

JOB ナビすいた（相談コーナー）運営業務 委託仕様書

1 業務名

JOB ナビすいた（相談コーナー）運営業務

2 契約期間

令和7年8月1日 から 令和10年7月31日 まで

（地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約）

3 所在地及び名称

(1)所在地

吹田市昭和町12-1 吹田市立勤労者会館（アスワーク吹田）3階

(2)名称

JOB ナビすいた（相談コーナー）

(3)開館時間

月～金（第1水曜日除く）、第1土曜日：11時～19時

(4)休館日

第1水曜日、第2～第5土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12/29～1/3）

その他、市が指定する日

4 利用対象者

対象者は、市民（市内に在住・在学・在勤の方）のうち、次のような求職者である。

(1)障がい者、ひとり親家庭の保護者など、働く意欲がありながら、就職にあたり様々な課題を抱えている就職困難者

(2)正社員での就職を目指す若年者や中高年齢者

(3)その他、就職を目指す者

5 貸与物品

別紙1「主な貸与物品一覧」のとおり。

受託者は、善良な管理者の注意をもって管理すること。

6 委託業務の概要

「JOB ナビすいた（相談コーナー）」は、吹田市の就労支援施設としての機能とともに、大阪府が実施する「地域就労支援事業」において、府内各市町村に設置する「地域就労支援センター」の機能を併せ持っている。

若者や中高年齢者など正社員での就職を目指す方や、障がい者、ひとり親家庭の保護者など就職に向けて課題を抱える方々をはじめとした求職者（市民）の状況に応じ、「JOB ナビすいた（相談コーナー）」にて、段階的な求職者支援を行うものとする。

受託者は、市と協調して本業務を実施することとし、本業務を実施するにあたり、市が設置している「吹田市無料職業紹介所」との一体的な運営を行うものとする。

7 引継ぎ

業務実施開始までの期間を準備期間とし、この間、遅滞なく業務を開始できるよう、業務の引継ぎを完了させること。但し、準備期間にかかる費用は受託者負担とする。

8 業務内容

受託者が行うべき業務の範囲の内、特に重要なことは以下に示すとおりである。

(1) 準備期間:委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案

ア 本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定

本市は、行政サービスの質を低下させることなく円滑に委託対象業務の引継ぎを完了するため、その実行を効果的かつ効率的に、確実性をもって実施する必要があると考えている。受託者は、これらが達成できる本番移行スケジュール、引継ぎ計画を策定すること。業務内容の引継ぎにあたっては、別途市が指定する者(市からの委託を受けて、令和7年7月まで業務を実施する者をいう。)から業務の引継ぎを受けること。この際、受託者側の引継ぎにかかる費用は受託者負担とする。

イ 業務マニュアルの作成

受託者は、業務を円滑、適切に実施するため、以下の内容を含んだ「業務マニュアル」を作成すること。

(ア)業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時の業務ルール(クレーム対応を含む)、体制などを踏まえた業務マニュアル

(イ)市民からの問合せ等に適切に回答を行うためのFAQ等の回答マニュアル

(ウ)システム操作に必要なとなる操作マニュアル

ウ フロアデザイン・レイアウトの提案

本業務においては、執務スペースが限られている中で、効率的な執務スペースの活用を検討している。利用者のプライバシーを守りながら、相談対応しやすい仕切り等の設置について検討すること。なお、準備期間において、段階的に本番移行を行う場合、移行段階にあわせてフロアデザイン・レイアウトを変更するなどの柔軟な提案を期待する。

(2) 実施期間:委託業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案

ア 基本業務

(ア)JOB ナビすいた受付業務

a 来場者の受付・登録・案内業務、各種サービスの利用予約受付業務等を行うこと。

b 来場者の個人情報保護の観点から、適切な情報管理を行うこと。

(イ)相談・カウンセリング業務

a 利用者の就職や自立を目指し、利用者それぞれの特性・ニーズに応じた、段階的なカウンセリングを行うこと。

b 利用者の就職や自立に向け、市の労働部門・福祉部門・教育部門の他、府内の各支援機関や医療機関等の関係機関との連携を行うこと。

c 就職と子育ての両立を支援するために、「マザーズコーナー」として、キッズスペースを設けること。

d 求職者の相談方法について、施設内での相談の他、リモート面談を含めたオンラインサービスを利用した相談や電話での相談に対応すること。但し、オンラインサービスの内容については市と協議した上

で、受託者負担で実施すること。

(ウ) 就職支援セミナーの開催

求職者に対し、就職に向けて必要なスキルや知識が得られるセミナー(定員 3~10 名程)を実施すること。主な内容としてはPC操作のスキル取得や就労に繋がるセミナーを中心に、概ね週1回の頻度でアスワーク吹田内で実施することとし、その他の内容については市と事前に協議した上で行うこと。また、オンラインでのセミナー配信等を行い、来場が困難な利用者等にも広く利用可能な体制を整えること。

なお、セミナーに関するチラシ等の作成及び印刷は受託者負担で対応すること。

(エ) 就職支援講座の実施

求職者に対し、就職に役立つ資格やPCのスキル取得のための就職支援講座を開催し、各年度 3種類の講座を実施すること。(詳細は別紙2~4参照)なお、講座内容については市と協議の上で、変更できるものとする。但し、実施時期については市と事前に協議した上で決定すること。

(オ) 各種就職情報の収集、提供

- a 最新の各種就職情報誌や関係書籍等を収集し、来場者の閲覧に供すること。
- b 利用者用のパソコンコーナーに設置するPC及びプリンターを適切に管理すること。

※なお、パソコンコーナーに設置するPCは2台とし、プリンターは1台とする。

(カ) 広報業務

- a 「JOB ナビすいた」のホームページを開設し、管理運営を行うこと。ホームページは音声読み上げ機能のあるもので、色覚特性へ配慮したデザインとすること。掲載情報の変更・更新等に伴い随時内容の更新を行うこと。
- b 本事業の利用促進を図るため、チラシやポスターの作成等、SNS 等の様々な媒体を活用し、事業概要・サービスの周知を行うこと。セミナーチラシは年間 4,000 枚以上、JOB ナビすいた広報は年間 500 枚以上、就労支援講座は年間 1,500 枚以上とすること。なお、広報の手段や周知内容は市と協議し、報告すること。

イ システム運用業務

受託者は、現行の業務で利用している「JOB ナビすいた就労支援システム」を使用し、月額保守費用(税込み:82,500 円/月)を新システムへのデータ移行の完了と運用開始までは委託料に含めること。但し、「JOB ナビすいた就労支援システム」の利用期間が令和7年度末に終了となるため、令和7年度中に新システム構築及びデータ移行を実施し運用開始をすること。なお、新システムについては受託者が選定し、事前に市に承認を得ること。新システム移行に係るデータ移行費用及び、移行後の月額保守費用には委託料に含めること。また、委託期間中に、システム受託企業が代わる場合、新受託企業にシステム及び保守契約等の引継ぎを円滑に実施すること。

また、本委託業務にて構築したシステム及び期間内のデータ等については、市に帰属するものとし、次期受託者に引き継ぐこととする。

※JOB ナビすいた就労支援システムに関する仕様書については、別紙5を参照。

ウ 来場者の情報収集及び分析業務

来場者の属性や利用実績、就職状況をはじめ、事業の円滑な実施やニーズ把握のために必要な情報を収集し、分析するとともに、運營業務に反映すること。

また、就職支援セミナーや就労支援講座受講者に対し、プログラム内容(講座内容や講座終了後の支援等)に対する評価。受講後の就労予定などについてアンケート調査を実施すること。アンケート項目や実

施時期、方法は受託者が提案し、協議の上決定する。また、アンケートの結果を踏まえ、改善すべき点が認められたときは、市と協議した上で、必要な措置を講じること。

エ 就職状況調査業務

JOB ナビすいた利用者のうち、求職活動が継続している利用者については電話等で定期的に進捗状況を把握すること。調査方法及び結果等については市に報告すること。

オ 定着状況調査業務

JOB ナビすいた登録者のうち、吹田市無料職業紹介所(JOB ナビすいた内)やハローワークの利用、その他の方法で就職決定した求職者に対し、電話等での定着状況の調査を行うとともに、職場定着を促すため、必要に応じてカウンセリングを行うなど、職場での不安や悩みの早期軽減を図るものとする。

(ア) 電話等での調査は、就職後3か月及び6か月の時点で行うこと。

(イ) 離職が判明した登録者に対しては、速やかに再就職支援を行うこと。

(ウ) 職場定着を促すため、必要に応じて、「吹田市無料職業紹介所」をはじめとした関連機関と連携すること。

(エ) 実施結果については市に報告すること。

カ 大学連携

市内大学との連携を開拓し、年間3回以上のマナー講座などの就労支援サービスを行うこと。

キ 業務報告

受託者は、業務実施状況について、次に示すとおり報告すること。

(ア) 受託者は、本仕様書 8「業務内容」に掲げる事項について、月次報告を行うこと(報告書の内容については、別途市と協議)。

(イ) 受託者は、業務の実施状況及び結果の検証等を記載した「事業実施報告書」を作成し、毎年度末終了後、翌月末までに市に提出すること。ただし、最終年度については、委託期間終了後、翌月末までに市に提出すること。

(ウ) 受託者は、市が本業務で収集したデータの提供、分析を求めた場合、速やかに対応すること。

(エ) 受託者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、市への定例報告会を月に1回開催すること。また、定例報告会を開催したときは、その議事録は受託者が作成し、遅滞なく市に提出すること。

ク 関係機関との連携

市や「吹田市無料職業紹介所」、その他関係機関とのケース会議等を開催し、定期的な情報共有を行い、市へ報告すること。

また、本市が実施するセミナーやイベントの参加希望者の受付、受講後の就職状況の確認、関係機関との会議への出席など、本市労働施策との連携を図ること。

ケ 業務能力の向上

(ア)業務を円滑に運用するため、現場管理責任者及び業務従事者は地域就労支援事業の基本的な業務に関する制度の知識及び業務に必要な知識を十分に習得しておくこと。

(イ)業務技能の習得 迅速な対応が行えるよう、現場管理責任者及び業務従事者は、機器類及びシステム操作方法(業務マニュアルの理解を含む)などの技能を十分に習得しておくこと。

(ウ)個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上 現場管理責任者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して現場従事者が遵守すべき事項、本業務の適切な履行のために必要な事項及び 以下の関連法令等を習得しておくこと。

a 個人情報の保護に関する法律(平成 30 年法律第 80 号)

b 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 (平成 25 年法律第 27 号)

c 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)(平成 26 年 12 月 18 日特定個人情報保護委員会公布)

d 吹田市の保有する個人情報等保護管理要領

e 吹田市情報セキュリティポリシー

(エ)現場管理責任者及び業務従事者は、職務の重要性を重視し、吹田市職員に準ずる心構えで対応すること。

9 費用について

(1) サービス提供にあたって、いかなる名目でも金銭および内容を同じくするものを受け取ってはならない。ただし、別途費用が発生する場合は、事前に本市と協議の上、決定するものとする。

(2) 共益費、光熱水費、電話等通信料金、及び業務を遂行する上で最低限必要なコピー料金(印刷用紙含む)については、市が負担するため、委託料に含めないこと。

10 実施体制等

次に掲げるスタッフを、必要数配置すること。

時間帯や各曜日の利用状況を踏まえた配置のあり方や業務実施に必要と考えられる資格を持った人材の配置を行うこと。なお、下記(イ)～(オ)については、当該委託業務の専属スタッフとすること

また、下記(ウ)～(オ)については、キャリアコンサルタント国家資格または3年以上のキャリアコンサルティングの経験を有する者とする。

なお、運営【本仕様書8(2)ア(ア)・(イ)】については現場で常時4名(受付1名＋相談員3名)以上の人員で運営することとする。なお、副現場代理人については常駐とし、副現場代理人が不在の場合は現場代理人が代わりに常駐することとする。

ア 現場代理人

「JOB ナビすいた(相談コーナー)」全体の運営責任者であり、市との連絡責任者となる。現場代理人の主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、定例会議でも報告すること。

(ア)運用開始に向けた準備(本番移行スケジュールの作成、引継計画、業務実施計画の立案等)

(イ)本市との連絡調整(委託契約の締結・変更、契約上の疑義、緊急時の対応等)

(ウ)委託業務の進捗管理、マネジメント全般(要員管理、業務履行スケジュール作成などの業務運営管理全般)

(エ)定期的なモニタリングの実施

- (オ) 業務実績報告書の作成と本市への報告(月次・年次報告等)
- (カ) 業務改善推進に関する業務(業務フロー等の再点検、業務改善策の検討、マニュアル改訂等)
- (キ) 事務従事者の育成(研修の立案・実施)
- (ク) 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理
- (ケ) 業務の質、精度の維持・向上(サービスレベル管理等)
- (コ) 業務上の連絡事項や注意事項の周知徹底
- (サ) トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応、再発防止策
- (シ) 混雑状況及び業務量に応じた柔軟な業務従事者の配置

イ 副現場代理人

現場代理人不在時等に市との連絡をはじめとした補佐を行う。副現場代理人は、キャリアコンサルタント国家資格または5年以上のキャリアコンサルティングの経験を有する者であり、本事業内容に精通し、カウンセリング担当を統括・指導・支援することができる知識、経験、マネジメント能力等を有するものとする。

ウ 受付担当者

来場者の登録・受付業務、各種サービスの利用予約受付業務等を行う。

エ カウンセリング担当者

相談者各人の状況に応じ、カウンセリング業務を行う。

オ セミナー担当者

就職に向けて必要なスキルや知識が得られるセミナーを実施する。

〔留意事項〕

「地域就労支援センター」の設置要件であることから、1名以上のスタッフを市町村就職困難者就労支援担当職員(就労支援コーディネーター)として配置すること。なお、就労支援コーディネーターに資格要件はないが、当該スタッフは、受託後、大阪府が実施する「市町村就職困難者就労支援担当職員(就労支援コーディネーター)養成講座」等のスキルアップ講座を受託者負担にて受講し、本市に報告すること。

11 貸与物品等

原則として、既存の施設の通信手段等を利用すること。机・椅子等については市が貸与する。(別紙1主な貸与物品一覧参照)但し、PC(従事者1名につき各1台、JOBナビすいた利用者用2台、その他セミナー用4台)及びプリンター(従事者用1台 JOB ナビすいた利用者用1台)については受託者側で準備すること。その際の必要経費及び消耗品費は受託者が負担すること。

受託者は、本業務委託期間満了後に受託者が持ち込んだPC内等のデータを削除し、市に報告を行うこと。

また、持ち込んだPC等については受託者が撤去すること。

12 次期受託者への業務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎの準備

受託者は、実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、本仕様書のほか、業務遂行上必要となる資料等を日頃から整理し、委託者から求められた場合は速やかにこれを提出すること。

(2) 業務の引継ぎの実施

受託者は、委託者から指示があった場合には、契約履行期間の終期に先立ち、おおむね1か月間は、業

務資料等によるほか、必要なデータ等を速やかに提供し、委託者の指示する者に対して、現行の業務内容、システム管理情報を遅滞なく円滑に引継ぐこと。この際、受託者は本事業を行う人員とは別に引継ぎを行うための人員を配置すること。引継ぎにかかる費用は受託者負担とする。

また、引継ぎの実施方法や時間などについては委託者の指示に従うものとする。

13 秘密の保持及び個人情報保護

(1) 受託者は、本業務の履行にあたり個人情報の保護に留意し、吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護等関連法令等の各事項を遵守する。

なお、本業務上知り得た事項を準備期間及び、契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。

(2) 受託者は、本市のセキュリティに関する基準を遵守し、業務に必要な資料等について不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、本市の確認を得るものとする。

(3) 受託者は吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護法関連法令、公共サービス改革法の各事項に違反したときは、本市より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときはその損害に対する一切の責任を負わなければならない。

(4) 本業務は業務特性上、要配慮個人情報を取扱う。本市職員は、地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられており、これらの情報について厳格な管理を行っている。このことを踏まえ、受託者は、本業務の実施にあたって、本市職員と同水準の義務を課すため、吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護等関連法令、個人情報の取扱いに関する条項を遵守するとともに、個人情報を含む住民情報等の厳格な管理に万全の体制を整備すること。吹田市情報セキュリティポリシーのURLを以下に示す。

https://www.city.suita.osaka.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/007/890/security_policy_20240401.pdf

14 各研修等の実施

受託者は、業務に従事させる職員に、業務内容、接遇、人権啓発及び火災、地震等の緊急時の対応に関する研修、その他業務遂行上必要な研修を実施すること。

15 障がい者への合理的配慮の提供

受託者は、業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)を遵守するとともに、障がい者に対する合理的配慮の提供に努める。

16 その他

(1) 業務運営上の課題などについて、必要に応じて本市と協議及び報告を行える体制を整えること。

(2) 受託者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、本市と協議し、その指示に従うこと。

(3) 関連法案等を遵守し、その他適用及び運用は受託者の責任において的確に行うこと。

(4) 本業務により構築されたシステム及び作成された成果物の所有権、著作権その他の権利は、本市に帰属するものとする。

以上