

# しごとの相談カフェiroha運営業務 基本仕様書

## 1 業務名

しごとの相談カフェiroha運営業務

## 2 業務の目的

雇用環境が厳しい時期に就職活動を行った、いわゆる就職氷河期世代に加え、主に就職期を迎える20歳から29歳、非正規就労が多い女性も含めて、就職に関する相談から就職後のアフターフォローまで、就業に向けたきめ細かな伴走型支援を行うことにより、本市等での雇用に結び付ける。

## 3 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

## 4 履行場所

就労相談窓口「しごとの相談カフェ iroha」

広島市中区大手町一丁目地下街 312号 紙屋町シャレオ 西通り 312区画、313区画及び314区画

区画全体面積 147.807m<sup>2</sup> (44.790坪)

## 5 実施主体

本事業の実施主体は広島市とする。

## 6 支援対象者

### (1) 求職者

次のアからウを主なターゲットとし、求職活動の意欲がある者とする。

ア 就職氷河期世代

原則として、令和8年4月1日時点において大卒でおおむね44歳から55歳、高卒でおおむね40歳から51歳の者とする。平成5年（1993年）から平成16年（2004年）に学校卒業期を迎えた又は中退した者を含む。

イ 女性

ウ 若者

原則として、令和8年4月1日時点においておおむね20歳から29歳の者とする。

### (2) 企業

本窓口の求職者向けに求人情報を掲載したことがある、又は掲載する意欲のある広島広域都市圏内の企業等とする。

## 7 基本方針

受注者は、次に掲げる基本方針に基づき業務を遂行すること。

(1) 支援対象者である求職者の就業及び企業の採用を実現するため、支援対象者の状況を的確に把握した上で、それに応じた目標や支援内容を設定して業務を実施すること。

(2) 支援対象者の状況に応じ、必要と認められる場合は国・県の関連施設を始め、広島市の福祉事務所、広島市くらしサポートセンター、広島市中小企業支援センター等と十分に連携を図りながら業務を実施すること。

(3) 支援の実施状況を進行管理するなど、事業を総合的に運営するために必要な調整を行うこと。

(4) 民間のノウハウを活用した創造的かつ効果的な支援の実施に努めること。

(5) 広島市委託契約約款（以下「約款」という。）第19条第2項に定める「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

## 8 前提条件

受注者は、次に掲げる各条件を前提として業務を遂行すること。

### (1) 苦情対応

支援対象者である求職者及び企業等と業務従事者間のトラブルへの対応は、原則として受注者の責任において行う。ただし、広島市に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに約款第8条に定める現場責任者から広島市に引き継ぐこと。

### (2) 信用失墜行為の禁止

業務を遂行するに当たり、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (3) 資料等の適正な保管

個人情報を含む資料については、適切かつ厳重に管理すること。

### (4) 履行場所の適正使用

受注者は、発注者から提供を受ける4の履行場所を本業務遂行のためにのみ使用するものとし、それ以外の目的のために使用してはならない。また、業務遂行に必要のないものは、4の履行場所に持ち込まないこと。

### (5) 受注者は、上記(1)～(4)を含め、業務従事者が適切な支援を行うために必要な教育を行うこと。

## 9 業務内容

受注者は、次に掲げる業務を実施すること。

### (1) 相談窓口運営業務

ア 求職者が自由に使用できる検索用パソコン、フリーWi-Fi、ドリンクバー、電源を備えたカフェテリア形式の相談窓口を設置・運営すること。

イ チラシ作成やSNS等の広報媒体を活用し、相談窓口を効果的に周知すること。

ウ 相談窓口に訪れた求職者に対して本事業に係る受付及び案内を行うこと。

受付及び案内を行う際は利用者に対して、丁寧かつ親切な応対を心掛け、明るい雰囲気づくりに努めること。

エ 相談窓口の専用ウェブサイトを運営することとし、求職者が予約しやすいよう、専用ウェブサイト内等に相談予約の空き状況が分かる予約フォームを作成すること。

オ 求職者の相談に対し、対面のみならず、オンラインでも対応すること。

### (2) 求職者支援

#### ア キャリア形成支援業務

求職者支援担当を配置し、次の(ア)から(カ)の業務を行うこと。

##### (ア) 就労支援方針等の検討・策定

求職者の生活歴や職歴、年齢、社会性、離職期間等を総合的に判断し、就労に向けた必要かつ効果的な支援方針や支援策を検討・策定すること。

##### (イ) 求職活動方法・応募書類の作成に係る助言、支援

求職者に必要な職場、職種、職務や労働市場の情報を提供し、その職業選択可能性を高めるとともに、就職のための具体的な求職活動方法について助言を行うこと。

##### (ウ) 就職に必要な面接スキル習得のための演習

コミュニケーション能力や面接技法習得のため、面接の反復練習を行うこと。

##### (エ) 就職決定後の職場定着支援

- 就職後の離職防止のため、求職者の希望に応じて近況を確認し、職場での問題や悩みに対する助言を行うとともに、研修等の支援を行うこと。

- 求職者が離職した場合は、離職後、可能な限り再支援を行うことで就労意欲を維持し、継続的な就職活動に向けた支援を行うこと。

##### (オ) 不採用となった場合の原因解決に向けた支援

求職者が採用面接の結果、不採用となった場合、その原因を検証し、採用に向けた支援を行うこと。

(カ) その他上記(ア)から(オ)に付随する業務

イ 求人等開拓業務

求人等開拓員を配置し、求職者支援担当と緊密に連携し、次の(ア)から(キ)の業務を行うこと。

(ア) 求職者の能力・適性及び希望職種等に合わせた求人先の開拓・紹介

- ・ 求職者の個別の状況に応じた求人開拓を行うこと。また、求人開拓先との関係構築を行い、求人意向をきめ細かく聞き取り、潜在的な求人を掘り起こすこと。
- ・ 企業側の求人ニーズも踏まえた求人情報を紹介すること。
- ・ 企業側には、必要に応じて、広島県が運営するマッチングサイト「ひろしまワークス」に移住支援金の対象となる求人情報を掲載することについて案内すること。

(イ) 職場体験等の提供

職場見学や職場体験の受入先についても開拓し、求職者に就業意識を醸成させること。

(ウ) 労働条件及び労働関係諸法令の遵守状況の確認

- ・ 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令違反がないか確認すること。
- ・ 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。また、求職者から、就業先の法令違反に関する相談があった場合は、これに応じ、適切に対処すること。

(エ) 採用面接及び段階的就労体験先への同行支援

必要に応じて採用面接、職場見学及び職場体験に同行し、就職につながるよう適切な助言等の支援を行うこと。

(オ) 職場定着に向けた雇用先企業との連絡調整等

- ・ 就職決定後、必要に応じて、求職者に職場定着状況を確認すること。
- ・ 職場定着に向けた雇用先企業との連絡調整を行い、職場定着状況に問題がある場合はその問題の解決に向けた支援を行うこと。
- ・ 求職者が職場定着に至らなかった場合は、離職後、再支援に取り組むこと。

(カ) 不採用となった場合の原因やその解決方法の検討

採用面接を受けるも不採用となった場合は、求職者と一緒にその原因を検証し、解決方法の検討を行い、次回以降の面接に役立てること。

(キ) その他上記(ア)から(カ)に付随する業務

ウ 就労支援に向けた研修・セミナー等の実施

(ア) 就職に必要な技能習得のための学習機会の提供

- ・ ソーシャルスキルやビジネススキル、デジタルスキル等の習得に必要な研修を主に対面で実施すること。
- ・ 就労に対する意欲醸成や理解促進に資するセミナーを主に対面で開催すること。
- ・ 就職活動に際しての心構えやビジネスマナー等の習得に必要な研修を主に対面で実施すること。
- ・ 基礎的なIT活用知識を学ぶ内容のセミナーを通年で4回以上実施すること。

(イ) 若者向けセミナー・交流会の実施

若者に地元企業の魅力を知ってもらうため、広島市協力の下、若者と企業の交流会や業界を知るセミナーを実施すること。

(3) 企業支援

ア 相談・求人情報提供業務

企業支援担当を配置し、次の(ア)から(エ)の業務を行うこと。

(ア) 企業の採用に関する相談

企業に対し、採用状況に関する情報提供、採用計画策定に関する助言、自社が求める採用ペルソナ設定に関する助言、求人手法の活用に関する助言、求人募集書類及びホームページ等に関する助言や支援を行うこと。

(イ) 関係機関との連携

必要に応じて、関係機関等と連携し、適切な支援及び助言を行うこと。

(ウ) 人材紹介

相談結果を踏まえ、必要に応じて、本窓口の求職者情報提供を行うこと。

(エ) その他上記(ア)から(ウ)に付随する業務

イ 人材確保支援業務

企業の採用力向上に向けた企業向けセミナーや、企業の人材確保につなげるための地元企業を集めた合同企業説明会を実施すること。

ウ その他

企業には、業務に支障のない範囲で個別に相談・面接会場として無償で上記4の履行場所の使用を認め、必要な支援を行うこと。

(4) その他

ア 東京圏・関西圏等で開催される移住イベントに、原則、求職者支援担当2名が参加し、広島広域都市圏内企業の求人紹介を行うこと。なお、イベント参加回数は東京圏4回、関西圏2回を目安とし、各イベントの内容、日程等の詳細は広島市と協議の上、決定する。また、受注者は移住イベントの集客を最大化できるよう、視覚的に訴求力のある広報物を作成するなど、ブースへの来場者数を増加させる工夫をすること。

イ 本市の「働く女性・若者のための就労環境整備の推進事業」と連携し、広島市内で民間企業等が開催するイベントに参加し、広島広域都市圏内企業の求人紹介を行うこと。イベントは広島市内2回を目安とし、各イベントの内容、日程等の詳細は広島市と協議の上、決定する。

ウ 本市の「有給長期インターンシップ事業」、「働く女性・若者のための就労環境整備の推進事業」及び「広島広域都市圏U I Jターン促進協議会事業」におけるセミナー等のため、上記4の履行場所の使用を認めるとともに、広報に協力すること。

## 10 留意事項

受注者は、業務を実施するに当たり、次に掲げる事項に留意すること。

- (1) 業務の遂行に際しては本事業の趣旨を十分に理解し、真摯に熱意を持って取り組むことで、支援対象者である求職者及び企業等との信頼関係構築を図るとともに、実績向上に努めること。
- (2) 多様な雇用形態、業種、職種の求人を積極的に獲得すること。
- (3) 職場体験を行う際には、利用者の事故等に対応するため、受注者において保険に加入すること。
- (4) 支援対象者である求職者及び企業等に対し、金品の提供を求めないこと。

## 11 実施日及び実施時間体制

実施体制は、次の(1)及び(2)を標準とし、各事項に関する指示その他の管理は受注者自ら行うこと。

(1) 実施日及び実施時間

ア 実施日

年末年始（12月29日から1月3日まで）を除き、週5日以上とする。ただし、発注者と受注者の協議により、業務を要しない日時等を別に定めることとする。

イ 実施時間

午前10時から午後8時の間で、8時間以上（受注者が認める必要な休憩時間帯を除く。）とする。

## (2) 人員配置

### ア 人數等

求職者支援担当3名以上、求人等開拓員2名以上及び企業支援担当1名を配置すること。

なお、相談窓口において、求職者支援担当については、原則、常時3名以上を配置すること。

### イ 従事予定者の経験・能力

受注者は、本業務を遂行するに当たり、必要な経験及び能力を有すると認められる者を配置すること。

(ア) 求職者支援担当については、キャリアコンサルティングの実務経験を有する者とすること。

(イ) 求人等開拓員については、求人開拓経験又は営業職経験を有する者とすること。

(ウ) 企業支援担当については、企業の採用支援等業務経験を有する者とすること。

## 12 経費負担及び備品等の措置

### (1) 経費負担

#### ア 履行場所の賃借に係る経費

本業務に必要な経費のうち、業務を行う際に必要となる履行場所の固定賃料（共益費含む。以下同じ。）は、発注者が別途負担する。

また、固定賃料以外の経費は、発注者が支払う委託料に含まれるものとし、当該委託料の範囲内において受注者が負担するものとする（別表参考）。なお、上記4の履行場所の建物賃借契約は、広島地下街開発株式会社から広島市が賃借し、受注者に転貸する第三者契約とする。

#### イ 業務に係る経費

本業務を行うために必要な器材等は、全て本業務の契約金額から受注者が用意すること。

また、支援対象者である求職者及び企業等に費用の支払を求めてはならない。ただし、発注者との事前協議により、支援対象者である求職者及び企業等から実費を徴収することが適当と判断されたものについては、費用の支払を求めることができる。

### (2) 備品等の措置

キャリア形成支援業務の遂行に必要な備品類等は受注者が用意し、設置場所は発注者と協議の上決定すること。また、発注者が提供する上記4の履行場所では、発注者のインターネット回線等は使用できないため、無線LANシステムを導入するなど、独自の環境を構築し、検索用及び研修用パソコンを備えた上で、求職者がフリーWi-Fiを自由に使用できるようにするとともに、オンラインによるセミナーが開催可能な環境を整えること。

## 13 業務従事者の研修・教育

受注者は、業務遂行に当たり、支援対象者である求職者及び企業により良い支援を実現す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こと。

## 14 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

約款第6条に定める実施計画書には、次の事項を記載すること。

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、経歴（資格含む。）及び雇用形態を記述すること。）

## (2) 実施報告書

受注者は、約款第12条に定める実施報告書について、約款第13条に定める区分ごとに令和9年3月31日までに発注者に提出すること。

また、実施報告書には、次の事項を記載すること。

ア 受託業務従事者の勤務状況

イ 収支報告

## (3) その他

受注者は、発注者の求めに応じて、支援対象者である求職者及び企業並びに就職決定者の一覧等の実績を隨時提出すること。また、事業完了後、事業の成果、課題の分析結果、効果向上提案等を記載した報告書（任意様式）を令和9年3月31日までに提出すること。このほか、発注者からの求めに応じて、証拠書類の提出を行うこと。

## 15 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。ただし、専用ウェブサイトの運営に関する業務を除く。

## 16 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になった場合を除く。）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支援対象者である求職者、企業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、令和9年3月31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、翌年度の受注者への支援を行うこと。

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。

### (3) 委託料により購入した付帯設備及び物品等は管理台帳を作成し、発注者に引き渡すこと。

## 17 成果目標

就職決定者数（就職決定後、離職した者も含む。） 245人

## 18 その他

- (1) 受注者は相談窓口において職務に従事するときは、必ずその身分を明確にするための名札を着用すること。
- (2) 本業務は、発注者と密に連絡を取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。
- (3) 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。
- (4) 上記4の履行場所の使用に係る個別経費の支払い、修繕区分、その他の遵守事項等は広島地下街開発株式会社との三者契約で定める条項に従うこと。また、内装を変更する場合は発注者及び広島地下街開発株式会社に事前協議すること。
- (5) 本件調達に係る予算の成立を条件とし、契約日は4月1日とする。

## (別表)

## 受注者が負担する固定賃料以外の経費（概算予定額）（税込）

内装修繕費	空調設備等の保全に係る経費（必要に応じて受注業者により個別に発注し、費用を負担する）
固定個別経費	冷暖房空調費 月額 150,270 円
	館内の光回線 5,940 円/月 + ひかり電話エース 1650 円/月 + 固定電話通話料（全国一律 8.8 円/3 分）
	テナント会費 月額 14,400 円
	B2 階倉庫使用料、ロッカー使用料 (任意：倉庫 8,800 円/坪、ロッカー 550 円/扉)
従量個別経費	水光熱費、通信費、ゴミ袋購入費等 (参考 12,000 円～15,000 円/月 程度)
出店一時金	テナント会入会金 30,000 円 (受注者が変更となった場合、初年度のみ負担する費用)