

「令和6年度 札幌市就業サポートセンター等運営事業」
企画提案仕様書

札幌市経済観光局産業振興部

1 事業名

令和6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6年（2024年）4月1日から令和7年（2025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年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響等により悪化した雇用情勢は、令和5年10月には札幌圏の有効求人倍率が0.91倍となり、前年同月（0.99倍）を0.08ポイント下回り、持ち直しの動きにやや弱さが見られ、コロナ前である令和元年10月の1.20倍と比較すると、依然として低水準にある。また、国が企業に対し支給する当該感染症に対応した各種助成金の縮小に加え、物価高騰などを契機とした経営不振に伴う離職者の増加も懸念され、今後も予断を許さない状況にある。このことから、国や北海道が行う雇用対策に加え、本市においても、物価高騰等に起因する離職者等の支援のため迅速かつ的確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といった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ることができる体制を整え、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) シニア人材バンクの設置

高齢者の雇用機会の創出のため、求人事業者に対して、「シニア人材バンク」の登録に同意した「シニア求職者（※1）」（以下「シニア登録者」という。）の情報を提供し、事業者側から採用したい人材を選出するスカウト型のマッチングを実現するよう「シニア人材バンク」を開設すること。

「シニア求職者」に対しては、求職登録時や職業相談時に「シニア人材バンク」について十分説明し、求人事業者に対して求職登録情報を提供することに対して同意を得たうえで登録を促すこと。

また、後記4（7）により受託者自らが開拓・収集した高齢者歓迎求人を提出している事業者を中心に事業者側にも「シニア人材バンク」について説明を行ったうえで、「シニア人材バンク」への登録を促し、積極的に「シニア登録者」の情報を提供することに努めること。

さらに、スカウトを受けたシニア登録者の求人企業への採用までの不安を取り除くため、適宜、後記4（5）の職場体験や後記4（6）の企業説明会に誘導することで、積極的なマッチングの創出に努めること。

なお、運用にあたっては、委託者が提供する「シニア人材バンク登録企業向け特設ページ」を使用し、本ページを用いて、企業の登録やシニア登録者へのスカウトを行うこととする。

※1 シニア求職者

…シニア求職者とは、原則60歳以上の求職者とする。

(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、利用者がオンライン等による相談を希望される場合に対応できるよう、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（職業紹介は紹介状の郵送等により対応可能とすること。）が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。

(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。

(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を含め、後記13（1）に定める事業計画（以下「事業計画書」という。）に基づき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12回以上開催する。

なお、開催方法は、より多くの求職者が参加できるよう、来場のほかオンラインでも受講が可能なハイブリッド型とすること。

(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。

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。

なお、開催方法は、より多くの求職者が参加できるよう、来場のほかオンラインでも受講が可能なハイブリッド型とすること。

(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。

なお、開催方法は、より多くの求職者が参加できるよう、来場のほかオンラインでも受講が可能なハイブリッド型とすること。

(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、本セミナーを開催する際の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事業計画書のとおりとするが、「就職氷河期世代（※2）」に対するものは年間2回以上の開催を必須とする。

なお、開催方法は、より多くの求職者が参加できるよう、来場のほかオンラインでも受講が可能なハイブリッド型とすること。

※2 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。

(ク) Web面接対策セミナー

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。）を導入した企業の面接にも対応できるよう、求職者に対して、企業とのWeb面接を実施するために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12回以上開催する。

また、受講者の希望があれば、模擬面接にも個別に対応することとする。模擬面接の対応については、札幌サンプラザ1階事務室内（延べ面積：10.3㎡）内において実施することとし、会場使用料（基本使用料、時間外使用料、電気使用料、空調使用料及び通信費）については札幌市が負担する。

必要な機材については、当該セミナー及び模擬面接の希望があった際に対応できるよう受託者がノートパソコンやWebカメラ等の以下の機材を調達すること。使用する機材に関しては、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。

なお、本セミナーは後記9（2）の札幌サンプラザ3階のサポートセンターセミナー室への来場による受講（定員6名以上）のほか、自宅等でのオンラインによる受講も可能なハイブリッド型とすること。

○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）
- 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）
- c パソコン用ヘッドセット
- d LANケーブル（スタンダードタイプ5m以上）
- e ネットワークハブ（ポート数が8つ以上のもの）
- f その他、Web面接の実施に必要なと認められる物品

（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3,000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。

なお、開催方法については、原則、来場による開催とすること。

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回開催する。

会場は原則として札幌サンプラザ2階「高砂の間」（延べ面積：276㎡）及び同施設2階「玉葉の間」（延べ面積：235㎡）の2会場での開催又は同施設2階「金枝の間」（延べ面積：452㎡）とする。

なお、同会場が使用できない事情がある場合、代替会場の選定は、事業計画書のとおりとする。

b 出展企業数

会場面積を踏まえ、40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就業サポートセンタースタッフによる各種説明や企業ブースツアー、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7社程度を集めた小規模の合同企業説明会を年間8回以上実施する。

また、出展企業を早期に選定し、広報物に出展企業を掲載するよう努めること。

内容や開催時期等は事業計画書に基づくものとし、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、各区において年間合計20回開催する。

なお、各区最低1回は開催することとするが、参加人数・開催実績を考慮し、区によって開催回数変動することは差し支えない。

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。出展企業に関しては、早期に選定し、広報物に出展企業を掲載するよう努めること。

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。

（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。

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に実施することとし、特に、高齢者が職場体験可能な受入企業の開拓に力を入れ、「シニア人材バンク」において、スカウトを受けたシニア求職者を積極的に誘導できるよう、受入企業を十分に確保すること。

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、掲載内容については、職業相談等の窓口対応の際にも積極的に活用し、求職者の企業理解を促し、求職者の就職への不安を取り除くよう努めること。

さらに、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4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。

また、高齢者の先進事例に関しては、「シニア人材バンク」における好事例の作成も行うこととし、「シニア人材バンク」の登録企業開拓や求職者情報の提供の際に、活用すること。

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。

なお、週刊求人情報の印刷については、サポートセンター及び各あいワークで行うこととする。

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、求人開拓等の際にテレワークの導入を検討している企業を把握した場合には「札幌市働き方人材・人材確保サポートセンター」を、子育て女性のうち、働くことに対して不安や悩みを感じている求職者を把握した場合は「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。

なお、「ここシェルジュSAPPORO」との連携に係る具体的な内容については、札幌市及び同施設の運営受託者との協議の上で決定する。

(8) 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、相手の用件・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パソコン、または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。

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、キャリアコンサルタント（国家資格保有者）又はキャリアコンサルティング技能士（国家検定）2級以上の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名とし、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、各あいワークの人工を決めることとする。

[想定標準人工数]

- ◆ 中央区・東区：1.0人工
- ◆ 豊平区：1.2人工
- ◆ 南区：1.3人工
- ◆ 清田区：1.5人工
- ◆ 白石区・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と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。

(9) 労働問題・社会保険等に関わる相談

札幌市では、解雇や労働条件などの労働問題に関する相談や離職、再就職時における健康保険や年金、雇用保険などの社会保険・労働保険に関する相談を無料で行っており、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ため、適宜案内、誘導等を行うこと。

また、窓口等で相談者の質問・相談内容を聞き取った際に、社会保険労務士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、SNSなど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（各種セミナー、職場体験、スキルアップ講座、企業説明会）等についての効果的な周知・広報を行うこと。

特に、前記4（6）の企業説明会については、本取組が求職者への就労支援のみならず、出展企業の人材確保を支援する側面を併せ持つことに鑑み、より多くの来場が見込まれるよう周知・広報には力を入れることとし、サポートセンター及びあいワーク利用者に対する周知はもとより、前記4（2）の支援プラン策定者に対する情報提供を徹底すること。

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7年（2025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7年(2025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500名程度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) 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320.0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7年(2025年)3月14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～gの下記7条件のうち、3つを満たす場合、又は、e～g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～g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。
職場体験参加者が体験先企業に就職した場合は、再就職支援事業就職実績の計算に当たり、本条件のみで2条件を満たしているものとみなす。
- 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。

(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840人以上を目標とする。

(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6,500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、7(1)と同様に、当該判定は令和7年(2025年)3月14日時点で行うものとする

(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、230人以上を目標とする。

(6) シニア人材バンク関連

前記4(1)イ(イ)で定めるシニア人材バンクにおける登録企業数について、年間400社以上、シニア登録者数について、年間350人以上、スカウトによる採用数について、年間100人以上をそれぞれ目標とする。

(7) あいワーク関連

前記4(8)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360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方法
- ◆ シニア人材バンクの効果的な運用
- ◆ シニア人材バンクの登録企業数及びシニア登録者数、スカウトによる採用数に係る目標達成に向けた工夫
- ◆ ハローワークプラザ北24との効果的な連携 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）
 - ◆ セミナーをハイブリッド型で開催する場合の実施手法及び内容
 - ◆ 各セミナーの集客方法の工夫 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
 - ◆ スキルアップ講座の受講者数にかかる目標達成に向けた工夫 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
 - ◆ 体験実施日数の目標達成に向けた工夫
 - ◆ 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）
 - ◆ 合同企業説明会の開催会場（札幌サンプラザで開催できない場合の代替会場）
 - ◆ 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）
 - ◆ 各企業説明会の来場目標数及び目標達成に向けた工夫 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兼業・副業可能求人にかかる数値も明示すること）及び目標達成に向けた工夫
 - ◆ 職場体験受入企業の開拓にかかる目標値
 - ◆ 高齢者の雇用推進に向けた工夫及び自社の強み（ノウハウ・ネットワーク等）
- (8) 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360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

(9) 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、個人情報への取扱い、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）
- ◆ 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、本項及び本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る。

(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（「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、札幌サンプラザ1階事務室及びサポートセンターセミナー室におけるインターネット接続（有線）に係る通信費は、札幌市が負担する。

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

ユ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。

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。

なお、サポートセンター事務室及びセミナー等を開催する会場において、適宜、消毒液を設置する等、利用者の感染症対策に配慮すること。

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等、各種関係法令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 情報セキュリティ

本業務において、ホームページを公開する場合には、札幌市情報セキュリティポリシーに則り、不正通信への技術的な対策を行うか、年1回以上、ぜい弱性診断を実施すること。なお、ぜい弱性診断の実施方法は以下のとおりとする。

(1) ウェブアプリケーション診断

診断対象とするウェブアプリケーションに対し、インターネット側からの疑似攻撃を実施すること等により、ぜい弱性診断を実施する。

(2) プラットフォーム診断

ウェブサイトを構成するサーバ、ネットワーク機器等に対し、インターネット側からの探査活動（ポートスキャン、IP スキャン 等）を含めた疑似攻撃を行うこと等により、ぜい弱性診断を実施する。

（3）報告書の作成

ぜい弱性診断の結果を分析し、報告書として取りまとめる。報告書には、診断結果概要、発見したぜい弱性・問題点に関するリスク分析を含めること。またリスクの度合いを高・中・低等の段階で示すこと。また具体的な回避策や改善策等を含めること。

13 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、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) 事務室レイアウト変更時の対応

サポートセンター及びあいワークの事務室のレイアウト変更、または移転することとなった場合、札幌市側が使用している物品等の移動については、札幌市に該当する物品を申し出の上、受託者が移動すること。

(8) 事業の次年度引継

令和7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。

(9) 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。

(10) その他

企画提案募集要領及び本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。

14 事業費

予算額は、142,940千円（税込）を上限とする。なお、契約金額は別途決定する。

15 本件に係る問い合わせ先

札幌市経済観光局産業振興部雇用労働課
担当：山岸・鷺田（電話 011-211-2278）