

令和 5 年度宮城県家計改善支援事業業務仕様書

1 委託業務の名称

令和 5 年度宮城県家計改善支援事業業務

2 委託業務の目的

当業務は、家計収支の均衡がとれていないなど、家計に課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て生活の再生に向けた意欲を引き出した上で、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言・指導等を行うことにより、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ことを目的とする。

3 委託期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで

4 業務の対象とする地域

宮城県内の町村

5 業務の対象者

宮城県内の町村に居所を有し、次のいずれかに該当する世帯を対象とする。

- (1) 家計に課題を抱える生活困窮者世帯
- (2) 以下各号のうち、保健福祉事務所から支援の依頼があったもの
 - イ 家計に課題を抱える被保護世帯
 - ロ 大学等への進学を検討している高校生等のいる被保護世帯

6 業務の内容

本事業の実施に当たっては、家計表やキャッシュフロー表等を活用して相談者とともに生活困窮者の抱える家計に関する課題を「見える化」し、家計に関する問題の背景にある根源的な課題を整理して家計管理の力を高め、家計に関するプラン（家計再生プラン）を作成し、早期の生活再生を目指していくため、次の取組を実施することとする。

(1) 家計管理に関する支援

相談者とともに、家計表やキャッシュフロー表を活用して、家計の見える化を図るとともに、家計収支の均衡を図るなどの出納管理の支援を行い、家計を相談者自らが管理できるよう支援を行う。

(2) 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

アセスメント段階で聞き取った相談者の状況や家計の状況、滞納状況等を勘案して徴収免除や徴収猶予、分割納付等の可能性を検討し、自治体の担当部署や事業所などとの調整や申請等の支援を行う。

(3) 債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）

多重・超過債務等により債務整理が必要な者等に対しては、多重債務者相談窓口等と連携し、必要に応じて法律専門家へ同行して債務整理に向けた支援を行う。

(4) 貸付のあっせん

相談者の家計の状況を把握し、一時的な資金貸付が必要な場合、貸付金の額や使途、家計再生の見通しなどを記載した「貸付あっせん書」を作成し、本人の家計の状況や家計再生プラン等を貸付機関と共有し、貸付の円滑・迅速な審査につなげる。

7 業務の具体的な実施方法

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、適切に連携を図りながら支援を行う。

(1) 生活困窮者の把握，アウトリーチ

- イ 自立相談支援機関との連携体制を構築するとともに、多重債務の相談窓口、貸付機関、各自治体の福祉部局、税務部局及び住宅部局等とも積極的に連携体制を図り、定期的な情報交換の機会を設けるなどの方法により、事業の周知及び生活困窮者の早期発見に努める。
- ロ 自立相談支援機関において、週に1日以上家計管理に関する相談の窓口を開設する。
- ハ 関係機関からの情報提供、相談会の開催、メール・SNSの活用等により、積極的に新たな支援ニーズの把握を行うほか、判明したニーズに対しアウトリーチも含め継続的な支援を行う。

(2) アセスメント

相談者の生活の状況と家計が見える形で示すため、家計相談支援員は、家計表の作成を通じて家計収支の状況を具体的に把握した上で、支援の方向性を検討する。あわせて、就労状況、家族の課題等の必要な情報を把握する。

(3) 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する。作成にあたっては、生活再生の目標を具体的に捉えるため、家計表やキャッシュフロー表を活用する。

なお、家計再生プランによる支援期間は原則1年間とするが、相談者の状況により柔軟に対応するものとする。

(4) 支援調整会議への参加

家計改善支援事業の実施に当たっては、自立相談支援機関がプランを作成することとされているが、家計相談支援員も原則として自立相談支援機関が開催する支援調整会議に参加し、家計の視点から協議する。

(5) 家計相談支援

相談者の状況に応じて、「6 業務の内容」による支援を行う。

(6) モニタリング

定期的な面談により家計の改善状況や家計管理に対する認識や意欲の向上などを確認し、自立相談支援機関との情報共有を図る。

(7) 家計再生に向けたプランの評価

家計再生プラン策定時に定めた期間が終了した場合、若しくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合には、設定した目標の達成度や支援の実施状況、支援の成果、新たな生活課題はないかなどの確認を行う。これにより、支援を終結させるか、又は新たに家計再生プランを作成し支援を継続するかを判断する。

8 他貸付機関との連携

受注者は相談者の状況に応じ、公的貸付制度を所管する機関に限らず、一般金融機関と適切に連携の上、必要な支援を行う。

9 配置職員

「7 業務の具体的な実施方法」(1)ロにおいては、家計相談支援員1人以上を配置する。家計相談支援員は、原則として令和3年度までに実施された家計改善支援事業従事者養成研修受講者を配置すること。既受講者が配置できない場合は、委託期間中に国で行われる家計改善支援事業従事者養成研修及び県で行われる生活困窮者自立支援制度従事者養成研修を受講すること。加えて、次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相談支援を適切に行うことができる人材であること。

- (1) 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
- (2) 社会福祉士の資格を有する者
- (3) 社会保険労務士の資格を有する者
- (4) ファイナンシャルプランナーの資格を有する者
- (5) その他(1)から(4)までに掲げる者と同等の能力又は実務経験を有する者

10 実施状況報告

- (1) 受注者は、発注者に対し、月ごとに任意様式の実施状況報告書を提出しなければならない。
- (2) 業務完了後、速やかに業務完了報告書及び発注者が求める会計関係帳簿等を提出すること。

11 業務実施に当たっての留意事項

- (1) 受注者は事業の実施に当たっては、契約書及び仕様書のほか、関係法令・通達等を遵守しなければならない。また、「生活困窮者自立支援制度に関する手引きの策定について」(令和2年12月28日社援地発1228第2号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知)の別添5「家計相談支援事業の手引き」を参照すること。
- (2) 受注者は事業の目的に配慮しながら実施するとともに、個人情報の保護を徹底しなければならない。

12 個人情報の取扱い

- (1) 個人情報の取扱いについては、別記個人情報取扱特記事項を遵守すること。また、支援対象者については、支援内容の必要性から国、自治体等の関係機関へ個人情報を提供する場合があることを十分説明し、書面により同意を得ること。
- (2) 業務に利用する電子メールの誤送信防止対策
 - イ 電子メールを送信する前に、送信先アドレス、アドレス区分(宛先, CC, BCC)、件名、本文及び添付ファイル等に誤りがないか再確認すること。
 - ロ 一斉送信する場合は、必要がある場合を除き、他の送信先の電子メールアドレスが分からないようBCCを利用すること。
 - ハ 重要な電子メール(個人情報又は機密情報を含むメール, 以下同じ。)を送信する場合は、

必要に応じて、暗号化又はパスワード設定を行うこと。

ニ 一斉送信する場合や重要な電子メールを送信する場合は、複数職員による確認を行うこと。

13 その他

受注者は、本仕様に疑義が生じたとき、又は本仕様書により難しい理由及び記載されていない事項が生じたときは、発注者と速やかに協議を行い、その指示に従うこととする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(個人情報管理責任者等)

第3 受注者は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者（以下「個人情報管理責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、事前に書面により報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第5 受注者は、発注者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(収集の制限)

第6 受注者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、毀損及び滅失の防止等)

第8 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(教育の実施)

第9 受注者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、及び特記事項における業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(資料の返還等)

第10 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された個人情報記録された資料は、業務完了後直ちに発注者に返還するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第11 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報記録された資料等を発注者の書面による承諾なしに複写又は複製してはならない。

(個人情報の運搬)

第12 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬する必要があるときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の承諾)

第13 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合以降も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査)

第14 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第15 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時の対応)

第16 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 発注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公開することができる。