

# 令和2年度「ダイバーシティ人材育成支援対策事業<窓口業務>」 企画提案仕様書

## 1 事業の趣旨

就職氷河期世代のうちひきこもりの状態にある方等（以下、「要支援者」という。）や、その保護者・家族、福祉関係機関・団体、企業等、就職氷河期世代への支援に関わる全ての人・団体を対象とした相談窓口を設置し、それぞれの課題、希望、適性等に応じた柔軟な支援メニューを提供することで、要支援者の社会参加や就労準備性の向上を促す。

## 2 委託業務の名称

令和2年度「ダイバーシティ人材育成支援対策事業<窓口業務>」（以下「本業務」という。）

## 3 業務の主たる実施場所

主に京都市内を中心とした交通等の利便性が高い立地条件を有し、プロポーザル参加者が確保している又は確保しようとしている施設等。

なお、京都ジョブパーク（京都市南区東九条下殿田町 70 京都テルサ内）の一部スペースを利用することは可能だが、その際には京都ジョブパーク総括業務取扱要領に則り本業務を実施すること。

## 4 対象者

- (1) 要支援者：概ね1993年（平成5年）から2004年（平成16年）に学校卒業期を迎えた世代を中心に、ひきこもりの状態にある方や社会的な繋がりを持つことが苦手な方等
- (2) 要支援者の保護者、家族
- (3) 福祉関係機関・団体
- (4) 企業

## 5 委託する業務の概要

### (1) 相談業務

相談員兼支援員を2名以上配置し、以下の業務を行うこと。

#### ア 利用者の確保と誘導

- (ア) 福祉関係機関・団体等へのアウトリーチを含む必要な誘導
- (イ) 利用者確保のための広報

#### イ 相談窓口の開設・運営

- (ア) 対面、電話、メール、SNS、訪問等による相談対応
- (イ) 研修・セミナーへの誘導

※ 研修・セミナーについては、主に別途公募する「ダイバーシティ人材育成支援対策事業<研修等業務>」（以下、「研修等業務事業」とい

う。)にて実施するもののほか、別事業で実施されるものについても利用者の適性や希望に応じて誘導すること。

#### ウ 訪問による企業開拓

- (ア) 在宅ワークの切り出し支援
- (イ) 就労体験協力企業の開拓
- (ウ) 就職先企業の確保

#### エ 就労支援

研修受講者と開拓企業とのマッチング

#### (2) 要支援者への作業工賃等の支給

10に定める要件を満たす要支援者に対して、作業工賃及び交通費を支給すること。

#### (3) 研修等業務事業にて実施する研修・セミナー等への助言

#### (4) 実施状況の把握と報告

上記(1)(2)に係る実施状況について以下の業務を行うこと。

- ア 窓口利用者名簿の作成
  - イ 開拓した企業のリストの作成
  - ウ 利用者に対する満足度等アンケートの作成・集計・分析
- (5) その他、本府が必要と認める事項
- (6) (1)～(5)に付帯する業務

### 6 利用者の確保と誘導

#### (1) 福祉関係機関・団体との連携

ア 福祉関係機関・団体へのアウトリーチを中心に、積極的に働きかけることで、本業務の対象となり得る要支援者の把握に努めること。

イ 福祉関係機関・団体からの誘導も可能となるよう、本業務の対象者や事業内容について福祉関係機関・団体に説明する機会を積極的に設けること。

ウ 継続的に複数機関へのアウトリーチを行うことにより、地域に点在する支援機関同士のネットワーク化（情報の共有化）を図ること。

#### (2) 利用者確保のための広報

ア 利用対象者の目に止まりやすい媒体によって広報を行うこと。

イ 要支援者の窓口利用への動機付けを図るため、好事例の紹介や窓口利用者の声を掲載するなどの工夫をすること。

### 7 相談窓口の開設・運営

以下の業務を担う相談窓口を、6月1日目途に開設すること。

#### (1) 相談対応

相談者の状態に合わせて、窓口、電話、メール、SNS、訪問等により、以下の支援を適宜組み合わせる実施すること。

また、外部での活動も視野に、タブレットやノートパソコン、スマホ等を活用した相談対応を可能とすること。

- ・心理的なサポート
  - ・課題の整理
  - ・課題に対する支援及び助言
  - ・定期相談会（月1回以上開催）
  - ・社会参加や就労に向けた支援
  - ・相談内容に応じた適切な支援機関へのつなぎ、同行
- (2) 研修・セミナーへの誘導

4(1)～(4)のそれぞれに対して、研修等業務事業にて実施される各種研修、セミナー、交流会等や、その他の事業にて実施される研修等の案内を行うとともに、適性や希望等に応じた誘導を行うこと。

(3) その他

ア 研修等業務事業におけるオンライン上の研修が受講できるパソコンを複数台設置すること。また、当該パソコンにて研修を受講する要支援者がいる場合は、適宜サポートやアドバイスを行うこと。

※ 窓口業務事業で設置するパソコンの利用については、規定等を設けるとともに、研修等業務事業における事業計画等との調整を行うこと。なお、研修等業務事業において利用する場合は、無償での貸与を前提とすること。

イ 自宅にいながらでも他人と関わることのできる遠隔コミュニケーションツール\*等を活用するなど、外に出ることへの心理的抵抗感を和らげる方法を検討すること。

※ 遠隔コミュニケーションツールの例：OriHime（株式会社オリィ研究所）  
newme（ANAホールディングス）等

※ 遠隔コミュニケーションツールの利用については、規定等を設けるとともに、研修等業務事業においても利用することを前提とし、その事業計画等との調整を行うこと。なお、研修等業務事業において利用する場合は、無償での貸与を前提とすること。

8 企業開拓等

- (1) 企業訪問を通じて、研修等に協力が可能な企業や、研修修了者の就職先企業の確保を行うこと。
- (2) (1)により協力が得られた企業（以下、「協力企業」という。）に対してマッチング支援や在宅ワークの切り出し支援等を行うとともに、研修等業務事業において実施する実践講習（就労体験）について助言等を行うなど、講習内容の検討・策定について研修等業務事業と連携して行うこと。
- (3) 協力企業は、リスト化して管理すること。

9 就労支援

研修等業務事業の研修を受講した要支援者と、協力企業とのマッチングを積極的に行うなど、要支援者の適性、希望に応じた就労を実現させること。

## 10 要支援者への作業工賃等の支給

要支援者やその保護者・家族、福祉関係機関・団体に対して、以下(1)(2)のとおり作業工賃等を支給することについて説明を行い、要支援者の相談窓口利用や研修受講の促進に努めること。

支給の対象範囲（予算として認められる範囲）は以下のとおりとする。

### (1) 広域移動時の交通費の支給

#### ア 支給対象者（以下の条件を全て満たすこと）

(ア) ひきこもり状態にある方（1年以上）、長期無業の状態にある方（6箇月以上）等

(イ) 就職氷河期世代である1993年から2004年に学校等（高校、大学等、専門学校等、職業訓練校）を卒業した方のうち、その証明書の提出ができる方

#### イ 支給要件（以下の条件を全て満たすこと）

(ア) ひきこもり支援拠点や就労準備支援事業所、自立相談支援機関、保健所等（以下、「各種支援機関」という。）の利用経験のある者

(イ) 京都府から必要と判断された者

※ なお、これまで各種支援機関との関わりのなかった者については、各種支援機関との協議の上、京都府が判断。

#### ウ 支給対象経費

相談窓口や研修施設までの交通費

- ・相談窓口初回来所に係る交通費の全額（自宅と研修実施機関との往復分、上限720円/日）及び、2回目以降の来所に係る交通費実費の二分の一の金額（自宅と研修実施機関との往復分、上限360円/日）
- ・企業見学等、その他の移動が発生する場合には、各種支援機関に確認の上、京都府が必要性を判断
- ・上記の額を算出するに当たっては、原則、公共交通機関の利用とし、運賃、時間、距離等の事情に照らし、最も経済的かつ合理的と認められる経路及び方法による額とする。

### (2) 作業工賃の支給

#### ア 支給対象者及び支給要件

上記(1)広域移動時の交通費の支給の要件ア及びイに準じる。

#### イ 支給対象経費

相談窓口や研修施設で実施される実践講習（就労体験）に対する工賃（300円/h）

※ 企業での体験や作業等については、各種支援機関に確認の上、京都府が必要性を判断

※ 支給に当たっては、研修等業務事業受託者が実施する実践講習（就労体験）の受講状況等について、情報共有を図ることで、対応すること。また、

研修等業務事業受託者が研修受講希望者に対して作業工賃等の内容について説明できるよう、チラシ等を作成し提供すること。

## 11 研修・セミナー等への助言

研修等業務事業においては、要支援者に対する社会参加や就労に繋げるための段階的な研修や、要支援者やその保護者・家族、福祉関係期間・団体、企業に対する意識醸成や情報共有の場としてのセミナー、交流会を実施することとしている。これら研修等の企画及び実施においては福祉的な知見・見識が必要不可欠であることから、窓口業務の受託事業者については、これまでの事業実施において得られたノウハウ等に基づき、研修カリキュラム等への積極的な助言等を行うなど、研修等業務事業の受託者と緊密に連携すること。

## 12 その他の業務内容

- (1) 業務の運営に必要な人員については、本業務が実施出来る十分な人員を配置することとし、事業責任者1名は必ず配置すること。
- (2) 相談員兼支援員は、本業務に相応しい態度、言動を以て利用者に接すること。また、利用者の状況を常に把握するとともに、相談員兼支援員としての資質向上に努めること。
- (3) 窓口利用者は、主にアウトリーチ及び他機関等との連携により確保するが、利用者が低調な場合は14(3)成果目標を達成するため、必要な措置を講じること。
- (4) 要支援者の保護者・家族や支援団体が集まるイベントや会合等にて、チラシを配架・配布するなど、事業の周知・広報に努めること。
- (5) 利用者の安全衛生について、十分配慮するとともに、不測の事態に備え、受託事業者の負担により保険に加入すること。
- (6) 受託事業者は、事業の実施に当たって、火災、盗難その他の事故の防止に努めるとともに、利用者に避難通路を周知、徹底し、設備の点検を怠らないこと。
- (7) 委託業務の履行を確認するため、府職員による調査など必要な措置を執る場合がある。  
この場合において、受託事業者は、当該調査等に必要な協力を行うこと。
- (8) 本業務では、利用者の個人情報を取り扱うことから、決して利用者の個人情報が漏えいすることがないように、京都府個人情報保護条例及びその他関係法令に基づき、適正に管理し、取り扱うこと。

## 13 他機関等との連携

### (1) 研修等業務事業との連携

要支援者の社会参加や就労準備性の向上等を促進するため、研修等業務事業と緊密に業務連携を行うこと。

特に、相談窓口からの誘導で研修を受けた者の属性や研修受講状況、研修修了後の就労状況等については、研修等業務事業の受託事業者と共有できるよう、事業者間の情報提供について必ず本人の同意を得ておくこと。

また、研修等業務事業の受託者がセミナー等の実施のため、相談窓口設置場所の一部について一時的な借用を申し出てきた場合には、無償での貸与を前提とすること。また、場所の利用については、規定等を設けるとともに、研修等業務事業における事業計画等との調整を行うこと。

#### (2) 京都ジョブパーク等との連携

要支援者の誘導及び就労支援を円滑に行うため、ハローワークコーナーや就職氷河期世代支援窓口（キャリアアップサポートコーナー）等と緊密に業務連携すること。また、京都ジョブパーク内に設置されている自立就労サポートセンターやはあとふるコーナーとも連携し、社会的自立度の低い要支援者や障害のある要支援者等に対して、それぞれの支援メニューを臨機応変に活用し、よりきめ細かい支援を実施すること。

#### (3) 支援機関との連携

要支援者の誘導促進や窓口のPR、外部での相談対応を実施するため、アウトリーチ人材（相談員兼指導員）を活用することで、福祉関係機関・団体等と緊密に業務連携すること。

### 14 実施状況の把握と月次報告

#### (1) 実施状況の把握

以下の項目について月末時点の状況を翌月の5日までに提出すること。なお、3月分については、3月31日までに提出すること。

##### ア 窓口利用者名簿

4(1)から(4)ごとにそれぞれ名簿を作成し、利用状況等について管理すること。

特に4(1)要支援者については、氏名、年齢、学校等卒業年、現在の状態（ひきこもり状態の期間及び無業の期間等）、相談日及び相談ツール、研修等業務事業の研修受講履歴、作業工賃等の支給の有無、就労状況等について把握し管理すること。

##### イ 相談員兼支援員の活動実績

福祉関係機関・団体や企業等への訪問について、日時や訪問目的、内容を管理すること。

##### ウ 相談件数（4(1)～(4)の別及び4(1)のうち就職氷河期世代の者の数）

##### エ 就労者数（うち就職氷河期世代の者の数）

##### オ アンケート結果

窓口利用者に対してCS調査を行うこと。なお、アンケート項目については、事前に京都府の承認を得ること。

#### (2) 四半期に1回以上、進捗状況や課題等を京都府と共有、協議するため、適宜打ち合わせ会議の日程を京都府と調整すること。会議については京都府庁にお

いて実施することとする。

(3) 成果目標

- ア 相談件数 1,300 件
- イ 就労者数（非正規含む） 30 人

15 実績報告

(1) 事業終了時の報告

ア 実績等の報告内容

(ア) 実施事業の概要（本業務で実施した相談の内容、手法及び効果の分析を含む）

(イ) 本業務に要した経費内訳

(ウ) その他、本業務の委託契約締結後、京都府から求めがあった場合は、その時点での事業の進捗状況や実績、経費の執行状況について報告しなければならない。

また、事業の進捗状況や相談窓口利用者の状況については、上記以外にも随時、報告、アンケートの回答を求めることがあるので、必要な対応を行うこと。

イ 報告時期等

(ア) 受託事業者は、3月10日までに見込みとして委託業務の成果及び目標の達成状況を記載した事業実績報告書に17の(3)に規定する会計関係帳簿類等及び本業務の出納通帳の写しを添えて、京都府に提出すること。

また、確定後の事業実績報告書を事業の完了の日が属する年度の3月31日までに17の(3)に規定する会計関係帳簿類等及び本業務の出納通帳の写しを添えて、京都府に提出すること。

(イ) 受託事業者は上記内容が確認できる書類として、17の(3)に掲げる書類を事業終了後5年間保存しておかなければならない。

(2) 事業期間中の途中報告

受託事業者は、委託契約締結後、6箇月を経過する日から起算して1週間を経過する日までの間に、17の(3)に規定する会計関係帳簿類、労働関係帳簿類及び通帳の写しを京都府に提出の上、経理の執行状況や事業の途中経過について報告すること。

なお、事業の進捗状況や実績、経費の執行状況、相談窓口の利用者の状況については、上記以外にも随時報告、事業の検証の為にアンケートの提出を求めることとし、報告等を求められた場合は、速やかに対応すること。

16 委託対象経費

(1) 委託業務に従事する者の人件費

- ア 賃金
- イ 通勤手当
- ウ 社会保険料等

(2) 委託業務に要する事業費

- ア 講師謝金
- イ 旅費
- ウ 消耗品費
- エ 印刷製本費
- オ 燃料費
- カ 会議費
- キ 通信運搬費
- ク 広報費
- ケ 手数料
- コ 保険料
- サ 賃借料
- シ 会場使用料
- ス 京都府と協議して認められた経費

※ 希望者がなかったこと等により、未実施となった定期相談会等にかかる会場等のキャンセル料金については、対象経費に含めることはできません。

#### 17 その他業務実施に当たっての留意点

- (1) 受託事業者は、業務の趣旨に沿った支援事業が実施されるよう事業運営を行うこと。
- (2) 本業務は、公的事业であることを十分認識し、適正な事業及び経費の執行に努めること。
- (3) 受託事業者は、本業務の実施に当たって、本業務とその他の事業との経理を明確に区分するとともに、総勘定元帳、決算書類、出納整理簿、支払振込書及び請求書や納品書等の会計関係帳簿類並びに事業に従事するスタッフ等の労働者名簿、出勤簿、業務日誌、賃金台帳、賃金等口座振込書及び社会保険等手続書類等の労働関係帳簿類を整備すること。また、当該書類を事業終了後5年間保存しておくこと。
- (4) 受託事業者は、事業実績報告書の記載内容が確認できる書類として、(3)に規定する会計関係帳簿類、労働関係帳簿類等の写しを京都府に提出すること。
- (5) 本業務は、事業の終了後も含めて、今後、京都府監査委員や会計検査院の検査対象となる場合があるので、受託事業者は、検査に積極的に協力するとともに、事業の報告や必要な資料の提出等の説明責任を果たすこと。
- (6) 本業務を実施するに当たり、研修等業務事業との連携を密に行うとともに、京都府と十分な打ち合わせを実施し、打ち合わせのための資料作成及び議事録等の作成を行うこと。
- (7) その他、契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、京都府と受託事業者が協議して決定するものとする。

#### 18 業務上の留意事項



- (1) 事業実績報告書に基づき、事業に要する金額が委託契約額の範囲内で、実際に事業に要した経費に応じ、委託契約の変更を行うものとする。
- (2) 事業に伴う収入の取扱い  
本事業により事業収入が発生した場合、京都府と受託事業者は協議の上、必要な場合は、委託料を変更するものとする。
- (3) 財産権の取扱い  
委託事業により生じた特許権等の知的財産権は、本事業の委託者である京都府に属するものとする。
- (4) 上記各条件に違反した場合は、契約書の規定に基づき委託業務の一部又は全部を解除し委託料を交付しない、若しくは交付している委託料の一部又は全部を返還させる場合がある。
- (5) 国及び京都府の事業展開により、業務の変更又は新たな業務が加わる場合がある。