

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
北九州市高年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 委託期間

令和5年7月 1 日から令和8年 3 月 31 日まで。

3 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 AIMビル2F	約 67 坪
カフェ		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2F	約 90 坪
センター	戸畑区汐井町 1-6 ウェルとばた8F	約 63 坪

4 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る。

(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。

5 業務委託内容

受注者は、「I 目的」を踏まえ、業務の一体的運営が可能な体制を整備すること。

(1) 各施設については、P6～P10『II「若者ワークプラザ北九州」運営業務』、P11～P14『III「ウーマンワークカフェ北九州」運営業務』、P15～P19『IV「北九州市高年齢者就業支援センター」運営業務』のとおり。

(2) 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

(3) 施設の管理業務

市の指示に従い、各施設の開錠、施錠及び鍵の管理を行うこと。

また、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年齢者への配慮を行うこと。

(4) 設備備品

複写機・PC(求人求職者情報システム、利用者情報システム、求職者情報システム、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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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
- ・福岡県若者就職支援センター北九州branch(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
- ・福岡県生涯現役チャレンジセンター
- ・福岡県中高年就職支援センター
- ・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
- ・(公社)北九州市シルバー人材センター
- ・(公財)産業雇用安定センター福岡事務所
- ・北九州市U・Iターン応援オフィス
- ・「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」
- ・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・こども園課、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」
- ・北九州テレワークセンター
- ・福岡県社会保険労務士会 北九州支部 等

6 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、ウエ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
(業務の円滑な実施に必要な回線数、台数等を確保すること)
- ・インターネット接続料、Zoom 使用料
- ・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)
(カフェ、センター分は施設 PR 用パンフレット等経費も含む)
- ・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
- ・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(カフェ、センター除く)
- ・施設の賃料、光熱水費、電球取替
- ・HP、求人求職者情報システム(プラザ)、利用者情報システム(カフェ)、求職者
情報システム(センター)の運用保守
- ・カフェ、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
- ・センターの清掃費

(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。

7 報告

- (1) 月次報告(毎月1回)
- (2) 年度報告(毎年度末)

8 その他

- (1) 契約締結後は、決められた期日までに実施計画書を作成し、市に提出すること。また、受託期間の開始日より業務を実施できるよう、十分な準備を行うこと。
- (2) 受注者は発注者に対し、従事する職員の名簿及び宣誓書を契約締結後速やかに提出すること。契約期間中に、職員の変更があった場合には、直ちに変更名簿及び宣誓書を提出するものとする。
- (3) 受注者は、人事管理上やむを得ない理由等により、職員の交代を行う場合又は欠員が生じる場合は、速やかに発注者へ報告し、発注者の承認を得るものとし、本仕様に定める人員配置を保ち、業務の遂行に支障をきたすことがないよう、職員を補充するものとする。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策を整備すること。
- (8) 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事。

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、オンライン、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、オンライン、電話による相談

- ・来場した若年求職者の相談を受けることが原則であるが、支援中の利用者の時間・利便性などを考慮すべき場合は、可能な範囲でEメール、オンライン、電話による相談を受けること。その際は、対面相談ではないことに十分配慮すること。
- ・オンライン相談については、利用申請等に基づき、オンライン相談の相談実施日の調整を行い、利用申請者に対し、オンライン相談利用URLを送付すること。
- ・オンライン相談に必要なZoomアカウントを、プラザ・小倉について常時2ライセンス、プラザ・黒崎について常時1ライセンス契約するとともに、オンライン相談実施に必要な備品等の購入を適宜行うこと。
- ・オンライン相談の申請に必要な申請フォームに係る費用は市が負担する。

③ 利用停滞者へのフォローアップ

利用停滞者に対し、状況確認などのフォローアップを実施すること。

(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10月中旬から開催される「ひとみらい交流マンス」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。
- ⑦ 市等が講座・セミナー等を実施する際は、講師の派遣を含め連携して就業支援を実施すること。

(5) アンケートの実施

新規登録時、セミナーやイベント実施時などは、アンケートを実施し、結果をとりまとめの上分析資料を作成すること。

(6) 利用者及び就職決定者数の向上策

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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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提

供、求人掲載に関するアドバイスなど、企業の人材確保を支援すること。

(11) 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、求人求職者情報の入力、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。

(12) 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、ゆめみらいワークへの出展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。

(13) 報告書の作成

- ① 施設利用者数、カウンセリング人数、就職決定者数等市が求める業務に関する件数(人数)を把握するとともに、アンケート結果や求人求職者情報システムの情報による利用状況を分析し、月報及び年報を作成の上市に提出すること。
- ② 各種セミナー等の開催状況についても併せて報告すること。

3 人員体制

(1) 人員の役割

	役割
運営管理責任者	施設の運営管理・統括、各機関との連絡調整、就業相談、職業紹介等
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、就業相談、職業紹介等
カウンセラー	就業相談、電話対応、セミナー、職業紹介等
コーディネーター	受付業務、電話対応、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 総合受付では「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、総合受付カウンターにはカフェと合わせて常時2人以上の人員を配置するとともに、

相互に協力して受付業務を実施すること。なお、カフェの閉館日である土曜日については、受付に支障がない範囲で、配置基準を緩和することができる。

- ④ 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。
- ⑤ 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など、業務の円滑な実施及び「4 数値目標」を踏まえ、適切な体制を構築、運営すること。

※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」・「コーディネーター」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。

- ⑥ 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。

※雇用する常勤の職員数が、プラザ・小倉、プラザ・黒崎の合計で、原則として12人を下回ることがないようにすること。

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
新規登録者数	1,100 人	800 人	1,900 人
就職決定者数	750 人	550 人	1,300 人

※上記は、令和5年度～令和7年度までの毎年度の数値目標である。

ただし、令和5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 10,200 人
(プラザ・小倉 6,000 人、プラザ・黒崎 4,200 人)
- ・新規登録者数 1,500 人
(プラザ・小倉 850 人、プラザ・黒崎 650 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（毎年度）

	両プラザ、センター合計
就職氷河期世代就職決定者数	200人

※ただし、令和5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。

・就職決定者数 150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、起業・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、A4版）
 - ・その他カフェの広報に必要なリーフレットや広報用グッズ、イベントカレンダー（月間）

(2) 総合受付業務

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。それぞれの状況に沿った対応を行うとともに、国、県、市をはじめ、多岐にわたる関係機関と連携を図ること。また、以下の業務内容及び数値目標を踏まえ、適切な体制を構築し運営すること。

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 キャリア形成相談対応。
- ⑩ 利用停滞者へのフォローアップ。
- ⑪ その他電話やメールなどの問い合わせ対応。
- ⑫ 総合受付の運用フローの作成。
- ⑬ その他総合受付の運用改善などに関すること。
- ⑭ カフェ内の他の関係機関に属さない相談事項への対応。
- ⑮ 土曜日のカフェ閉館日についても、プラザ開館日は利用案内や関係機関紹介等

の対応を適宜行うこと。

⑯ 必要に応じて、プラザ・小倉利用者の受付業務を行うこと。

(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、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 ハ幡西区役所（週2回）及び他の市有施設や商業施設等においても出張相談を行い（月2回程度）、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。
- ④ 「2 業務委託内容（4）」で実施のアンケート結果を踏まえ、利用者及び就職決定者数の効果的な向上策について、適時市に提言するとともに、市と相談のうえ予算の範囲内でイベントの実施を行うこと。

(6) 起業・創業相談窓口の開設

カフェまたは市の指定する場所において、起業前及び起業後 10 年程度までの女性を対象に、起業・創業に関する総合的な相談に応じることとし、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時の時間帯で3時間以上とする。

また、相談業務実施にあたっては、市の指示のもと、他の起業支援機関と連携し、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支援とすること。

なお、起業・創業に係る相談者については、カフェへの相談後、紹介した連携先や起業状況を把握し、市へ報告すること。

(7) オンライン相談の実施

オンライン相談の利用申請に基づき、オンライン相談の相談実施日の調整を行い、利用申請者や相談員に対し、オンライン相談利用 URL の送付、相談日当日の相談員及び相談者の補助を行うこと。

また、オンライン相談に必要な Zoom アカウントを、常時2ライセンスと相談者への連絡用の代表パソコンメールアドレスを契約するとともに、オンライン相談実施に必要な備品等の購入を適宜行うこと。

なお、オンライン相談の申請に必要な申請フォームに係る費用は市が負担する。

(8) 未就業女性のキャリア形成支援

主に結婚や子育てを理由に退職した未就業女性の希望者に対し、継続的(2~6か月おき)にキャリアカウンセリングを行い、仕事と家庭との両立への不安等を払拭し、就業やキャリア形成支援を行う。

なお、カフェの潜在的な利用者層である未就業女性の掘り起こしについては、「2 業務委託内容(5)」と合わせ、市と協力して行うものとする。

(9) 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) 人員の役割

	役割
運営管理責任者	施設の運営管理・統括(プラザ・小倉と兼務)
総括責任者	カフェ受付窓口の統括、各機関との連絡調整、就業・キャリア形成支援、イベント・広報企画
カウンセラー	就業・キャリア形成支援、イベント・広報企画、受付業務、電話対応、短時間面談、各機関へのつなぎ、各種相談対応、出張相談、その他事務全般
コーディネーター	受付業務、電話対応、短時間面談、各機関へのつなぎ、各種相談対応、出張相談、その他事務全般

(2) 業務の人員配置

- ① カフェの総合受付を総括する総括責任者を配置し、労務管理や各機関との連絡・調整を行うこと。なお、施設の運営管理を行う運営管理責任者をプラザ・小倉に設置し、カフェの運営管理責任者も兼務すること。
- ② 総合受付では「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、総合受付カウンターにはプラザ・小倉と合わせて常時2人以上の人員を配置すること。
- ③ すべての業務内容を踏まえ、就業支援やキャリア形成支援を行う能力を有する、キャリアカウンセラーなどの有資格者や専門的な知識を有する人員を常時2人以上配置するとともに、その他ヒアリング力、対人コミュニケーション力、カウンセリング力などを備えた、受付業務や相談業務等に必要な人員配置を行うこと。また、出張相談実施日は出張相談に対応できる人員も確保すること。

※人員配置上の役割として「カウンセラー」「コーディネーター」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・出張相談における基本的な実施体制（常時）

	施設内実施体制	出張相談体制
総括責任者	3人以上	1人以上
カウンセラー		
コーディネーター		

※総括責任者が「カウンセラー」や「コーディネーター」を兼務することや「カウンセラー」が「コーディネーター」を兼務することも可能とするが、雇用するカフェの常勤の職員数が4名を下回ることがないようにすること。

⑤ 起業・創業相談の相談員の配置や人選等については、市と別途協議する。

4 数値目標（毎年度）

項目	毎年度
相談者数	6,500人
新規利用者数	3,500人
就職決定率	35%

※上記は、令和5年度～令和7年度までの毎年度の数値目標である。

ただし、令和5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。

・相談者数 4,875人、新規利用者数 2,625人

※「相談者数」「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、総合受付キャリア形成相談における合計値。

※「就職決定率」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、総合受付フォローアップで就職が決定した就職決定率

IV 「北九州市高齢者就業支援センター」運営業務

1 事業目的

北九州市の中高齢者就業支援の拠点「北九州市高齢者就業支援センター」(以下「センター」という。)において、入居団体(「はつ・らつ・コミュニティ北九州」及び「シルバー人材センター入会案内窓口」)及び隣接する「シニア・ハローワーク戸畑」等の就業支援機関と連携し、概ね50歳以上の中高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) 情報提供業務

- 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。
- ③ 関係機関で実施する各種セミナーの案内をセンター内及び通路側掲示板に掲示・設置するとともに、情報を適宜更新すること。
- ④ 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(A4版)
 - ・その他センターの広報に必要なポスター、リーフレット及び広報グッズ

(2) 総合受付業務

- 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 センターの新規利用者に対して、属性、センターを知ったきっかけ(広報媒体)、就業目的、就業希望頻度などのアンケートを実施すること。

(3) 就業相談業務(Eメール、電話、オンライン含む)

- ① 就業相談業務(面談)
 - ・センター内のキャリアカウンセリングコーナーにおいて、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。
 - ・必要に応じて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。
 - ・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。
 - ・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 就業相談業務(Eメール、電話、オンライン)
 - ・来場した中高齢者の相談を受けることが原則であるが、支援中の利用者の時間・利便性などを考慮すべき場合は、可能な範囲でEメール、オンライン、電話による相談を受けること。その際は、対面相談ではないことに十分配慮すること。
 - ・オンライン相談については、利用申請に基づき、オンライン相談の相談実施日の調

- 整を行い、利用申請者に対し、オンライン相談利用 URL の送付を行うこと。
- ・オンライン相談に必要な Zoom アカウントを、常時ライセンス契約するとともに、オンライン相談実施に必要な備品等の購入を適宜行うこと。
 - ・オンライン相談の申請に必要な申請フォームに係る費用は市が負担する。

(4) 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。

(5) 早期再就職支援業務

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 各種講座の実施にあたり、広報、応募受付など付随する業務を行うこと。
- ⑤ 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。

(6) 中高年齢者向けセミナー・講座に関する業務

- ① センターの認知度向上につながる「中高年向けセミナー」を企画し、実施すること。
(毎月1回以上)
- ② 中高年齢者の就業に繋がる「中高年向け就職支援講座」を企画し、実施すること。
(毎月1回以上)
- ③ 各種セミナー・講座の実施にあたり、広報、応募受付など付随する業務を行うこと。
- ④ センターの開館日に関わらず、参加者が参加しやすい日程で開催するとともに、開催場所はセンターのあるウェルとばた以外での開催も検討すること。
- ⑤ セミナー・講座の受講者に対して、属性、受講のきっかけ、受講した感想などのアンケートを実施すること。

(7) 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 市や関係機関が行う出張相談や合同相談会等の機会に参加し、事業 PR やキャリアカウンセリングを行うこと。(月1~2回程度。)
- ③ 新規登録者及びセミナー・講座受講者に実施したアンケート結果を踏まえ、利用者及び就職決定者数の効果的な向上策について、適時市に提言すること。

(8) 企業対応業務

- ① 企業から雇用相談があった場合は、求人票の書き方のアドバイス、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の提案、助成金情報の提供を行い、高年齢者が働きやすい求人数の増加につなげること。

- ② 企業から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他、就業形態に応じて関係機関へ繋ぐ等、企業の人材確保を支援すること。

(9) 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職者情報システムを使用して、求職者情報やカウンセリング内容の入力、市への報告用の統計データの作成を行うこと。
- 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 求人誌や新聞折込等に毎月1回程度掲載すること。
- 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。)を行うこと。
- ③ 広報用パンフレット等(広報グッズ、ポスター、チラシ含む。)を作成し、配布すること。
- ④ センターの認知度向上及び施設利用促進を図るため、商業施設等の多くの人の目に触れる場所にチラシを設置するなど、事業の周知・広報を行うこと。
- ⑤ 市とともに、利用促進のためのPRに努めること。

(11) 施設管理業務

- ① フロア全体の施設管理者として、防災・防火管理者を設置し、ウェルとばた管理課に防火担当責任者・火元責任者として届け出ること。
- ② ウェルとばた管理課(北九州市社会福祉協議会)が開催する「ウェルとばた入居団体会議」(年1回)に参加するとともに、「ウェルとばた現状届」を提出すること。
- ③ ウェルとばた管理課からの各種通知内容を市、センター内入居団体及びハローワーク等に周知すること。
- ④ フロアの空調の調整等、各団体からの要望については適宜調整を図ること。
- 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。

(12) 関係団体に関する業務

- ① 雇用政策課が主催するウェルとばた就業支援機関連絡会議(月1回)に付随する業務(会場確保等)を行うとともに、運営管理責任者は会議に参加すること。
- ② 運営管理責任者はハローワークとの一体的実施施設会議(月1回)に参加し、共同支援のための求職者情報の共有等を行うこと。
- ③ 福岡労働局からの統計情報に基づき、ハローワーク利用実績(戸畑分)の集計を行うこと。(月1回)
- ④ 福岡県生涯現役チャレンジセンター出張相談(月1回)に付随する業務を行うこと。(日程確認、準備)
- ⑤ 社労士相談会(毎月第1金曜日)に付随する業務を行うこと。(日程確認、会議室申請、市政だより掲載、会場準備)

(13) 報告書の作成

- ① 施設利用者数、就職決定者数を把握するとともに、アンケート結果や求職者情報システムの情報による利用状況を分析し、月報を作成の上、市へ提出すること。
- ② 各種セミナーの開催状況についても、併せて報告すること。

3 人員体制

(1) 人員の役割

	役割
運営管理責任者	施設の運営管理・統括、就業相談、企業相談対応、セミナー・講座・広報企画、ハローワーク等関係機関との連携業務
カウンセラー	就業相談、求人情報提供、電話対応、職場定着フォロー、企業相談対応、施設見学同行等
コーディネーター	総合受付業務、電話対応、就業相談、セミナー・講座の補助、センター内入居団体からの日報受理など事務全般

(2) 業務の人員配置

- ① 運営管理責任者を設置すること。
- ② 年間 600 人の新規登録者及び年間 2,000 件のカウンセリングが実施できるような適切な体制を構築し、運営すること。
※人員配置上の役割として「カウンセラー」「コーディネーター」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。
- ③ 施設における基本的な実施体制（常時）

主な業務	
就業相談	2人以上
受付・利用案内等	1人以上

※運営管理責任者が「カウンセラー」や「コーディネーター」を兼務することも可能とするが、雇用する常勤の職員数が4名を下回ることがないようにすること。

※運営管理責任者は、消防法施行令第3条第1項第1号イの規定による甲種防火管理新規講習及び第47条第1項第1号の規定による防災管理新規講習の両課程を修了後、センターにおける防火管理者・防災管理者として、「高年齢者就業支援センター消防計画」を戸畑消防署に届け出ること。運営管理責任者が交代した場合は、改めて両講習の受講後、消防署への届け出を行うこと。

※高年齢者就業支援センターが高齢者の就業を促進することを鑑み、1人役を2人役に分けるなどして、高齢者を雇用することも検討すること。

4 数値目標(毎年度)

	項目	毎年度
フロア全体※ ¹	利用者数	10,000 人
	就職決定者数	1,250 人
	うち 45 歳以上	700 人
センターのみ	新規登録者数	600 人
	カウンセリング件数	2,000 件
	セミナー等受講者数	480 人
	就職支援者数※ ²	300 人
	企業相談対応数	50 回
	センターPR 回数※ ³	24 回

※¹ハローワーク及びセンター入居団体(はつ・らつ・コミュニティ北九州、シルバー人材センター入会案内窓口)を含む。

※²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。

※³広告等でのPR や他機関主催行事での PR など。

※上記は、令和5年度～7年度までの毎年度の数値目標である。

ただし、令和5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。

【フロア全体】

- ・利用者数 7,500 人
- ・就職決定者数 940 人(うち 45 歳以上 525 人)

【センターのみ】

- ・新規登録者数 450 人
- ・カウンセリング件数 1,500 件
- ・セミナー等受講者数 360 人
- ・就職支援者数 225 人
- ・企業相談対応数 38 回
- ・センターPR 回数 18 回

●就職氷河期世代支援事業(毎年度)(再掲)

	両プラザ、センター合計
就職氷河期世代就職決定者数	200 人

※ただし、令和5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。

- ・就職決定者数 150 人