

S N S等を活用したひとり親家庭等オンライン就業支援事業運営業務 基本仕様書

1 業務名

S N S等を活用したひとり親家庭等オンライン就業支援事業運営業務

2 業務の目的

ひとり親家庭の保護者は、子育て、仕事、家事を一人で担っていることから、多忙な状況にあり、就職や転職を希望しても、就業支援を実施している窓口へ相談に来るのが難しく、それに向けた活動を十分に行うことができないと考えられる。

本業務は、上記の課題を踏まえ、スマートフォン等で気軽にオンラインでの就業支援を利用することができるよう、S N S等を活用した就業相談から職業紹介、就職・定着までの一貫した就業支援を実施し、ひとり親家庭等の経済的自立を支援することを目的とするものである。

3 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

4 履行場所

広島市内

5 実施主体

本事業の実施主体は広島市とする。

6 対象者

広島市在住の経済的自立をめざすひとり親家庭の保護者等

※ひとり親家庭の子ども（20歳未満）や寡婦の利用も可能とする

7 業務内容

本業務の調達範囲は、(1)S N S等を活用した就業支援システム（以下「本システム」という。）の構築、(2)本システムを活用した就業支援の実施、(3)本システムを活用した情報発信、(4)プロモーションの実施、(5)その他独自提案とする。

本システムは、本業務に必要な機能を搭載するものとし、パッケージシステムの利用も可能とする。ソフトウェアは、利用者が問題なく利用できるよう、必要なソフトウェアライセンスや、その他使用許諾を得ることとする。また、利用者の利便性や事業効果を高めるため、本市の関連事業等と必要に応じて連携を行うこと。さらに、本システムと連携可能な市内就業支援機関のセミナー情報等集約ポータルサイトを構築する。

S N S等のアプリをAppStoreやGooglePlayにリリースする際は、関連する全ての費用を本業務の費用に含めること。

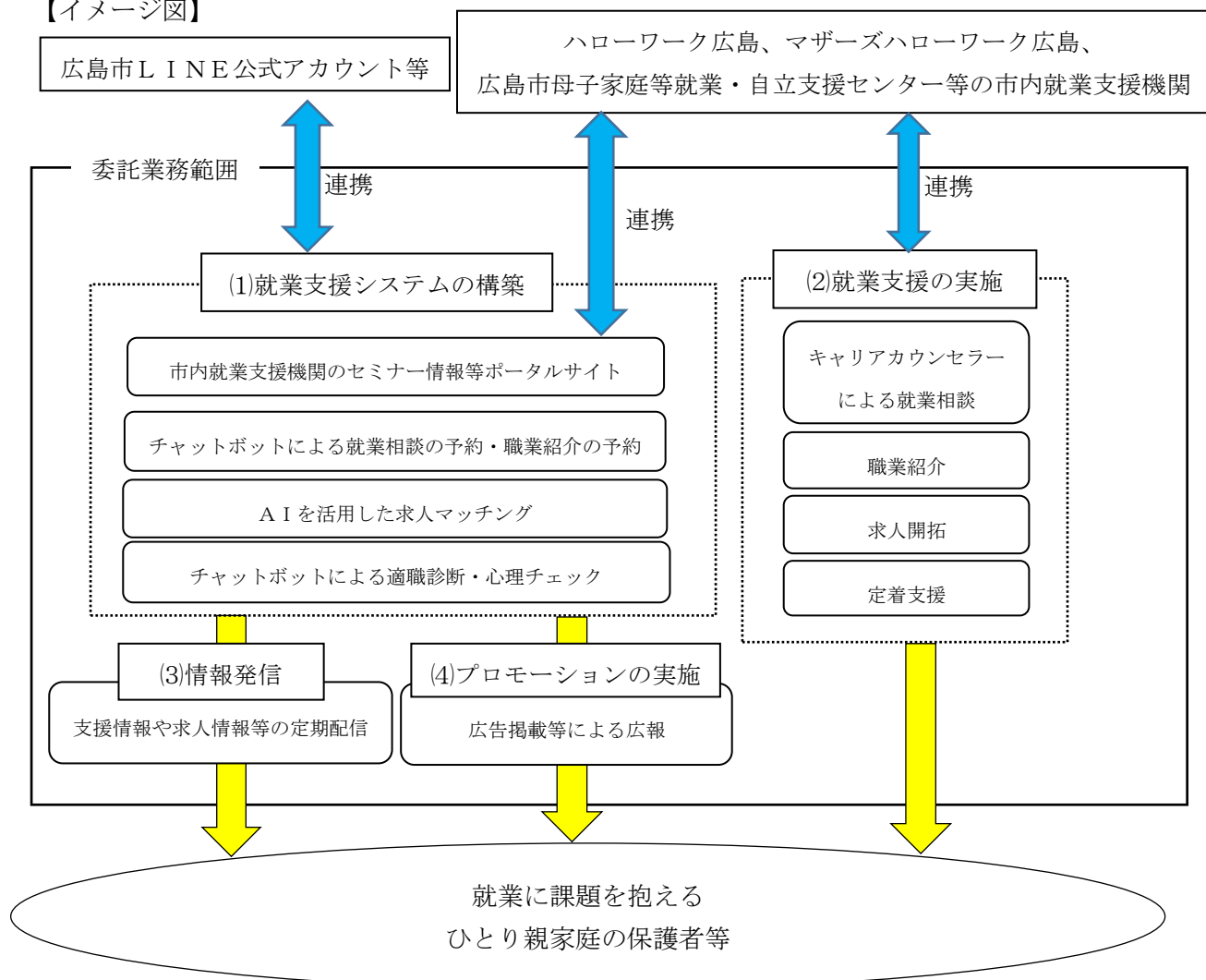
本システムを活用した就業支援の内容は、就職や転職、キャリアに関する就業相談、個々の利用者に適した職業紹介、ひとり親家庭の保護者等の雇用に理解のある求人開拓、就職決定者のうち希望者に対する定着支援を行うものとする。

本システムを活用した情報発信の内容は、ひとり親家庭の保護者等に対する支援情報や求人

情報等を定期的に配信するものとする。

プロモーションの内容は、利用者の増加や効果的な運用を図るための広報を行うものとする。

【イメージ図】



8 業務の詳細

(1) SNS等を活用した就業支援システムの構築

ア 基本事項

(ア) 受注者は、遅くとも令和7年9月中の運用開始に向けた実施体制を確保し、発注者と協議して運用スケジュールを定めること。なお、令和7年度内の段階的な運用開始も可とする。ただし、チャットボットによる就業相談の予約・職業紹介の予約については、令和7年9月中の運用開始までに完成させ、発注者の承認を得ること。

(イ) 本システムは、オープン化された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとし、スマートフォン端末にて動作するSNS等のアプリを想定している。なお、SNS等のアプリの種別は発注者と協議の上、決定する。

※本システムにLINEを使用する場合は、国が示す「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を遵守すること。

(ウ) 受注者は、本システムの運用に必要なサーバーを国内に準備し、受注者が用意するデータセンターに収容し、その維持管理を行うこと。なお、サーバーは、内閣サイバ

ーセキュリティセンター・デジタル庁・総務省・経済産業省を所管庁とする「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」(ISMAP(イスマップ))の登録を受けていることとし、本システムで利用する重要情報はこのサーバーに保存すること。

- (エ) 本システムは、利用者の個人情報を自動で収集することを目的としていない。そのため、次表に示す端末が保有している個人情報を収集しない仕様とする。

項目	内容
電話帳・アドレス帳データ	氏名、メールアドレス、電話番号、住所等
端末固有 I D	AppleID、AndroidID等
通信履歴	通話内容、履歴、メール内容、送受信記録等
その他	写真、動画等

- (オ) 職業紹介等で個人情報を扱う場合は、本システムを利用せず、別途、情報セキュリティを徹底した方法で対応すること。
- (カ) 受注者は、スマートフォンで本システムの動作確認及び画面確認を行うことができる権限を発注者に付与し、本システムをリリースする際は、事前に、発注者の動作確認及び画面確認の承認を得ること。
- (キ) 定期的なバグチェック及び是正等、本システムが正常に機能するための措置を講じること。
- (ク) 受注者は、ウイルス感染や不正侵入、情報漏洩等の発生を防止するために、情報セキュリティ対策を講じ、情報セキュリティマネジメントを確実に実行すること。なお、万が一、ウイルス感染などのセキュリティインシデントが発生した場合に備え、即時行動を行う体制を整え、緊急の対処、復旧業務の手順、復旧中に知り得た機密情報の管理、優先事項とその順位付けなどのルールを予め作成し、発注者の合意を得ること。また、インシデント発生時は速やかに発注者に報告すること。さらに、セキュリティインシデントに関する原因や対策の実施、再発防止策について、発注者の指示に従い速やかに報告を行うこと。
- (ケ) 運用開始以降、システムエラー障害の検知、または発注者から連絡を受けた際には、12時間以内に障害の一時切り分けを行い、障害が発生して3営業日以内に修正対象の特定と修正計画を立てるよう努めること。その際の必要な費用等は受注者の負担とすること。
- (コ) 運用開始以降、利用者からの質問等に回答できるよう体制を整備すること。
- (サ) 本システム導入後、本システムの仕様書、チャットボット・WEBサイト等の構成図、図面等の印刷物、操作マニュアルを提出すること。また、仕様等の変更があった場合も提出すること。

イ 就業相談や職業紹介の予約機能

- (ア) チャットボットを活用して、24時間365日予約の受付を行うこと。
- (イ) チャット画面上に、予約以外の質問があった場合は、一旦チャットボット等により自動応答を行った上で、キャリアカウンセラー等が24時間以内に回答を行うことも可能とする。

ウ 適職診断・心理チェック機能

- (ア) チャットボット等を活用し、ひとり親家庭の保護者等の求職活動に有効となるような適職診断及び心理チェック機能を構築すること。
- (イ) 適職診断は、ひとり親家庭の保護者等が自分に向いている仕事を見つけるための参

考指標として活用できるよう、利用者の特性に関する複数の質問内容から、職業適性がわかるような内容とすること。

- (ウ) 心理チェック機能は、仕事や子育てでどの程度ストレスを受けているのか、自分自身について、客観的に把握することを目的に、利用者の現状に関する複数の質問内容から、ストレス度がわかるような内容とすること。
- (エ) 適職診断と心理チェック機能は、少なくとも各1つ以上のコンテンツを実装すること。
- (オ) 適職診断や心理チェック機能を利用後に、就業相談や職業紹介の利用につなげる仕組みを構築すること。

エ AIを活用した求人マッチング

- (ア) 利用者の求職活動の選択肢を広げることを目的として、AI等を活用し、協調性や思考傾向などの利用者の適性や職業的価値観と、企業の組織風土などを教師データによりAIでマッチングできる機能を構築すること。
- (イ) AIデータ作成のために、利用者及び企業へのアンケートを行う場合は、アンケートにかかる費用は受注者の負担とする。
- (ウ) 契約期間中、適宜AIデータを収集、更新し、精度を高めること。
- (エ) AI等を活用した求人マッチングのリリース時には、マッチングできる求人を50件以上登録しておくこと。
- (オ) 利用者に対し、1日3件以上の求人を提案できるようにすること。利用者が提案された求人に興味を示した場合は、職業紹介につながる仕組みを構築すること。

オ 市内就業支援機関の情報集約ポータルサイトの構築

- (ア) ハローワーク広島やマザーズハローワーク広島、広島市母子家庭等就業・自立支援センター等広島市内の就業支援機関が実施しているセミナーや資格取得支援に関する情報を集約したポータルサイトを構築すること。
- (イ) ポータルサイトの情報は月1回以上更新することとし、掲載する情報は受注者が収集すること。なお、その際、市内就業支援機関と連携を密にすること。
- (ウ) 掲載する情報は、ひとり親家庭の保護者等の就職や転職に効果的な内容を発注者と協議の上、選定すること。

(2) 就業支援システムを活用した就業支援

ア キャリアカウンセラーによる就業相談の実施

- (ア) 就業相談は予約制とする。
- (イ) 1回当たりの相談可能時間、1日当たりの予約枠、1週間当たりの予約枠については、最適な提案を行うこと。(最低限、週5日以上、1日7時間以上の予約枠を確保すること。また、土曜日や日曜日、祝日、早朝、夜間などひとり親家庭の保護者等が利用しやすい時間帯を設定すること。)
- (ウ) 就業相談の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、ビデオ通話の方法により行うこと。
- (エ) キャリアカウンセラーは、ひとり親家庭の保護者等が抱えている就職や転職への不安を理解し受け止めつつ、相談を通して利用者が自身でキャリア選択をできるよう専門的な知識とスキルを有すること。なお、職業能力開発促進法(昭和44年法律第64号)第30条の19に基づくキャリアコンサルタントの登録を受けていること。
- (オ) チャット相談は、リアルタイムに即時返答すること。また、チャット相談では相談

者の真意や困りごとが汲み取りにくいいため、チャット相談の経験を有するキャリアカウンセラーが対応すること。

- (カ) 本業務での支援が困難な場合（対面による相談の希望があった場合など）は、各区役所福祉課や広島市母子家庭等就業・自立支援センター等の関係機関や支援機関へ適切にリファーすること。また、広島市内のリファー先となり得る関係機関や支援機関について、本業務に従事するキャリアカウンセラーの間で情報共有すること。

イ ひとり親家庭の保護者等に適した職業紹介の実施

- (ア) 受注者は、職業安定法（昭和22年法律第141号）第30条第1項の有料職業紹介事業の許可または第33条第1項の無料職業紹介事業の許可を取得していることを要件とし、関係法令に基づき業務を実施すること。
- (イ) 職業紹介の担当者は、ひとり親家庭の保護者等を取り巻く環境を理解し、職場への定着や安定雇用、増収のための転職等、将来的に経済的自立に繋がることを重視して職業紹介を行うこと。また、利用者の希望や経験、価値観等に応じ、自社求人その他ハローワーク求人等公開求人も含めて幅広い求人情報の提供や職業紹介を行うこと。
- (ウ) 職業紹介の担当者は、利用者の個々の状況に応じ、履歴書及び職務経歴書の作成支援や面接支援を行うこと。

ウ ひとり親家庭の保護者等の雇用理解のある事業者の開拓

- (ア) 女性活躍推進に取り組む企業や非正規雇用から正社員登用のある企業など、ひとり親家庭の保護者等や女性の雇用理解のある求人事業者を開拓すること。
- (イ) 開拓する求人は、広島市内の事業者が望ましいが、本市からの通勤圏内も可とする。
- (ウ) 希望者がいる場合は、職場見学や職場体験の受入先についても開拓すること。
- (エ) 求人事業者を開拓する際は、必要に応じて、本市が実施する他の就業支援事業と連携すること。
- (オ) 獲得した求人情報については、必要に応じて、広島市母子家庭等就業・自立支援センターと共有すること。
- (カ) 求人情報等の獲得に当たっては、求人側に労働基準法等労働関係諸法令の法律違反がないか確認すること。
- (キ) 求人内容と実際の労働条件が異なる場合は、求人側との調整を行うこと。

エ 就職決定者に対する定着支援

- (ア) 就職決定者のうち希望する者には、就職後、職場の環境確認、ストレスケア、心理的安定のためのサポートなどの定着支援を実施すること。定着支援の具体的な実施内容や実施期間については、他事例等を踏まえ、提案すること。
- (イ) 定着支援の担当者は、子育てと仕事の両立によるストレスを理解して、寄り添った支援を行うこと。また、必要に応じて、企業側の想いや考えを利用者にわかりやすく伝えることで、就業を継続できるよう支援を行うこと。
- (ウ) 定着支援の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、ビデオ通話の方法により行うこと。
- (エ) 定着支援を実施する中で利用者が転職を希望していることが分かった場合は、状況を十分に聞き取った上で、必要に応じて転職のための支援を実施すること。
- (オ) 受注者が開拓した求人の場合、利用者の同意を得たうえで、企業側へのフィードバックも行うこと。

(3) 支援情報や求人情報等の定期配信

ア セミナーや資格取得支援等ひとり親家庭の保護者等が利用できる就業支援情報の配信

(ア) 広島市母子家庭等就業・自立支援センターやマザーズハローワーク広島等が行うセミナーや資格取得支援等ひとり親家庭の保護者等の就職や転職に効果的と思われる情報を最低月1回以上配信すること。

(イ) 正社員の求人や増収につながる求人など、利用者が具体的に就職や転職のイメージができる情報を、月2回以上配信すること。

(ウ) ひとり親家庭の保護者等の就職・転職の成功体験記事を、年1回以上配信すること。

(エ) 定期配信を基本とするが、必要に応じて配信頻度や配信内容を発注者と協議するものとする。

(4) プロモーションの実施

ア SNS媒体への広告掲載

(ア) 継続した利用につなげるためのプロモーションを実施すること。具体的な実施内容については、他事例等を踏まえて受注者が最適な内容を提案することとし、実施にかかる費用は受注者が負担する。

イ SNSを活用したアンケートの実施

(ア) 本システムの利用満足度のアンケートをSNS等を活用して年1回程度実施すること。

ウ チラシ作成及び納品

(ア) 広島市ホームページへの掲載等に利用するためのチラシをデザインし作成すること。

(イ) チラシは、A4サイズの両面カラーとし、文章や文言等は、発注者と協議の上で作成するものとする。また、必要に応じてチラシも更新するものとする。

(ウ) PDF及び紙媒体で納品するものとし、PDFデータはメールの添付により、紙媒体は各年度10,000部程度納品すること。納品時期や期限は、発注者と協議の上決定する。

(5) その他独自提案

ア 仕様書記載の業務以外に、本業務において実施可能な取組があれば独自に提案すること。

※独自提案の内容を本業務に含めるかは、契約締結時の協議によって決定する。

9 成果目標

(1) 就職決定者数

就職決定者数（就職決定後、離職した者も含む。）の目標は、令和7年度は20人以上、令和8年度は50人以上、令和9年度は80人以上とする。

(2) 定着支援利用者の支援終了時の就業継続率

定着支援利用者のうち、支援終了時に就業を継続している者の目標は、70%以上とする。

(3) 上記(1)・(2)の事業目標は、目安であり、その達成に向けて努めること。

10 業務従事者研修・教育

受注者は、業務遂行に当たり、ひとり親家庭の保護者等に対しより良い支援を実現するために必要不可欠な知識や技術を指導・教育し、習得させるなど、従事者の資質の向上に努め、受注業務が適切かつ円滑に行われるようにすること。

11 個人情報保護及び情報の取扱い

本業務で取り扱う個人情報及び本業務に付随して取得した個人情報について、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、この契約に基づく業務の履行にあたっては、個人情報取扱特記事項の他、広島市情報セキュリティポリシーや関係する法令等を遵守し、また、受注者の従事者にも各法令等の条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。

- (1) 就業相談等に関して取得し、または作成した個人情報が記録されている文書、図面または電磁的記録の複写、複製、印刷は禁止すること。
- (2) サーバーへのアクセス権はシステム開発及び管理を行うエンジニアに限定すること。また、アクセスする権限はインスタンス単位で設定し、アクセス履歴に関するログを取得すること。なお、アクセス履歴のログは、インシデント時など発注者の求めに応じて開示すること。
- (3) サーバー上に保管する就業相談で利用するアプリケーションやフォルダへのアクセス権限は、従事者の業務内容によって制限を行うこと。また、アクセス権は個人ごとにIDとパスワードを付与し、アクセス履歴に関するログを取得すること。なお、アクセス権限の設定情報及びアクセス履歴のログは、インシデント時など発注者の求めに応じて開示すること。
- (4) サーバー及びアプリケーション、フォルダへのアクセス権限は、業務に従事しなくなった者については速やかに削除すること。
- (5) 受注者は、業務従事者全員に対し、修正プログラムの適用及びウイルス対策ソフトをインストールしたパソコンを支給し、資源を常時最新化すること。また、業務従事者は支給されたパソコンで業務を行うこと。
- (6) 本業務のサーバーにログインしている時に、同時にインターネットブラウザや他業務のサーバーにログインしないこと。同様に、他業務のサーバーにログインしている時に、本業務のサーバーにログインしないこと。
- (7) 収集した個人情報は、原則としてサーバー上でのみ管理することとし、業務上必要最小限な情報に限り、パソコンにダウンロードすることができるものとする。ダウンロードのログは収集し、発注者の求めに応じて開示すること。パソコンにダウンロード後の個人情報の取扱いルールは、発注者了解の下定めること。
- (8) 本業務を受注し、または受注していた業務に従事している者または従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせること、及び利用について、禁止すること。
- (9) 個人情報が含まれるデータはすべてパスワードを設定して管理し、個人情報が含まれる紙媒体は鍵がかかるロッカー等で管理すること。また、受託者は本業務で保有した個人情報はじめとする全ての情報について、目的外に利用してはならない。また、保有する必要がなくなった場合や契約が終了した場合、契約が解除された場合は、全ての情報を判読不可能となる方法で、確実に消去又は廃棄し、書面で発注者に報告すること。なお、必要に応じて、情報の消去に係る発注者のヒアリング等の確認に対応すること。
- (10) ネットワーク及びシステムに記録された個人情報は、暗号化すること。
- (11) 無線ネットワークを利用する場合は、方式は証明書の認証方式以上、規格はWPA2以上のセキュリティとすること。
- (12) パソコンは外部への持ち出しを原則禁止し、決められた場所でのみ利用を可能とする。業務上必要な範囲で持ち出しを行う場合も、端末の持ち出しは必要最小限とし、盗難、紛失した際に、本業務で保有している個人情報が悪用されないための必要な措置を講じること。ま

た、退社時や外出時など従事者が不在となる場合は、鍵がかかるロッカー等にパソコンを直すこと。

- (13) 発注者は、受注者又は従事者等が(1)から(12)までの規定に違反している疑いがある場合は受注者に立ち入り検査を求めることができる。その場合において、受注者は、その検査を受け入れ、また検査に協力すること。
- (14) 発注者は、受注者又は従事者等が(1)から(12)までの規定に違反し、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者に対し契約の解除又は損害賠償の請求、もしくはその両方を行うことができるものとする。
- (15) 受注者又は本件業務の従事者が所属する部署等は、プライバシーマークまたは、情報セキュリティマネジメントシステム（I SMS）適合性評価制度の認証を受けていること。

12 関係書類の提出

受注者は、業務実施に当たり、次の関係書類を作成し、提出すること。

(1) 実施計画書

実施計画書には、次の事項を記載し、契約締結後速やかに提出すること。

- ア 業務推進体制（体制図及び役割と責任を記述すること。）
- イ 従事者名簿（氏名及び経歴を記述すること。）
- ウ 実施スケジュール
- エ その他業務実施に当たり必要な事項

(2) 実施報告書

発注者の示す様式により、実施報告書には、次の事項を記載し、業務実施月の翌月10日までに提出すること。

ただし、3月分については、3月31日に提出すること。

- ア SNS等のアプリの登録者数
- イ 就業相談利用者数、リファーマン件数、職業紹介利用者数
- ウ 就職者数
- エ 求人開拓件数、求人情報一覧
- オ 定着支援件数
- カ その他業務実施に当たり必要な事項

- (3) 上記(1)及び(2)とは別に発注者が報告を求めた場合については、発注者と協議の上、報告書を提出すること。

13 再委託等の禁止

受注者は発注者の文書による承認を得なければ、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。

14 業務の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き業務を遂行することとなる場合を除く。）又は契約の解除があるときの業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 引継書の作成

受注者は、業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書及び利用者に対する個別

の支援内容その他発注者が指定する内容に係るデータベースを作成し、本業務完了日までに発注者に電子データ及び紙媒体によって引き渡すこと。

(2) 引継方法

受注者は、事業の円滑な運営を継続するために、発注者及び次期受注者へ利用者の登録の移行や求人事業者に係る情報の引継ぎ等必要な支援を行うこと。また、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用の資源等の提供に係る費用は本契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

受注者は、発注者及び次期受注者から資料等の請求があった場合は、受注者の不利益になると発注者が認めた場合を除き応じるものとする。

なお、発注者が引継未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で次期受注者に引継ぎを行うこと。発注者は、受注者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

15 知的財産権

受注者が、本業務で作成した成果物の著作権は、発注者に帰属する。

16 関係書類の整備

受注者は、委託事務に係る経理を明らかにした関係書類を整備し、令和15年3月31日まで保存するものとする。

17 その他

- (1) 受注者は、不測の事態により、予定期日までに本システムを準備することが困難になった場合は、遅滞なくその旨を発注者に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受注者は、作業が困難となった事情を速やかに解決し、作業の遅れを回復するよう努めなければならない。
- (2) SNS媒体の広告、チラシのデザインで写真、画像、音楽等の素材を利用する場合や文章の引用を行う場合は、著作権、意匠権、肖像権等について、十分に配慮すること。
- (3) 情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査や立ち入り調査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。
- (4) 本業務は、発注者と密に連絡をとりながら遂行するものとし、受注者は本仕様書に明示のない事項又は業務上疑義が生じた場合は、発注者及び受注者で協議の上、これを定める。
- (5) 本業務にかかる協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て受注者の負担とする。
- (6) 受注者は、発注者と協議した場合は、発注者の求めに応じて協議録を作成し、発注者の承認を得ること。
- (7) 受注者の業務遂行にかかる経費はすべて契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用を負担しない。また、利用者から費用を徴収しないこと。