

業務内容詳細

受託事業者は、世田谷区内の雇用情勢や求職のニーズ、求人状況等を勘案し、次の各事業の関連付けた企画・運営・実施等を行うほか、事業者や求職者の来所及び参加を確保するための広報業務を行う。

(1) 就労支援業務

ア. 就労相談

- (ア) 相談員は、雇用のミスマッチの状況を踏まえ、若者、女性、中高年齢者、子育て中の者等の求職者に、きめ細やかな就労支援を実施し、より多くの求職者が、自分の能力や興味・関心を活かし、幅広い領域で活躍できるよう様々な就業形態に対応した就労相談・キャリアカウンセリング等を行う。
- (イ) 相談員は、求職者の自己肯定感の向上と社会参加・就労意欲の喚起、求職者の強みの発見、社会参加・就労に向けた行程の提案等を目的とした就労相談、キャリアカウンセリング等を行う。
- (ウ) 相談員は、就労相談の方法について、対面によるものだけでなく電話やオンライン等を利用した就労相談を実施する。なお、相談方法は求職者のニーズによる。

イ. 職業紹介

相談員は、求職者からの求人への応募を希望する旨の申し出には、ミスマッチを防ぐために求人票の記載内容、応募要件等を確認の上で、適切な職業紹介を行う。必要に応じて求人開拓員を同席させた上で、求人開拓員から求人及び事業者情報等の提供を実施する。また、求職者の能力や興味・関心等に合わせた求人の提案を行う。

ウ. 関係機関との連携

相談員は、必要があると認められる場合、区の関係機関や他の就労支援機関を紹介し利用方法等適切なアドバイスをを行い、相談者がスムーズに当該機関を利用できるように努めること。区の関係機関への紹介については、公社に報告の上、情報共有・連携を図りながら行う。

エ. 継続的な支援

相談員は、求職登録後も相談者の状況を把握するために、引き続き電話、メール、郵送等により1か月後、3か月後、6か月後に状況確認を行い、継続的な就労支援に努める。

オ. 内職相談

相談員は、内職を希望する者に、世田谷区在住有無の確認を取り、ひとりひとり

の状況に応じて、きめ細かな相談等を行うこと。サンプル（完成品や写真など）を提示しながら、事業所台帳に記載されている詳細を説明した後にあっ旋する。

（２）人材確保支援業務

ア．求人開拓先基準

- （ア）区内に主たる事業所を有する中小企業とすること。なお、センターの利用者ニーズに即した求人はこの限りではない。
- （イ）公社が指示した事業所
- （ウ）労働保険（労災・雇用）の適用事業場であること。
- （エ）各種法令違反がないこと。
- （オ）以下に該当する企業等の求人は取り扱わないようにする。
 - ・暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第２条第２号に掲げる暴力団又は同条６号に規定する暴力団員である役職員を有する者若しくはそれらの利益となる活動を行う企業等。
 - ・特定の宗教活動や政治活動を主たる目的とした企業等。
 - ・健康保険及び労働保険未加入、賃金不払い、著しい長時間勤務等、雇用関連法規違反その他劣悪な労働環境であることが、何らかの根拠をもって疑われる企業等。
 - ・その他公序良俗に反する、もしくは反するおそれのある企業等。
- （カ）事業所への訪問時には、求人情報のみならず、役員や担当者等から就業規則等の労働法や社会保険、経営や融資等ならびに、福利厚生等に関する相談を受けた時は、公社の事業を案内し、後に公社職員に報告すること。

イ．求人開拓

- （ア）求人開拓員は、区内事業所及び近隣事業所の求人情報やその事業所の情報を収集し、求職者と事業所のマッチングを行うことで就職に結びつけ、事業所の人材確保を図る。
- （イ）求人開拓員は、雇用形態に関わらずに、事業所に対し仕事の細分化等のアドバイスをを行いながら勤務日数の少ないものや勤務時間の短い求人開拓する。
- （ウ）求人開拓員は、事業所のオーダーだけに限らずセンターの求職者のニーズを把握し、必要に応じて事業所に求職者のニーズを開示するなど即した求人情報を収集する。
- （エ）求人開拓員は、求人票に記載する情報のほか、就業状況として、採用や定着状況、研修制度の有無、有給取得状況、平均年齢・給与、平均勤続年数等、その他マッチングに必要と思われる情報を収集する。
- （オ）求人開拓員は、高齢者等の採用にも積極的な事業所の求人情報を収集する。なお、収集する求人については、センターの高齢利用者ニーズに即したものを幅広く収集する。

- (カ) 求人開拓員は、多様な働き方及び就労を推進していくために、事業所へは丁寧な説明を実施し、職場見学や体験、障がい者や生活困窮者等の受入れに理解がある事業所の情報を収集する。なお、収集した情報については別途、公社職員に報告する。
- (キ) 求人開拓員は、収集する求人情報について、センター内においてハローワークの求人と差別化を図るために、ハローワークで公開されている求人情報と内容や条件等が重複している求人情報については原則として収集しない。

ウ. 求人事業者の求人活動のコンサルティング

- (ア) 求人開拓員は、中小事業所等の求人充足のための採用前から採用後までの個別に、求職者特性にあわせた職場環境のアドバイス及び求人内容の見直し、求職者に魅力的な求人票の作成相談、採用案内媒体の作成方法の伝授、採用後に人材育成・定着のために企業が利用できる助成金や訓練等の紹介、福利厚生制度の紹介、その他必要なノウハウの伝授を実施する。
- (イ) 求人開拓員は、中小事業所等の求人活動、採用支援等、採用に悩みを抱える事業所等の相談に対応し、採用促進や経営者・管理者向けに多様な働き方への理解促進のためのコンサルティングを実施する。
- (ウ) 求人開拓員は、求人事業所への開拓時に収集した事業所が求める、経験やスキル及び人物像などの情報を基に、センターの求職登録者の中から適した求職者を相談員とともに選抜を行い、求職者の同意を得たうえで、事業所へ積極的な情報提供を実施し、求職者の受入が利益となるような提案を行う。
- (エ) 求人開拓員は、必要に応じて、相談員と求職者の面談に同席し、求職者の希望する職種や勤務時間及び日数等のヒアリングを実施しながら、求職者のニーズを把握し、公開中の求人情報や収集した事業所情報等を基に、区内事業所の魅力を伝え、それまで求職者が気づいていない業種との親和性を提案する。
- (オ) 求人事業所への訪問時には、役員や担当者と密接なコミュニケーションを図りながら、役員や担当者へのインタビューや社内・職場の写真・動画撮影を行うことで、求人事業所の雰囲気等を掴むとともにPR活動に必要と思われる情報を収集する。
- (カ) 特に人材不足産業の求人票作成の際には、「特徴」、「地域とのつながり」、「仕事への思い」、「こんな人と一緒に働きたい」という要素により事業者の魅力をライティングすること。あわせて、収集した情報を編集等し、求人事業所の魅力等が視覚的に伝わるよう、センター内で周知を図る。また、同じ内容をホームページに掲載すること。

(3) センターの受付及び利用者対応業務等並びに付随する業務

ア. センターの受付及び利用者対応業務等

- (ア) 来所者の受付、案内、誘導、説明、問い合わせ、各種利用申込書の受理及び利用カードの発行、各種サービスメニューの提供時における、利用者対応及び滞留者管理など。
- (イ) 就職支援セミナー及び各種イベント等開催時の参加者への適切な誘導及び問合せ並びに予約取得対応など。
- (ウ) センターに設置されているパソコン及びコピー機等の機器の使用方法に関する説明並びに問合せ対応など。
- (エ) 区内他就労支援施設及び近隣施設等の案内並びに情報提供、問合せ対応など。
- (オ) ワーキングスペースの受付及び清算、利用者対応など。

イ. 付随業務等

- (ア) 開所時における準備及び管理作業（利用者及び業務用パソコン機器等のシステム起動、音響設備等の電源管理、センター内及び受付の環境点検、不要文書廃棄処理など）。
- (イ) 来所者の安全管理、病人及びけが人の対応。
- (ウ) 遺失物及び拾得物の管理及び危険物及び不審物の対応
- (エ) 苦情、緊急時における適切な対応及び来所者の安全確保並びに公社職員への報告など。
- (オ) チラシ及びパンフレット等資料の設置（整理、補充、在庫管理など）、ポスターの掲示、仕訳及び発送作業など。
- (カ) センター内及びワーキングスペースの備品、掲示物、事務用品等の管理、破損及び汚れ時の対応及び報告。
- (キ) 相談窓口やカウンセリングルーム及びセミナールーム等について常に美化、整理整頓作業など。
- (ク) センター内において、窓口相談の利用及び就職支援セミナー参加促進、区内事業所の広報・PR活動など
- (ケ) 事務所内での簡易的な事務処理及び電話対応、業務日報及び関連書類の作成並びにデータ入力など。
- (コ) 公社が指示する軽易な事項。

(4) 就職支援ミニセミナー実施及び運営並びに就職支援セミナーの運営支援業務

ア. 就職支援ミニセミナー実施及び運営

- (ア) 受託事業者は、公社が企画した履歴書及び職務経歴書作成、就職に繋がる検査・診断等の就職支援ミニセミナー（以下、ミニセミナーという。）は、相談員等が講師となり実施する。
- (イ) 受託事業者は、ミニセミナーの開催時には、会場の設営・機器の設置、資料配布、参加者の受付及び管理、アンケート回収及び集計等、セミナー等が円

滑に運営されるよう本業務を行う。

- (ウ) 受託事業者は、ミニセミナーで使用するレジュメ等資料は既存のものを使用するが、公社が必要と認めた時は適宜変更する。
- (エ) ミニセミナーの開催会場は原則、センター内のセミナールームとする。
- (オ) ミニセミナーの開催方法は、会場、オンライン、ハイブリッド（会場及びオンライン併用）とする。
- (カ) ミニセミナーの開催会場及び開催方法は、公社が必要と認めたときは、変更することがある。

イ. 就職支援セミナー等の運営支援

- (ア) 受託事業者は、電話並びにメール等によるセミナー等の予約受注及び問合せ等には公社が決めた運用方法に従い、適宜対応する。なお、ミニセミナー及び就職支援セミナーの予約管理等は公社で実施する。
- (イ) 受託事業者は、セミナー等の開催時には、会場の設営・機器の設置、資料配布、参加者の受付及び管理、アンケート回収及び集計等、セミナー等が円滑に運営されるよう公社の指示に従いサポート等を行う。

(5) 就職相談会・面接会開催業務

ア. 就職相談会・面接会実施内容

- (ア) 区内人材不足産業のマッチング数向上に向けた企画を含む就職相談会・面接会の企画内容については事前に公社へ提案し承諾を得ること。
- (イ) 就職相談会・面接会を実施する際には、広報活動、参加者の予約から管理、当日の会場の設営、機器の設置、資料配布、受付、アンケート回収及び集計等、就職相談会・面接会が円滑に運営されるようにする。

(6) 連携イベント参加及び出張相談実施業務

ア. 連携イベント参加内容

- (ア) 公社が連携する区やハローワーク渋谷、他就労支援機関、区内施設等（以下、「他連携機関」という。）との連携により、求職者と区内事業者との就職相談会・面接会等のマッチングの場に参加する。
- (イ) 連携イベント等業務に関わる際には、公社及び他連携機関と密な連携を図り、円滑かつ適切な運營業務に努める。

イ. 出張相談実施内容

- (ア) 区内施設での出張相談や連携イベント等の開催時に、個別相談窓口を要する際は、就労に関する個別相談窓口を設け、区内施設利用者やイベント等の参加者の就労に関することから具体的な就職活動まで、ひとりひとりの状況に応じて、きめ細かな就労相談及び助言等を行う。
- (イ) 相談内容の記録作成・報告を行う。様式は公社が指定するが、他連携機関より指示があった際には、適宜対応する。

(7) 施設の広報及び就職支援セミナー、連携イベント等のPR活動

- ア. 積極的にセンター及び窓口相談の利用促進、就職支援セミナー及び連携イベント等の情報発信することで利用拡大を図る。詳細については、公社と協議して決定する。
- イ. 広報媒体（区広報、施設パンフレット、施設ホームページ、SNS等）を活用し、周知及び利用拡大を図る。
- ウ. 就職支援セミナーや連携イベント等の利用拡大のため、上記の広報媒体以外に、受託事業者の広報媒体や、受託事業者が有する様々なネットワーク等により活用できる媒体は、公社と協議の上、十分に活用し、就労支援を必要とする者に対して積極的に周知する。
- エ. 連携機関と共同で行う連携イベント等の実施にあたり、センター利用者に対するPR活動を行う。また、受付業務や相談業務において必要と思われる利用者に対し参加の周知に努める。

(8) その他付随業務

- ア. 就労支援機関との連絡調整及び会議等へ参加する。
公社及び区、就労支援機関との連絡調整や区就労イベント等及び会議等へ同席し、本業務の広報及び連携の強化を図る。
- イ. 区関係部署及び国・都等の就労関係機関等との連携業務を行う。
 - (ア) 就労相談等においては、個々の状況に応じた就労支援に努め、必要に応じ区の就労支援に関連する部署等との連携及び情報共有を公社とともに積極的に行う。
 - (イ) 国・都等の就労関係機関に関する情報収集を積極的に行い、必要に応じて公社や区と同様に連携を図る。
- ウ. 危機管理業務
 - (ア) 受託事業者は、本業務の履行において苦情等が発生しないようにする。利用者等から苦情・質問・要望等を受けたとき、または事故等のトラブルが発生したときは、危機管理体制のもと受託事業者が主体的に責任を持って対応する。
 - (イ) 受託事業者は、本業務の履行において利用者等から苦情・質問・要望等を受けたとき、または事故等のトラブルが発生したときは、その内容及び対応について速やかに公社に報告する。
- エ. 公社及び区が実施する事業への協力
公社及び区が実施する雇用・就労に関する他事業について、公社が必要と認める場合は積極的に協力する。

(9) 報告業務

- ア. 年間事業計画書

受託事業者は、円滑な本業務の運営及び確実な履行を図るために、予定数量（年間累計値）に沿った年間事業計画書を提出し、公社の承諾を得る。

イ. 日次及び月次報告

(ア) 日次報告

受託事業者は、毎日の履行状況を取りまとめ、業務報告書を作成し、翌日までに公社に報告する（当日の従事者の氏名、セミナーの実施状況、利用人数及び利用状況等）。項目・提出物・資料については、公社と協議の上で決定する。

(イ) 月次報告

- ①受託事業者は、翌月の運営計画等について毎月取りまとめ、当該月の5日前までに公社に報告する。項目・提出物・資料については、公社と協議の上で決定する。
- ②受託事業者は、毎月の履行状況を取りまとめ、履行結果に対する分析を行った業務報告書を作成し翌月20日までに公社に報告し、完了検査を受ける。項目・提出物・資料については、公社と協議の上で決定する。

(ウ) 年度及び受託期間終了後報告

①業務完了報告書（年度報告）

受託事業者は、年度の業務終了後速やかに、履行結果に対する分析を踏まえた業務完了報告書を作成し、公社へ提出する。項目・提出物・資料については、公社と協議の上で決定する。

- ②受託事業者は、契約期間終了後速やかに業務内容に関する総合的な事業報告を公社に提出し、完了検査を受ける。

(エ) その他

- ①前号（ア）及び（イ）並びに（ウ）に定めるもののほか、公社が必要と認める場合には、状況報告等の求めに応じる。
- ②本業務は、世田谷区補助事業であるため、世田谷区より事業の経過、実績報告等を求められた場合には、公社の指示により指定した期限までに指定した様式で報告する。