

# 「令和3年度 札幌市就業サポートセンター等運営事業」 提案仕様書

## 1 事業名

令和3年度 札幌市就業サポートセンター等運営事業

## 2 事業期間

令和3年（2021年）4月1日から令和4年（2022年）3月31日まで

## 3 事業の趣旨及び概要

札幌市においては、従来から高齢者及び女性の有業率がともに全国平均を下回っており、令和元年度まで改善が続いていた雇用情勢下においても、依然として就職に苦慮している求職者がいる状況にあり、企業に対しこのような潜在的労働力の積極的な雇用をより一層推進することが求められている。

また、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行等により雇用情勢が全国的に悪化に転じており、令和2年11月には札幌圏における有効求人倍率が0.88倍と、前年同月（1.21倍）を▲0.33ポイントと大きく下回り、道内の完全失業率についても令和2年度第2四半期は2.7倍と、前年同期（2.1倍）よりも上昇するなど、依然として予断を許さない状況にあり、これらの影響を受け離職等を余儀なくされた求職者への迅速な支援を行うことが行政の役割といえる。

このような背景から、札幌市は、札幌北公共職業安定所の出先窓口（以下「ハローワークプラザ北24」という。）と民間職業紹介事業者が共同で職業紹介を行う官民共同窓口「札幌市就業サポートセンター」（以下「サポートセンター」という。）を開設し、ハローワークプラザ北24が全国ネットワークを活かして行う職業紹介と、民間職業紹介事業者が独自のノウハウを活かして行う職業紹介双方のサービスを提供することで、求職者の雇用機会拡大を図っている。

さらに、サポートセンターでは、求職者1人1人に合わせたオーダーメイド型の支援プランを策定し、個別カウンセリングに加えてセミナー・スキルアップ講座・職場体験等を組み合わせた総合的な支援を行うほか、高齢者や子育て女性等の就職の難しいケースが多い求職者を歓迎する求人の開拓を行うなど、官民共同窓口における職業紹介・就職促進につながる各種就労支援施策も実施している。

また、札幌市と厚生労働省北海道労働局（以下「労働局」という。）は相互に役割分担・共同して就労支援を行う一体的実施施設「あいワーク」を北区除く9区に開設しているが、当該施設において札幌市が担う各種についても本事業の一環として実施することで、あいワークにおいても就業サポートセンターの求職登録及び各種支援メニューの申込みを受けられる体制を整え、求職者の利便性向上を図っている。

## 4 業務内容

### (1) 官民共同窓口

#### ア 官民共同窓口の運営指針

官民共同窓口の運営は、札幌市、ハローワークプラザ北24及び受託者にて締結予定の資料1「地方公共団体の設置する官民共同窓口の実施に関する協定書」に

基づいて行う。

## イ 職業紹介業務

### (ア) 職業相談・職業紹介窓口

サポートセンターにおいて、ハローワークプラザ北24と共同かつ相互に独立した無料の職業相談・職業紹介を行う。紹介を行う求人は後記4（7）により受託者自らが開拓・収集した求人とする。

当該窓口には、常時1名以上の待機人員を配置するとともに、来所者状況に応じて、同時に2名以上の窓口相談が可能な人員体制を整えること。

### (イ) 専門相談窓口の設置

上記(ア)に付属する窓口として、新型コロナウイルス感染症の影響により、離職や休業を余儀なくされ、再就職活動を始めた求職者（以下「コロナ離職者」という。）に対し、無料の職業相談・職業紹介等を行う「新型コロナ特別就業専門相談窓口」（以下「コロナ専門窓口」という。）を開設すること。紹介する求人は、後記4（7）により受託者自らが開拓・収集した求人とする。

また、求職者からのヒアリング内容に応じて、生活支援に関する情報提供（他機関へのリファーも含む）も行うとともに、サポートセンターの支援メニューを紹介し、利用を勧奨すること。

当該窓口には、上記(ア)とは別に常時1名以上の人員を配置するとともに、来所者状況に応じて、同時に2名以上の窓口相談が可能な人員体制を整えること。

### (ウ) オンライン相談環境の整備

上記(ア)及び(イ)における職業相談及び職業紹介は、サポートセンターへの来所による実施を原則とするが、新型コロナウイルス感染症の拡大状況、又はその他の社会的事情に照らし、来所を促すことが社会通念上適当でない場合に備え、ZOOM等のコミュニケーションツールを活用したオンライン相談（職業紹介を除く。）を実施可能な環境を整えること。

なお、オンライン相談の実施に当たり必要となる機器等の諸経費については、受託者が負担すること。

## ウ 総合案内

サポートセンター来所者の受付対応や電話対応を行い、相手方の希望に応じて適切な窓口・サービスへの誘導するための総合案内を設ける。

総合案内は、来所者・電話への対応のほか、所定様式を用いたサポートセンターの利用状況集計、サポートセンター内に設置する札幌市求人検索端末の日常管理及び利用者の操作補助、サポートセンターの開錠・施錠、各種案内表示の作成・掲出、パンフレット類配架等の施設管理全般にかかる業務も行うこと。

なお、総合案内については、上記業務を十全に行うのに必要な人員を配置し、サポートセンター他業務（職業相談・求人開拓等）従事人員との兼務も可とする。

## エ 実施主体

官民共同窓口業務の実施主体は受託者のみとし、委託・請負等により、当該業務を受託者以外の者に行わせることは認めない。

## オ 新型コロナウイルス感染症対策

サポートセンターにおける業務遂行に当たっては、施設内（外部会場を含む。）での消毒液の設置及び小まめな消毒作業の実施、スタッフのマスク等の着用によ

る飛沫感染防止、ソーシャルディスタンスの確保等の感染症対策を徹底すること。  
なお、当該対策の実施に当たり、通常必要と考えられる消耗品等の購入経費等については、受託者が負担すること。

## (2) 求職者への支援プラン策定・個別カウンセリング

サポートセンターによる積極的な支援を希望する求職者に対しては、説明（ガイダンス）・ヒアリングを行って求職者の希望する就業条件や求職活動の方向性等を把握した上、個別カウンセリング・セミナー・スキルアップ講座・職場体験等の必要なメニューを組み合わせた支援プランを策定し、早期就職に向けた支援を行う。

支援プラン策定者に対しては、各種サービスを提供するとともに個別カウンセリングを継続実施し、求職活動過程において変遷する求職者の希望や活動状況に応じたきめ細かな支援を展開すること。

## (3) 求職者向けセミナー

### ア セミナー共通事項

#### (ア) 対象者・募集方法

サポートセンター登録求職者に限定することなく広く参加者を募り、募集方法は公募方式とする。来場によるセミナー受講定員は別途指定している場合を除き、原則として24名として開催し、応募者数が受講定員を超えた場合の選定は、不公平感を生まないように公正な方法にてこれを行うこと。

なお、後記のオンラインでの開催にあたっては、定員に特段の上限は設けないが、運営に支障がない範囲での人数とすること。また、この定員は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況、又はその他社会情勢等の事情により変動する可能性がある。

#### (イ) 日程

セミナー対象者のニーズや状況を勘案した、より多くの参加者が見込める日程で開催すること。日時については、サポートセンター営業時間内での開催を原則とするが、札幌市と協議の上、夜間・休日開催のセミナーを設けることは妨げない。

### イ セミナーの種類及び回数並びに開催方法

下記の各項に定めるもののほか、受託者が企画提案したセミナーを開催する。なお、オンラインでの開催に当たっては、受託者の負担により必要な環境を整えること。

#### (ア) スタートセミナー

就職活動の初期段階の求職者を対象とした、就職活動の基本的な流れや基礎知識を概括的に学ぶことができる内容のセミナーを年間15回以上開催する。なお、実施回数のうち5分の1までをオンラインで開催することも可とする。

#### (イ) ワンポイントセミナー

就職活動を円滑に進めるための基礎能力向上を目的とした1回当たり2時間程度のセミナーを年間30回以上開催する。なお、実施回数のうち5分の1までをオンラインで開催することも可とする。

内容は、「応募書類の書き方」や「面接対策支援」等の普遍性があるものとし、雇用情勢や求人・求職者ニーズを踏まえた複数のテーマを設定すること。

(ウ) 高齢者向け就職活動セミナー

働くことを希望する原則として60歳以上の高齢者が、就職活動の基礎知識や高齢者雇用の現状等を広く学ぶことができるセミナーを、各区において年間2回ずつ（全区年間合計20回）開催する。

なお、高齢者の多様な就業ニーズに応えるため、シルバー人材センターについての説明も行うこと。

(エ) 高齢者向けライフプランセミナー

定年後のライフプラン構築に資するため、高齢者の働き方に加え、ライフ・マネープランの立て方や老齢年金の基礎知識等を学ぶことができるセミナーを年間2回以上開催する。

(オ) 地域別スタートセミナー

サポートセンターまで通うことを躊躇している求職者や各あいワークを利用して就職活動をしている北区以外に在住の求職者をターゲットとした、就職活動の初歩的・概括的な内容の出張セミナーを北区以外の各区において年間3回ずつ（9区年間合計27回）実施する。

(カ) まちづくりパートナー協定企業と札幌市の共催イベント付随セミナー

札幌市とまちづくりパートナー協定を締結している企業が連携して雇用推進に資するイベントを共同開催する場合において、札幌市及び当該企業から要請があったときは、当該イベントの中で札幌圏の雇用情勢解説、就職活動の基礎知識付与、サポートセンター及びあいワークの周知・利用促進等を目的としたセミナーを実施する。

なお、本セミナーの回数は年間20回程度とし、会場確保及び会場費用負担については、受託者ではなく、主催（共催）者である企業が請け負うこととする。

(キ) ターゲットセミナー

特定の属性を有する求職者に対して、その者に固有の状況・課題を克服して早期就職を果たすために必要な知識・情報を付与するセミナーを開催する。

ターゲットとなる求職者の設定やセミナーの回数等は提案事項とするが、「就職氷河期世代（※）」に対するものは年間2回以上の開催を必須として提案を行うこと。なお、本セミナーはオンラインで開催することも可とする。

※就職氷河期世代

…バブル崩壊後雇用情勢が悪化していた1993年から2005年頃に新規学卒就職時期を迎えた者をいう（本仕様書において以下同じ。）。

(4) スキルアップ講座

ア 取組の概要

支援プラン策定求職者に対して早期就職に有効かつ実践的な資格やスキルを取得するための講座を提供する。

イ 開設講座

開設講座は、短期間（概ね3か月以内）で習得することが可能な資格やスキルを目標とするものを基本とし、就職・就労能力が高く労働市場において競争力の高い人材育成に資すること、資格取得を目標とするものとスキル獲得を目的とするもののバランス等を考慮しながら設定すること。

また、後記7（3）で定める本取組の目標値達成を十分に見込むことができる種類及び回数の講座を開設すること。

なお、各講座の時間数や内容について特段の限定は設けないが、札幌市の事前承認を受けてから開講を決定すること。

ウ 受講対象者及び選考方法

サポートセンターで支援プランを策定した求職者を対象とする。

講座受講希望者に対しては個別カウンセリングによる選考を実施し、希望者の就職・学習意欲や当該講座と希望する仕事との関連性等から受講可否判定を行う。

エ その他

講座受講者に対しては受講中・受講終了後を通してきめ細かなフォローを実施し、目標とする資格・スキルの習得や就職を実現できるよう支援するとともに、資格取得を目的とする講座の受講者については、試験結果の確認を行うこと。

また、本講座受講料等は無料であるが、資格試験出願料や資格登録経費その他外部に支払うべき費用は受講者本人負担であることについて、誤解を生まないよう、案内等の際は留意すること。

(5) 職場体験

ア 取組の概要

仕事理解や職業生活を送る前の心身の準備、求職者自身による応募・就労の可否判断等を目的とし、受託者が確保した職場体験受入企業において、雇用関係を結ばずに当該企業の仕事を短期間試行体験するもの。

イ 職場体験の対象者及び日数

サポートセンターで支援プランを策定した求職者を対象とする。

日数は、1回の職場体験における日数を以下のとおりとし、求職者1人あたりの年間最大日数は20日以内とする。

(ア) フルタイムでの体験の場合

10日間程度を基本とし、受入企業・体験参加者双方の合意があれば5～20日間の範囲で調整を行う。

(イ) パートタイムでの体験の場合

5日間程度を基本とし、受入企業・体験参加者双方の合意があれば3～10日間の範囲で調整を行う。

ウ 職場体験実施にかかる手順

受託者は、後記4(7)により開拓した職場体験受入企業と、職場体験参加希望求職者の希望条件をすり合わせ、中立の立場で調整・送り出しを行う。

なお、職場体験の合意は雇用契約ではなく、下記の受入協力謝金・体験参加費の他に金銭的給付はないことについて十分な説明を行い、理解を求めること。

職場体験実施期間中・終了後を通して受入企業及び体験参加者に必要な支援・フォローアップを実施する。

エ その他

(ア) 職場体験に伴う金員の支払い

職場体験終了後には、受入企業・体験参加者双方から書面による報告を受けることとし、報告確認後、職場体験受入企業に対しては1日当たり3,500円の受入協力謝金を、体験参加者に対しては1日当たり2,500円の体験参加費を支払う。

なお、上記金員(支払いに当たって振込手数料その他費用が発生する場合は、当該金員も含む。)は委託費の中から受託者の負担において支出すること。

(イ) トラブル等への対処

受託者は、職場体験中に発生する事故・損害をカバーする傷害保険・損害賠償保険等に加わるとともに、もし受入企業・体験参加者間で争い等が生じた場合は、状況の把握、仲裁等の適切な措置を取るとともに、速やかに札幌市へ報告を行うこと。

(6) 企業説明会

ア 取組の概要

仕事に対する情報・理解不足による求職者の不安を解消するとともに、人材を求める業界や企業からの情報発信の機会を増やすことを目的として各種企業説明会を開催する。

イ 共通事項

(ア) 出展企業の選定及び開催に向けた準備

サポートセンターに登録している求人企業を中心に打診を行い、札幌市の了承の下、開催の1か月前を目途に選定を完了すること。

また、特定の職種、業種への偏りを避け、幅広い企業が出展できるよう十分に配慮すること。

出展企業は説明会当日までにサポートセンターへの企業登録及び求人提出をする必要があるため、出展決定企業に対しては速やかにこれらの案内その他必要な措置を行うこと。

(イ) アンケートの実施

参加者及び出展企業に対して、札幌市が指示する内容についてのアンケート調査を行うこと。

ウ 企業説明会の種類及び回数

(ア) 大規模合同企業説明会

a 開催日時及び会場

様々な状況に置かれている求職者（転職を検討している在職者等）が多数参加できると見込まれる日時において、事業期間内に1回2日間開催する。

会場は原則として札幌サンプラザ2階「金枝の間」（延べ面積：452㎡）又は1階「ふれあい広場」（延べ面積：260㎡）とする。なお、新型コロナウイルス感染症の拡大状況により、同規模の別会場とする場合があるため留意すること。

b 出展企業数

会場面積を踏まえ、各日25社程度とする。

なお、同日内において複数部構成（企業入替あり）で開催する場合は、延べ出展企業数がこれを超えることとなっても差し支えない。

c その他

本取組の趣旨・目的にも鑑み、出展企業が自発的に説明を行う場を提供するだけでなく、合同企業説明会内において各種の関連イベント（サポートセンタースタッフによる各種説明、他機関との連携等）を実施すること。

また、下記項目について来場者アンケート及び調査・集計を実施し、表やグラフ、分析等を用いてまとめた結果を札幌市に報告すること。

- ◆ 時間帯別来場者数（年代別・性別）
- ◆ 希望職種・業種・賃金・就業形態、求職活動期間等（年代別・性別）

- ◆ 合同企業説明会にかかる情報入手経路・今後期待すること
- ◆ 各ブースの来訪者数（企業別）
- ◆ 雇用形態ごとの求人数・紹介件数・採用件数（企業別）

(イ) テーマ別ミニ合同企業説明会

職種や業種、対象となる求職者等、ある属性において共通性を有する求人の募集企業5社程度を集めた小規模の合同企業説明会を年間4回以上実施する。

内容や開催時期等は提案項目とし、詳細については札幌市と協議の上、決定すること。

(ウ) シニア交流会

a 取組の概要

働くことを希望する原則として60歳以上の高齢者に対して、就業に対する不安の解消や高齢者雇用のイメージ醸成を目的として、求人企業や実際に働いてロールモデルとなる高齢者と接する機会を提供する企業説明会兼座談会を、各区において年間2回ずつ（全区年間合計20回）開催する。

b 出展企業及びロールモデル高齢者

職住近接を望む傾向が強い高齢者のニーズに応えるため、出展企業は原則として、開催区を勤務場所とする求人の募集を行っている企業とし、1開催あたりの出展企業数は5社程度とする。

また、参加者に対して自身の体験を語るロールモデル高齢者（原則としてサポートセンターを利用して就職を果たした高齢者とし、出展企業に在籍する者であるか否かは問わない。）を1開催あたり1人以上招聘する。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大、又はその他の社会的事情に照らし、ロールモデルとなる高齢者を招聘することが困難な場合は、出展企業における高齢者雇用に関する事例や当該企業に雇用される高齢者の実際の勤務の様子を動画で紹介する等の代替案を講じること。

(7) 求人・企業関連

ア 取組の概要

サポートセンターにおける職業紹介や前記の求職者向け各種就労支援サービスの基礎となる求人・企業情報を開拓・収集し、当該情報を効果的に発信・活用することで、求人の充足及び求職者の就職が促進される雇用の好循環を生み出す。

イ 求人開拓・受理

サポートセンターの職業紹介において求職者が充実した職業選択を行うことができるに足る求人総量を確保するための一般求人開拓を行うとともに、支援プラン策定求職者の就業希望に応じたオーダーメイド型求人を確保する個別求人開拓にも力を入れること。

また、高齢者や子育て女性のほか長期離職者等、一般的に就職が困難と思われる属性を有する求職者の採用を歓迎する求人の確保にも努め、多様な求職者の就職促進を図ること。

さらに、前記4（1）のコロナ専門窓口での職業紹介に向けて、特に、安定就労を望む求職者のための「正社員募集求人」や、早期就職を望む求職者のための「急募求人」のほか、採用後にテレワーク勤務が可能な企業による「テレワーク求人」や、就業規則等において従業員の副業を認める企業による「副業歓迎求人」（以下これらを総称し「コロナ支援求人」という。）の開拓に力を入れること。

求人受理に当たっては、職業安定法が定める明示事項その他必要な情報を企業から十分に聴取・把握し、法令に違反する条件の求人が申し込まれた場合、当該求人は公開しないものとして、札幌市に報告の上、当該企業に対しても公開しない旨の説明を行う。

求人受理手続や求人公開の適否等については、職業安定法その他関係法令に従うが、疑義がある場合は札幌市への報告・協議を行うこと。

#### ウ 職場体験受入企業開拓

求人開拓と並行して、職場体験の受入についても企業に働きかけること。

多様な求職者の属性・ニーズに対応するため、受入企業開拓は特定の分野に偏ることなく幅広く実施することとし、特に、高齢者が職場体験できる受入企業の開拓には力を入れること。

#### エ お仕事なう

札幌市は、採用意欲の高い企業の魅力を発信するための就職ポータルサイト「お仕事なう」を開設しており、サポートセンターで求人を公開している期間は当該サイトで企業情報を掲載することが可能であるから、求人開拓等で企業と接触する際は、同サイトについて説明の上、求人票だけではわからない職場の雰囲気や業務内容にかかる情報を収集し、同サイトに掲載を行うこと。

また、同サイト内「お仕事役立ち情報」では、求職者や求人企業にとって関心が高く有益な情報を掲載しており、当該コンテンツとなる原稿（画像等を用いず、文章のみで構成されるもの。）を年間6回程度作成すること。

#### オ 高齢者雇用推進にかかる取組

高齢者雇用に積極的で、その採用・就労が労使とも満足できる形で達成できている企業を把握したときは、高齢者雇用の先進事例としてまとめた上で、前記の高齢者歓迎求人開拓の際に他企業へ情報提供するなど、高齢者雇用の推進に努めること。

#### カ 週刊求人情報作成

サポートセンターの求人情報システムから出力される求人データを用い、前週金曜日から当週木曜日の間に受理された求人を一覧に取りまとめた週刊求人情報（札幌市所定様式）を毎週金曜日16時までに作成し、札幌市へデータ提供する。

#### キ その他

(ア) 受理した求人情報及び「お仕事なう」に掲載する企業情報は、サポートセンターに設置されている専用端末を用い、札幌市が管理するシステムへ受託者が登録すること。

(イ) 札幌市の他事業等との連携

求人・企業開拓の際に企業の多様なニーズを把握した場合は、札幌市が所管する他の事業の案内や施設への誘導も適宜行う。

たとえば、子育て女性を対象とした職場体験受入に前向きな企業を把握した場合は「ここシェルジュSAPPORO」を、臨時・短期的・軽易な仕事をする高齢者の活用を望む企業を把握した場合は「シルバー人材センター」への誘導等を行い、他事業とも連携して札幌市全体で雇用推進を図ること。

(ウ) 産業雇用安定センターとの連携

雇用シェア（在籍型出向）などの人材の受入又は送出による人材移動の活用を希望する企業を把握した場合は「産業雇用安定センター」への誘導等を行い、当該機関と連携して総合的な雇用推進を図ること。



## (8) Web面接トレーニンググループ関連

### ア 取組の概要

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、選考方法を直接対面型の面接からオンラインを活用した非接触型の面接（以下「Web面接」という。）へ移行するなど、感染リスク軽減に取り組む企業の増加が見込まれることから、求職者に対してWeb面接に必要な知識やスキルの習得を促し、応募可能な求人の幅を広げるための専門的な施設「Web面接トレーニンググループ」（以下「Web面トレグループ」という。）を開設する。

### イ 会場の管理・運営

#### (ア) 設置場所

札幌サンプラザ内における札幌市が指定する会場(延べ面積:50㎡程度)とし、会場使用料(基本使用料、時間外使用料、電気使用料、ガス使用料、水道使用料、空調使用料)については札幌市が負担するため、当該費用は積算には含まないこと。

#### (イ) 開設時間及び日数

平日9時から17時までとし、令和3年5月以降、各月において最低7日以上、年間で合計100日を上限として開設する。

開設日程は提案者の提案によるが、より多くの利用者の来場が見込まれるよう十分に精査した上で決定すること。

#### (ウ) 利用対象者

サポートセンター(民間職業紹介事業者)に登録している求職者

#### (エ) 管理担当者

受託者はWeb面トレグループの管理担当者を1名以上選任し、適切な施設運営を行うこと。なお、当該担当者は、本事業におけるその他の業務担当者を兼任しても差し支えない。

### ウ 機材調達・管理

#### (ア) 機材の調達及び管理

受託者は、Web面トレグループの開設にあたり、以下のaからfの機材を調達し、必要な各種設定を行うこと。また、上記イ(オ)の管理担当者は、開設日ごとに機材の設置及び撤去、並びに適切な保管等の一切の管理業務を行うこと。

なお、調達する機材のメーカー及び性能(スペック)等は特段指定しないが、Web面接を円滑に行える性能を備えているものであること。

また、当該機材はリース契約による調達を想定しているが、受託者がすでに保有しているものを使用することとしても差し支えない。

#### ○必要な機材

- a ノートパソコン(ZOOM等のWebコミュニケーションツール及びウイルス対策ツールが導入済みであるもの) … 7台
- b Webカメラ(上記aのノートパソコンに内蔵の場合でも可) … 7台
- c パソコン用ヘッドセット … 7台
- d LANケーブル(スタンダードタイプ5m以上) … 8本
- e ネットワークハブ(ポート数が8つ以上のもの) … 1台
- f その他、Web面接の実施に必要なと認められる物品

(イ) 求職者に対する機材の貸与

管理担当者は上記(ア)の機材について、後記エ及びオのサービスの利用、又は応募した企業のWeb面接を受けるため、事前に申し込んだ求職者に対して無料で貸し出しを行う。機材は一括で貸与の上使用させることとし、例えばノートパソコンは所有しているがWebカメラを持たない者に対し、一部の機材のみを補完的に貸し出すことや、求職者が自ら所有する機材を会場に持ち込み使用することは認められない。

また、貸与した機材は会場内でのみ使用できるものとし、個人情報及びその他Web面接に直接関係のないデータを端末内に保存したままで会場外へ持ち出すことは一切認められない。

なお、機材返却時、管理担当者は貸与中に保存されたデータがすべて削除されていることを確認すること。

エ オンライン模擬面接

応募を検討中の企業又は現に応募した企業とのWeb面接に備えるため、事前に求職者から申し出があった場合には、Web面トレルームにおいて、機材の使用方法的説明等を含むオンライン模擬面接(以下「Web面トレ」という。)を行う。

なお、当該求職者が自宅等で自らが所有する機材を用いてのWeb面トレを希望することも差し支えない。

オ Web面接対策セミナー

Web面トレルームにおいて、企業とのWeb面接を実施するための必要な機材やその使用方法、Web面接を受けるに当たってのコツや注意事項等についての知識やスキル等の習得を目指すセミナーを年20回以上開催する。

セミナーは来場による受講(定員6名)のほか、自宅等でのオンラインによる受講も可能とすること。

(9) あいワーク関連

ア 概要

北区を除く9区で北海道労働局(公共職業安定所含む。以下同じ。)と札幌市が共同で開設している一体的施設「あいワーク」において、後記の札幌市が担う業務を実施し、北海道労働局が任用する相談員(以下「労働局相談員」という。)と協力して求職者の就職を支援する。

イ あいワークにおける札幌市の業務

各あいワークに相談員(以下「札幌市相談員」という。)を配置して以下の各項に例示される業務を行う。業務フロー(概要)は資料4「あいワークにおける札幌市相談員業務概要」のとおりだが、区や状況によって札幌市相談員が担う業務は多少異なるので、札幌市と適宜協議を行いながら円滑な業務運営を行うこと。

(ア) 施設の管理・運営

施設の解錠・施錠、床を除く執務室の清掃、物品の管理、周知物の配架・掲示、利用実績のとりまとめ等、施設を運営する上で必要となる管理・運営業務を行う。

(イ) 受付及びあいワーク利用案内業務

施設来所者や受電に対する一次的な対応をし、相手の要件・ニーズを的確に把握した上で適切なサービス・機関(あいワーク内来所者端末、労働局相談員、

あいワーク外の関連機関等)への案内・誘導を行う。

また、労働局相談員による窓口相談に前置して、新規求職申込や来所者端末の利用等を希望する求職者に対しては、必要に応じて帳票の記入補助や見方の説明、端末の操作方法案内等を行う。

#### (ウ) 相談業務

一体的実施施設であるあいワークにおいて、特定の求人にかかる具体的な職業相談・紹介は労働局相談員が本務とするところだが、それに至らない範囲の就職活動に関する一般的な相談や、職業生活に付随して生じる諸問題にかかる相談等については、札幌市相談員が対応を担い、的確な助言や情報提供（他機関への案内含む）を行うこと。

#### (エ) 求職者に対する個別支援

自己理解・仕事理解や応募活動方法等に課題を抱える求職者に対しては、求職者の希望等を踏まえた上で必要と認められる場合は、あいワークにおいて職業興味検査及び応募書類作成支援（以下「個別支援」という。）を行うこととなっており、これは札幌市相談員が担当する。

使用する職業興味検査ツールは、VPI職業興味検査、職業レディネステスト（VRT）及びキャリア・インサイト（統合版）の3種類とし、検査キットは受託者が用意するが、キャリア・インサイト（統合版）は札幌市が貸与するタブレット端末にインストール済みのものを使用すること。

個別支援実施に先立っては、ハローワークの求職登録や労働局・札幌市間で個人情報共有することについての求職者からの同意が必要となり、支援実施後は、結果報告書の作成と労働局相談員へのフィードバック、個人情報の適切な処理等も要求されるが、所定様式や具体的手順等の詳細は契約締結後に札幌市が指示するので、それに従って業務を行うこと。

#### (オ) サポートセンター関連業務

サポートセンターの求職登録及びセミナーの申込はあいワークにおいても受け付けることとし、求職者から当該手続について質問・相談等があった場合は、案内や申込受理等の必要な対応を行う。

サポートセンターの求職登録用紙やセミナー申込書等を受理した場合は、札幌市が貸与するスキャナを用いて電子データ化した上、サポートセンターへ情報を伝達すること。

なお、個人情報の取扱いには慎重を期すとともに、あいワークにおける就職支援は原則として労働局相談員の窓口において行うべきものであることから、サポートセンターの登録を第一の選択肢として積極的に勧奨することは厳に慎むこと。

#### (カ) 新型コロナウイルス感染症対策

あいワークにおける業務遂行に当たっては、施設内での消毒液の設置及び小まめな消毒作業の実施、スタッフのマスク等の着用による飛沫感染防止、ソーシャルディスタンスの確保等の感染症対策を徹底すること。

なお、北海道労働局が管理するスペース以外における当該対策の実施に当たり、通常必要と考えられる消耗品等の購入経費等については、受託者が負担することとし、それ以外の経費負担については別途協議の上、決定すること。

### ウ 人員体制

前記4（8）イに規定の各業務をこなす能力と経験を有する札幌市相談員を各

あいワークに常時1名配置するとともに、施設の利用者数等に応じて補助人員を配置して、業務を滞りなく行うための人員体制を敷くこと。

職業興味検査の実施とその結果を生かしたキャリアカウンセリング、応募書類作成支援等の業務を十全に実施するため、標準レベル以上のキャリアコンサルタント資格を有する札幌市相談員が各あいワークに最低1名は配置されるよう努めるとともに、全あいワークを管理する者を1名設け、札幌市との連絡調整は原則としてこの管理者を通して行うこと。

なお、過去の実績からあいワーク全体の札幌市相談員数は14名、各あいワークの人工は下記を標準として想定しているが、業務量その他諸般の事情を考慮して札幌市と協議の上、柔軟に調整することとして差し支えない。

[想定標準人工数]

- ◆ 中央区・東区：1. 2人工
- ◆ 豊平区・南区：1. 3人工
- ◆ 白石区・清田区：1. 5人工
- ◆ 厚別区・西区・手稲区：2. 0人工

エ 北海道労働局との関係

(ア) 札幌市相談員と北海道労働局の間には直接的な指揮命令関係は存しないことから、あいワークの運営に関して疑義等が生じた場合は、必要に応じて札幌市へ報告し、指示を仰ぐこと。

(イ) あいワークは札幌市及び北海道労働局が共同運営する一体的実施施設であることから、両者が展開する各種就労支援事業について札幌市相談員に協力（事業周知や申込の受付、イベントの運営補助等）を要請する必要があるが、その場合は札幌市と協議の上、可能な範囲での協力を行うこと。

(ウ) 中央区・東区を除く各あいワークにおいては、労働局相談員の勤務時間は9時30分からであることから、札幌市相談員のみで運営することとなる8時45分から9時30分の間は、来所者端末の利用、労働局相談員による職業相談・紹介サービスは提供することができないことに留意すること。

## (10) 仕事の悩み相談

ア 概要

求職者又は在職者の仕事に関する様々な悩みに対して、産業カウンセラー資格を有する者が面談又は電話での相談対応を行い、必要な助言や情報提供等を行う。

対象はサポートセンター利用者に限らず、一般求職者及び在職者も対象とする。

イ 相談受付方法等

令和3年（2021年）4月1日から令和4年（2022年）3月31日までの毎週木曜日（ただし、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く。）13時～17時に、札幌サンプラザ1階サポートセンター相談コーナーに産業カウンセラー資格を有する者1名を配置した臨時窓口を開設するとともに、電話相談にも応じることとする。

なお、相談に用いる電話機の設置及び通信回線使用料等の経費は札幌市が負担する。

ウ その他

相談者の質問・相談内容が産業カウンセラーではなく他の専門家が回答すべき内容である場合は、然るべき機関への案内を行う。

なお、札幌市では、サポートセンター（毎週水・金曜日）、あいワーク清田（毎週火曜日）、及びあいワーク西・南（毎週月曜日）、並びにあいワーク東（毎週木曜日）の各施設において、社会保険労務士による臨時相談窓口を開設していることに留意すること。

## 5 周知・広報

### (1) 周知・広報媒体の企画・作成

多くの市民に対する周知・啓発と利用促進を図るため、各種媒体（チラシ・ポスター等の印刷物、Webや出版物掲載広告、多くの人の目に触れる場所での掲出等媒体の種類や数量は問わない。）を用いて、本事業にかかる施設、サービス、イベント等についての効果的な周知・広報を行うこと。

周知・広報物の作成に際しては「札幌市が主催者であること」、「受託者名」、「施設・サービスの利用は無料であること」を明記し、その内容・デザインについては、札幌市と協議の上、了承を得ること。

なお、スキルアップ講座に関するものについては、資格試験出願料や資格登録経費その他外部に支払うべき費用は受講者本人負担である旨も明示すること。

### (2) 印刷物の発送

チラシ・ポスター等の印刷物について、各所へ送達・周知協力依頼するのは受託者の責任と負担において実施するが、内部部局含む札幌市関連機関への送付・周知協力依頼は札幌市が行う。

ただし、事前に札幌市と協議の上作成した各機関への周知協力依頼文を同封した状態で、札幌市に納品すること。

### (3) 成果物の著作権

成果物の著作権（印刷物・原稿・データ）は札幌市に帰属する。

### (4) サポートセンターの周知・広報イベント

サポートセンターの周知・広報と利用促進を目的とし、札幌駅地下歩行空間など一般市民の目に触れやすい場所で行う出張イベントを年間1回開催する。

なお、同イベント内において、サポートセンターの各種取組（セミナー・ミニ合同企業説明会等）を開催することは差し支えない。

### (5) その他

地下鉄駅掲示板の使用に当たっては、札幌市を通した申請が必要となるので、協議の上、指示に従うこと。

なお、掲示物の掲出・撤去等の現場作業は受託者が行うこと。

また、札幌市が開設する施設や主催する事業等にかかる周知要請を受けた場合は、サポートセンター・あいワークにおいて最大限の協力を行うとともに、当該施設や事業に適合的なサポートセンター・あいワークの求職者を把握した場合は、それらの者に積極的な周知を行うこと。

## 6 調査及び報告

### (1) 月次定例報告

前記各規定に定めるもののほか、本事業の実施状況について、月次定例報告を毎月第11営業日までに札幌市へ提出する。

報告内容は、サポートセンター及びあいワークにおける各種取組の主要実績とするが、様式や項目等の詳細は札幌市の指示に従うこととし、3月内容の報告は令和4年（2022年）3月31日までに行うこと。

### (2) 年間事業分析・報告

本事業にかかる年間分の包括的な分析・報告書を作成し、令和4年（2022年）3月31日までに札幌市へ提出すること。

当該報告書は単に実績を羅列するのみならず、各取組についての受託者の分析・評価を加えたものとし、今後の事業改善に資するものとなるよう創意工夫すること。

### (3) 利用者アンケート

サポートセンターのセミナー及びスキルアップ講座受講者に対してアンケート調査を行うほか、求職者の意識・ニーズ把握等を目的としたサンプル数数百名規模のアンケート調査を、サポートセンター利用者に対して年間1回実施すること。

なお、アンケート調査の内容、実施時期及び手法等の詳細については、別途札幌市と協議の上決定する。

### (4) 「就職氷河期世代」への支援にかかる調査・分析

いわゆる「就職氷河期世代」に対する有効な支援策を検討するための調査を求人者・求職者に対して行い、当該調査に基づく分析を行う。

調査・分析の手法は提案項目とするが、年度中間報告を令和3年（2021年）9月30日までに、通年分の最終報告を令和4年（2022年）3月31日までに札幌市に対して行うこと。

### (5) その他

本仕様書に定めるもののほか、札幌市が必要に応じて随時求める業務取扱状況の集計や報告に対しては、迅速かつ誠実に対応すること。

## 7 事業目標及び契約金額の減額変更

### (1) 支援プラン策定者への就職支援関連

前記4（2）で定める支援プラン策定求職者、及び、4（3）イ（カ）で定めるイベントを契機とした就職決定者の就職について、下記方法に基づき計算される実績（以下「再就職支援事業就職実績」という。）で年間310.0人以上を目標とする。

なお、再就職支援事業就職実績が目標を下回った場合は、下回った人数に50,000円を乗じた金額に消費税相当額を加算し、これを契約金額から減額することとし、当該判定は令和4年（2022年）3月18日時点で行うものとする。

#### 【再就職支援事業就職実績の計算方法】

a～hの下記8条件のうち、3つを満たす場合、又は、e～hのいずれか1つ以上を含む2条件を満たす場合は「1人」、e～hを含まない2条件を満たす場合は「0.5人」としてカウントする（計算例等の詳細は資料5）。

なお、各条件の該否判定は就職決定日において行うものとする。

〔条件〕

- a 受託者が自ら職業紹介を行った企業等から、就職内定を受けていること、又は就職していること。
- b 雇用保険の被保険者として雇用されると見込まれること。  
ただし、週労働時間等は雇用保険の被保険者条件を満たすも、就職先が雇用保険適用事業所でないことにより、雇用保険被保険者資格を取得しない場合は、本条件を満たしているものとみなす。
- c 引き続き4か月以上雇用されることが確実であると認められること。
- d 生活保護受給者であること。
- e 未就学児の母であること。
- f 60歳以上であること。
- g 離職期間又は無職期間が1年間以上であること。
- h コロナ専門窓口に登録しているコロナ離職者であること。

(2) 求職者向けセミナー関連

前記4(3)で定める求職者向けセミナーの受講者数(延べ人数)について、年間750人以上(W e b面接対策セミナーの受講者数を除く。)を目標とする。

(3) スキルアップ講座関連

前記4(4)で定めるスキルアップ講座の受講者数(実人数)について、年間200人以上を目標とする。

(4) 職場体験関連

前記4(5)で定める職場体験の実施日数について、年間200日以上を目標とする。  
なお、目標を下回った場合は、下回った日数に6,000円を乗じた金額に消費税相当額を加算し、これを契約金額から減額する。

(5) 企業説明会関連

前記4(6)ウ(ア)で定める合同企業説明会の参加人数について、140人以上を目標とする。

(6) 求人・企業関連

前記4(7)イで定める求人開拓における高齢者歓迎求人開拓企業数(高齢者歓迎求人提出企業数)について、年間500社以上を目標とする。

(7) W e b面接トレーニングルーム関連

前記4(8)オで定めるW e b面接対策セミナーの受講者数(延べ人数)について、年間100人以上(オンラインでの受講者数を含む。)を目標とする。

(8) あいワーク関連

前記4(9)イ(エ)で定める個別支援実施件数について、全あいワーク合計で年間390件以上を目標とする。

## 8 提案項目

本事業における各種業務について、本提案仕様書の各規定で特記した内容及び各業務の主要な評価項目（下記）を踏まえた企画提案を行うこと。

### (1) 官民共同窓口

- ◆ 求職者の能力と求人の雇用条件が適合的な職業紹介を推進するための取組
- ◆ 職業紹介とサポートセンターの各種サービスの効果的な接続
- ◆ コロナ専門窓口におけるコロナ離職者に対する効果的な支援
- ◆ ハローワークプラザ北24との効果的な連携・共同 等

### (2) 求職者への支援プラン策定・個別カウンセリング

- ◆ 支援プランの策定にかかる基本的な考え方やその特色
- ◆ 求職者の希望・状況等の把握にかかる工夫
- ◆ 企業とのマッチングを行うための具体的な実施方法
- ◆ 求職者との関係維持と継続的支援にかかる工夫
- ◆ 採否結果確認方法
- ◆ 紹介件数・就職件数等の目標値 等

### (3) 求職者向けセミナー

- ◆ セミナーにかかる基本的な考え方やその特色
- ◆ 各セミナーの予定（回数・日程・カリキュラム等）
- ◆ セミナーをオンラインで開催する場合の実施手法及び内容
- ◆ セミナー受講者をサポートセンターのサービスへ誘導する取組
- ◆ ターゲットセミナーの予定（内容及び回数等） 等

### (4) スキルアップ講座

- ◆ スキルアップ講座にかかる基本的な考え方やその特色
- ◆ 講座の年間開講予定（コース・期間・会場・定員等）
- ◆ 受講者の選考方法、選考基準等
- ◆ 講座受講中・受講終了後における就労支援・フォローアップ体制
- ◆ 受講者の資格取得状況等確認方法 等

### (5) 職場体験

- ◆ 職場体験にかかる基本的な考え方やその特色
- ◆ 職場体験が効果的と考えられる求職者属性及び仕事の業種・職種等
- ◆ 参加者の希望に合う企業が受入可能企業にない場合の対応
- ◆ 職場体験実施期間中及び終了後の参加者・受入企業に対するフォロー体制
- ◆ 加入する保険とその補償内容 等

### (6) 企業説明会

- ◆ 企業説明会にかかる基本的な考え方やその特色
- ◆ 出展企業選定に関する工夫（企業選定の基本的な考え方や企業へのアプローチ方法、出展企業の偏りや不公平感を避けるための方策等）
- ◆ 各企業説明会の運営体制（配置人員数等）
- ◆ 合同企業説明会における各種関連イベントの内容



- ◆ テーマ別ミニ合同企業説明会の予定（内容及び回数等） 等

#### (7) 求人・企業関連

- ◆ 求人・企業関連業務における自社の強み（過去に関係を構築している既知の企業数や独自の企業開拓ノウハウ・ツール等）
- ◆ 求人・企業開拓業務における、求職者支援部門との情報共有・連携のあり方
- ◆ 求人件数、求人数及び充足数にかかる目標値（うち、高齢者歓迎求人及びコロナ支援求人にかかる数値も明示すること）
- ◆ 高齢者や子育て女性等の多様な求職者に適した求人開拓にかかる工夫
- ◆ コロナ支援求人の開拓にかかる工夫
- ◆ 職場体験受入企業の開拓にかかる目標値
- ◆ 「お仕事なう」掲載情報の内容
- ◆ 高齢者雇用先進事例収集のためのノウハウ・ネットワーク等
- ◆ 札幌市の他事業との連携（求人・企業の情報共有や相互誘導）にかかる工夫

#### (8) Web面接トレーニングルーム関連

- ◆ Web面接ルームにかかる基本的な考え方やその特色
- ◆ Web面接ルームの管理・運営体制
- ◆ Web面接ルームの開設日程
- ◆ 調達する機材の種類（品名・型番・用途等）及びその調達方法等
- ◆ Web面接ルームの利用者数にかかる目標値及び目標達成に向けた工夫
- ◆ Web面接対策セミナーの予定（内容及び回数等）

#### (9) あいワーク関連

- ◆ あいワーク相談員の人員管理、スキルアップ体制（相談員への指導方法やあいワーク間の情報共有のあり方を含む）
- ◆ 個別支援の実施目標件数年間390件を達成するための工夫
- ◆ あいワーク利用者に対する、サポートセンターのサービス及び札幌市他事業等にかかる効果的なアプローチ 等

#### (10) 事業全体に係る事項

- ◆ 事業従事人員の管理（部門ごとの人数、各人員の経歴や能力と担当業務、指導・教育体制）
- ◆ 事業の進行管理（スケジュール、業務改善等）
- ◆ 法令・制度の遵守（均等待遇、個人情報の取扱い、秘密保持等）やトラブル対処への体制
- ◆ 事業の周知・広報関係（印刷物の仕様・部数及び具体的な配布先や、印刷物以外の効果的な周知方法、サポートセンター周知・広報イベントの時期や内容等）
- ◆ サポートセンター以外を会場として使用する場合の予定会場
- ◆ 「就職氷河期世代」への支援にかかる調査・分析業務手法
- ◆ 通常営業以外の夜間・休日等におけるサポートセンターサービス実施予定
- ◆ 過去の類似業務受託実績
- ◆ 業務運営費用の積算内訳（消費税相当額を含まない） 等

## 9 業務において必要となる物等の調達とその費用負担

### (1) 総則

本事業の実施にかかる物品や役務については、企画提案募集要領、本項及び提案仕様書内各項に特記があるものを除いては原則として、受託者が委託費の中から費用を支出して、これを調達する。

### (2) 会場・設備

本仕様書規定の各催しを実施するに十分な設備・広さを備え、受講者の交通アクセスの利便性等にも配慮した会場を受託者の責任と負担において手配すること。

なお、開催場所について特段の指定がないものについては、札幌市と利用調整の上、札幌サンプラザ3階のサポートセンターセミナー室（定員24名）を無料で使用することが可能であり、年間のセミナー総回数の4分の1以上はこの会場において開催すること。

### (3) 求人情報誌

求職者に対して市内求人情報を幅広く提供するため、サポートセンター及びハローワーク以外の求人情報が掲載された冊子をサポートセンター内に配架する。

なお、配架する求人情報誌は、無料のもののみならず、有料の求人情報誌（「アルキタ」、「ジョブキタ」等）も受託者の負担において定期購読すること。

### (4) 通信関係

サポートセンターにおいては、代表電話番号（011-738-3161）にかかる回線使用料、及び、求人情報システム専用回線使用料は札幌市が負担し、民間職業紹介事業者の電話・FAX使用、インターネット接続に伴う諸経費は受託者が負担する。

なお、Web面トレルームに係る会場のインターネット接続（有線）に必要な回線工事は、札幌市の負担で実施する。

また、あいワークにおいては、通信関係経費（回線使用料・プロバイダー料金等）及びセキュリティソフトのライセンス使用料については札幌市が負担するが、セキュリティソフトの更新・設定等の諸作業は、札幌市の指示に従い、受託者がこれを行う。

### (5) その他

札幌市が貸与する物品等に不具合が生じたときは、速やかに札幌市へ報告し、修繕・更新が必要となる場合は、札幌市の負担においてこれを行う。

また、故障等に至らない機器の軽微な不調については、考えられる限りの原因究明や対処を受託者の責任で行うこと。

なお、札幌市貸与物品以外に、継続使用可能で財産性のある物が業務上必要となった場合は、その調達及び費用負担者について札幌市と別途協議を行うこと。

## 10 環境への配慮

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努め、以下の各事項に留意すること。

- ◆ 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- ◆ ごみの減量及びリサイクルに努めること。

- ◆ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすように努めること。
- ◆ 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- ◆ 業務に係る従業員に対し、札幌市環境方針の理解及び業務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。

## 11 情報管理

「個人情報の保護に関する法律」及び「札幌市個人情報保護条例」を遵守して事業を行い、本業務の遂行に当たって知り得た一切の情報について、札幌市の許可なく外部漏えいや目的外利用を生ぜしめないこと。

また、以下の各事項にも留意すること。

- ◆ 事業の実施に伴って収集・保持した個人情報、及び、当該個人情報を保存した情報端末等は、施錠可能なキャビネット等で厳重に保管すること。
- ◆ サポートセンター・あいワーク間の情報共有は、通信時に暗号化処理が施されてデータが保護される法人向けオンラインストレージサービスを用いて行うこと。  
なお、同サービス使用にかかる経費は受託者が負担すること。

## 12 その他

### (1) 事業計画

契約締結後2週間以内に各種イベントの時期や内容等が分かる事業の年間計画書（任意様式）を、また、当該計画を変更する場合は速やかに変更計画書（任意様式）を札幌市に提出し、承認を得ること。

### (2) 施設営業時間

サポートセンター及びあいワークの施設営業時間は、月曜日から金曜日の8時45分から17時までとする（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）は除く。）。

施設営業日は、8時45分に営業を開始できるように、求職者が利用する端末の起動その他準備を行うこと。

なお、サポートセンターにおいては、在職中の求職者等の多様なニーズに応えるため、17時以降や上記以外の日時に施設を営業し、職業相談・紹介やセミナー等を行うことも妨げないが、その場合は、札幌市との事前協議・承認を経ること。

### (3) 人員体制

事業を効果的かつ円滑に実施するに足る能力・人数の人員を各業務に配置し、事業従事人員の氏名及び担当業務をまとめた人員体制一覧表を事業委託開始までに札幌市へ提出するとともに、その内容に変更が生じた場合には都度速やかに札幌市へ報告すること。

また、札幌市は、本業事業目的達成に支障があると判断した場合は、事業従事人員の交替を求めることができる。

### (4) 利用者からの金銭徴収の禁止等

本事業の実施に当たっては、企業・求職者の別を問わず利用者から参加費・サー

ビス利用料その他一切の金銭を徴収してはならない。

また、本事業の実施に当たっては、参加者に対し、本事業とは関係のない商品その他サービスの利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

(5) 震災被災者支援関係

サポートセンターでは、東日本大震災に被災し、本市に避難を余儀なくされている方に対する職業相談窓口を設置しており、被災者からの職業相談があった際には適切な対応を取るとともに、これら被災者向け求人の確保にも努めること。

被災者への職業相談や被災者向け求人の受理を行った場合は、札幌市所定様式を用いて随時報告を行うこと。

(6) トラブルの予防・対処

事業実施に当たっては、著作権、肖像権をはじめとした他者の権利を侵害しないよう十分留意すること。

また、事業実施に伴ってトラブルが発生した場合は、迅速かつ誠実な対応を行うとともに、札幌市へ報告し、対応を協議すること。

(7) 事業の次年度引継

令和4年度の本事業受託者が決定した際には、業務内容に加え、サポートセンターの通信・インターネット回線契約その他の必要な引継ぎを行うこと。

(8) 再委託

業務の全て又は主要な大部分を第三者に委託又は請け負わせることは認めない。業務の一部を第三者に再委託することは妨げないが、その場合は、札幌市に申し出を行い、承認を得ること。

(9) その他

企画提案募集要領及び提案仕様書に定めがない事項については、札幌市と受託者で協議の上、取扱いを決定する。

13 事業経費

136,031千円を上限とする（消費税及び地方消費税を含む）。

なお、契約金額は、契約候補者選定後に別途行う見積り合せにより決定する。