

就職氷河期世代就職支援プログラム 業務委託仕様書

1 委託事業名

就職氷河期世代就職支援プログラム 業務委託

2 目的

本事業は、国の「地域就職氷河期世代支援加速化交付金」を活用し、就職氷河期世代の方で、正規雇用を希望していながら非正規雇用として働いている 34 歳以上 49 歳以下の求職者を対象として、土日祝日や平日の夕方以降の就労支援に関する総合案内窓口を設け、来所や電話での問い合わせに対し、本事業の支援メニューや既存事業である「横浜市就職サポートセンター」及び他の市内就労支援機関等の案内を行うコンシェルジュ機能を整備・運営する。

対象の求職者に対して、2 (1) から (4) の支援等を行い、また、個別相談を通し、本人の現状や適性などを踏まえ、個々の事情に対応した適切な就労支援の案内を行うことにより、正規雇用につなげることを目的とした効果的な就労支援を実施する。

支援にあたっては、契約期間中を通した市民への広報活動及び就労支援機関や市内中小企業との連携体制を構築し、求職者への安定的な就労支援を推進していく。

- (1) 相談支援：キャリアコンサルティングにより個々人の適性や強み等の把握・分析を支援《随時》
- (2) スキル向上支援：自己 PR や書類選考・面接対策等の個別研修を実施《5 日間×2 回実施、各 20 名》
- (3) 就職支援：就職氷河期世代を積極的に採用する意向のある協力企業の開拓やインターン受入、
合同就職説明会等によるマッチング支援
- (4) 定着支援：就職後の状況確認やカウンセリング等の支援《随時》

3 対象者

正規雇用を希望していながら非正規雇用として働いている 34 歳以上 49 歳以下の求職者

4 履行期間

契約締結日から令和 3 年 3 月 31 日まで

5 履行場所

市内の鉄道駅から概ね徒歩 10 分以内の適切な場所に、相談業務や研修など本業務を実施するためのスペースを受託者が確保すること。

なお、既存の施設に併設する場合は、就職氷河期専用窓口を設置していることを明示すること。

6 委託業務の概要

- (1) 相談支援
 - ア 就労支援総合案内窓口業務
 - イ 個別相談業務
- (2) スキル向上支援
 - 就職支援研修業務
- (3) 就職支援

ア インターンシップ受入企業及び合同就職説明会等参加企業の開拓業務

イ 合同就職説明会業務

ウ インターンシップ受入およびマッチング支援業務

(4) 定着支援

就職後の定着支援業務

(5) その他

ア 相談記録の管理及び分析業務

イ 事業の広報、関係機関との連携業務

7 委託事業内容

(1) 相談支援

ア 就労支援総合案内窓口業務

(ア) 案内窓口開設日

月・水・金曜日の 17 時 30 分から 20 時まで、土・日・祝日は 9 時 30 分から 17 時 30 分までを基本とし、週 4 日以上を原則とする（年末年始を除く）。時間外についても留守番電話を設定し、翌営業日以降に連絡がとれる体制にする。

(イ) 実施内容

a 専用窓口及び専用電話回線（フリーダイヤル）の設置

就労支援に関する問合せや相談受付等に対応できる体制とすること。ただし、就職氷河期専用窓口を設置していることを明示すれば、既存の窓口との併用も可とする。

b 本事業支援メニュー及び市内就労支援施設等の紹介

来所や電話での問合せに対し、本事業で行う支援メニューの紹介や予約受付、及び本市・国・県等で行っている就労支援事業（職業訓練、求職者支援訓練、セミナー）など、就労支援機関が実施する具体的な支援メニューを把握し、個々の求職者へ、必要性や適性に応じた就労支援が効果的に実施できるよう適切な案内を行うこと。特に、本市の既存事業である就職サポートセンターの事業を把握し、適切に案内できるよう努めること。

また、総合案内窓口での対応について、来所・電話の別、対応人数、問合せ内容を記録すること。

イ 個別相談業務

(ア) 相談件数

月・水・金曜日の 17 時 30 分から 20 時まで、土・日・祝日は 9 時 30 分から 17 時 30 分までを基本とし、週 4 日以上を原則とする（年末年始を除く）。

1 枠 50 分程度で、月 75 以上の枠を設定し、初回個別相談を含めた契約期間中の個別相談実績数は 300 件以上を目標値とする。

なお、キャリアコンサルティングなどの個別相談を行える相談スペースを確保すること。

(イ) 実施内容

a 初回個別相談

明確に聞き取りを行えるよう、項目立てした相談シートを作成すること。初回相談で必要な情報をできるだけ収集し、本人の現状や適性などを踏まえた支援方針を立てること。支援方針に従い、本事業の支援メニューに加え、他の就労支援機関で実施している支援メニューの活用や案内を行うこと。

また、他の就労支援機関が適している場合には、各就労支援機関の窓口の案内を適切に行うこと。

2回目以降の相談に向け、キャリアカウンセリングの有資格者や自治体での就労支援経験者などの相談員が中心となり、今後の就労支援について適した体制を整えること。

なお、初回個別相談の受付体制は事前予約を基本とするが、飛び込みの利用者についても、可能な限り対応するものとする。

b 2回目以降個別相談

求職者のニーズへの対応や効果的な就労支援実施のため、電話やメールでの相談も求職者の状況に合わせて実施すること。

(2) スキル向上支援

受託者は、次の就職支援研修業務を実施すること。

ア 実施内容

自己PRや書類選考・面接対策等、就職活動に必要な知識・技能を向上させることを目的とした個別研修の実施。

イ 研修期間、回数

5日間程度の研修を契約期間中2回以上実施すること。

なお1コマあたりの時間数や講義の総時間数は、講義内容を勘案のうえ予算の範囲内で設定することとする。

ウ 受講者数

受講者は1回につき20人程度とし、契約期間中40人以上の受講を目標数値とする。

(3) 就職支援

ア インターンシップ受入企業及び合同就職説明会等参加企業の開拓業務

(ア) 実施内容

市内経済団体等関係機関と連携しながら、インターンシップの受入や合同就職説明会への参加等、就職氷河期世代を積極的に採用する意向のある協力企業の開拓を行うこと。開拓を行う際には、企業登録の基準を満たしていることを確認すること。

また、就職氷河期世代のニーズを踏まえ、実際の就労体験につながる企業の開拓に努めること。

(イ) 開拓企業数

インターンシップ受入登録企業と合同就職説明会参加企業を合わせて30社以上開拓すること。

開拓企業は、横浜市内に本社がある事業者又は横浜市内に主たる事業所がある事業者とすること。

イ 合同就職説明会業務

(ア) 実施内容

- a 企業と参加者が対面で話すことができるよう参加企業ごとにブースを設け、参加者と企業が直接交流できる場を提供するための合同就職説明会を企画し実施すること。また、参加者が企業を訪問する際の参考となるよう、会場内には出展企業の情報を掲示する情報コーナー等も設置すること。さらに、参加企業に対しては、ブース内の視覚的なアピールや参加者が求める情報発信の仕方など、より良い実施に繋がるためのアドバイスを行うこと。

ただし、新型コロナウイルス感染症の状況に応じて、必要な措置を講じること。

b 参加企業の募集

受託者は、就職氷河期世代の採用に意欲のある企業の募集を行い、本市と協議し参加企業を決定すること。なお、決定にあたっては、参加者の就労ニーズや就職氷河期世代を必要として

いる業界・業種の傾向等も考慮し決定すること。

また、参加企業からの要望に応じて、合同就職説明会実施前に当日の運営や就職氷河期世代の採用に関するフォローを行うこと。

c 当日進行表及びブース配置図の事前提出

合同就職説明会の円滑な運営のために、当日進行表及びブース配置図等をあらかじめ作成し、本市の事前承認を得ること。

d 参加者及び参加企業への配布物の作成

当日参加する企業に対する諸注意、参加者に配布する企業ブースの配置図、当日のプログラム、及び参加企業の概要や業種等企業研究につながる事項を記載した資料を作成すること。

e 当日運営

受託者は、参加者及び参加企業の受付、案内を行い、本説明会を通して効果的な就労支援につながるよう、参加者及び参加企業へのサポートを行う等運営方法の工夫を図ること。

(イ) 実施回数

契約期間中 1 回以上実施すること。

(ウ) 1 回あたりの開催時間

5 ～ 7 時間程度

(エ) 1 回あたりの参加企業数

15 社から 20 社程度

(オ) 参加企業

参加企業は、横浜市内に本社がある事業者又は横浜市内に主たる事業所がある事業者であること。ただし、参加を希望する企業が多数あった場合、市内中小企業を優先して参加させること。

(カ) 実施会場および日程

市内の利便性が良く、かつ集客につなげることができ、円滑な運営が可能な広さ等について考慮の上、会場の選定を行うこと。また少なくとも 1 回は、横浜市内の会場において実施すること。

なお、開催会場として、横浜市技能文化会館を令和 2 年 11 月 25 日（水）9 時から 22 時まで仮押さえしてある。この会場を使用する場合、会場使用料（45,800 円）・パーティション等附帯設備使用料は委託業者が支払うこと。

(キ) 事後調査

本市における今後の就職氷河期世代に対する就労支援の参考とするため、受託者は各説明会開催後、参加企業に対して当説明会参加者の採用状況の調査を行い、調査結果について書面で本市に報告すること。

(ク) 関係機関との連携

受託者は、本説明会の実施にあたり、市内経済団体等、関係機関と連携し、効果的な事業運営及び集客等に努めること。特に、本市の既存事業である就職サポートセンターと積極的に連携を行うこと。

ウ インターンシップ受入およびマッチング支援業務

求職者の支援状況に合わせて、協力企業のインターンシップ受入、ハローワーク等の公的職業紹介や本市・国・県等で行っている合同就職説明会などの紹介・活用を行い、早期の就職へ結びつけられるよう就職支援を行うこと。

(4) 定着支援

就職後の定着支援業務

- ア 本事業利用者が就職後も円滑に就労継続できるよう、必要に応じて相談できる体制をとること。
- イ 履行期間内における就職決定者への状況調査(契約期間内で可能な限り就業日から1か月後、3か月後、6か月後)を行うこと。また、確認できた状況や相談内容等についてまとめ、就職後の悩み等の把握に努め、効果的な就労継続を支援していくこと。
- ウ その他、悩みや就労継続が困難となる要因を少しでも取り除き、就労継続の一助になるような企画があれば提案すること。

(5) その他

ア 相談記録の管理及び分析業務

- (ア) 個別相談等を利用した求職者の技能・就労経験等を把握すること。また、個別相談の相談分野や他に利用している就労支援機関、就職を希望する業種・職種などを相談票に記録し、相談の経過等が分かるように管理し、求職者の属性分析等を行うこと。
- (イ) 求職者の就職決定状況(求人情報の取得方法、企業名、就労先の業種・職種・雇用形態・就労場所、入社日等)の追跡調査についても記録し、分析に努めること。

イ 事業の広報、関係機関との連携業務

- (ア) PC及びモバイルに対応したウェブサイトによる事業紹介をすること。既存のウェブサイトに伴記する場合は、就職氷河期専用窓口を設置していることを明示するものとする。また、ウェブサイトの制作・運営にあたっては、以下の項目を順守し、受託者が制作・運営・管理を行うこと。

a ウェブアクセシビリティ

ウェブアクセシビリティ方針に基づき、JIS X 8341-3:2016 の等級 AA に準拠し、横浜市の「WEBページ作成基準」に基づくこと。ページの追加や更新が行われる際でも JIS X 8341-3:2016 の等級 AA が維持できるような内容とすること。

b 使用ドメイン名

委託者が指定する横浜市のサブドメイン(〇〇.city.yokohama.lg.jp)(仮)を使用すること。使用するサブドメインの取得は委託者が行い、委託者から受託者へ通知する。

c ウェブサイト全体のHTTPS化

ウェブサーバー上で公開するウェブサイトの全てのページを、HTTPS 通信により暗号化(SSL/TLS 暗号化)して配信すること。なお、サーバー証明書については委託者から受託者へ提供する。

d サイバー攻撃のリスクに対応するため、以下の対策を実施し、その対策が実施可能な体制を整備・維持すること。

- (a) 常に、脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じて適切に対応すること。

- (b) 情報システム等に脆弱性があり、当該脆弱性を利用したサイバー攻撃が実際に行われていることが判明した場合、当該サイバー攻撃を防止する措置を直ちに講じること。なお、WAF(Web Application Firewall) や仮想パッチ等、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みによる対策も可とする。

- (c) ウェブサイト運営にかかわる ID、パスワードが漏えいしたとしても、インターネットを経由した不特定多数からの不正アクセスが生じえない対策を講じること。

- (イ) 求職者及び協力企業向けのポスター及び広報ちらしを適宜作成し、市内就労支援機関へ配布・補充すること。また、本市の求めにより、横浜市各区の総合窓口等への配布分の提供を行うこと。

- (ウ) 国、県及び市の就労支援機関、並びに市内中小企業・経済団体等と連携を図り、契約期間中本

事業が円滑に運営できるような関係性を築くこと。

(エ) 就職支援における潜在層の掘り起しに向けて、紙媒体の地域情報誌や折込広告、WEB広告、SNSなどの広報媒体を活用し事業の周知を図ること。

(オ) その他年間の広報計画について、広報媒体に本事業の概要を掲載するなど、求職者や企業に対し契約期間中を通して幅広く事業の周知ができるよう、効果的な広報手法・回数で実施すること。

8 付帯業務

(1) 就労支援機関との連絡調整及び本市就労イベント等への参加

市の求めにより就労支援機関との連絡調整や本市就労イベント等での出張相談及び会議等へ出席し、本事業の広報及び連携の強化を図ること。

(2) 視察等への対応

本事業の説明や視察対応等について、希望する就労支援機関等に対して行い、市へ報告すること。

9 業務報告書の作成

(1) 業務報告書（月報）

ア 受託者は、毎月の履行状況について、翌月10日を目途にとりまとめ、履行結果に対する分析を行った上で業務報告書を作成し、本市へ提出すること。

イ 履行状況等の共有のため、毎月本市と定例報告会を開催すること。

(2) 業務報告書（随時）

研修及び合同就職説明会の実施終了毎に、事業報告書を作成し本市に実績等の報告を行うこと。

(3) 業務完了報告書

受託者は、年度の業務終了後速やかに、履行結果に対する分析を踏まえた業務完了報告書を作成し、本市へ提出すること。

ア 提出物

(ア) 冊子（A4版 簡易製本） 3冊

(イ) 電子データ：USB等に記録したもの 1式

(ウ) その他業務関連資料（電子データ及び紙データ） 1式

イ 記載事項

報告書には、事業実績のほか事業の効果及び課題等をまとめること。報告書の作成にあたっては、求職者や協力企業等に対し、相談・アンケートその他の方法により、事業の効果が測定できるよう調査するものとする。

ウ 前項ア及びイに定めるもののほか、本市が必要と認める場合には、運営業務の状況報告等の求めに応じること。

10 事業目標数

受託者は、本事業の実施にあたり、次の目標数達成に努めること。

(1) 7(1)イの個別相談実績数について、初回個別相談を含めて契約期間中 300 件以上

(2) 7(2)の個別研修について参加者数合計 40 人以上

(3) 横浜市内に本社がある事業者又は横浜市内に主たる事務所がある事業者をインターンシップ受入登録企業と合同就職説明会参加企業合わせて 30 社以上開拓

(4) 正規雇用として 20 人以上の就職

11 委託料の支払い

委託料は、「業務完了報告書」を提出後、本市で検査した後に支払うものとする。

12 事業実施にあたっての留意点

(1) 支援についての留意点

ア 事業の実施にあたっては、常に本市職員と連携を図ること。また、詳細事項及び内容について疑義が生じた場合、並びに業務上重要な事項の選定については、あらかじめ本市職員と打合せを行い、その指示又は承認を受けること。

その他、仕様書に定めのない事項については、本市と協議すること。

イ 求職者に対して、本事業の趣旨等について十分に説明を行うこと。また、求職者と企業との間の雇用契約締結に関しても、適宜必要なアドバイス等を行うこと。

ウ 求職者や協力企業への相談・アンケート等を踏まえ、それぞれのニーズに合った効果的な就労支援に努めること。

(2) インターンシップ受入企業及び合同就職説明会の登録に関する基準

インターンシップ受入企業及び合同就職説明会の登録については次の基準を満たしていること。

ア 横浜市内に本社がある事業者又は横浜市内に主たる事業所がある事業者で、所管の税務部署に法人設立・開設の届出を提出している事業者。

イ 採用予定のある事業者。

ウ ア、イを満たしていても、次に該当する法人等は対象外とする。

(ア) 法令等に基づく必要な許可等を受けることなく営業を行う事業者

(イ) 次の税金を滞納している事業者

横浜市税[市民税（特別徴収分、普通徴収分）、法人市民税、固定資産税・都市計画税（土地・家屋）、固定資産税（償却資産）、事業所税]、消費税及び地方消費税

(ウ) 民事再生法及び会社更生法による再生・更生手続中の事業者

(エ) 過去二年間に、労働基準監督署より是正命令を受けた事業者

(オ) 行政機関からの行政指導を受け改善がなされていない、又は行政処分中の事業者

(カ) 風営法対象業種、刑法で禁じられた行為への関与が予想されうる業種・業態・事業者、消費者トラブル等を招きやすい勧誘等を行う事業者

(キ) 横浜市暴力団排除条例等に基づき、暴力団又は代表者、役員のうちに暴力団員に該当する者がある事業者

(ク) その他各種法令に違反する事業・事業者

(3) 本市以外からの報酬等の受領

本事業は、本市から受託者へ支払う委託料のみで実施すること。本事業に関して、本市以外の者から報酬又は必要な経費等を受け取ることはできない。

ただし、本市からの委託料のみで事業を行う市の既存事業と連携して事業を実施する場合は除く。

(4) 業務実施体制

ア 受託者は、契約締結後、速やかに本事業の実施体制及びスケジュールを作成し、市の承認を得ること。あわせて、総括責任者を含め、本事業に従事する者の構成及び勤務形態等を記した名簿を提出すること。実施体制は、キャリアカウンセラー有資格者など、就職氷河期世代が有する多様で幅広いニーズに応えられる人員を配置すること。

イ 業務に際して、インターネット回線を設置し、P C 設備機材、F A X、電話機、コピー機などを準備するとともに、通信費用を負担すること。また、障害発生時等にも、円滑な対応ができるようにすること。なお、事業の切り分けができれば、既存の機材との共用も可とする。

ウ 災害・感染症等の発生時の就職支援事業継続のための企画提案

災害・感染症など、不測の事態により、当初の予定通りに業務を実施することが困難となった場合、就職支援事業継続のために実施することが可能な企画があれば提案すること。

(5) 関係法令の遵守

労働関係その他の法令及び本市契約関係規定等を遵守し、関係法令等の趣旨に沿った業務の実施を図ること。

(6) 個人情報取り扱い

ア 本事業のために収集し提供を受けた個人情報は、受託者が実施している他の事業等に流用しないこと。ただし、本市の指示により、事前に事業利用者本人の同意を得た場合のみ、本市の既存事業である就職サポートセンターへの情報提供を積極的に行うこと。

また、本事業利用者の個人情報は、委託期間終了後、速やかに横浜市へ返却あるいは廃棄し、電子媒体については安全・確実に消去するものとし、紙媒体、電子媒体等のその形態を問わず、個人情報を継続して保有しないものとする。

イ 応募書類等に個人情報を目的以外に利用・提供しないことを明記し、その旨を求職者に説明すること。

ウ 事業を遂行するにあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」「電子機器処理等の契約に関する情報取扱特記事項」並びに関係法令等を遵守すること。

エ その他、本仕様書に明記されておらず、業務上生じた疑義については、本市と協議の上、対応すること。

(7) 事業の引継ぎ

委託契約期間終了後に、次年度の受託者が変更される際には、本契約期間中に事業の引継ぎ及び求職者への説明に積極的に協力すること。

(8) 再委託

委託契約約款第 6 条に基づき、本事業の一部を契約者以外の第三者に委託する場合には、それが事業を提案した際のグループの一員であっても、本市の承諾を得ることが必要になるので、注意すること。

(9) 本市の他事業との連携

本市が進める他の就労支援事業や多様な働き方の創出に関する事業、女性の活躍推進に関する事業と、必要に応じ連携すること。特に就職サポートセンターと積極的に連携を行うこと。