

# 横浜市就職サポートセンター事業 業務委託仕様書

## 1 目的

市内の求職者の就労支援や市内中小企業等の人材確保を目的に、求職者のための総合案内窓口として、来所者や電話での問合せに対し、本事業の支援メニューや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し運営を行う。

求職者に対する個別相談を通し、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機関・事業の案内や、本事業における支援を行い、就職相談から就職後の定着支援までの一貫したサポートに取り組むことで、効果的な就労支援を実施する。

支援にあたっては、年間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等との連携を構築し、求職者への安定的な就労支援体制を推進していく。

## 2 履行期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日

## 3 履行場所

横浜市技能文化会館内（（横浜市中区万代町2丁目4番地7）3階の一部（約200㎡））に設置すること。（事務室、相談ブース（3つ）、セミナー室（30名程度）等設置予定）

## 4 委託業務の概要

- (1) 就労支援総合案内窓口業務
- (2) 個別相談業務
- (3) 就職支援セミナー業務
- (4) 若年者向けインターンシッププログラム業務
- (5) 再就職を目指す女性向けインターンシッププログラム業務
- (6) シニア向け就職支援プログラム業務
- (7) インターンシップ受入企業等開拓業務
- (8) マッチング支援業務
- (9) 就職後の定着支援業務
- (10) 相談記録の管理及び分析業務
- (11) 事業の広報、関係機関との連携業務

## 5 委託業務の内容

### (1) 就労支援総合案内窓口業務

#### ア 対象者

原則、横浜市内在住・在勤・在学で就職を希望する18歳以上の者

#### イ 案内窓口開設日

原則週5日以上、平日9時から17時30分までを基本とする（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とする。

なお、開設曜日や祝日対応、基本時間帯以外の対応については、国・県等が実施する事業との連携や棲み分けを考慮し、効果的な曜日・時間帯を提案事項とする。

## ウ 実施内容

### (ア) 専用窓口及び専用電話回線（フリーダイヤル）の設置

専用窓口及び専用電話回線（フリーダイヤル）を設置するとともに、専用メールアドレスを開設し、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。

### (イ) 本事業支援メニュー及び市内就労支援施設等の紹介

来所者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機関や就労支援事業（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に案内を行うこと。

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

## (2) 個別相談業務

### ア 対象者

市内在住・在勤・在学で就職を希望する18歳以上の者

### イ 相談枠数

1枠50分程度、1週35枠以上の相談時間を基本とし、1枠の相談時間や1日の相談時間帯及び1週の設定枠については、有効な案を提案すること。

また、年間の個別相談実績数は、1,450枠以上を目標数値とする。

## ウ 実施内容

初回相談の段階で、明確な聞き取りが行えるよう相談シートの項目立てを行い、求職者本人の現状や適性などを踏まえ、今後の支援方針を立てること。

具体的には、必要な情報をできるだけ収集し、継続して本事業で支援するかどうかの判断、本人の現状や適性などを踏まえた方針立て、他の就労支援機関が適している場合には適切な案内をする、他の就労支援機関が実施している支援メニューも合わせて活用するなどの判断及び案内をし、今後の就労支援について、適した支援体制を整えること。

### (ア) 個別相談の受付体制、相談曜日、相談時間帯、1回の相談時間、予約の有無、電話やメール、WEB等による相談対応の有無、飛び込みの受入れの可否を含め、人員の配置とともに適切な相談体制を提案すること。利用回数の制限、一人の求職者に対する支援期間、キャリアコンサルティングの頻度等も含めて提案事項とする。

### (イ) 個別の相談者の現状を把握しながら、相談内容に応じて、自己分析や労働市場の情報提供、キャリアの再構築などを通して相談者の課題や悩みについてアドバイスをすること。

### (ウ) 求職者の必要に応じ、就職活動に役立つような応募書類の書き方や採用面接指導を行うこと。

### (エ) 様々な事情を抱える求職者への対応も行える体制を考えること。

## (3) 就職支援セミナー業務

### ア 対象者

横浜市内在住・在勤・在学で就職を希望する18歳以上の者（一般公募し、就職支援セミナーのみの参加も可能）

#### イ 実施人数

求職者の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就職支援セミナー等を開催すること。年間の受講者総数は900人以上を目標数値とし、実施方法については、集合型やWEB等の方法及び一回ごとの受講者数、実施回数については、提案事項とする。

ただし、コロナウイルス感染症拡大防止を考え、WEBによる実施について、提案内容に入れること。

#### ウ 実施内容

就職に役立つ一般的なテーマや採用における企業側の視点など、求職者のニーズに合わせた講座を対象者別（若年者、女性、高齢者等）に各層の課題を解決できるような内容を計画すること。実施については、幅広く求職者の就職活動がサポートできるよう、開催時期や内容など効果的な手法を検討した上で、参加者を募集すること。

また、市内中小企業の魅力を伝えるような講座も取り入れること。

### (4) 若年者向けインターンシッププログラム業務

#### ア 対象者

市内在住・在学の就職を希望する18歳以上39歳以下の若年者

#### イ 実施人数

年35人以上

#### ウ 実施内容

コミュニケーション能力、ビジネスマナーなどの社会人としての基礎知識や企業の実務に役立つ技能など仕事をする上で必要となる知識や技術等を学ぶ座学研修から就労体験等を経てその後の就職につなげるまでのプログラムを作成し、求職中の若者と求人企業とを効果的に結びつける手法を提案すること。

募集・選考方法、実施時期、1回の参加人数、研修内容、インターンシップ等の内容・期間、求職者並びに参加企業への必要経費は、全て提案事項とし、支援対象人数は計35人以上とする。

また、市内中小企業支援の視点をもって事業を企画すること。

### (5) 再就職を目指す女性向けインターンシッププログラム業務

#### ア 対象者

育児等で退職しキャリアブランクがあり再就職を希望する市内在住の女性

#### イ 実施人数

年35人以上

#### ウ 実施内容

再チャレンジのために必要な知識や技能を身につける座学研修から就労体験等を経て復職につなげるプログラムを作成し、就労にブランクがある女性の再就職を支援する手法を提案すること。

募集・選考方法、1回の参加人数、研修内容、インターンシップ等の内容・期間、求職者並びに参加企業への必要経費は、全て提案事項とし、支援対象人数は計35人以上とする。

また、市内中小企業支援の視点をもって事業を企画すること。

## (6) シニア向け就職支援プログラム業務

### ア 対象者

横浜市内在住で3か月以内に就職を希望する55歳以上の者

### イ 実施人数

年30人以上

### ウ 実施内容

再就職に関するセミナー等複合的な支援を行うことにより、シニアの就労意識を改革し、就職に結びつくようなプログラムで実施すること。実施にあたり、シニアに対する就職支援のニーズを把握し、より効果的な支援を行うため、参加者のセンターへの登録及びプログラム参加前の個別相談を必須とすること。

募集方法、実施回数、実施内容は、提案事項とする。

## (7) インターンシップ受入企業等の開拓業務

### ア 開拓企業数

市内中小企業のインターンシップ受入企業等の登録数は、年間総数80社以上とする。

### イ 実施内容

企業開拓員を配置し、市内中小企業へのインターンシップ受入企業等の開拓を行うこと。若年者、再就職を目指す女性及びシニア等様々な参加者のニーズを踏まえ、実際の就労体験に繋がる企業の開拓及び市内中小企業等の求人情報の開拓に努めること。

企業開拓を行う際は市の指示に従い、企業登録の基準を満たしていることを確認すること。このほか、受託者の持つネットワークの活用や他の市内経済団体等との連携など、効果的な手法があれば提案すること。

また、経済局ものづくり支援課が実施する中小企業人材確保事業の利用企業に対しては個別に接触し、開拓・登録に努めること。なお、企業リストについては令和3年6月下旬ごろ提供予定。

その他、市内中小企業を対象とした、採用活動につながる支援策についてあれば、提案事項とする。

## (8) マッチング支援業務

求職者の支援状況に合わせて、下記の機関・事業等を紹介・活用し、早期の就職へ結びつけられるよう就職支援を行うこと。また、受託者は職業紹介の事業所の登録を行い、就職相談から就職後の定着支援まで伴走型のきめ細やかな就労支援を行うこと。年間の就職者の目標を150人とする。

また、市内中小企業の人材確保の観点も考慮し、支援を行うこと。

### ア ハローワーク等の公的職業紹介機関

### イ 本市・国・県等で行っている合同就職面接会

### ウ 中小企業人材確保支援事業（経済局ものづくり支援課）

## (9) 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(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、就労継続の一助となる企画があれば提案すること。

#### (10) 相談記録の管理及び分析業務

ア 個別相談及びインターンシッププログラム等を利用した求職者においては、センターへの登録を行うこと。登録に際しては、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。

#### (11) 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。当事業に加えて、市の事業の紹介ページ又は市の事業へのリンクを貼ること。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。

##### (ア) 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。

##### (イ) 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

##### (ウ) 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。

(エ) 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、インターネットを經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 求職者及びインターンシップ受入企業等向けのポスター及び広報ちらしを定期的作成し、市内就労支援機関や横浜市PRボックス等へ配布・補充すること。

ウ 国・県・及び市の就労支援機関、並びに市内大学・専門学校や市内中小企業・経済団体等と連携を図り、年間を通して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 若年者、再就職を目指す女性及びシニア等に対する就職支援を充実させるため、各対象者向けの案内チラシ等を別途作成し、関係機関へ配架するほか、関連団体等と連携した情報発信などを行うこと。

カ 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、求職者や求人企業に対し年間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。

## 6 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。

### (3) 市が実施する事業との連携及び協力

技能文化会館指定管理者が実施する事業並びに、就職氷河期世代就職支援プログラム、中小企業人材確保事業等の本市が行う事業との連携及び協力を行うこと。

## 7 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。項目については、本市と協議の上決定すること。

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) 業務完了報告書（年報）

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（A 4 版 簡易製本） 4 冊

(イ) 電子データ：USB メモリに記録したもの 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、運營業務の状況報告等の求めに応じること。

## 8 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。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、必要な措置を講じて業務を実施すること。

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 本事業における個別相談業務とインターンシッププログラム業務等との連動や相互利用及び他の就労支援機関で開催のセミナー等のバランスなども考えながら、支援内容を提案すること。

ウ 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。

エ 求職者や協力企業への相談・アンケート等を踏まえ、必要に応じて支援メニューを見直すなど、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。

オ 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。

## (2) インターンシップ受入企業等の登録に関する基準

インターンシップ受入企業等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。

## (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や育児・介護等での就業ブランクや子育て経験がある女性相談員及びインターンシップ受入企業等の企業開拓員など、市民からの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、履行場所に係る設置費用、業務遂行に必要な備品、水道・光熱費、通信費用、その他共益費等は、受託者が負担すること。障害発生時等にも、円滑な対応ができるようにすること。設置されている什器（机、椅子、パーテーション等）についても、修理等が必要な場合は、受託者が負担すること。

履行場所の使用にあたっては、前年度の3月末までに目的外使用許可申請書を横浜市技能文化会館の指定管理者へ提出し、目的外使用許可書の内容を遵守すること。ただし、履行場所の使用料は全額減免とする。

また、防火管理者を設定し、それに係る必要な講習等の費用は、受託者が負担すること。

#### (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。

また、本事業利用者の個人情報は、委託期間終了後、速やかに横浜市に返却し、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 「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、本市が類似の事業を実施し、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。

また、令和2年度実施の「横浜市就職サポートセンター」事業の利用者で、本人の承諾を得たものについては、引き続き本事業での支援を希望する者の個人情報及び相談内容等について、前受託者から引継ぎを受け、就職支援を継続していくこと。

#### (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、書面により本市の承諾を得ること。それが本事業を提案した際のグループの一員であっても、本市の承諾が必要になるので注意すること。