

業 務 水 準 書

- 1 件 名 しごと発見プラザかつしか業務委託(債務負担行為)
- 2 履行期間 令和8年4月1日から令和11年3月31日まで
※受注者は、委託事業の業務開始までに、仕様内容が円滑に遂行できるよう、配置をする総括責任者と就職支援アドバイザーを含め、全ての職員の育成等を事前に十分行うこととする。
- 3 履行場所 テクノプラザかつしか（葛飾区青戸7-2-1）及び 葛飾区の指定する場所
- 4 事業日程 業務時間は以下のとおりとする。なお、各種イベント等に出展の際には、その都度、区と協議のうえ、受注者の負担により対応すること。
 - (1) 開業日 毎週 月曜日～金曜日 時間 10:00～18:00
土曜日（毎月第1・3週） 時間 10:00～17:00
（内職あっせんについては 毎週火曜日・木曜日 時間 10:00～16:00）
 - (2) 休業日 日曜、祝日、第1・3週以外の土曜日、年末年始（12月29日～1月3日）
なお、テクノプラザかつしかの点検、工事による休館日等事業運営に支障がある日は別に定める。
- 5 事業対象者
 - (1) 葛飾区内（以下「区内」という）事業所及び従業員
 - (2) 区内事業所に就職を希望する求職者
- 6 事業参加費 利用者から参加費等の徴収は行わないこととする。
- 7 事業運営要員の配置
 - (1) 総括責任者の配置
 - ア 受注者は管理運営を任せる総括責任者を配置すること。
 - イ 総括責任者は、本事業を理解し、区と委託事業の運営に係る連絡調整等を行うとともに、運営上必要な指示や管理を行うこと。
 - ウ 総括責任者は、キャリアコンサルタント資格を有するものとする。
 - エ 総括責任者は、運営要員の業務内容に理解を有し、管理・遂行を行うこと。
 - オ 総括責任者は他の業務担当を兼任することはできない。
 - カ 総括責任者が勤務できない場合に代理で任にあたるものを配置し、事業に支障の無いよう運営を継続する体制を整えること。
 - (2) 求人開拓担当者の配置
事業所訪問や電話等による求人の開拓を行う求人開拓担当者を配置すること。

(3) 専門相談員（就職支援アドバイザー）の配置

ア 就職支援アドバイザーはキャリアコンサルタントの資格を有し、若年者から高齢者までの利用者を対象に個別カウンセリングを行うことができる者とする。

イ 就職支援アドバイザーは、窓口開設時間中に常時対応のできる人員数を配置すること。

(4) 内職相談あっせん担当者の配置

内職相談あっせん窓口を設け、対応できる人員数を配置すること。

(5) 事務取扱者の配置

本事業を実施するうえで、必要な事務処理を行う事務取扱者を配置すること。

(6) 社会保険労務士の配置

求職登録者・区内在勤者向けに社会保険・労働問題に関する相談窓口（週1回以上）を運営するための社会保険労務士等を配置すること。

(7) ホームページ等担当者の配置

本事業を区民及び区内事業所あてに周知するための、専用ホームページ（スマートフォン対応ホームページを含む。）等の掲載記事の取材、SSL 認証されたサイトの管理、運営を行う者を配置すること。

(8) その他

ア 事業運営要員として、上記記載以外の有資格者の配置をすることは妨げない。

イ 事業運営要員は、配置される担当者の勤務状況等により他業務を補助することも講じること。

ウ 受注者は、事業運営要員が事業内容を理解し、職務に必要な知識を持って適切な事業水準を維持するよう、指導及び育成を図ること。

エ 受注者は、資格を要する者の略歴等経歴が確認できる書類及び資格証明書（写）を事前に区に提出し、了解を得ること。

オ 業務に疑義が生じた場合は、速やかに区担当者との協議、確認を行うこと。

8 事業体制

(1) 受付相談窓口の開設

ア 窓口開設時間中は総括責任者、就職支援アドバイザー、内職相談あっせん担当者を配置し、来所した求職者に対し、適切なサービスを提供できる体制にあること。

イ 相談業務は事業所開設時間内で通年行うこと。

(2) 事業所開設場所等

ア 区は、テクノプラザかつしか内の指定した場所（別紙1）を、本事業実施のために受注者に無償で提供する。ただし、テクノプラザかつしか以外の場所に事業所が必要な場合は、受注者の費用で設置することができるものとする。

イ 受注者は善良な管理者の注意を持って、当該施設を管理しなければならないものとする。

- ウ 施設の撤去に際しては、原状回復の義務を負う。
- エ 個別相談ブースとバックオフィスの設置を行うこと。
- オ バックオフィスについては、事務室としての役割の他、本事業を実施する上で必要な業務を行う場として使用することができる。
- カ テクノプラザかつしか内の施設の使用については、施設指定管理者の指示に従うこと。

(3) 設備及び備品の設置管理

- ア 備品（別紙2「備品一覧」のとおり。以下同じ）は事業運営中に無償で貸与する。
- イ パソコン機器及び携帯情報端末等については、受注者にて設置すること。
- ウ 備品の管理は受注者が善良な管理者の注意を持って行い、メンテナンス、破損、故障等が生じた場合は、受注者の負担で処理し支払うこと。
- エ 受注者は、本事業の受注業務を行うための施設及び備品を本業務以外の目的で使用してはならない。
- オ 備品一覧に無い備品等が運営上必要な場合は、受注者が用意するものとする。

9 業務内容

【雇用支援事業】

(1) 区内事業所支援業務

- ア 日常的に地域に出向き、区内事業所の実態を把握するとともに、経営者や従業員の生の声や雰囲気を感じ、区内事業所支援に有効な情報を収集すること。
- イ 区内事業所の求人状況の把握及び求職者の要望に沿った求人情報の開拓、受注をすること。
- ウ 区内事業所向けに、国・都・区の各種補助金・助成金や事業等の周知をはじめ、雇用情勢や業界動向、労働法の法改正（カスハラ対策、熱中症対策強化、障害者の法定雇用率等）及び税制改正（年収の壁等）の最新の情報を提供すること。
- エ 区内事業所が抱えている潜在的な課題を明確化し、原因追究のための助言・各種情報提供等を行うなど人事コンサルティング要素を持ち合わせた相談コーナー（しごと発見プラザかつしか内ブース（月・水・金）、オンライン、訪問相談）を開設し、求人にまつわる課題解決を実践していくこと。
- オ 従業員に対してキャリアコンサルタントによる電話相談や面談等を行うなど、区内事業所の定着支援を行うこと。
- カ 求人登録手続等において、可能な限りオンライン化（電子契約等）や必要なシステム導入によるIT化をはじめ、区内事業所の利便性向上につながる取組（多様な手段での相談方法やDXの推進策等）の推進を図ること。
- キ 一般求人の開拓業務に合わせて、内職求人の情報収集を心がけ、内職相談あっせん事業の求人事業所の確保に努めること。
- ク 区内事業所の求人登録件数の増加や就職決定数の割合の向上に努めていくこと。

(2) 求職者支援業務

- ア キャリアコンサルタントの専門的見地から最適な相談業務を行い、適切な求人情報を紹介することで、雇用・就業マッチング率（就職決定者/求職登録者）の向上に努めること。
- イ 初回のみ50分程度の個別カウンセリングを原則とする。

- ウ カウンセリングについては予約制とし、メールやSNS、出張及びオンライン等を活用して対応し、受注者が管理すること。
- エ ライフプラン、キャリアプラン作成の助言、指導を行うこと。
- オ 希望者へ適性検査を実施し、能力・適正の分析及び検査結果による助言を行うこと。
- カ 必要に応じ、ハローワーク等外部団体で実施している能力開発講座・求職活動支援セミナーの受講を指導し、受講の申し込みを行うこと。
- キ 履歴書、職務経歴書等応募書類等の作成の助言、指導を行うこと。
- ク 面接技術のトレーニングを実施すること。
- ケ 必要に応じ、就職上の悩みを相談するメンタル・ヘルスケア基礎的な知識をもって行うこと。
- コ 入社支援や入社後の定着支援等、入社後1か月を支援期間の目安として希望者に支援を行うこと。
- サ 一定期間経過し進路が決定しない求職者に関しては、支援計画の見直しや書面等による状況確認を行うこと。
- シ 求職登録者・区内在勤者向けに社会保険・労働問題に関する相談窓口（週1回以上）を開設、運営すること。
- ス 求職登録者管理等に適したシステムの導入等のIT化をはじめ、求職者支援のDXの推進を図ること。

（3）各種セミナー・イベントの実施

- ア 区内事業所向けセミナー（階層別、法改正や税制改正等）を年5回以上実施すること。
- イ 就職活動に役立つ各種スキルアップセミナーを年2回以上実施すること。
- ウ 就労支援セミナーを年5回以上実施すること。
- エ 出張セミナーを年2回以上実施すること。
- オ グループワークが必要であると認められる求職者が複数いる場合には、随時実施すること。
- カ 区が主催するイベント（産業フェアや福祉のしごと大発見等）や区内大型店舗等に年1回以上出展すること。実施内容については、その都度、区と協議するものとする。なお、出展に要するブース等にかかる費用は受注者負担とする。

【内職相談あっせん事業】

葛飾区内職あっせん事業実施要綱（25 葛地産第 156 号）に基づき、次の業務を実施すること。

- ア 新規に内職提供を行う事業所の受付及び事業所訪問等による実態確認及び内職条件調査
- イ 来所した内職相談者の登録、相談
- ウ 毎週指定された開設時間において、内職提供事業所へあっせん紹介の業務を行うこと。
- エ 内職あっせん結果をはがき等で受領し、無回答のものは電話等により結果の確認を行うこと。
- オ 指定された内職相談日以外に内職相談者が来所の際は、適切に対応すること。

【人材確保支援事業】※最新の東京都の要綱に対応すること。

（1）委託条件

- ア 東京都地域人材確保総合支援事業(区市町村)補助金交付要綱（以下「要綱」という。）に

に基づき実施するものであり、交付要綱の内容や趣旨に合致したものとすること。

イ 「東京都地域人材確保総合支援事業(区市町村補助)委託契約等の計画書」(以下「計画書」という。)を作成及び提出すること。

ウ 計画書の作成に際して、次の様式を使用すること。

(ア) 労働力確保事業

一般事業については第16号様式の1の1及び同様式の1の1別紙、
モデル事業については第16号様式の2の1及び同様式の2の1別紙

(イ) 処遇改善事業

一般事業については第16号様式1の2及び同様式の1の2別紙、
モデル事業については第16号様式の2の2及び同様式の2の2別紙

エ 人件費等の経費は、労働条件、市場実勢等を踏まえ、適切な水準とすること。

オ 作成した計画書に記載した事項を達成するよう努め、計画達成のために区から指導等があった場合はこれに従うこと。

カ 事業の完了届の提出にあわせて、「東京都地域人材確保総合支援事業(区市町村補助)委託契約等の実績報告書」(以下「実績報告書」という。)を提出すること。

キ 実績報告書は、次の様式を使用すること。

(ア) 労働力確保事業一般事業については第17号様式の1の1

モデル事業については同様式の2の1及び下記添付書類

(添付書類)

A 事業費・人件費等の内訳(例契約台帳・賃金台帳、経理状況の分かるもの(写))

B 雇用・就業者数(内訳も含む)が確認できる書類・記録等(任意様式)

C 人材育成及び就業支援の実施状況が確認できる書類・記録等(任意様式)

(イ) 処遇改善事業一般事業については第17号様式の1の2、モデル事業について

ては同様式の2の2及び下記添付書類

(添付書類)

A 処遇改善の内訳、事業所数の実績が確認できる書類・記録等(任意様式)

ク 事業の実施にあたり前記各号の規定に反した場合には、区は、委託契約額の一部又は全部を返還させる権利を有する。

ケ 要綱第19条の規定に基づき、補助事業の適正を期する必要があるときは、東京都が受注者の事業場に立ち入り、帳簿書類その他の物件検査を行い、若しくは関係者に質問することがある。

(2) 事業内容

ア 専用ホームページ上に求人情報を年30社以上掲載し、区内事業所の魅力や利用者の声等を発信していくこと。

イ 区内事業者向けに採用及び定着支援をテーマにした各種コンサルティングを年25社以上実施すること。

ウ 区内事業所に就業を希望する方を対象とした人材育成プログラムを実施し、採用後は定着支援を実施すること。

エ 合同就職面接会等の区内事業所と求職者のマッチングイベントの開催を年4回以上開催す

ること。

オ 事業所ごとの課題に応じた研修（企業訪問型・階層別）や従業員定着のためのイベント及び交流会（若手職員対象）を年6社以上実施すること。

【各事業共通事項】

（１）事業所の周知

「しごと発見プラザかつしか」のコンセプトや場所等の情報発信に努め、広く周知すること。

（２）事業の周知

ア 専用ホームページ（スマートフォン対応ホームページを含む。）を作成し、内容を適宜更新の上、利用者への情報の提供を行うこと。

（ア）区内事業所向け、求職者向けのページをわかりやすく表示すること。

（イ）リニューアルやページの更新を行う場合は、滞りなくホームページの運用を実施すること。

イ ソーシャルネットワーキングサービス等を活用し、本事業の利用者向けの情報発信に努めること。

ウ イメージキャラクター（やるシカくん（別紙3））・各キャッチコピー（区内事業所・求職者支援向け）等を用いて、しごと発見プラザかつしかを活用する魅力や独自性も含めてよりわかりやすい周知に努めること。

エ 本事業に係るチラシ、ポスター等の作製を行うこと。ただし、詳細な内容や部数については、必要に応じて区と協議のうえ決定するものとする。履行期間内で作成する印刷物の目安は次のとおりとする。

（ア）しごと発見プラザかつしか PR チラシ（A4 サイズ両面印刷カラー7,500 部程度）

（イ）しごと発見プラザかつしか PR ポスター

（A2 サイズ片面カラー10 部程度・B3 横長サイズ片面カラー1,500 部程度）

（ウ）しごと発見プラザかつしか PR チラシ[事業者向け]

（A4 サイズ 4 全面カラー2000 部程度）

（エ）内職提供事業所カード（B5 サイズ 100 枚程度）

（オ）求職相談票（B5 サイズ 250 枚程度）

（カ）内職相談受付票（B8 サイズ 250 枚程度）

（キ）内職紹介結果の通知（はがき）（250 通程度）

（ク）内職紹介状及び結果通知（往復はがき）（250 通程度）

（ケ）家内労働手帳（A6 サイズ 250 通程度）

（コ）内職を始める方のために（小冊子）（A6 サイズ 250 枚程度）

（サ）各種セミナーのチラシ（A4 サイズ）

オ チラシ、ポスター等を活用し、区役所総合庁舎や区施設等関係機関、駅広報スタンド等に掲示依頼を行うこと。合わせて、葛飾区広報に事業記事の掲載依頼をするなどして、区民や区内各種団体に広く周知を行うこと。また、区内をはじめ、区外や新卒対象者（専門学校・大学等）に向けて、新たな周知、広報を行うこと。

- カ その他、WEB マーケティングや他事業団体の会議等におけるPR等、事業の周知の機会を積極的に開拓し新たな周知、広報を心がけること。
- キ 業務全般において、DXの推進により業務効率化を行い、生産性の向上に努めること。
- ク 社会情勢・雇用情勢の変化に柔軟に対応し、事業運営を行っていくこと。

(3) 調査内容の集計業務と管理

本事業実施にあたり収集した求人・求職情報等データの入力、保存及び管理を適切な方法で行うこと。

(4) 関係機関・関連事業との連携

本事業を理解し、本区の事業者相談窓口及び関連部署（対象：若者、高齢者、障がい者、生活困窮者等）や関連事業を実施する公的機関及び東京商工会議所等他事業者と連携して事業を進めること。

(5) Web サイト基盤の利用

受注者は、区が用意する「Web サイト基盤」上に構築した専用ホームページを運用すること。

また、運用に際し、区が提供するWeb サイト基盤運用設計書等に則ること。その他、OSの更新等詳細については区と協議の上決定することとする。

(6) 多言語自動翻訳機能対応業務

専用ホームページのすべてのページに多言語自動翻訳機能を用いて、情報発信に効果的な運営を行うこと。また、サービス提供会社に利用料金を毎年支払うこと。

10 受注者負担経費

(1) 業務上の訪問等に係る交通費等

(2) 本事業で使用する連絡用郵送料

(3) 本事業で使用するデータソフトの購入費

(4) 本事業で使用するパソコン及び携帯情報端末に係る費用、プロバイダー接続経費、電話通信費

(5) 事業で使用するコピー機及びFAXに係る費用、使用料及び保守点検費用等

(6) 本事業実施に係る消耗品費、広告宣伝費及び運営用経費等

(7) 本事業の周知に係るチラシ及びポスターの作製費、ポスター掲示（本区関連施設は無料）等の費用

(8) 本事業実施に伴い使用する名刺については、別途区の指示に従い、受注者の費用で作成すること。

(9) 事業の運営上の維持管理に係る電気料金については、毎月定額11,000円を電気料金として施設の指定管理者の責任者に支払うこと。その他の光熱水費については無償とする。

(10) その他、各種事業を実施するにあたって発生する経費

11 受注業者の要件

(1) 有料職業紹介事業の許可を取得していること。

(2) 職業安定法で定める職業紹介責任者を選任し常勤させること。他の事業所の責任者との兼務は不可とする。

12 受注者の責務

(1) 苦情等の処理

就職をあっせんした企業での労働条件等に関するトラブル、しごと発見プラザかつしかで従事する職員の行う支援業務に伴って生じたトラブル、および内職相談あっせん事業に関する苦情等に関しては、受注者が責任を持って対応すること。

(2) 職業あっせんに関わる留意事項

ア 受注者の職業あっせん時の呼称

受注者が職業のあっせんを行う場合は、自社の名称の前に「葛飾区産業観光部産業経済課 受注事業者 ○○○」という呼称を使用すること。

イ 紹介手数料の徴収禁止

職業あっせんを行う際、相手企業、又は求職者本人から名称の如何に関わらず、紹介手数料、又はこれに類する費用を徴収することは禁止する。

(3) 労働関係諸法令の遵守

本事業を受注する民間事業者は、職業安定法等の諸法令を遵守することはもちろん、求職者に対して求人情報を提供し、又は求職者を企業にあっせんする場合は、労働基準法等を遵守し、公序良俗に反しないこと。

(4) 指示

区は、受注者が求職者に対してサービスを適切に提供していないと認めるとき、その他委託事業の適正な実施を確保するために必要があると認めるときは、受注者に対し、委託事業の実施を改善するために必要な措置を講ずるよう、指示することができるものとする。

(5) 事業終了時の責務

ア 委託事業終了時の撤去に際しては、施設の原状回復を行い、無償貸与した備品を区に返還すること。

13 報告等

(1) 事業実績報告

ア 毎月、前月分の事業実績報告を速やかに行うこと。

イ カウンセリング利用者を対象に、随時、就職状況及び定着状況等の把握を行い、指示があれば、把握した結果を区に報告すること。

(2) 記録物及び情報管理

ア 受注者は、職業紹介および委託事業に関する記録物を作成し、法令等に定める期間で適切に保管することとする。

イ 保管期間が終了した記録物の廃棄等に関しては、区と協議の上、実施すること。

ウ 個人情報及び事業者情報の適切な管理を行うための対策を実施すること。また、事業運営要員の情報管理教育に努めること。

(3) 事業実施状況の調査及び立ち入り検査

区は、本事業を実施するために必要と認めるときは、受注者に対し報告を求め、又は受注者若しくは事業所その他の施設に立ち入り、関係者に質問し、若しくは帳簿書類、その他の物件を調査することができるものとする。

(4) 事業実績の取扱い

就職状況等の事業実績については、公表する場合がある。

14 事務打合せ会の実施

区担当者と受注者は、必要に応じて事務打合せを行い、円滑な事務処理に努める。

15 権利義務の帰属等

(1) 委託事業の実施に伴って生じたホームページ、イメージキャラクター、キャッチコピー、ロゴ等の権利は、区に帰属するものとする。

(2) 受注者は、委託事業の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、その責任において、必要な措置を講じなければならないものとする。

16 一般事項

(1) 本契約は請負契約とし、作業中における作業員の事故発生時の労災保険の適用は、受注者のものとする。

(2) 区の責めに帰すべき理由を除き、第三者に及ぼした損害は受注者が負担するものとする。

(3) 作業により、建物、備品等を損傷しないように十分注意すること。万一損傷した場合は、受注者の負担で、現状に復旧すること。

(4) 作業中、事故が発生した場合、速やかに安全策を講じるとともに事故の発生原因・処理状況を、速やかに担当者へ報告すること。

(5) 不明な点については、担当者と協議するものとする。

17 事務局

葛飾区産業観光部産業経済課経済企画係 菊地

葛飾区青戸7-2-1 テクノプラザかつしか内 電話03(3838)5554



しごと発見プラザかつしか 備品一覧（予定）

別紙2

番号	品名	(メーカー)規格・番号	サイズ	色	個数	単位
1	ローカウンター	(イトーキ) —	w1680×D700×H700	白	1	台
2	ミーティングテーブル	(シンプルライフ) DT7575	w750×D750×H700	黒	2	台
3	テーブル	(シンプルライフ) TC7352	w730×D520×H705	木目	2	台
4	片袖机	(オカムラ) —	w1000×D700×H700	白	3	台
5	片袖机	—	—	白	2	台
6	片袖机	—	—	灰	3	台
7	パソコンデスク	(コクヨ) —	w800×D700×H650	白	1	台
8	3段ワゴン	(オカムラ) —	w400×D580×H610	白	3	台
9	2段キャビネット	—	—	灰	1	台
10	3段ラテラル	(コクヨ) —	w900×D450×H1100	白	2	台
11	ミーティングイス	(ライオン) No.974H	w510×D520×H740	青	6	脚
12	回転イス	—	—	橙	2	脚
13	肘無ガスイス	(ライオン) No.10F	w470×D510×H860	青	5	脚
14	肘無ガスイス	(コクヨ)	—	青	1	脚
15	肘無ガスイス	(ロアス) RZC602	—	青/灰	1	脚
16	丸椅子	—	—	黒	1	脚
17	書類入4段	—	—	灰	2	台
18	書類入5段	—	—	灰	1	台
19	書類入9段	—	—	灰	2	台
20	ロッカー	(JOIFA) —	w900×D520×H1790	白	1	台
21	ローパーテーション	—	H1500×w1200	青	3	枚
22	パーテーション両面安定脚	—	—	灰	6	個
23	ローパーテーション	(コクヨ) —	H1500×w900	青	2	台
24	ローパーテーション(安定脚付)	(ライオン) FRL-1509CP	H1500×w910	青	2	台
25	電話機	(NEC) T5260	—	白	6	台
26	3回線音声応答装置	TAKACOM AT-D39S II	—	黒	1	台
27	掲示用ラック3段	—	—	白	1	台
28	掲示用ラック4段	—	—	銀	1	台
29	看板	—	—	銀	1	台
30	立て看板	—	—	銀	1	台
31	カタログスタンド(4列4段)	(ライオン) KS-44T	w975×D460×H1335	銀	3	台
32	アクリルパーテーション	—	—	透明	7	台

「しごと発見プラザかつしか」イメージキャラクター

広報担当やるシカくん 画像（10パターン）

