

北九州市就業支援施設運営業務に関する仕様書

I 共通

1 目的

北九州市の就業支援 3 施設 4 箇所を一体的に運営することで、年齢や性別にかかわらず、切れ目のない効果的かつ効率的な就業支援の実施を目的とする。

施設名	設置目的
若者ワークプラザ北九州 (以下、「プラザ・小倉」という。)	若年者就業支援の拠点 (プラザ・小倉、プラザ・黒崎を 総称し、以下、「プラザ」という。)
若者ワークプラザ北九州・黒崎 (以下、「プラザ・黒崎」という。)	
ウーマンワークカフェ北九州 (以下、「カフェ」という。)	女性の職業生活における活躍の拠点
北九州市高齢者就業支援センター (以下、「センター」という。)	中高年齢者の就業支援の拠点

2 業務委託内容

- (1) プラザについては『「若者ワークプラザ北九州」運営業務』のとおり。
- (2) カフェについては『「ウーマンワークカフェ北九州」運営業務』のとおり。
- (3) センターについては『「北九州市高齢者就業支援センター」運営業務』のとおり。

3 委託期間

令和 2 年 7 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで。

4 施設概要

施設	所在地	延べ床面積
プラザ・小倉	小倉北区浅野 3-8-1	約 67 坪
カフェ	A I Mビル 2 F	約 65 坪(セミナー室約 15 坪含)
プラザ・黒崎	八幡西区黒崎 3-15-3 コムシティ 2 F	約 90 坪
センター	戸畑区汐井町 1-6 ウェルとばた 8 F	約 63 坪

5 開館日時

(1) 通常開館

施設	開館日	開館時間
プラザ・小倉	月曜日～土曜日 (祝・休日、年末年始を除く)	10:00～18:00
プラザ・黒崎		10:00～19:00
カフェ	月曜日～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く)	10:00～18:00
センター	月曜日～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く)	9:00～17:00

※休館日等については、今後変更する場合があります。

(2) 予約制による開館

施設	開館日	開館時間
プラザ・小倉	月曜日～土曜日	18:00～19:00
	第1・第3日曜日	11:00～15:00
プラザ・黒崎	第4日曜日	11:00～15:00
センター	第2日曜日	11:00～15:00

※前日までに予約が入らない場合は、閉館とする。

6 HP・SNSの活用やメルマガの配信

HP・SNSの活用やメルマガの配信を通して、セミナーや就職関連情報等の案内・告知を随時、実施すること。

〔参考〕現在使用しているSNS等

プラザ…HP、Facebook、LINE

カフェ…HP、Facebook、Instagram

センター…HP

7 施設の管理業務

各施設において整理整頓や清掃などの環境整備、室内の装飾等により、気軽に立ち寄れるような施設とすること。また、オープンで明るく、利用しやすい相談環境や雰囲気づくりに努めるとともに、乳幼児を伴う利用者や高齢者への配慮を行うこと。

8 設置備品

複写機・PC（利用者情報システム及び市イントラPCを除く）・プリンタ・電子看板は、受託事業者が設置すること。

また、複写機は、カラーコピーの対応機種とするとともに、使用者ごとに請求できるようにすること。

なお、受託事業者が使用する机・椅子・書類棚や、総合受付カウンター・相談ブースなどの備品は、市（委託者）が設置する。

9 従事スタッフの研修

各施設に配置するスタッフには、事業・業務理解やその他基本事項など、業務運営に必要な研修を行うとともに、定期的な研修を実施し、スタッフの育成とスキルアップを図ること。特に、就職氷河期世代の支援については、国が示す新しい取組に対応できるよう、情報を収集し、スタッフに周知すること。

なお、研修内容や研修の実施については、事前に市と協議すること。

10 施設間の連携

スタッフは、各施設で実施している支援メニュー等を共有し、相談者の状況に応じて、各施設が密に連携した支援を行うこと。

施設間で相談者をリファーする際には、必要に応じ、個人情報の取扱いに十分注意してカウンセリング履歴等の情報を共有することで、切れ目のない支援を行うこと。

11 関係機関との連携

(1) ワンストップで、利用者目線に立ったサービスを提供するため、関係機関との緊密な連携を図ること。（月に数回、情報交換会議等の開催あり。）

(2) 求職者に対して支援機関を紹介する際・紹介を受ける際については、個人情報に配慮しながら円滑に行うこと。

〔主な関係支援機関〕

・厚生労働省福岡労働局

・各ハローワーク

※国のアクション・プランに基づく一体的支援を実施（プラザ・小倉と小倉新卒応援ハローワーク、センターとシティハローワーク・ウェルとばた）。

・福岡県福祉労働部

・福岡県若者サポートセンター北九州ブランチ（以下「ジョブカフェ」という。）

※プラザ・小倉のみカウンセラー1名の派遣受け入れあり。休暇時は代理1名が派遣される。また、県への毎月の実績報告業務あり。

- ・福岡県子育て女性就職支援センター
- ・北九州若者サポートステーション
- ・(公財)北九州産業学術推進機構中小企業支援センター
- ・(公社)北九州商工会議所
- ・(公社)福岡県高齢者能力活用センター
- ・福岡県 70 歳現役応援センター
- ・北九州市シルバー人材センター
- ・「北九州市子ども・若者支援地域協議会」及び「子ども・若者応援センター『YELL』をはじめとする構成機関」
- ・まなびと JOB ステーション
- ・北九州ひとみらいプレイス（コムシティ内）の入居施設
- ・北九州市立子育てふれあい交流プラザ
- ・北九州市立男女共同参画センター（ムーブ、レディス含む）
- ・北九州市立母子・父子福祉センター
- ・北九州市子ども家庭局総務企画課、保育課、幼稚園・子ども園課、子育て支援課
- ・北九州障害者しごとサポートセンター
- ・北九州市ひきこもり地域支援センター「すてっぷ」 等

12 経費に関する事項

(1) 受託事業者の負担とする経費は、次のとおりとする。

- ・スタッフの人件費（社会保険料等を含む）
- ・セミナー、イベント等開催・運営費
（会場はAIMビルやコムシティ、ウェルとばた内会議室等、市単独主催の場合は無料で借りることができる場所がある）
- ・プラザの電話（電話機リースを含む）・FAX使用料
- ・インターネット接続料
- ・広報費（受託事業者が実施するセミナー、イベント等の経費）
- ・コピー機リース料（FAX、印刷関係用品を含む。）
- ・備品整備費
- ・新聞、図書、就職情報誌購入費
- ・環境整備費（清掃用具等）
- ・各種損害賠償保険料
- ・事務消耗品購入費
- ・受託事業者自ら企画するサービス等の経費
- ・スタッフの営業活動（大学訪問）等の交通費
- ・センターの管理表作成費
- ・イントラプリンタのトナー、ドラム（センターのみ）

(2) 市が負担する経費は、次のとおりとする。

- ・施設のPRなどの広報費
- ・施設の賃料、光熱費、電球取替
- ・利用者（求人・求職者）情報システム、HPの運用保守
- ・センターの電話（電話機リースを含む）、FAX使用料
- ・イントラPC・プリンタに係る保守経費
- ・利用者証（カフェカード）の作成費

(3) その他

その他疑義が生じた場合には、両者協議の上、決定する。

13 その他

(1) 火災、地震等による施設内の損害、施設内における第三者に対する人的及び物的損害を補填するため、損害賠償保険に加入すること。

(2) 個人情報（北九州市個人情報保護条例（平成16年北九州市条例第51号）（以下「条例」という。）第2条第2項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、委託業務の実施（処理）に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。

(3) 市をはじめとする関係機関等が実施する施策・事業を十分に把握するとともに、利用者に効果的な支援ができるよう情報収集及び連携を図ること。

(4) 委託期間終了により、市を含む他の企業・団体が引き続き職業紹介などを行う場合は、利用者情報の引継ぎができるように、事前に企業や利用者の同意を得るなど、市の円滑な事業継続に最大限の協力をすること。

Ⅱ 「若者ワークプラザ北九州」運営業務

1 事業目的

北九州市の若年者就業支援の拠点「若者ワークプラザ北九州」（以下「プラザ」という。）及び「若者ワークプラザ北九州・黒崎」（以下「プラザ・黒崎」という。）なお、小倉にあるプラザは「プラザ・小倉」という。）において、15歳から概ね40歳までの若者求職者の就業促進を図るもの。

2 業務委託内容

上記「1」の事業目的を達成するため、次の各号に掲げる業務を委託する。

(1) 受付・事務業務

- ① 利用案内・新規登録等の受付業務を行うこと。
- ② カウンセリングやセミナー等の予約受付を行うこと。
- ③ 必要に応じて総合受付に人員を配置し、プラザ・小倉及びカフェ利用者の受付業務を行うこと。

(2) 就業相談業務（Eメール、電話相談を含む）

① 就業相談業務（面談）

キャリアカウンセラーなど専門的な知識を有する人員により、若年求職者の希望や適性、段階に配慮し、就業に向けたきめ細かな指導・助言を行うこと。なお、原則として担当制・予約を優先し、在職中の方など定時後や日曜日の相談も受け付けること。

② Eメール、電話による相談

来場した若年求職者の相談に受けることが原則であるが、支援中の利用者の時間・利便性を考慮すべき場合は、可能な範囲でEメール、電話による相談を受け付けること。その際は、対面相談ではないことに十分配慮した手法を行うこと。

③ その他

センターが中心で実施する「再就職トータルサポート事業」を希望する方の初回相談に対しては、円滑に支援が受けられるようセンターと連携を図ること。また、再就職トータルサポート事業の職業訓練講座終了者の就職支援を適切に行うこと。

(3) 就職氷河期世代に対する就業相談業務

- ① プラザ小倉・黒崎双方に、就職氷河期世代就業相談窓口を設置し、相談対応を行うこと。その際、施設の利用対象年齢とする概ね40歳を超える方の相談も受け付けること。
- ② 就職氷河期世代の就業支援にあたっては、国・県・市、その他関係機

関の支援施策について、十分に情報を収集し、適切な支援メニューを提案すること。

(4) 就職支援セミナーに関する業務

- ① 各種セミナー・講座などを企画し、両施設でそれぞれ実施すること。
- ② 特に、プラザの支援を特長づけるものや、カフェとの一体的な運営を行うことを踏まえ、女性向けのセミナーを企画し実施すること。
- ③ 地元就職を目的として、利用者が地元企業に関する見識を深めることができる企画を行うこと。
- ④ 北九州ひとみらいプレイスにおける「人づくり」の取組の一環として、例年11月上旬に開催される「ひとみらい交流ウィーク」時にセミナー・イベントを企画し、プラザ・黒崎で実施すること。
- ⑤ 出張セミナーの依頼があった場合は、市と協議の上、運営体制等に支障のない範囲で実施すること。また、大学との連携を深めるため、市内大学等での出張セミナーやガイダンス等は積極的に実施すること。
- ⑥ 各種セミナー等の実施にあたり、広報、応募受付など付随する業務を行うこと。

(5) 各種就職関連情報の提供業務 ※カフェとの共同利用可

- ① 新聞の日刊紙を各施設1紙以上購入し、閲覧用として供すること。
- ② 就職に関する書籍、情報誌等を購入し、閲覧用として供すること。

(6) 職業紹介に関する業務

- ① 職業紹介事業者として、適切に求人・求職者の受付、職業紹介業務を行うこと。(利用者向けは無料だが、民間の「有料職業紹介事業」に位置づけられる。)なお、求人の受理については、プラザ求人だけでなく、市が別途実施する「U・Iターン応援プロジェクト」の求人情報も随時活用し、幅広く取り扱うこと。
- ② 利用者が希望する求人がない場合は、ハローワーク求人を活用するなど、利用者の立場に立った就職支援を実施すること。

(7) 職場定着フォローに関する業務

早期離職防止の観点から、企業及び就職した若者に対するフォローを行うこと。

(8) 企業対応業務

企業からの求人に関する相談があった場合は、利用者の現状やニーズ等の情報を提供するなど、企業の人材確保を支援すること。

(9) 求人求職者情報システムに関する業務

- ① 市が提供するパソコン及び求人求職者情報システムを使用して、求職者情報の入力、求人検索端末による利用者への求人情報の提供、市への報告用統計データの作成などを行うこと。
- ② システムの操作マニュアルは市が提供する。また、システムの運用保守は市が行う。

(10) PR業務

- ① 市とともに、利用促進のためのPRに努めること。
〔例〕 合同会社説明会での誘導、ハローワーク等の関係機関や市内大学からの誘導、その他効果的な手段
- ② ホームページの改修・更新、リーフレット・チラシ等の作成（セミナーやイベント等を除く）、就職情報誌などの広告媒体の利用は、原則として市が行う。

3 人員体制

(1) 人員の役割

	役割
運営管理責任者	施設の管理・統括、就業相談、職業紹介等の実施
就職氷河期世代就業支援 統括カウンセラー	就職氷河期世代就業相談窓口（3か所）の統括、各窓口への助言・指導、情報収集
カウンセラー	就業相談、セミナー、職業紹介等の実施
事務員	受付業務、セミナー準備、その他事務全般

(2) 業務の人員配置

- ① 職業安定法第 32 条の 14 によりプラザ・小倉、プラザ・黒崎にそれぞれ職業紹介責任者を設置すること。
- ② プラザ・小倉、プラザ・黒崎にそれぞれ運営管理責任者を設置すること。なお、プラザ・小倉の運営管理責任者に関しては、カフェの運営管理も兼務する。（必ずしも職業紹介責任者と運営管理責任者が同一人物である必要はない。）
- ③ 両プラザ、センターに設置する就職氷河期世代就業相談窓口に指導・助言を行う統括カウンセラーを配置すること。
- ④ 年間延べ 13,500 件の就業相談を実施できるようカウンセラーをそれぞれ配置すること。

※これまでの運営を踏まえ、人員配置上の役割として「カウンセラー」・「事務員」と示しているが、市が承認すれば、運営業務の受託事業者が提案する新たな役割に変更することも可とする。

⑤ 施設における基本的な実施体制（常時）

主な業務	プラザ・小倉	プラザ・黒崎
就業相談	2人以上	2人以上
受付・利用案内等	1人以上	1人以上

※運営管理責任者も「就業相談」や「受付・利用案内等」を行うことができる。

※福岡県が設置する、ジョブカフェのカウンセラーは上記人数には含まない。

※兼務により2人の従事者で上記3人分の対応はできないものとする。

※プラザ・黒崎において、早番・遅番などのシフト制の勤務を行う時間帯に限り、利用者に支障のない範囲でこの体制の緩和は可能。

4 数値目標（毎年度）

項目	プラザ・小倉	プラザ・黒崎	合計
延べ利用者数	9,000人	7,000人	16,000人
就職相談延べ利用者数	8,000人	5,500人	13,500人
就職決定者数	750人	550人	1,300人

※上記は、令和2年度～令和4年度までの毎年度の数値目標である。ただし、令和2年度は7月1日からの9か月間のため、上記目標数値の3/4程度とする。

- ・延べ利用者数 12,000人
（プラザ・小倉 6,750人、プラザ・黒崎 5,250人）
- ・就職相談延べ利用者数 10,125人
（プラザ・小倉 6,000人、プラザ・黒崎 4,125人）
- ・就職決定者数 1,000人
（プラザ・小倉 580人、プラザ・黒崎 420人）

※ジョブカフェで対応した人数を含む。

※プラザの職業紹介により就職した者のほか、様々な支援の結果、最終的に自力で就職先を決めた場合を含む。

●就職氷河期世代支援事業（両プラザ、センター合計）

	R2年度	R3年度	R4年度
正規雇用化	25人	50人	125人

※正規雇用化とは、無職または非正規雇用労働者の正規雇用労働者への転換を指す。

※ただし、令和2年度は7月1日からの9か月間のため、上記目標数値の3/4程度とする。

- ・正規雇用化 19人

Ⅲ 「ウーマンワークカフェ北九州」運営業務

1 事業目的

女性の職業生活における活躍を地域が一体となって推進することにより、北九州地域への女性の定着と活力ある地域社会の実現を目指す。

女性の職業生活における活躍の拠点として、国・県・市の3者が緊密に連携し「ウーマンワークカフェ北九州」（以下「カフェ」という。）を開設する。カフェにおいて、女性の就職相談や職業紹介、キャリアアップ、子育てとの両立、創業などについてワンストップで総合的な支援を行うとともに、利用者ニーズに沿ったサービスの提供を行う。

2 業務委託内容

上記1を達成するため、次に掲げる業務を委託する。

(1) 情報提供業務

- ① 就職や創業に関する書籍、情報誌等を購入し、利用者の閲覧用として供すること。
- ② 関係機関で実施する各種セミナーの案内を電子看板で掲示し、利用者の閲覧用として供するとともに、情報を適宜更新すること。
- ③ 広報用パンフレット等の企画・作成に関すること。
 - ・全体フロア図や各施設サービス案内用リーフレット（A3版）
 - ・その他カフェの広報に必要なリーフレット、イベントカレンダー（月間）

(2) 総合受付業務

総合受付に係る業務は次のとおり。

- ① 利用案内や支援（サービス）の説明。
- ② 利用者の現況や就業希望などのヒアリング。
- ③ 受付票などへの必要事項の記入サポート。
- ④ 利用者証（カフェカード）の発行。
- ⑤ 利用者の段階に応じた支援への誘導や適切な情報提供。
- ⑥ 連携する関係機関の担当者へのつなぎ。
- ⑦ 創業に係る初期の相談対応や関係機関へのつなぎ。
- ⑧ 子育て支援に係る相談補助。
- ⑨ その他電話やメールなどの問い合わせ対応。
- ⑩ 総合受付の運用フローの作成。
- ⑪ その他総合受付の運用改善などに関すること。
- ⑫ カフェ内の他の関係機関に属さない相談事項への対応。
- ⑬ 土曜日の閉館日についても受付を開所し、利用案内や関係機関紹介等

の対応を行うこと。

- ⑭ 必要に応じて、プラザ・小倉利用者の受付業務を行うこと。
- ⑮ センターが実施する「再就職トータルサポート事業」を希望する者に対しては、円滑に支援が受けられるようセンターと連携を図ること。

(3) 利用者情報システムに関する業務

市が提供する利用者情報システムを使用して、利用者情報の入力、市への報告用統計データの作成などを行うこと。

なお、同システムの運用保守は、市がシステム開発事業者に委託する。

(4) アンケートの実施

カフェの新規利用者等に対して、基本属性（年齢、性別、居住地など）利用目的、利用施設、利用時の満足度などのアンケートを実施すること。

(5) 利用者及び就職決定者数の向上策

- ① チラシ配布、HPによる情報発信（改修・大幅な更新は、原則として市が行う）、その他効果的な手段等により、利用促進のためのPRに努めること。また、土日にPR業務等がある場合は、協力すること。
- ② 八幡西区役所(週2回)及び他の市有施設等においても出張相談を行い、就業を希望する女性の相談対応やカフェの周知広報を行うこと。
- ③ カフェの利用者に対する利用の促しやセミナーの案内、カウンセリング、適切な窓口への誘導等のフォローアップを行い、就職決定者数の増加につなげること。

(6) 創業相談窓口の開設

カフェにおいて、創業前及び創業後10年程度までの女性を対象に、創業に関する総合的な相談に応じること。

また、創業相談にあたっては、北九州地域で女性の起業家支援を行っている専門家など適切な人員を確保するとともに、相談者のレベルやニーズに応じた体系だった創業支援とすること。

なお、創業に係る相談者については、カフェへの相談後、紹介した連携先や開業の有無など、創業状況を把握すること。

(7) 報告書の作成

利用者数、カフェカード発行数、再来数等を把握するとともに、アンケートや利用者情報システムの情報による利用状況を分析し、月報を作成すること。

3 人員体制

(1) 総合受付

業務委託内容及び数値目標を踏まえ、当該運營業務に係る人員の労務管理や事務用品の管理などの事務処理も含め、適切な人員の確保や体制をつくること。

カフェには、就業希望者、プラザ・小倉の利用者、創業希望者、子育て支援の相談者、企業の担当者など、様々な利用者の来所が想定される。また、出張相談により未就業女性の掘り起こしを図るとともに、国、県、市を始め、多岐にわたる関係機関と連携を図ること。

ヒアリング力、対人コミュニケーション力、カウンセリング力、関係機関との調整能力、業務経験などより高い水準が要求されるため、キャリアカウンセラーなど、専門的な知識を有する人員を2名配置するとともに、こうした要求水準に対応できる人材を確保すること。

総括責任者を1名配置するとともに、「4 数値目標」で想定される利用者数等を勘案した体制を取り、受付窓口では、プラザ・小倉とあわせて1日あたり2名以上の体制をとること。また、カフェの運営管理責任者は、プラザ・小倉と兼務する。

(2) 創業相談窓口

相談窓口は、原則として月6日以上開設する。開設時間は、1日あたり10時～14時の4時間とし、うち1日は土曜日とすること。

なお、スケジュールや専門家の人選等については、市と別途協議する。

4 数値目標（毎年度）

項目	毎年度
新規利用者数	3,500人

※上記は、令和2年度～令和4年度までの毎年度の数値目標である。

ただし、令和2年度は7月1日からの9か月間のため、上記目標数値の3/4程度とする。

・新規利用者数 2,625人

※「新規利用者数」は、マザーズハローワーク北九州、福岡県子育て女性就職支援センター、保育士・保育所支援センター、ひとり親家庭向け就業支援、保育サービスコンシェルジュ、創業相談窓口における合計値。

Ⅲ 「北九州市高年齢者就業支援センター」運営業務

1 事業目的

北九州市の中高年齢者就業支援の拠点「北九州市高年齢者就業支援センター」（以下「センター」という。）において、概ね 50 歳以上の中高年齢者の就業促進を図るもの。

2 業務委託内容

上記「1」の事業目的を達成するため、次の各号に掲げる業務を委託する。

(1) 受付・相談業務（電話相談を含む）

- ① 利用案内・新規登録等の受付業務を行うこと。
- ② 就業相談やハローワークなどの公開求人の情報提供を行うほか、関係機関と連携して、ワンストップの支援を行うこと。
- ③ 可能な範囲で電話による相談を受けること。その際は、相談者の状況を勘案し、対面相談ではないことに十分配慮した手法で行うこと。
- ④ 相談者に対して、定期的なフォローを行い、求職活動状況等を確認して適切なアドバイスを行うこと。
- ⑤ カウンセリングやセミナー等の予約受付を行うこと。
- ⑥ 市や関係機関が行う出張相談に対応すること（年6回程度）。

(2) 再就職トータルサポート業務（新卒を除く全世代向け）

- ① 相談業務（面談）
 - ・産業カウンセラーなどの専門的な知識を有する人員によって、相談者の希望や適性、段階に配慮した、就業に関するきめ細かな指導・助言を行うこと。
 - ・初回カウンセリング時には、職業適性検査を実施し、その結果をもとに、相談者の経歴や希望を踏まえた進路アドバイス等を行うこと。
 - ・関係機関と連携して、ワンストップの支援を行うこと。
 - ・相談者に対して、定期的なフォローを行い、求職活動状況等を確認して適切なアドバイスを行うこと。
 - ・原則として担当制・予約優先とすること。
- ② 能力開発講座開催業務
 - ・事務系講座や安全衛生法に基づく技能講座などを実施すること。
 - ・受講者の決定にあたっては、相談者の希望を踏まえるとともに、カウンセラーが就職決定の寄与度を十分に勘案し判断すること。
 - ・両プラザでカウンセリングを受け、各施設のカウンセラーが受講の必要性を認めた者も対象とすること。
 - ・各種セミナー等の実施にあたり、広報、応募受付など付随する業務を

行うこと。

- ・開館日に関わらず、休日も含め、参加しやすい日程で開催すること。

(3) 就職氷河期世代に対する就業相談業務

- ① センターには、就職氷河期世代就業相談窓口を設置すること。
- ② 就職氷河期世代の就業支援にあたっては、国・県・市、その他関係機関の支援施策について、十分に情報を収集し、統括カウンセラーの指導・助言を踏まえ、適切な支援メニューを提案すること。

(4) 中高年齢者向けセミナーの開催

- ① 中高年齢者の働く意欲を喚起するために、各種セミナー・講座などを企画し実施すること。
- ② 各種セミナー等の実施にあたり、広報、応募受付など付随する業務を行うこと。
- ③ 開館日に関わらず、休日も含め、参加しやすい日程で開催すること。

(5) 各種就職関連情報の提供業務

- ① 新聞の日刊紙を1紙以上購入し、閲覧用として供すること。
- ② 就職に関する書籍、情報誌等を購入し、閲覧用として供すること。

(6) 職業紹介に関する業務

- ① 職業紹介事業者として、適切に求人・求職者の受付、職業紹介業務を行うこと。(利用者向けは無料だが、民間の「有料職業紹介事業」に位置づけられる。)なお、求人の受理については、プラザ求人だけでなく、市が別途実施する「U・Iターン応援プロジェクト」の求人情報も随時活用し、幅広く取り扱うこと。
- ② 利用者が希望する求人がない場合は、ハローワーク求人を活用するなど、利用者の立場に立った就職支援を実施すること。

(7) 求人開拓業務

- ① 業務の切り分けや、業務上の課題を高年齢者雇用で解決するためのアイデアを企業に提案するなどによって、高年齢者が働きやすい求人を開拓すること。
- ② 企業からの求人に関する相談があった場合は、求職者の現状やニーズ等の情報を提供するなど、企業の人材確保を支援すること。
- ③ 開拓した求人に関する情報は、独自求人として扱うほか、就業形態に応じて、関係機関に繋げること。
- ④ 企業への各種助成金案内や手続きのサポートを行うこと。

(8) PR業務

- ① 求人誌や新聞折込等に年間6回（令和2年度は4回）以上掲載すること。
- ② ホームページの更新（改修・大幅な更新は、原則として市が行う。）
- ③ センターを紹介するリーフレットや、定例のセミナー等のチラシ作成。
- ④ 市とともに、利用促進のためのPRに努めること。

〔例〕合同相談会等イベントでの誘導、ハローワーク等の関係機関からの誘導、その他効果的な手段

(9) 報告書の作成

利用者数、就職決定者数、セミナー開催状況、アンケート等月報を作成し、書面にて市に提出すること。

3 人員体制

(1) 人員の役割

	役割
運営管理責任者	施設の管理・統括、就業相談、職業紹介等の実施
カウンセラー	就業相談、求人情報提供、資格取得講座
受付相談員	受付業務、就業相談、求人情報提供、セミナー
シニア求人開拓員	シニア向け求人等の開拓

(2) 業務の人員配置

- ① 職業安定法第32条の14により職業紹介責任者を設置すること。
- ② 運営管理責任者を設置すること。（必ずしも職業紹介責任者と運営管理責任者が同一人物である必要はない。）
- ③ 年間1,000件のカウンセリング、年間20,000件の来場者を受付できるよう配置すること。

※これまでの運営を踏まえ、人員配置上の役割として「カウンセラー」「受付相談員」と示しているが、市が承認すれば、運営業務の受託事業者が提案する新たな役割に変更することも可とする。

- ④ 施設における基本的な実施体制（常時）

主な業務	実施体制
就業相談	1人以上
受付・利用案内等	2人以上
求人開拓	1人以上

※運営管理責任者も「就業相談」や「受付・利用案内等」を行うことができる。

※「就業相談」「受付・利用案内等」は、兼務により2人の従事者で上記3人分の対応はできないものとする。

- ⑤ 通常開館日については、8時30分～17時15分の間、電話対応をするとともに、開錠・施錠を行うこと。

4 数値目標（毎年度）

	項目	毎年度
シニア・ハローワーク全体	利用者数	20,000人
	就職決定者数	1,250人
	うち55歳以上	550人
再就職トータルサポート	利用者数	460人
	就職決定者数	180人
シニア求人開拓	企業訪問件数	延べ250回
	求人開拓数	延べ50件以上

※様々な支援の結果、最終的に自力で就職先を決めた場合を含む。

※上記は、令和2年度～令和4年度までの毎年度の数値目標である。

ただし、令和2年度は7月1日からの9か月間のため、上記目標数値の3/4程度とする。

【シニア・ハローワーク全体】

- ・利用者数 15,000人
- ・就職決定者数 940人（うち55歳以上 420人）

【再就職トータルサポート】

- ・利用者数 345人
- ・就職決定者数 135人

【シニア求人開拓】

- ・企業訪問件数 延べ180回
- ・求人開拓数 延べ35件以上

●就職氷河期世代支援事業（両プラザ、センター合計）

	R2年度	R3年度	R4年度
正規雇用化	25人	50人	125人

※正規雇用化とは、無職または非正規雇用労働者の正規雇用労働者への転換を指す。

※ただし、令和2年度は7月1日からの9か月間のため、上記目標数値の3/4程度とする。

- ・正規雇用化 19人