くらし再建パーソナルサポートセンター事業等委託業務仕様書

業務名称

くらし再建パーソナルサポートセンター事業等委託業務
（生活困窮者自立相談支援事業、家計改善支援事業、多重債務者生活相談事業）

委託期間

令和９年（2027 年）４月１日から令和 14 年（2032 年）３月 31 日まで
※なお、契約締結の日から令和９年（2027 年）３月 31 日までに業務の運営に向けた準備を行う場合の経費は受託者の負担とする。

１　くらし再建パーソナルサポートセンター事業等について

（１）事業の趣旨

くらし再建パーソナルサポートセンター事業は、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)の規定に基づき、法第３条第２項に規定する「生活困窮者自立相談支援事業」を実施することにより、生活困窮者の困窮度合いが重篤化する前に、的確かつ迅速にそれぞれの状況に応じた支援を行うことができるよう、庁内外の関係機関との連携強化を図り、本人の特性・状況等に応じた自立への支援を効果的に行うことを目的とした、総合相談機能と就労支援機能及びこれに付随する事業である。

上記事業と連携して、家計改善支援事業と多重債務者生活相談事業を行うことで、生活困窮者に対し、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、債務の整理方法をアドバイスし、必要に応じて弁護士や司法書士につなぐなど、家計及び債務に関する課題を解決し、生活の安定と自立を促進するとともに、再び生活困窮状態に陥ることの防止を図ることを目的とする。

（２）事業の概要

①　生活困窮者自立相談支援事業

豊中市（以下、「市」という）内に居住する生活困窮者に対し、次のとおり、市と委託事業者の役割を分担のうえ、機能的かつ効率的に展開する。

ア　市直営により実施する支援

・ 市の庁内の市税、国民健康保険等の徴収部門のほか生活困窮者を発見できる状況にある窓口などとの連携により、生活困窮者の早期発見を図り、相談者の状況に応じて最適な支援策を早期かつ包括的に提供するとともに、相談者が抱える課題に応じて関係機関と連携し、最適な支援につなぐ。
・ 市が実施している地域就労支援事業や無料職業紹介事業との連携により、相談者の就労自立に向けて実施する支援。

イ　豊中市社会福祉協議会による支援

・ 地域における潜在的な課題の掘り起こしのほか、自身で支援につながることが困難な者に対して、地域資源の活用などにより実施する支援。

・ 緊急小口資金及び総合支援資金など貸付制度による支援

ウ　専門的なチーム支援体制を構築のうえ実施する支援【今回の委託事業にかかるもの】

・ 相談者の世帯に複合的な課題がある場合のほか、多重債務整理や住居喪失への対応など専門的な知識が必要なケースに対して、各課題に対応可能な専門家を配置し、各専門家が互いに連携しチームで支援を実施する。

②　家計改善支援事業、多重債務者生活相談事業【今回の委託事業にかかるもの】

くらし再建パーソナルサポートセンター事業と連携し、家計や債務の状況、生活実態等を確認しながら、家計状況を見える化し、相談者が自ら家計を管理できるよう支援する。また、課題の把握から改善計画の作成、実行支援及び課題解決まで、継続的な伴走型支援を実施する。

2　委託業務に関する基本的事項

委託業務の内容等については、上記１（２）①ウ及び②の事業を実施する為、下記（１）から（４）の内容とする。相談支援にあたっては、窓口だけに限らず、相談者世帯への家庭訪問や、医療や各種手続きに関する機関などへの同行支援についても、必要に応じて積極的に実施すること。

（１）履行期間、実施日及び実施時間

①　履行期間

令和９年（2027 年）４月１日から令和 14 年（2032 年）３月 31 日まで

②　実施日

月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、12 月 29 日から１月３日までを除く。

③　実施時間

午前９時から 18 時の間で８時間以上実施すること。

なお、相談や支援の状況によって、上記時間以外の対応が必要な場合は、適切に対応すること。

（２）実施場所（窓口の設置場所）

提案にもとづき実施場所は市と協議して決めるものとする。

ただし多重債務者生活相談については、上記（１）②の実施日のうち、週３日以上は下記の場所において実施するものとする。

≪多重債務者生活相談にかかる相談実施場所及び貸与品等≫

①　実施場所

大阪府豊中市北桜塚２－２－１　生活情報センターくらしかん

②　市が貸与する備品

名称	個数	備考
事務用机	3台	
事務用椅子	3脚	
鍵付書庫	2個	H111×W90×D45 H107×W46×D 63
電話機	2台	電話番号は、現行の多重債務者生活相談窓口電話番号を継続使用。但し委託事業以外での利用は認めない。
複写機、FAX	1台	市と共同利用。但し委託事業以外での利用は認めない。

③　受託者が準備する物品

名称	個数	備考
文具等	必要数	
パソコンと関連機器	必要数	相談記録及び下記「11」の関係書類の作成用
プリンター	1台	
インターネット回線	必要に応じて	相談記録は、くらし再建パーソナルサポートセンター事業と同一システムへ入力するために、くらし再建パーソナルサポートセンター事業の実施場所とくらしかん間を結ぶ回線。回線開設費用及び通信料は受託者負担。

④　その他

面談にあたっては、くらしかんの相談室等を使用。

相談室の予約方法については、別途市と協議の上決定する。

（3）業務体制

①　人員体制

受託者は、生活困窮者支援の理念を十分に理解し、市と協議のうえ、本事業の実施に必要な人員を確保する。ただし、次に掲げるアからウの職員を必ず配置するものとし、フルタイム（受託者の常勤職員の勤務時間に相当する時間。ただし、常勤職員の1日の勤務時間（休憩時間を除く。以下同じ）が7時間30分に満たない場合には7時間30分とする）に換算し括弧書きに記載の人数以上の職員を配置すること。ア1名については、常勤、専任を配置すること。イ又はウ1名についても常勤、専任を配置すること。なお上記以外職員についてはパートタイムでの配置を可能とするが、その場合は、配置職員の勤務時間の合計数を7時間 30 分で除した時に、括弧書きに記載の人数以上の職員を

配置すること。

職員の変更や増員が必要な場合は、事前に市の承認を受けなければならない。

なお、当該受託事業に関わる業務に従事させる者については、他の業務を行う者に兼務させることを可とする。ただし、その場合は、業務にかかる経費を明確な根拠に基づいて按分することとし、市に按分に関する根拠を説明のうえ承認を得た経費のみ委託料として支払う。

ア　主任相談支援員（１名）

イ　相談支援員

ウ　家計改善支援員

※（イ及びウで６名以上。）

必要な人員を配置し、新規相談者の待機等を発生させないよう努めること。

②　各支援員の資格等

各支援員の配置にあたっては、１（２）①ウ及び②に記載する専門的なチーム支援体制による支援を実施するため、専門的な知識や資格がある者の配置に充分に留意すること。原則下記の資格等を取得している者を配置するとともに、資格を取得していない者に関しては、資格取得者と同等程度の経験のある者を配置すること。

≪専門的な資格等の例≫

・社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、キャリアコンサルタント、ファイナンシャルプランナー、司法書士、行政書士、社会保険労務士、公認心理師、臨床心理士、産業カウンセラー、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　など

ア　主任相談支援員

次のいずれかの者を配置すること

・ 厚生労働省が 実施する養成研修を受講し、修了証を受けた者（当該プロポーザルへの参加時点で、当該研修を受講していない場合は、委託契約締結後、契約期間中のなるべく早い時期に必ず同研修を受講するものとする。）

・ 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

・ 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

≪相談支援業務の例≫

（ア）　生活保護のケースワーカー

（イ）　児童相談所の児童相談員

（ウ）　福祉施設等の生活相談員、コミュニティーソーシャルワーカー

（エ）　病院のソーシャルワーカー

（オ）　ひきこもり世帯への支援員　　など

イ　相談支援員

次のいずれかの者を配置すること

・ 厚生労働省が実施する養成研修（相談支援員初任者研修）を受講し、修了証を受けた者（当該プロポーザルへの参加時点で、当該研修を受講していない場合は、委託契約締結後、契約期間中のなるべく早い時期に必ず同研修を受講するものとする。）

・ 生活困窮者への相談支援業務又は上記の例に示す相談支援業務に１年以上従事している者

ウ　家計改善支援員

次のいずれかの者を配置すること

・ 厚生労働省が実施する養成研修（家計改善支援事業支援員初任者研修）を受講し、修了証を受けた者（当該プロポーザルへの参加時点で、当該研修を受講していない場合は、委託契約締結後、契約期間中のなるべく早い時期に必ず同研修を受講するものとする。）

・ 家計改善支援事業、多重債務者生活相談事業または被保護者家計改善支援事業の相談支援業務に１年以上従事している者。また、以下に示す資格や知識を有していることを必要とする。

（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

（イ）　社会福祉士

（ウ）　社会保険労務士

（エ）　ファイナンシャルプランナー

（オ）　上記（ア）～（エ）に掲げる者と同等の能力または実務経験を有する者

③　各支援員等の職務

ア　主任相談支援員

（ア）　相談支援員、家計改善支援員の支援内容及び進捗状況を確認し、育成や助言、指導及び人員配置を適切に行い、業務のマネジメントを行うこと。

（イ）　支援困難事例への対応等、高度な相談支援を行うこと。

（ウ）　支援調整会議を開催すること。

（エ）　市、関係機関との連絡や調整を行い、地域住民や関係機関への本事業の普及、啓発活動等の働きかけを通じて市が実施する社会資源の開拓や、ネットワークづくりに協力すること。

（オ）　トラブルや苦情発生時における対応、報告を行うこと。

（カ）　市との連絡調整を行い、その結果を各支援員へ速やかに伝達すること。

（キ）　必要な報告書類を市へ提出すること。

イ　相談支援員

（ア）　複合的な問題を抱える生活困窮者を早期に把握し、寄り添った相談支援を行うこと。

（イ） 相談内容のアセスメント、支援プラン作成、支援調整会議等の参加、積極的な訪問や同行支援、記録作成を行い、相談者に対する支援全般を行うこと。

（ウ） 地域における社会資源、その他の情報を収集し、関係機関との連携を行うこと。

（エ） 豊中しごと・くらしセンターや他の就労支援機関と連携し、生活困窮者に寄り添った支援を行うこと。

ウ　家計改善支援員

家計に問題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、家計に関するアセスメントを行い、家計の状況を「見える化」し、家計再生の計画・家計に関する個別のプランを作成し、利用者の家計管理の意欲を引き出す取組

（ア）　家計管理に関する支援

（イ）　滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

（ウ）　債務整理に関する支援

（エ）　貸付のあっせんなど

（オ）　福祉事務所との連携及び報告

④　各支援員の基本姿勢

ア　生活困窮者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（生活困窮者に対する適切なアセスメントを通じ、個々の状況に応じた適切な支援を実施する）、包括的（「制度の狭間」に陥らないよう、広く受け止め、就労の課題、心身の不調、家計の問題、家族の問題等の多様な問題に対応する）、継続的（生活困窮者の状況・段階に合わせて、切れ目なく継続的な支援を提供する）に支援を行うこと。

イ　生活困窮者の抱える課題解決に向け、信頼関係を構築すること。

ウ　生活困窮者の話を丁寧に聞き、潜在能力や生活環境等のあらゆる面から理解を深め、ニーズを適切に把握すること。

エ　生活困窮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　様々な分野と連携し、できる限り多くの選択肢の中から、生活困窮者の状況に合わせた最も適切な支援内容を提示できるようにすること。

カ　生活困窮者の抱える課題には、家族の抱える課題を解決しなければ生活困窮者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、家族全体の課題の解決に向けた支援を行うこと

キ　生活困窮者の抱える課題に応じて適切な関係機関の情報提供、同行支援及び連絡調整等を行うことにより適切な支援につなげること。

（4）支援の実施に関する事項

平成 27 年 3 月 6 日社援地発 0306 第 1 号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知「自

立相談支援事業の手引き」に記載の理念に基づき、生活困窮者の相談に広く対応し、生活困窮者が抱える課題を把握するとともに、相談者が置かれている状況や意思を充分に確認することを通じて、生活困窮者の状態にあったプラン（案）の作成等を行い、下記の業務や多機関との連携を含めた支援を包括的に実施する。

なお、当該事業にかかる支援は、同手引きのほか「生活困窮者自立支援制度にかかる自治体事務マニュアル」、家計改善支援事業については「家計相談支援事業の手引き」に則り実施するものとする。

多重債務者生活相談業務については、相談者の債務や資産、収入の状況を聴き取り、どのような債務整理の手法があるかを説明すること。また、必要に応じて、時効の援用などの手続きの支援又は大阪弁護士会への委託事業のほか同会と自治体との連携による多重債務救済制度を活用し、弁護士の紹介を行うこと。弁護士紹介後も必要書類の作成支援などを行い、債務整理が円滑にすすむように支援を行うこと。また、一般的な支援内容については、別途金融庁・消費者庁の「多重債務者相談の手引き」などを参照し支援を行うこと。

なお、家計改善支援事業、多重債務者生活相談支援事業に関しては、将来的に生活保護を必要としなくなることが見込まれる被保護者等（以下「特定被保護者」という。）も対象とする。

「特定被保護者」とは、次のいずれかに該当する者をいう。

・将来的に生活保護を必要としなくなることが相当程度見込まれる者

・福祉事務所が特定被保護者対象事業の利用が必要と認めた者

具体的には、次のいずれかに該当する者とする。

・収支の不均衡がある者

・債務を抱えている者

・家計管理能力に課題がある者

・その他、家計改善支援が必要と認められる者

特定被保護者への支援に当たっては、担当ケースワーカーとの十分な情報共有及び支援方針の調整を行い、福祉事務所との整合を図るとともに、支援の実施状況について適宜報告を行うこと。特に、家計再生プランの作成時、支援方針の変更時、債務整理への着手時、支援上の課題が生じた時及び支援終結時には、支援経過及び今後の支援方針について福祉事務所へ報告すること。

①　相談受付

ア　生活困窮者の世帯に複合的な課題がある場合のほか、家計改善や多重債務整理、住居喪失への対応など支援にあたって専門的な知識を要するために市及びくらし再建パーソナルサポートセンターから引き継がれるケースについては、これまでの支援内容を充分に確認のうえ、適切かつ丁寧に生活困窮者の置かれた状況と課題を把握すること。

イ　上記アのほか、受託者の設置した窓口に直接の相談（電話相談を含む）があった場

合には、生活困窮者の尊厳の保持に努めるとともに、同人が置かれた状況を的確に把握のうえ、包括的に相談を受付けること。その際、生活困窮者の家族全体の状況や課題についても把握すること。

ウ　生活困窮者への情報提供のみで対応が可能な場合や、明らかに他機関での対応が必要であると判断される場合は、情報提供や他機関へ適切につなぐことにより対応する。

②　利用申し込みとアセスメント

生活困窮者の相談内容から、経済的困窮の背景に複合的な課題を有し、包括的な支援が必要であると判断される場合は、利用申し込みを受けて、支援についての同意を得るとともに丁寧なアセスメントを行う。

③　スクリーニングと他機関へのつなぎ

アセスメントにより生活困窮者に関する様々な情報を把握、分析した後、プラン（案）策定等の支援を行うか、他制度や他機関へつなぐことが適当かを判断（スクリーニング）する。他機関へのつなぎが適当と判断された場合には、必要に応じてつなぎ先の機関へ同行するなど、適宜フォローアップを行うこと。

生活保護の適用が想定される場合は、相談者の利益を最優先し、速やかに福祉事務所へつなぐこと。なお、生活保護法に基づく権利について情報提供を行い、本人の意思を尊重しながら福祉事務所への相談及び申請に係る支援を行うこと。

④　緊急的な支援

プラン策定前においても、必要に応じて、緊急的な支援や、その他地域における社会資源を活用した支援が受けられるよう必要な調整を行う。

なお、住居確保給付金、居住支援事業の利用については、プラン策定前であっても速やかに後述の３の住居確保給付金に伴う相談支援及び４の居住支援事業に伴う相談支援に沿って対応する。

⑤　プランの策定（家計改善支援事業にかかるプランの場合の「家計再生プラン」を含む。以下同じ。）（案）

アセスメントの結果を踏まえ、相談者の意思を確認しながらプラン（案）を策定する。

なお、プラン内容は、本事業に基づく支援のほか、他の公的事業又はインフォーマルな支援等、生活困窮者の自立を促進するために必要と考えられる支援を盛り込むものとする。

⑥　支援調整会議の運営等

プラン（案）の目標や内容は、支援調整会議において協議のうえ決定する。なお、プランに基づく支援を行うにあたって、関係機関との役割等について調整を行う。

支援調整会議は、必要に応じて開催する。開催方法は市と協議のうえ承認を得ておくこと。

なお、プランの策定、プラン評価、再プラン及び終結については、市が決定する。

⑦　支援の実施とモニタリング

相談支援員が自らプランに基づき支援を実施するほか、関係機関と生活困窮者との関係形成や動機づけの促しをサポートする。

関係機関による支援が始まった後も関係機関との連携や調整を行い、必要に応じて生活困窮者の状況等を把握（モニタリング）し、支援の経過を記録する。

家計改善支援事業においては、単発の助言や情報提供にとどまらず、家計上の課題の把握・整理から、家計再生プランの作成、実行支援、効果の確認及び課題解決に至るまで、相談者に寄り添いながら継続的かつ伴走型の支援を行うこと。

⑧　プラン評価、再プラン及び終結

プラン策定時に定められた期間が終了した場合、又は生活困窮者の状況に大きな変化があった場合に、支援調整会議にてプランの評価を行う。

評価の結果、支援の終結と判断された場合は、他機関へのつなぎや地域の見守りなどの必要性を検討し、必要に応じてフォローアップを行う。

終結判断に際しては、収支改善状況、債務整理完了状況、就労継続状況、家計管理能力、関係機関への引継ぎ状況を確認する。

評価の結果、プランを見直して、支援を継続する必要があると判断された場合は、改めてアセスメントを行った上で、再度プラン(案)を作成し、引き続き支援を行う。

3　住居確保給付金に伴う相談支援

住居確保給付金の対象者として適切か否かは、相談支援員によるアセスメントや、関係機関との支援調整会議を通じて判断され、適切と判断された者については、速やかに市へ報告し、連携して支援を行う。

4　居住支援事業に伴う相談支援

居住支援事業の対象者として適切か否かは、相談支援員によるアセスメントや、関係機関との支援調整会議を通じて判断され、適切と判断された者については、速やかに市へ報告し、連携して支援を行う。

5　生活困窮者就労準備支援事業に伴う支援

事業の利用が必要な者については、速やかに市へ報告すること。

支援プランの作成、進捗確認、プラン変更等は、市及び市からの委託事業者の就労準備支援担当者と連携して支援を行う。

6　関係機関とのネットワークづくり

（1）支援は、相談者の状況に応じて、必要な支援機関と連携して行うこととする。

（2）受託者が相談支援を通じて、若しくは関係機関とのネットワークを通じて把握した社会資源の不足については、支援調整会議や自立相談支援機関連絡会議その他の協議の場

において地域の課題として共有すること。

（3）市の事業実施にあたっては、受託者の連携力を最大限に発揮のうえ、必要なネットワークづくりや、新たな社会資源の開発に協力すること。

7　広報活動

事業周知のため、必要に応じて、チラシ、ホームページ等を作成し、市及び関係機関と連携した広報活動を積極的に行うこと。なお、広報活動の手段や内容については、市と協議のうえ、承認を得て実施すること。

8　会議

受託者は、2（4）⑥の支援調整会議をはじめ支援にあたって必要な会議を運営する。また、市が開催する下記の会議に参加するとともに、会議の開催にあたって必要な資料を作成のうえ、必要部数を揃える等準備を行うこと。

（1）市直営のくらし再建パーソナルサポートセンターが開催する支援調整会議

開催頻度：1回／週。ただし緊急時等は必要に応じて開催。

参加者：受託事業にかかる支援のうち、支援調整会議が必要とする支援の協議内容について応答できる者で、市からのケースの引継ぎをうけ受託事業者内で必要な事項について説明ができる者。

（2）自立相談支援機関連絡会議

くらし再建パーソナルサポートセンター事業を実施している市、豊中市社会福祉協議会及び当該委託事業の受託者において定期的に開催する会議

開催頻度：1回／月

参加者：新規プラン及びプランの変更・終結に関する事項等を説明できる者

（3）市の多機関協働推進事業にかかる多機関連携会議への参加について

受託者のみで対応できない支援案件のうち、市その他の支援機関等と連携対応が求められるケースについては、市（くらし支援課）と協議を行い、同課が多機関連携の取組が必要と判断した場合は、多機関連携会議において支援の経過や連携対応にあたって必要な事項を報告する。同会議での協議の結果、多機関連携の取組による対応が必要と決定された場合には、関係機関と連携して支援を実施すること。

また、多機関連携会議において、多機関連携の取組による支援が必要と決定されたケースが、当初は受託者の直接のケースではなかった場合であっても、同会議で受託事業にかかる専門的支援が必要と判断された場合には、支援に参加すること。

開催頻度：必要に応じて開催

参加者：受託事業にかかる支援のうち、多機関連携会議が必要とする支援の協議内容について応答できる者

９　帳票・記録等の文書の作成・保存

（１）相談受付記録の管理については「相談支援機関業務支援ツール」を用いて相談者の情報を管理する。相談時に取得した書類については、適切に保管する。

（２）本事業で使用する帳票類は、国、市が指定する帳票を使用し、作成する。

（３）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、市と協議し承認を得ること。

（４）作成した文書の保存年限等、当該業務に関わる文書の取り扱いについては、市と協議し、承認を得ること。

１０　苦情等への対応

苦情及び不測の事態に対応するため、マニュアルを作成すること。なお、苦情及び不測の事態については、主任相談支援員が中心となり対応し、苦情内容、対応内容とその経過等について市へ速やかに報告を行うこと。また、改善策を講じ、再発防止に努め、事業所内での情報共有を行うとともに、必要に応じて市と協議のうえ、対応を行うものとする。

１１　関係書類の提出

受託者は、本事業の実施にあたり、本仕様書の内容に基づき次の関係書類を作成し、提出すること。なお、下記（１）（２）の報告については、生活困窮者自立支援事業及び家計改善支援事業ごとに報告するものとする。

また、多重債務者生活相談にかかる実施内容の報告については、市が別途定める様式によって報告するものとする。

（１）業務実施に関する各種報告

受託者は、厚生労働省の指定する生活困窮者自立支援統計システム（以下、「統計システム」という。）等を利用し、支援状況調査回答のための報告書を作成し、原則毎月所定の日までに市に報告すること。

また、統計システムの利用による受託者から市への報告方法については別途市と協議することとし、報告内容は以下のとおりとする。

①　支援実施状況
　　相談者数、支援実施者数及びその内訳（月計・年計）

②　就労支援実施状況（就労支援を実施した場合）
　　内定者数、増収者数（月計・年計）

③　利用者、来所者からの意見苦情等（月計・年計・随時）

④　国、府及び調査機関から求められる報告等（随時）

⑤　法律相談実施状況／受任事件報告書（月計）

⑥　その他必要と認められる報告等（随時）

（２）業務従事者の届出

受託者は、業務従事者の氏名を市に書面で届け出なければならない。業務従事者を変更したときも、同様とする。

（３）各年度及び履行期間終了後の報告

① 業務完了報告書

② 収支精算書

③ その他必要と認められる書類等

（４）その他

上記（１）から（３）による報告の他、受託者は市からの指示に基づき、適宜必要な書類を作成し、提出すること。

１２　調査

（１）市は受託者に対し、必要に応じて事業の運営の実施状況等について随時報告を求め、必要に応じ現地調査を求めることができる。また、適正な業務の履行を確保するため必要な指示を行うことができる。

（２）受託者に対し、本業務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する義務を負う。

（３）受託者に対し、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、本業務は国の補助事業であるため、会計検査院及び府等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。

１３　業務従事者・研修・教育

受託者は業務遂行にあたり、支援員の質の向上を図るため、必要不可欠な知識や技術を指導、教育し、習得させ、従事者の資質の向上に努めるとともに、受託業務が適切かつ円滑に行えるようにすること。バーンアウトの予防（支援員間のネットワークの構築等）を行い、支援員の定着に努めること。

国及び府の開催する支援員の養成に関する研修については必ず申し込むこと（ただし、既に受講し修了証を得ている場合を除く）。その他、支援員の質の向上に繋がる研修に積極的に参加し、日々研鑽を積むこと。

なお、各支援員の研修の受講状況を管理し、国及び府の開催する支援員の養成に関する研修については市が指定する様式で報告をすること。

１４　個人情報等の取扱い等

（１）受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 44 号）を遵守し、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。契約の解除後及び契約期間満了後においても同様と

する。また、契約書の「個人情報等取扱特記事項」を守ること。なお、個人情報保護の観点から受託者は、『誓約書』を提出すること。

（２）本事業の実施で得られた成果、情報（個人情報を含む）等については本市に帰属する。

（３）事業の再委託（相談者の自立支援にとって最適な外部機関につなぐことを除く。この場合にあっては、相談者の同意を得ることを原則とする。）は原則禁止することとし必要がある場合は市と協議するものとする。

（４）その他、事業の実施に際しては市の指示に従うこと。

１５　統計システム及びその他パソコン等の管理、使用について

（１）統計システムを利用するパソコンは、インターネットに接続しないこと。

なお、やむを得ず、パソコンをインターネットに接続する場合はセキュリティの担保に充分配慮するとともに、可能な限り市のセキュリティ対策に準じた仕様とすること（インターネットに接続しないローカルネットワーク環境を構築するなど、セキュアな環境にて情報を取り扱うことが望ましい）。

（２）外部記録媒体の使用は、原則認めない。ただし、やむを得ない事情により必要になった場合は、市と協議し、承認を得ること。

（３）統計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」を遵守すること。統計システムの運用、保守に当たっては、国の指定するサポートデスクへ問い合わせること。

（４）外部から持ち込んだ通信機器等を使用して、個人情報を取扱わないこと。

１６　業務の引継ぎ

（１）本業務が適正かつ円滑に実施できるよう、契約締結後、業務の準備期間内に、前期事業者等から委託業務の引継ぎを受け、委託業務の開始時に混乱が生じないようにすること。

なお、委託業務の引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。

（２）受託者の変更があった場合は、本業務が円滑に行えるよう受託者は業務の遂行に関する留意事項を取りまとめた引継書を作成し、委託期間中に誠意をもって次期受託者に円滑に引継ぎを行うこと。

なお、引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。

（３）受託者は、次期受託者から資料等の請求があった場合は、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き応じるものとする。なお、市が引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で速やかに次期受託者に引継ぎを行うこと。

（４）受託者は業務に関し、貸与を受けた備品等を遅滞なく、市に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、受託者の責めに帰すべき事由により損害が生じた場合は、受託者はその損害を市へ賠償すること。

１７　受託者の業務責任者等

（１）受託者は業務の指揮監督をするため、業務責任者１名を置き、その氏名その他必要な事項を、この契約締結時に市に届け出なければならない。これらの者を変更した場合も、同様とする。

（２）市は、受託者の置いた業務責任者が、業務の処理及び管理につき著しく不適当であると認められる場合は、その理由を明らかにし、受託者に必要な措置をとるべきことを求めることができる。

（３）受託者は、市からの連絡、照会等に速やかに対応できる連絡体制を確保すること。

１８　従事者に関する措置請求

市は、受託者が業務に着手した後に受託者の従事者が業務の履行について著しく不適当であると認められる場合は、その理由を示し、受託者に必要な措置をとるべきことを求めることができる。

１９　臨機の措置等

（１）受託者は、業務の履行にあたって事故が発生したとき又は事故が発生するおそれのあるときは、市の指示を受け、又は市・受託者協議のうえ、臨機の措置をとらなければならない。ただし、緊急やむを得ない事情があるときは、受託者の判断によって臨機の措置をとらなければならない。

（２）前項の場合において、受託者は、そのとった措置の内容について、遅滞なく市に報告しなければならない。

（３）市は、事故防止その他業務上特に必要があると認めたときは、受託者に対して臨機の措置をとることを請求することができるものとする。

（４）受託者が（１）又は（３）の規定により臨機の措置をとった場合において、当該措置に要した費用のうち、契約金額の範囲内に含めることが適当でないと認められる部分の経費については、市がこれを負担するものとする。

２０　事故発生時の報告

受託者は、業務の処理に関し、事故その他契約の履行を行い難い事由が生じたときは、直ちに市に報告し、その指示に従うものとする。

２１　関係書類の保存等について

受託者は、委託事業に関する書類（給与明細、賃金台帳、業務日誌、出勤簿、公的証明書、領収書等の各種証拠書類）については、事業終了後５年間保存すること。

２２　その他留意事項

（1）受託者は、受託業務遂行にあたり、労働関係諸法令及び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。
（2）法改正や市が新たに行う事業等により、新たに追加される業務が発生する場合には、市と協議のうえ業務を進めるものとする。
（3）食料支援が必要な人に対しては、フードバンクなどと連携し、現物給付を行うこと。ただし、給付した食料等は委託料の対象にはならない。
（4）本事業の遂行にあたり、必要な帳票等の印刷物は受託者において用意すること。
（5）受託者は、事業の対象者から利用料等を徴収してはならない。
（6）受託者は、業務の遂行に支障をきたすことがないよう事故の予防に努めて、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、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本市に報告すること。
また、事故、災害などの緊急事態に備え、マニュアルを作成すること。
（7）受託者は、事業実施上の瑕疵により、事業対象者及びその他の第三者に損害を与えた場合には、その損害を賠償するものとする。このため、必要な範囲で傷害保険等必要な保険に加入しなければならない。
（8）不当介入に対する報告・届出等
・受託者は、契約の履行に当たって、「豊中市発注契約に係る不当介入対応要領（平成24年2月1日制定)」の定めるところにより、暴力団員等から不当若しくは違法な要求又は契約の適切な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、市への報告及び管轄警察署への届出（以下「報告・届出」という。）を行わなければならない。
・報告・届出は、不当介入等報告・届出書により、速やかに、市に報告するとともに、管轄警察署の行政対象暴力対策担当者に届け出るものとする。ただし、緊急を要するため時間的余裕がなく、当該不当介入等報告・届出書を提出できないときは、口頭により報告することができる。この場合は、後日、不当介入等報告・届出書により報告のうえ届け出るものとする。
・受託者は、下請負人等が暴力団員等から不当介入を受けた場合は、速やかに報告・届出を行うよう当該下請負人等に指導しなければならない。
・報告・届出を怠った場合は、当該受託者等に対し、注意の喚起を行うことがある。
（9）受託者及びその関係法人は、本事業利用者を対象とした金融商品、保険商品、就労斡旋サービスその他営利事業への勧誘を行ってはならない。また、宗教への勧誘等、本事業の活動にそぐわない行為は禁止する。
（10）本仕様書に定めの無い事項又は業務遂行上疑義が生じた場合は、市と協議のうえ業務を進めるものとする。