

# シニアのキャリア相談・就労支援事業 業務委託仕様書

## I. 背景・業務目的

神戸市では、65歳以上の高齢者の労働力率が約25%と、他の政令指定都市の水準と比較すると、低水準にある。(20市中、14位：令和2年度国勢調査) コロナ禍においては、感染不安や希望する仕事の減少などにより、高齢者の労働意欲が低下し、非労働力化が進んでいると言われている。

現在、市内企業、特に中小企業における人手不足感が高まりを見せており、生産年齢人口の減少の影響を緩和していくためには、高齢者の労働力参加を促す取り組みが必要となる。

一方で、高齢者の生活の観点からも、年金収入のみの場合、一定の貯蓄額のある世帯でも、疾病による長期療養・介護など様々な要因により、いつしか困窮に陥るリスクが内在している。

以上のことから、「漠然とした就労意欲はあるが、具体的に求職活動を行っていない。」「現時点で明確な就労意欲はないが、収入面等から将来の不安を感じている。」このような潜在的な就労意欲をもつ高齢者層を掘り起こし、就労に結び付けていくため、本仕様書に記載する事業をトータルに展開していく。仕事を通じて社会とつながり、安定した収入を確保することによって、高齢者の将来的な困窮や孤立を防ぐとともに、市内高齢者の就業率の改善を図ることを目的とする。

## II. 事業概要

### 1. 事業期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

### 2. 対象者

概ね60歳以上の高齢者

### 3. 事業内容

#### (1) ライフキャリア相談

「就労相談の手前」から、仕事や収入面など、定年後の生活やキャリアに関する様々な不安を気軽に相談を受け、人生後半のライフキャリアプランの形成を支援していくためのライフキャリア相談を実施。相談窓口として、以下の3形態を設置・運営。

- ① SNS・AIを活用したオンライン上の相談窓口（以下、「オンライン相談」という）
- ② 常設の相談窓口（対面式・個別相談）（以下、「対面相談」という）
- ③ 各区への巡回相談（対面式・グループ相談）（以下、「巡回相談」相談という）

#### (2) セカンドキャリアのためのリスキル講座

セカンドキャリアにおいて、活躍できる人材となるためのマインドセットやリスキルのための講座を実施し、就労意欲の醸成とともに、企業への就業率を高めていく。

#### (3) 職業紹介・マッチング

職業紹介・マッチング希望者には、求職者情報、キャリアカウンセリング情報、企業情報等をもとに、本人の志向にあった就職先のマッチングを実施。

#### (4) 定着支援

就職後の定着支援として、就職後6か月間、カウンセラー等が定期的にヒアリング・カウンセリングを実施するなど、就職後のアフターフォローを実施。

### Ⅲ. 事業内容・業務詳細

#### 1. SNS・AIを活用したシニア向けキャリアプラットフォームの構築・運用

##### ①構築方針

SNSを活用し、対象者が無料でライフキャリア相談、職業紹介・マッチング、定着支援のサービスが利用できるキャリアプラットフォームを構築すること。プラットフォームに必要な機能は、以下のとおりとするが、高齢者層が利用しやすい仕様とすること。また、その他高齢者向けの就労支援に必要な機能があれば、企画提案すること。

なお、機密性を有する情報が利用するSNS上に残らず、情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。

機能	要件
(1)相談・職業相談の予約	チャットボットを活用して、24時間365日予約受付ができること。
(2)相談の実施	相談業務が、チャットや電話、ビデオ通話等により実施できること。
(3)職業紹介・マッチング	求職者情報、キャリアカウンセリング情報、企業情報等をもとに、本人の志向にあった就職先のマッチングを実施できること。
(4)情報のプッシュ通知	SNSの登録者に対して、就労支援情報等のプッシュ通知ができること。

##### ②運用

- ・運用開始前に、神戸市に使用するSNSサービスの利用申請をすること。
- ・当該プラットフォームの運用は、構築後3年間(2025年度末)を予定している。ただし、2025年度末時点において、利用登録者数、及び本委託開始後の職業紹介・マッチングによる就職者数等の実績により、事業を継続することがある。
- ・当該プラットフォームの維持管理、ユーザー対応を含めた全ての運用業務を行うこと。
- ・当該プラットフォーム利用者と受託者の双方が、プラットフォーム上で要機密情報を取り扱わない運用を行うこと。
- ・システムに障害が発生した場合は、早急に復旧作業を行うこと。その際の必要な費用等は事業者の負担とすること。

#### 2. ライフキャリア相談

以下を標準の仕様として、事業者が実施可能な相談窓口の体制を提案すること。

##### 【共通】

- ・相談は、事前予約制とすること。(相談の予約枠は1時間程度とする。)
- ・SNSのチャットボットを活用して予約受付を行うこと。(24時間365日対応)
- ・上記の他、SNSへの対応が困難な相談希望者のために、予約ダイヤルを設け、電話に

よる受付も行うこと。電話での予約状況は、SNS に即時反映できるようにすること。  
なお、予約ダイヤルの対応時間は、次項「オンライン相談」の対応時間と同様とする。

- ・キャリアコンサルタント等の有資格者に無料で相談ができること。
- ・相談内容が、生活困窮など別途公的支援が必要なケースについては、相談者に対して、適宜、支援情報等の提供を行い、適切な機関に繋げるよう努めること。

#### 【オンライン相談】

- ・夏季休業期間（3日程度）、年末年始（12月29日～1月3日）を除き、平日は、午前9時から午後9時まで、土日祝日は、午前9時から午後6時まで対応すること。
- ・相談の形式は、チャット、電話、ビデオ電話等の手法を用いて、相談希望者の希望に応じて対応すること。
- ・相談等の質問について即時回答できない場合は、一旦チャットボット等により自動応答を行った上で、キャリアコンサルタント等が24時間以内に回答を行うこと。

#### 【対面相談】

- ・平日（月曜から金曜）午前10時から午後5時まで対応すること。
- ・予約者の受付、相談対応、その他相談拠点の運営に必要な全ての業務を行うこと。また、業務遂行に必要な人員を常駐させること。
- ・相談拠点は、神戸市経済観光局が入居する三宮ビル東館（神戸市中央区御幸通 6-1-12）の会議スペースの提供が可能（1ブース）。他の場所に相談拠点を設ける場合は、別途提案すること。（ただし、この場合、委託料の範囲内で賃料を負担し、場所を確保するものとする。）

#### 【巡回相談】

- ・各区役所にて、セミナーを開催し、参加者で悩みを共有し、学べる場を提供すること。（個別相談ではなく、グループ相談形式で実施）。
- ・巡回相談は、就労希望者の掘り起こしを目的としているため、セミナーのテーマは、高齢者層が興味を持ちやすく、かつ就労意欲の醸成につながるテーマを設定すること。
- ・区役所は、東灘、灘、中央、兵庫、北、北神、長田、須磨、垂水、西の計10か所。
- ・開催回数は、区役所毎に1回とし、計10回開催すること。
- ・1回あたり、定員10名程度、2時間以内の開催とすること。
- ・テーマ・内容は複数準備し、近接区の開催で内容が重複しないように努めること。
- ・グループ相談に必要な会場は、神戸市が各区役所等で用意する。
- ・予約者の受付やグループ相談の運営に必要な全ての業務を行うこと。

### 3. セカンドキャリアのためのリススキル講座

- ・講座内容は、就業を希望する高齢者が、就業の機会を広げ、またセカンドキャリアで活躍するためのマインドセットやリススキルにつながる内容を企画・実施すること。
- ・開催回数は、計4回開催すること。
- ・開催会場は、参加者の利便性等を考慮して、事業者にて選定し、確保すること。

- ・事前予約制とし、ライフキャリア相談同様、SNS のチャットポッド、予約専用ダイヤルにて予約を受け付けること。
- ・予約者の受付や講座の運営に必要な全ての業務を行うこと。

#### 4. 職業紹介・マッチング

- ・利用者から、就職先のあっせんの希望があれば、求職者情報、キャリアカウンセリング情報、企業情報等をもとに、本人の志向にあった就職先のマッチングを実施すること。
- ・面談の希望がある利用者に対しては、「2. ライフキャリア相談」【オンライン相談】【対面相談】の相談枠の範囲内で、面談を実施すること。（予約受付は、ライフキャリア相談に準じる。）
- ・希望者には、就職決定に向けて、応募先企業への選考にかかるフォロー（履歴書・職務経歴書・応募書類等の添削や模擬面接等）を実施すること。
- ・利用者のニーズを踏まえて、職業紹介・マッチングのために必要な求人の開拓を行うこと。求人開拓にあたっては、高齢者の就労促進に資するよう、高齢者層の活用のメリット等について企業に対して訴求すること。
- ・本事業の対象企業は、神戸市及び神戸市内から通勤可能な周辺地域に事業所を持つ企業とする。
- ・本事業における求人企業への求職者の紹介は、無料で行うこと。
- ・キャリアコンサルタント等の有資格者を配置すること。

#### 5. 定着支援

- ・本事業にて就職決定した利用者に対して、就職決定後、概ね6月の間、定期的にヒアリングやカウンセリング（以下、定着支援フォローアップ）を実施し、職場定着支援を行うこと。
- ・面談の希望がある利用者に対しては、「2. ライフキャリア相談」【オンライン相談】【対面相談】の相談枠の範囲内で、面談を実施すること。（予約受付は、ライフキャリア相談に準じる。）
- ・対象者へのフォロー期間（就職決定後6月）が、本事業の受託期間を超過した場合においても、自社の職業紹介サービスの一環として、定着支援フォローアップの継続に努めること。

#### 6. SNS 上でのプッシュ通知

以下に掲げる情報を SNS 上で利用者にプッシュ通知を行うこと。

- ・プラットフォームの利用案内（機能案内等）（概ね月1回程度）
- ・巡回相談、リスキル講座の開催情報
- ・高齢者層のニーズに沿ったおすすめの求人情報（概ね月4回程度）
- ・神戸市が行う高齢者就労支援施策（神戸市の依頼に応じて行う。）
- ・その他高齢者の就労促進につながる情報

#### 7. 事業の広報

- ・本事業の利用促進に向けて、高齢者層に対する効果的な広報手段を提案し、積極的に

各業務の広報を実施すること。

- ・事業用の web サイトを作成する場合は、「神戸市ホームページ作成事業者用ガイドライン」\*（神戸市ホームページに掲載）に準拠すること。

\*神戸市ホームページ作成事業者ガイドライン掲載先

[https://www.city.kobe.lg.jp/a57337/homepage/web\\_accessibility/guideline.html](https://www.city.kobe.lg.jp/a57337/homepage/web_accessibility/guideline.html)

## 8. 報告書の作成

### (1) 月次報告

以下に掲げる月毎の業務実績を、毎月末で集計を行い、翌月 10 日（土日祝日の場合は、翌営業日）までに月次報告書を提出すること。

①プラットフォームの登録者数

②面談件数

オンライン相談、対面相談、職業紹介相談、定着支援フォローアップ別に集計

③巡回相談・リスキル講座の参加者数

④職業紹介数、就職決定数

### (2) 実績報告

契約終了日までに、月次報告の内容に加えて、プラットフォームの概要、相談者の分析（属性、相談内容の傾向、相談者の反応など）、求人開拓の状況、事業の課題分析と改善提案等をまとめた実績報告書を提出すること。

## IV. 事業スケジュール

令和 5 年 5 月中旬 契約締結

令和 5 年 7 月 プラットフォーム供用（オンライン相談）開始、対面相談窓口開設

令和 5 年 8 月 巡回相談、リスキル講座開始

## V. 本事業の KPI

本事業の KPI は以下のとおりとする。受託者は定期的に達成状況を報告するとともに、基準に満たない恐れがある場合は、改善策を検討・実施すること。

項目	KPI
SNS 登録者数（SNS 以外の手段で登録・利用者を含む）	3,000 人
ライフキャリア相談数（オンライン相談／対面相談）	400 人
巡回相談・リスキル講座参加者数	100 人
就職決定数（正規・非正規問わず）	100 人

## VI. 実施体制

- (1) 受託者は、本仕様書に記載する各業務を正確かつ確実に実施するため、全体の業務を統括する統括責任者、業務種別ごとの実施責任者及び実施担当者を配置し業務を進めること。

- (2) 受託者は、前項に基づき配置した統括責任者、業務種別ごとの実施責任者及び実施

担当者を神戸市に報告すること。

- (3) 統括責任者又は実施責任者は、業務の進捗に応じて定期的に神戸市に対して報告、調整を行うこと。
- (4) 同一の者が複数の業務種別に係る実施責任者又は実施担当者を兼ねても構わない。

## Ⅶ. 本作業上の条件

- (1) 契約の締結にあたり、神戸市は、受託者と協議の上、企画提案された内容の一部を変更して契約することがある。
- (2) 受託者は、不測の事態により、定められた期日までに作業を終了することが困難になった場合は、遅滞なくその旨を神戸市に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受託者は、作業が困難となった事情を速やかに解決し、作業の遅れを回復するよう努めなければならない。
- (3) 受託者は、神戸市の書面による事前の承諾なくして、本プロポーザルによる業務を第三者へ委託（請負その他これに類する行為を含む）（以下「再委託」という）してはならない。ただし、事業にかかる web ページの制作や広報印刷物の制作・印刷業務はこの限りではない。なお、神戸市は、当業務の全部又は大部分についての一括した再委託を承諾することはできない。
- (4) この業務により作成した成果物の著作権、特許権、使用权等の諸権利は、業務開始前に神戸市及び受託者で契約を取り交わし、その内容を遵守すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施過程で知り得た情報について、第三者に漏洩してはならない。ただし、神戸市の了解を得た上で、関係者に情報提供することはできる。
- (6) 受託者は、本委託業務の遂行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び本市の条例、規則等を十分に遵守した上で本業務を実施するものとする。
- (7) 神戸市情報セキュリティポリシー\*及び別紙「情報セキュリティ遵守特記事項」（神戸市ホームページに掲載）に定める事項を遵守すること。

\*神戸市情報セキュリティポリシー掲載先

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- (8) 本仕様書に定めのない事項については、神戸市、受託者双方が協議の上決定する。また、疑義が生じた場合は、神戸市、受託者双方が協議をして、これを処理すること。