

生活困窮者暮らしサポート調査検証事業
仕様書（案）

1 業務名称

生活困窮者暮らしサポート調査検証事業

2 業務の目的

沖縄県では、生活困窮者自立支援法の基本理念（生活困窮者の尊厳の保持、個人の状況に応じた包括的・早期的な支援、支援体制の整備）の実現に向け、生活困窮者自立相談支援機関において支援を行っている。

令和7年12月から令和8年3月までの期間、物価高騰により生活に困窮し、生活困窮者自立相談支援機関で自立に向けた支援を受けている者に対して、食品券（1万5千円分）を配付する「生活困窮者暮らしサポート事業」を実施した。

本業務委託は、以下の事項を調査・検証することで、生活困窮者の生活状況や支援ニーズ等を把握、分析し、今後の有効な施策展開に繋げることを目的とする。

- (1) 食品券配付による相談者の自立意欲や行動の変化
- (2) 食品券配付を通じた新規相談者の掘り起こしや支援プラン策定への流入効果
- (3) 生活困窮者自立支援制度の効果的な周知方法
- (4) 生活困窮者の自立支援に着実につなげるための方法

3 契約上限額

7,724,000円（税込み）

4 履行期間

契約日から令和8年9月30日まで

5 業務内容

(1) 検証項目の整理

ア 生活困窮者支援の現状（相談件数、プラン策定件数等の推移）、先行事例、関連制度の動向等を踏まえ、暮らしサポート事業の効果検証に必要な検証項目を整理すること。

イ 検証項目は、少なくとも以下の(ア)から(イ)までの観点による項目を含めることとする。

- (ア) 相談者の自立意識の変化（就労意欲、生活の見直し等の意識変化）
- (イ) 相談者の行動の変化（求職活動、支出改善、相談機関への再相談等）
- (ウ) 食事券配付による新規相談者の掘り起こし効果及び支援プラン策定への流入効果
- (エ) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化

ウ (ア)から(イ)までの観点以外の検証項目については、受託者が以下のような観点（例）を参考にしつつ、独自に提案すること。

<観点(例)>

- ・相談者への効果的な周知方法(周知媒体、周知時期等)
- ・相談に訪れやすくなるための環境面・心理面での課題(受付時間、相談場所、相談に対する心理的抵抗感等)
- ・支援プラン作成に至らなかった者の課題・ニーズ
- ・自立相談支援機関における相談対応上の課題及び改善方法
- ・相談者の世帯属性や相談内容と事業効果との関連性

エ 検証項目は、受託者からの提案をもとに委託者と協議のうえ、決定する。

(2) データ収集

ア (1)で整理した検証項目に関する分析に必要なデータについて、以下の方法により収集すること。

(ア) 生活困窮者自立支援統計システムから、各自立相談支援機関の新規相談件数、プラン策定件数等の既存データの抽出・整理

※委託者(保護・援護課)がデータを抽出し、受託者に提供する

(イ) 相談者に対するアンケート調査(別記(3)を参照)

(ウ) 自立相談支援機関の職員に対するヒアリング調査(別記(3)を参照)

(エ) 関連する公開情報(沖縄県の人口統計、経済統計、他制度の利用実績等)の収集

イ 受託者は、既存データの品質を確認し、入力漏れや不明点があった場合、自立相談支援機関に対して修正・補完のための指導・ガイダンスを行うこと。

ウ 受託者は、収集したデータについて、分析前に必要なデータの前処理(クリーニング、統合、形式変換等)を実施すること。

(3) ヒアリング・アンケート実施

ア 相談者に対するアンケート調査

(ア) 対象者:暮らしサポート事業の対象者(1,000人想定)

(イ) 実施時期:契約月から令和8年9月の期間

(ウ) 実施方法:サンプリング等も含めた効果的な調査方法を提案すること。

(エ) アンケート内容:少なくとも以下を含めること

- ① 生活困窮者支援制度の認知経路
- ② 世帯構成、年齢、性別等の基本属性
- ③ 過去の相談機関利用経歴
- ④ 暮らしサポート事業利用前後での自立の意識変化
- ⑤ 暮らしサポート事業利用に伴う行動の変化
- ⑥ 自立相談支援機関に対する理解・認識の変化
- ⑦ その他(受託者の提案による検証項目に関連する事項)

(オ) プライバシー保護:

- ・相談者のプライバシー保護のため、匿名処理を実施
- ・個人情報の管理に関する法令(個人情報保護法等)に準拠すること

イ 自立相談支援機関の職員に対するヒアリング調査

(ア) 対象機関：沖縄県内の自立相談支援機関

(イ) 対象職員：管理職及び相談対応職員

(ウ) 実施方法：以下の方法から選択し、受託者が提案すること

- ・個別インタビュー
- ・アンケート
- ・その他効果的な方法

(エ) ヒアリング内容：少なくとも以下を含めること

- ① 暮らしサポート事業が相談者のプラン策定や支援開始に与えた影響
- ② 相談対応上の課題（相談に訪れやすくするための課題等）
- ③ データ入力の実務上の課題及び改善案
- ④ 生活困窮者支援の効果的な周知方法に関する提案
- ⑤ 今後の事業改善に向けた提案

(4) データ分析

ア (1)で整理した検証項目について、(2)で収集したデータ及び(3)で実施したアンケート・ヒアリング結果をもとに分析を行うこと。

イ 定量分析及び定性分析の両方を組み合わせ、多角的な分析を実施すること。

ウ 分析結果は、グラフ・表等を用いて視覚的に示すこと。

(5) 課題整理及び評価

ア (4)による分析結果をもとに、暮らしサポート事業の効果及び課題を整理すること。

イ 以下の観点から評価を行うこと。

- ① 相談者の自立意識・行動の変化の程度
- ② 新規相談者掘り起こし及びプラン策定への流入効果の有無
- ③ 生活困窮者支援制度の周知効果

ウ 暮らしサポート事業の総合的な評価を行うこと。

(6) 周知方法等の提案

ア (4)及び(5)の分析・評価結果をもとに、生活困窮者支援制度の効果的な周知方法、生活困窮者の自立支援につなげるための方法について提案すること。

イ 周知方法の提案は、以下の観点を含めること。①は必須とし、②～③については受託後に沖縄県と調整すること。

- ① 相談者向けの周知（暮らしサポート事業、生活困窮者支援制度の認知向上）
- ② 地域住民向けの周知（チラシ、SNS、地域ネットワーク等）
- ③ 周知方法について、具体的な媒体・内容・実施方法等の提案を行うこと。

(7) 報告書の作成

ア 上記(1)から(6)までの内容をまとめた報告書を作成すること。

イ 報告書には、以下の項目を含めること。

- ① 調査概要（目的、対象、実施期間、実施方法等）
- ② 検証項目の整理
- ③ データ収集状況
- ④ ヒアリング・アンケート実施状況
- ⑤ 分析結果及び図表
- ⑥ 課題整理及び評価
- ⑦ 周知方法等の提案
- ⑧ 令和8年度以降の生活困窮者自立支援制度の事業改善提案

ウ 報告書は、沖縄県内の自立相談支援機関において活用されることを想定して、わかりやすく実践的な内容で作成すること。

6 業務体制

受託者は、本業務の実施に当たり、以下の体制を確保することとする。

- (1) 業務責任者を選任し、業務全体の進捗管理及び品質管理を行わせること。
- (2) 調査設計、データ分析、報告書作成等の各段階に必要な要員を確保・配置すること。
- (3) 個人情報保護及び情報セキュリティに関する責任体制を整備すること。

7 関係書類の提出

(1) 実施計画書の作成及び提出

ア 受託者は、契約締結後、業務開始前までに、6の業務内容の実施計画（以下の項目を含むスケジュール）を記載した実施計画書を作成し、委託者に提出するものとする。

- ア) 検証項目の整理スケジュール
- (イ) 相談者アンケートの設計・配付・回収スケジュール
- (ウ) 職員ヒアリングの実施スケジュール
- (エ) データ分析スケジュール
- (オ) 報告書作成スケジュール

イ 実施計画書には、受託者の提案（サンプリング方法、ヒアリング実施方法、周知方法等）を記載すること。

(2) 報告書の提出

ア 受託者は、令和8年9月30日までに6(7)に定める報告書を以下の形式で委託者に提出するものとする。

- ア) PDF形式
- (イ) Word等のPDF元となった電子ファイル
- (ウ) データ分析の元となったExcel等の電子ファイル

イ 納品物は、委託者が指定する方法により提出すること。

8 委託費の経費積算について

費目については、以下の内容で積算すること。

ア 直接人件費

イ 直接経費（謝金、旅費、消耗品費、印刷製本費、通信運搬費等）

ウ 一般管理費

（（直接人件費 + 直接経費 - 再委託費）×10/100 以内とする。）

エ 消費税

※ 再委託費は、当該事業に直接必要な経費のうち、応募事業者（共同事業者構成員を含む）が実施できない又は実施することが適当でない業務の遂行を他の事業者に委任又は準委任して行わせるために必要な経費を対象としており、再委託費に加え、仕事の完成を目的とした外注（請負契約）に必要な経費は一般管理費の算定にあたって控除するものとする。

※ 各経費は、単価、月数、回数、個数等、見積条件が分かるよう明記すること。

※ 事業終了時には証憑を検査し、実際に支出した額について契約額の範囲内で支払うこととする（一般管理費を除く）。

9 業務の適正な実施に関する事項

再委託については以下のとおり制限するが、実施を予定する場合、内容を示すこと。

(1) 一括再委託の禁止等

受託者は、契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請け負わせることができない。また、以下に定める「契約の主たる部分」については、その履行を第三者に委任し、又は請け負わせることができない。

ただし、特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

<契約の主たる部分>

- ・ 契約金額の50%を超える業務
- ・ 企画判断、管理運営、指導監督、確認検査など統轄的かつ根幹的な業務

(2) 再委託の相手方の制限

受託者は、本契約の企画提案参加者であった者に契約の履行を委任し、又は請け負わせることができない。また、指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請け負わせることはできない。

(3) 再委託の承認

契約の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。

ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請け負わせる時はこの限りではない。

＜その他簡易な業務＞

- ・資料の収集・整理
- ・複写・印刷・製本（デザイン構成含む）
- ・原稿データの入力及び集計等

(4) 個人情報保護

受託者は、本業務の実施により知り得た個人情報について、沖縄県個人情報保護条例（平成17年沖縄県条例第2号）を遵守し取扱うこと。

(5) 守秘義務

ア 受託者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を洩らし、又は業務の目的外に利用してはならない。

イ この契約が終了し、又は解除された場合においても、同様とする。

(6) 情報セキュリティ

ア 受託者は、個人情報及び機密情報を含むデータの管理について、適切なセキュリティ対策を講じること。

イ データの保管、転送、廃棄等に関し、情報セキュリティ基準を遵守すること。

9 その他

(1) 委託者との協議

ア 受託者は、本業務の実施に当たっては、委託者と適宜協議を行うなど、十分調整して行うこと。

イ 検証項目の決定、実施計画書の承認、中間成果の確認等については、委託者と事前に協議すること。

(2) 打合せへの対応

ア 打合せの必要が生じた場合、受託者は委託者の求めに速やかに対応すること。

イ 遠隔地での対応が必要な場合は、Web会議システムの活用等により対応すること。

(3) 疑義が生じた場合の解釈

ア この仕様書に定めのない事項又は業務の実施に当たって疑義が生じた場合の解釈については、委託者と受託者が協議して定めるものとする。

イ この協議が整わないときは、委託者の決定するところによるものとする。

(4) 関係書類の引き渡し・廃棄

- ア 受託者は、委託契約の終了に当たり、委託者の指示に基づいて関係書類（個人情報を含む。）を適切に引き渡し又は廃棄すること。
- イ 個人情報を含むデータについては、確実な削除・廃棄方法を実施すること。

検証事業整理表

番号	検証したい事項	調査項目	調査方法①	調査方法②	調査方法設定理由	今後の課題と対応
1	食品券配付による相談者の自立意欲や行動の変化	(7) 相談者の就労意欲の変化 (就労意欲の変化)	相談者への聞き取り (利用前後の就労意欲を5段階評価の数値で比較)	アンケート (相談者)	相談者自身の評価と支援者からの評価に齟齬が無いか検証	生活困窮者に対する物価高騰対策支援として有効であったかの検証と次年度以降の支援事業の検討材料
		(7) 相談者の就労意欲の変化生活の見直し等の意識変化 (生活の見直し等の意識変化)	相談者への聞き取り (利用前後の生活に対する意識の変化を5段階評価の数値で比較)	アンケート (相談者)		
		(1) 相談者の行動の変化 (求職活動)	求職活動や再訪相談の状況	システムから抽出		
		(1) 相談者の行動の変化 (求職活動)	「みられた変化」の状況 (就職・増収の変化)	システムから抽出	相談者、支援者それぞれの評価を数値として裏づけて検証	
		(1) 相談者の行動の変化 (支出改善)	「みられた変化」の状況 (家計の安定)	システムから抽出		
		(1) 相談者の行動の変化 (支出改善)	相談者への聞き取り (利用前後の支出 (家計) に対する意識の変化を5段階評価の数値で比較)	アンケート (相談者)		
		(1) 相談者の行動の変化 (相談機関への再相談等)	自立相談支援機関相談員への聞き取り (利用前後の相談者の生活に対する意識の変化を5段階評価の数値で比較)	アンケート (自立相談支援機関)	相談者自身の評価と支援者からの評価に齟齬が無いか検証	
		(1) 相談者の行動の変化 (支出改善)	自立相談支援機関相談員への聞き取り (利用前後の相談者の支出 (家計) に対する意識の変化を5段階評価の数値で比較)	アンケート (自立相談支援機関)		
2	食品券配付を通じた新規相談者の掘り起こしや支援プラン策定への流入効果	(1) 相談者の行動の変化 (相談機関への再相談等)	相談者への聞き取り (相談歴があるが、今回食品券があることを知って再度相談したのか)	アンケート (相談者)	暮らしサポートが掘り起こしにつながったかの検証	生活困窮者に対する物価高騰対策支援として有効であったかの検証と次年度以降の支援事業の検討材料
		(7) 食事券配付による新規相談者の掘り起こし効果及び支援プラン策定への流入効果	相談件数とプラン作成件数を事業開始以前と事業開始後で比較	システムから抽出	相談者のアンケート結果を数値として裏付けて検証	
		(7) 食事券配付による新規相談者の掘り起こし効果及び支援プラン策定への流入効果	再プラン作成件数	システムから抽出		
		(7) 食事券配付による新規相談者の掘り起こし効果及び支援プラン策定への流入効果	相談者への聞き取り (機関を知っていた・知らない)	アンケート (相談者)	暮らしサポートが掘り起こしにつながったかの検証	
		(7) 食事券配付による新規相談者の掘り起こし効果及び支援プラン策定への流入効果	自立相談支援機関相談員への聞き取り (相談者へのアプローチとして食品券の配付は有効であったか否か、またその理由は何故か)	アンケート (自立相談支援機関)	相談機関としての評価 (相談員が事業を活用できているか否か)	
3	生活困窮者自立支援制度の効果的な周知方法	(1) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化	相談者への聞き取り (どのように相談機関を知ったのか (認知の経路、広報媒体))	アンケート (相談者)	※相談者の属性 (年齢や性別、世帯構成等) に応じた効果的なアウトリーチ方法を検討	効果的な周知方法の検証材料が集まったら、その結果をもとに周知広報の方法の見直しを行う
		(1) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化	相談者の状況 (相談の主訴や特性等)	システムから抽出	※相談者の状況に応じた効果的な周知及びアウトリーチ方法を検討	
		(1) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化	これまでの相談歴がある機関	システムから抽出	機関毎の相談歴の差を把握することで、周知への協力を強化すべき機関への対応を検討	
4	生活困窮者支援に着実につながるための方法	(1) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化	相談者への聞き取り (相談に訪れやすくなるための環境面の課題) (例) 相談機関の場所がわかりづらい、ラインやメールで相談ができるようにしてほしい、遅い時間や土日に対応してほしい	アンケート (相談者)	※サテライト窓口の設置や、ホットラインのような対応の検討材料	相談支援の物理的・心理的ハードルを下げるための方法を検討し試してみる
		(1) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化	相談者への聞き取り (相談に訪れやすくなるための環境面の課題) (例) どこで相談できると相談しやすいか (役場の中でも福祉部局か、税金や国保と一緒に相談したいか、郵便局や年金事務所、ハローワークのフロアで相談できるのがあるのか)	アンケート (相談者)		
		(1) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化	相談者への聞き取り (相談に訪れやすくなるための心理面の課題) (例) 相談に対する心理的抵抗感 (恥ずかしい、相談で嫌な思いをしたことがある等)	アンケート (相談者)	相談員の資質向上のため、相談員向け研修で伝えるべき内容として取り上げる	毎年実施している人材養成研修や、県からの事業説明資料の内容を見直し、より説得力を持った資料を作成する。
		(1) 生活困窮者支援制度及び自立相談支援機関に対する認識・理解の変化	相談者への聞き取り (実際に相談し支援を受けた結果、認識が変化したか否か) (例) 解決できて良かった、頼りになった	アンケート (相談者)		
		プラン策定に至らなかった者のニーズ	他の制度の利用を希望しており、そのとおりにつなげなかったのか (生活保護を利用したのでプラン策定に至らなかった等)	システムから抽出	他機関との連携や求められているニーズの整理	既存の制度や支援の取組以外に、生活困窮者の支援を検討
		プラン策定に至らなかった者のニーズ	自立相談支援機関相談員への聞き取り (食料支援のみを希望していたのか)	アンケート (自立相談支援機関)	相談者の属性 (年齢、世帯構成) に応じた食料支援ニーズの整理	
5	他事業との比較	他事業の利用状況	相談者への聞き取り (居住している市町村が実施している食品券の受領状況)	アンケート (相談者)	物価高騰対策として求められる事業の整理	他の類似事業と比較し、食品券の配付のみと、支援と連携させた事業とで、どちらが「物価高騰時における支援策」として有効か評価し、今後の支援策検討の参考とする。
		他事業の利用状況	相談者への聞き取り (受領した額と世帯に対する経済的効果)	アンケート (相談者)	物価高騰対策として求められる事業の整理 (金額の妥当性と配付する物資の種類)	
		他事業の利用状況	支援機関への聞き取り (各自治体の物価高騰対策の取り組みにより、支援上の変化があったのか)	アンケート (自立相談支援機関)	物価高騰対策として求められる事業の整理	
		他事業の利用状況	支援機関への聞き取り (支援機関に対する補助 (教護施設等への補助のイメージ) が必要か)	アンケート (自立相談支援機関)	物価高騰対策として求められる事業の整理	