

令和6年度 横浜市就職サポートセンター事業 業務委託 業務説明資料 別紙

1 目的

横浜市就職サポートセンター（以下、センターとする）において、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、来所や電話等での問合せに対し、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うほか、就職氷河期世代の求職者を対象としたインターンシッププログラムを実施し、ミスマッチの少ない就労へつなげる。

また、求職者に対するデジタル技術の活用に関するスキルの向上を図り、市内中小企業等におけるデジタル人材の確保を進めることを目的に、就職氷河期世代を中心とした求職者向けに就職支援を実施する。

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6年4月1日から令和7年3月31日まで

3 履行場所

横浜市庁舎周辺エリア（JR・横浜市営地下鉄 横浜駅～関内駅、みなとみらい線 横浜駅～日本大通り駅）から徒歩10分以内の適切な場所に、相談業務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。

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) 就職氷河期世代向けインターンシッププログラム業務
- (4) 就職氷河期世代を中心としたDX基礎知識習得セミナー業務
- (5) 就職氷河期世代を中心としたデジタル人材就職支援プログラム業務
- (6) マッチング支援業務
- (7) 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 実施内容

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。ただし、年末年始は除くものとする。（年末年始の期間については、本市に準ずる。）

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こと。

(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の開設及びWEBでの受付等、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、問合せ内容を日別に記録すること。

(2) 個別相談業務

ア 対象者

原則、市内在住・在勤・在学で就職を希望する18歳以上の者

イ 実施内容

(ア) 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。

なお、初回個別相談の形式は対面、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。

(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) 就職氷河期世代向けインターンシッププログラム業務

ア 対象者

原則、市内在住あるいは市内への就職を希望する者で、正規雇用を希望しながら非正規雇用として働いているなどの就職氷河期世代（38歳以上53歳以下）の求職者

イ 実施内容

(ア) 募集・研修内容等

コミュニケーション能力、ビジネスマナーなどの基礎的知識や就職活動を進めていく上での基本的事項及び市内中小企業等の理解を深める座学研修や面接のロールモデルの講演から市内中小企業等での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実施する。

実施にあたり、就職氷河期世代等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。

なお、就労体験の実施にあたっては、インターンシップ保険に加入すること。

(イ) 受入れ登録企業の開拓

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。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、8 (2) の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、経済局ものづくり支援課が実施予定の中小企業人材確保支援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6年6月下旬ごろ提供予定。

(4) 就職氷河期世代を中心とした DX 基礎知識習得セミナー業務

ア 対象者

原則、横浜市内在住・在勤・在学で就職を希望する者で、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などの就職氷河期世代（38歳以上53歳以下）の求職者を中心とする。ただし、定員に余裕が出た場合等に、就職氷河期世代への支援に支障を来すことがないのであれば、就職氷河期世代以外の求職者が参加しても構わない。

なお、広報を実施する場合には「就職氷河期世代支援」の趣旨を明らかにするなど、就職氷河期世代に確実に訴求するよう留意すること。

イ 実施内容

デジタル技術に関する基礎的知識がない方が、DX に関する知識を習得し、デジタル人材への就職を目指すきっかけとなるセミナーを実施する。

(想定されるセミナー例)

- ・DX とは
- ・デジタル人材とは
- ・どのような仕事があるか、未経験でも始めやすい職種とは
- ・必要な知識やスキル
- ・横浜市内中小企業等におけるデジタル人材のニーズ
- ・デジタル人材への転職の成功事例・失敗事例 等

実施にあたっては、横浜市中心職業訓練校が実施予定の「IT・Web プログラミング科」の訓練受講等、本人のスキルや希望に応じて専門知識の習得を促すことができるような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、就職氷河期世代等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を必須とすること。

(横浜市中心職業訓練校「IT・Webプログラミング科」訓練スケジュール(予定))

- ・令和6年度5月生
募集期間：4月2日(火)～4月16日(火)
訓練期間：5月13日(月)～8月8日(木)
- ・令和6年度7月生
募集期間：5月20日(月)～6月7日(金)
訓練期間：7月2日(火)～9月30日(月)
- ・令和6年度9月生
募集期間：7月19日(金)～8月8日(木)
訓練期間：9月4日(水)～11月28日(木)
- ・令和6年度10月生
募集期間：8月22日(木)～9月10日(火)
訓練期間：10月4日(金)～12月27日(金)
- ・令和6年度12月生
募集期間：10月22日(火)～11月12日(火)
訓練期間：12月4日(水)～3月3日(月)

(5) 就職氷河期世代を中心としたデジタル人材就職支援プログラム業務

ア 対象者

原則、市内在住あるいは市内への就職を希望する者で、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などの就職氷河期世代(38歳以上53歳以下)の求職者を中心とする。ただし、定員に余裕が出た場合等に、就職氷河期世代への支援に支障を来すことがないのであれば、就職氷河期世代以外の求職者が参加しても構わない。

なお、広報を実施する場合には「就職氷河期世代支援」の趣旨を明らかにするなど、就職氷河期世代に確実に訴求するよう留意すること。

イ 実施内容

就職氷河期世代を中心としたICT関連職種への就職を希望する求職者向けに、市内でICT関連職種の採用を実施している中小企業等との交流会や企業見学等を実施するなど、求職者と市内中小企業等とを効果的に結びつけるプログラムを実施する。

企業開拓を行う際は市の指示に従い、8(2)の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、経済局ものづくり支援課が実施予定の中小企業人材確保支援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6年6月下旬ごろ提供予定。

なお、横浜市中心職業訓練校が実施予定の「IT・Webプログラミング科」の訓練修了生等、専門知識を習得した求職者が本プログラムに参加できるような実施時期を検討すること。

また、実施にあたり、就職氷河期世代等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。

(6) マッチング支援業務

求職者の支援状況に合わせて、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面接会などを紹介・活用し、早期の就職へ結びつけるよう就職支援を行うこと。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。

(7) 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。さらに、市の求めにより、ウェブアクセシビリティ対応に関する試験実施及びウェブサイトでの公開や脆弱性への対策等にも直ちに対応すること。

(ア) ウェブアクセシビリティ

「横浜市ウェブサイト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 求職者及びインターンシップ受入企業等向けの広報用配架物を定期的に作成し、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 等を活用し事業の周知を図ること。

オ 各プログラム利用者に対する就職支援を充実させるため、センター総合チラシのほか、5(3)(4)(5)の対象者向けの案内チラシ等を本市と協議の上それぞれ作成し、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

横浜市中心職業訓練校及び横浜市中心企業人材確保支援事業等本市が行う事業との連携及び協力を行うこと。

7 業務報告書等の作成

(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、令和 7 年 3 月 31 日（月）までに、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） 3 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、運営業務の状況報告等の求めに応じること。

(3) 実施効果の測定・分析等

効果測定にあたり、以下の項目を実施すること。

ア 事業目標数の設定

下記は最低限設定していただきたい目標値であり、具体的な目標値は提案事項とする。

(ア) 個別相談実績数 年間 550 枠以上

(イ) 就職氷河期世代向けインターンシッププログラム参加者数 年間 20 人以上

- (ウ) 就職氷河期世代向けインターンシッププログラム登録企業数 年間 20 社以上
- (エ) 就職氷河期世代を中心とした DX 基礎知識習得セミナー受講者数 年間 30 人以上
- (オ) 就職氷河期世代を中心としたデジタル人材就職支援プログラム参加者数 年間 20 人以上
- (カ) 就職氷河期世代を中心としたデジタル人材就職支援プログラム登録企業数 年間 10 社以上
- (キ) 就職決定者数 年間 60 人以上

イ 相談記録の管理

個別相談・インターンシッププログラム・DX 基礎知識習得セミナー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（性別、年齢、就業中であるか否か、最終学歴等）を行うこと。なお、属性分析の内容・手法は提案事項とする。

ウ 追跡調査

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。

エ 業務の改善提案

事業を実施する中で把握した市内求職者の動向や市内中小企業等の労働市場を調査・分析し、次年度以降の本業務の実施に向けて、今年度の実施結果を踏まえた改善提案を行うこと。

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 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慮し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、必要に応じて支援内容を提案すること。

オ 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の事業継続の手法・内容については、市と協議の上対応すること。

(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 緊急を要する事案が発生した場合に速やかに対応できるよう、緊急時の管理体制についても併せて整えること。

ウ 業務に際して、インターネット回線を設置し、PC 設備機材、電話機、コピー機等を準備するとともに、通信費用を負担すること。なお、障害発生時等にも円滑な対応ができるようにすること。また、受託者が備品として相談用の机、椅子、書庫等、相談員に必要な什器などを設置すること。

(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。また、確実に個人情報を廃棄したことを示すため、個人情報廃棄証明書を提出すること。

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。ただし、事業を実施する上で、本市の指示により、第三者への個人情報の提供及び第三者からの個人情報の入手が必要となった場合、求職者本人の同意を得た上で、提供及び取得を行うこと。

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) 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。

(8) 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に積極的に協力すること。

また、令和5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、就職支援を実施していくこと。