに努めることとする。具体的な内容については、必要に応じて、甲と乙の協議による。
- (6) 乙は、本業務で知り得た情報等について、甲の承諾なしに本業務以外で使用してはならない。
- (7) 乙は、本業務で知り得た情報の取り扱いについて、甲による監査・検査に応じ、協力しなければならない。
- (8) 乙は、本業務で知り得た情報を甲以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委託契約終了後も同様とし、従事要員についても遵守させること。乙の責により秘密が漏洩し甲が損害を受けた場合は、乙はその損害に対し賠償の責を負う。

1 8 生活困窮者自立支援統計システム及びその他業務に必要なパソコン等の管理・使用について

- (1) 生活困窮者自立支援統計システムにて利用するパソコン、プリンタ、NAS、業務で使用するパソコン、複合機その他の周辺機器は乙が必要な数を定めて準備をし、常に正常に動作する状態を保つこと。また、厚生労働省が指定するシステム要件を満たすパソコン等を準備し、個人情報散逸防止の観点から、事業に必要とする以上の機器を使用しないこと。
- (2) 生活困窮者自立支援統計システム専用パソコンは、インターネットに接続せずスタンドアロンで利用すること。
- (3) 乙がインターネットに接続をして業務で使用するパソコンには、個人情報及び機密情報を保存しないこと。
- (4) 乙が業務で使用するパソコンは、セキュリティ対策を講じるとともに、定期的に更新を行うこと。OSについては、生活困窮者自立支援統計システム専用パソコンは Microsoft Windows を利

用し、Feature Update を含めてマイクロソフトがサポートしているバージョンを利用すること。その他の業務で使用するパソコンは、OS の指定はないが、いずれもサポートされているバージョンを使用すること。

- (5) 乙による外部記録媒体の使用は原則認めない。また、外部記録媒体の接続をブロックするアプリケーションをインストールすること。ただし、やむを得ない事情により必要になった場合は、甲と協議すること。
- (6) 情報システムの利用に際しては、「生活困窮者自立支援統計システム利用実施手順書」を遵守するとともに、乙が業務で使用するパソコン等についても、同手順書に準拠すること。
- (7) NAS は鍵のかかるキャビネット内に常設し、事務所外には持ち出さないこと。パソコンは業務終了後、鍵のかかるキャビネットに保管をすること。
- (8) 月に 1 回、甲が提供するウイルスチェック USB をパソコン全台に行うこと。
- (9) 厚生労働省より生活困窮者自立支援統計システムのアップデート、修正パッチ適応の依頼があり、甲よりファイルの提供をされた場合は、速やかに適応作業を行うこと。

## 1 9 損害賠償責任

- (1) 乙は、受託業務の遂行にあたり、乙の責めに帰する事由により、甲又は第三者に損害を与えた場合は、次のとおり甲に報告するとともに、その損害を賠償する義務を負うものとする。ただし、善良なる管理者の注意をもってしても損害が生じたであろうと認められるときは、この限りではない。
- (2) 乙は、受託業務の実施に際して生じた諸事故に対して責任を負い、甲に発生原因・経過・被害の内容等を速やかに報告すること。
- (3) 乙が契約内容に違反し、又は故意、若しくは重大な過失により甲に損害を与えた時は、その損害に相当する金額を賠償金として、甲に支払わなければならない。
- (4) 甲は、乙の責めに帰すべき事由により発生した損害について、第三者に対して賠償した時は、乙に対して、賠償した金額、その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

## 2 0 施設管理について

- (1) 乙は業務実施時間外にしごと・くらしサポートステーション（多摩市永山 1 丁目 5 番地 ベルブ永山 2 0 1－3 号室）内に事故が発生した場合に対応するための緊急連絡先（当該場所に駆けつけることが可能な者）を 2 人定め、かつ、連絡優先順位を明示すること。
- (2) 乙は、緊急連絡先・連絡優先順位を変更するときは、事前に遅滞なく、その旨を文書で甲に通知すること。
- (3) 施設の鍵（警備をかける際に使用する物も含む）は、施設の貸主である新都市センター開発株式会社の防災センターに預けること。
- (4) 新都市センター開発株式会社が実施する、ベルブ永山における「防災・防犯」の各種事業に参加すること。

## 2 1 業務の引継ぎ

乙は、本契約終了後、本事業を乙が引き続いて行わないこととなった場合、本事業が支障なく継続的に実施できるよう、履行期間終了までの間に甲が指定する者に本事業の事務及び情報を遺漏なく引

き継ぐこと。

## 2.2 その他注意事項

- (1) 乙は、受託業務を遂行するにあたり、「業務委託契約書約款」・「暴力団等排除措置要綱に関する特約」・「個人情報取扱特記事項」等に基づき、誠実・正確かつ迅速に履行すること。
- (2) 乙は、受託業務遂行にあたり、甲の他、国・都、及び関係機関の定めた法令、基準及び通達等を遵守すること。左記の改定が行われた場合は、その内容について柔軟に対応すること。
- (3) 乙は、受託業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (4) 乙は、適切な傷害・賠償責任保険等に参加しなければならない。
- (5) 乙は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (6) 乙は、受託業務遂行にあたり、困難な事態が発生し、業務遂行に支障が生じるおそれがあると判断したときは、速やかに甲に報告すること。
- (7) 乙は、本仕様書に明示していない事項について、受託業務実施中に疑義が生じた場合は、必要に応じて甲と十分に協議を行い、業務に支障の無いように努めること。