

就職氷河期世代等支援事業運営業務 基本仕様書

1 業務名

就職氷河期世代等支援事業運営業務

2 業務の目的

雇用環境が厳しい時期に転職活動を行った、いわゆる就職氷河期世代や、新型コロナウイルス感染症の影響による失業者等に対し、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、雇用に結びつける。

3 履行期間

令和4年4月1日（金）から令和5年3月31日（金）まで

4 履行場所

就労相談窓口「就職氷河期世代等支援事業『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 147.807㎡（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

本事業の支援対象者は次の(1)及び(2)に掲げる者とし、(1)を優先して支援すること。

- (1) 原則として、令和4年4月1日時点において大卒で概ね40歳から51歳、高卒で概ね36歳から47歳であり、求職活動の意欲がある者。なお、1993年（平成5年）から2004年（平成16年）に学校卒業期を迎えた又は中退した者であり、求職活動の意欲がある者を含む。
- (2) 上記(1)を除く新型コロナウイルス感染症の影響による失業者等

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) 支援対象者の就業を実現するため、支援対象者の状況を的確に把握した上で、一人一人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・県の関連施設をはじめ福祉事務所、広島市くらしサポート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
支援対象者及び求人等開拓先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、直ちに受注者の業務統括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、業務遂行に必要なもの以外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) 相談窓口運營業務

ア 支援対象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 相談窓口を効果的に周知すること。

ウ 相談窓口を訪れた支援対象者に対して就職氷河期世代等支援事業に係る受付及び案内を行うこと。

エ 相談窓口の専用ウェブサイトを運営すること。

(2) カウンセリング業務

キャリアカウンセラーを配置し、次のア～カに掲げる業務を行うこと。

ア 就労支援方針等の検討・策定

支援対象者の生活歴や職歴、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

支援対象者に必要な職場、職種、職務や労働市場の情報を提供し、支援対象者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 就職に必要な技能習得のための学習機会の提供

- ・ 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。
- ・ ソーシャルスキルやビジネススキル、パソコンスキル等の修得に必要な研修を実施すること。

エ 就業意識を醸成するための支援

- ・ ジョブトレーニングを実施すること。
- ・ 就労に対する理解促進のためのセミナーを開催すること。
- ・ 支援対象者の保護者を対象としたセミナー及び意見交換会を開催すること。

オ 就職決定後の職場定着支援

- ・ 就職後の離職防止のため、支援対象者に連絡をとって、近況を確認し、職場での問題や悩みに対する助言を行うこと。また、支援対象者の希望に応じて研修等の支援を行うこと。
- ・ 支援対象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。

カ 不採用となった場合の原因解決に向けた支援

支援対象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。

キ その他上記ア～カに付随する業務

(3) 求人等開拓業務

求人等開拓員を配置し、キャリアカウンセラーと緊密に連携し、次のアからキに掲げる業

務を行うこと。

ア 支援対象者の能力・適性及び希望職種等に合わせた求人先の開拓・紹介

- ・ 支援対象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て求人情報を紹介すること。

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、支援対象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。また、支援対象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业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、支援対象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。
- ・ 支援対象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、支援対象者と一緒にその原因を検証し、キャリアカウンセラーに報告するとともに、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～カに付随する業務

(4) 個別企業相談・面接会等の実施

ア 支援対象者に対する求人を行う企業には、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。

イ 本市の「有給長期インターンシップ事業」における研修会等や「広島広域都市圏UIJターン促進協議会事業」における講演会等のため上記4の履行場所の使用を認め、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) 支援対象者及び求人を行う企業等に対し、金品の提供を求めないこと。

11 実施体制

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。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ができることとする。

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。）

(2) 人員配置

ア 人数等

キャリアカウンセラー2名以上及び求人等開拓員2名以上を配置すること。

また、全体の運営管理を行う統括責任者を別途1名配置すること。統括責任者は、運営管理のほか、キャリアカウンセラー、求人等開拓員の業務を行うことができるものとする。

なお、相談窓口において、キャリアカウンセラーについては常時1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) キャリアカウンセラーについては、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。

(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。

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、受注者が負担する（別表参考）。なお、上記4の履行場所の建物賃貸借契約は、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、支援対象者及び求人を行う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

カウンセリング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等、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、支援対象者がフリー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

ア 受注者は、実施計画書を契約締結後10日以内に発注者に提出して承認を受けなければ

ならない。また、実施計画を変更する場合は、あらかじめ承認を得ること。

イ 実施計画書には、次の事項を記載すること。

(ア) 収支計画書

(イ) 業務推進体制（体制図及び役割と責任を記述すること。）

(ウ) 従事者名簿（氏名及び経歴を記述すること。）

(2) 守秘義務の遵守に関する誓約書

(3) 実施報告書

受注者は、次に掲げる毎月の実施報告書について、翌月10日までに発注者に提出すること。ただし、令和5年3月分の報告書については令和5年3月31日までに提出すること。

ア 受託業務従事者勤務報告書

イ 支援対象者一覧

ウ 就職決定者一覧

※ 上記イ及びウについて、支援対象者及び就職決定者の動向を分析し、別紙に整理して報告すること。

(4) 業務終了後の実績報告

受注者は、委託業務終了後、支援実績報告書（年報）及び収支報告書を令和5年3月31日までに発注者に提出すること。なお、様式は別途発注者と協議すること。

(5) その他

受注者は、上記(1)～(4)までに定めのない報告書等の提出を発注者から求められた場合は、発注者と協議の上、別途作成し、提出すること。また、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 請求及び支払

(1) 委託料は、別添広島市委託契約約款第13条「委託契約金額の支払」に掲げる区分に応じて、受注者からの実施報告書に基づき、通常払の方法により支払うものとする。

(2) 発注者は、受注者から適法な支払請求書を受領した時は、30日以内に当該委託料を支払わなければならない。

16 業務の適正な実施に関する事項

(1) 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。

(2) 個人情報保護

受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、本業務を行うに当たっては、広島市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づき、その取扱いに十分に留意し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講ずること。

ア 業務従事者への教育の実施

受注者は業務従事者に対して、広島市個人情報保護条例の罰則規定を周知し、在職中及び退職後において、業務による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護のために必要な教育を行い、これらの事項を遵守させなければならない。

イ 事故発生時の報告

個人情報の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがある場合は、直ちに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(3) 守秘義務

受注者は、契約の履行に際して知り得た秘密を契約の存続期間はもとより、契約の終了後及び契約書に基づく契約の解除後においても、他人に漏えいしてはならない。

17 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支援対象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、令和5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。

18 成果目標

就職決定者数（就職決定後、離職した者も含む。） 60人

19 その他

- (1) 受注者は労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。
- (2) 受注者は相談窓口において職務に従事するときは、その身分を明確にするための名札を必ず着用すること。
- (3) 受注者は提案内容に基づき発注者と協議して定めた業務及び受注者として果たすべき責務を誠実に履行すること。
- (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) 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。
- (6) 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。
- (7) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況に応じて、適切な感染防止策を講じること。

(別表)

受注者が負担する主な経費 (概算予定額) (税込)

内裝修繕費	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
	PBX (館内回線) 基本料 月額 2,475 円/回線
	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 実費精算 (参考 55,000 円~88,000 円程度)
出店一時金 (初月のみかかる費用)	117,560 円 (テナント会入会金 30,000 円 PBX 設定費 4,400 円 シャッター店名シート貼り 83,160 円)