

業務仕様書

この仕様書は、委託者（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）をもって、「なはし創業・就職サポートセンター運営事業」（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、その仕様を定める。

1 目的

本業務は、ビジネスアイデアやプランを持つ市民への効率的かつ効果的な創業支援や、若年者から高齢者までのニーズに合った就職支援を行うことにより、民間活力を高め、産業の新陳代謝を進めるとともに、雇用のミスマッチや企業の人手不足等の改善を進めることで、本市の持つ成長可能性を着実な経済発展につなげ、市民所得の向上を図ることを目的とする。

2 業務内容

(1) 基本事項

- ① 乙は、本業務の運営を担う人員（以下「業務スタッフ」という。）を、常時2名以上配置すること。なお、窓口運営を担う人員は常時1名以上とし、必要に応じて、本業務に係る外部機関との調整やPR活動等も行うこと。
- ② 業務スタッフの配置場所は、那覇市銘苅2-3-1、なは市民協働プラザBコア地下1階とする。
- ③ 開所時間は、月曜日から金曜日までの週5日（市役所閉庁日にあたる祝日、年末年始12月29日～1月3日、台風等に伴う臨時閉庁時を除く。）、午前9時から午後6時までとする。
ただし、特段の事情がある場合は、甲の承認を得て窓口業務時間を変更することができる。
- ④ 業務スタッフは、清潔で好感の持てる服装とし名札を着用すること。また、規律を守り、品位を保ち、明朗、親切であること。
- ⑤ なは市民協働プラザ内駐車場は、窓口利用者を含むプラザ内施設利用者専用であるため、乙の使用は不可とする。

(2) 相談業務

① 創業支援に関すること

ア 業務スタッフは、那覇市創業支援事業計画に基づき、経営や財務、人材育成、販路開拓といった創業に関する相談を受け、相談者に的確な助言、支援を行うこと。

イ 業務スタッフは、相談者に対し、インターネットや各種資料等を用いて、創業に関する有益かつ的確な情報提供を行うこと。また他機関が実施する創業支援メニューや相談窓口等の情報提供も行うこと。

ウ 業務スタッフは、相談を実施した場合は、相談者個々に相談カルテを作成し、相談内容を記録すること。

エ 業務スタッフは、那覇市創業支援事業計画に定める連携支援機関（以下、「連携支援機関」という。）に支援を繋げる場合は、相談連絡票を作成し当該連携支援機関へ送付する。連携支援機関が支援を行った場合は報告を求め、相談カルテに内容を記録・更新し、相談情報を管理すること。

オ 業務スタッフは、相談者の求めに応じ、相談カルテから那覇市創業支援事業計画に基づく特定創業支援事業の支援を受けたことが確認できる者については、「特定創業支援を受けたことを証明する証明書」作成業務を行なうこと。

カ 業務スタッフは、適宜、相談者へアンケートや追跡調査を実施し、集計・分析を行い相談者のニーズの把握及び連携支援機関等に繋げる等のフォローを行うこと。

キ 乙は、連携支援機関との連絡会議開催や、実績報告に伴う関連事務を担うこと。

② 就職支援に関すること

ア 業務スタッフは、就職のための準備、自己理解、応募書類の作成支援・添削、面接対策、その他就職に関する求職者からの相談を受け、継続的な助言、支援を行うこと。

イ 求職者に対し、求人、就職に関する情報提供を行うこと。ハローワークインターネット求人情報や就職情報誌等を活用し、正確な情報提供を図ること。

ウ 求職者に対し、本人の適性や能力を考慮し、適職等について、的確な助言を行うこと。

エ 業務スタッフは、相談を実施した場合は、相談者個々に相談記録票を作成し記録すること。

オ 業務スタッフは、適宜、相談者へアンケートや追跡調査を実施し、集計・分析を行い相談者のニーズの把握及び連携支援機関等に繋げる等のフォローを行うこと。

(3) セミナーの実施

① 創業支援セミナーの実施

ア 乙は、創業希望者のニーズを把握・分析し、創業支援に資するセミナーを実施すること。

イ 国や県等の他機関が、直接実施する内容と重複しないセミナーを検討すること。

ウ セミナーは、概ね月1回以上を乙が直接実施すること。

エ セミナーの実施については、乙が直接実施するセミナーの他に、連携支援機関との共催・協力等による実施を検討すること。

② 就職支援セミナーの実施

ア 乙は、求職者の年齢層やニーズ、求人市場の状況を把握・分析し、効果的かつ参加しやすい就職支援セミナーを実施すること。

イ 国や県等の他機関が、直接実施する内容と重複しないセミナーを検討すること。

ウ セミナーは、概ね月1回以上を乙が直接実施すること。

エ セミナー受講生が就職までの間、継続して利用出来る内容を実施すること。

③ 共通事項

ア セミナーの具体的計画については、甲との協議を経ることを要件とする。

イ セミナーの実施場所は、原則としてなは市民協働プラザや那覇市役所本庁舎等の市

所有施設とする。

ウ セミナーの実施は、実施内容に応じて専門講師の招へい、関係機関からの派遣等を検討すること。また業務スタッフによる講師も可能とする。

エ セミナー実施で使用するテキスト及び受講生募集チラシ、その他セミナー実施に関わる経費は乙の負担とし、原則として、受講生の参加費は徴収してはならない。

オ セミナーの実施につき、受講生募集等のチラシは、関係機関等の市民の目が行き届きやすい場所に配布や掲示を依頼するなどして周知に努めること。

カ セミナー終了時には、受講生にアンケートを実施・集約し、分析結果を毎月ごとに甲に報告すること。

(4) 窓口管理・運營業務

① 業務スタッフは、次の相談窓口の管理・運營業務を行なうこと。

ア 窓口での案内業務

イ 窓口利用者の受付、PC等施設利用者の受付

ウ 相談窓口の業務開始及び終了後の施設の施錠

エ 簡易な施設内の清掃

オ 電話問い合わせへの対応

カ 毎月の窓口利用実績資料作成及び提出

② 業務スタッフは、設置されたコピー機の簡易な操作説明及び紙の補充を行うこと。また、故障した場合は速やかに甲又は甲の保守管理事業者へ報告すること。

③ 乙は、本業務終了後、すみやかに事業結果の分析と提言を含む業務完了報告書（様式任意）を作成し、甲に報告すること。

④ 上記の他管理業務の詳細については、業務実施計画時に甲乙協議して定める。

(5) 他支援機関との協力・連携

乙は、創業支援に際して、連携支援機関やその他機関等との協力、連携した取り組みの実施を検討すること。また、就職支援においても、ハローワークやグッジョブセンターおきなわ、パーソナルサポートセンター等の外部の就職支援機関との協力、連携した取り組みの実施を検討すること。

また、なは産業支援センター（MECAL4_5）及び那覇市 IT 創造館の入居企業、沖縄 IT イノベーション戦略センター（ISCO）等とも協力・連携し、創業・就職に資する取り組みの実施を検討すること。

(6) 周知・広報業務

乙は、本業務について HP や広報誌、SNS、ブログ等を利用して広く情報発信を行うこと。

3 統括責任者

乙は本業務の実施に当たり、配置する業務スタッフとは別に統括責任者を定めること。統括責任者は、甲との連絡、調整事務を担うとともに、業務の進捗管理や業務スタッフへの

指示ならびに監督指導、緊急時の対応等、業務全般における責任者であること。

4 事業計画書の作成について

(1) 乙は、本業務に着手する前に事業計画書を作成し甲の承認を得ること。

記載事項については、次のとおり。

- ① 統括責任者の職及び指揮命令体制
- ② 業務スタッフの経歴、資格、勤務体制
- ③ 相談業務フロー図
- ④ 創業・就職支援セミナー実施計画（スケジュール及び内容・講師等）
- ⑤ 関係機関運営事業者との協力・連携体制
- ⑥ 広報業務の取組み
- ⑦ 事務連絡及び緊急時の対応及び連絡・処置体制

(2) 乙は、事業計画書の内容について変更の必要がある場合は、事前に甲の了解を得るものとする。

5 再委託について

本業務の外部委託・再委託については、甲の承認を要件とする。

6 秘密の厳守

乙は、この業務によって知り得た個人情報・企業情報等について他に漏らしてはならない。また、この業務に係る統括責任者をはじめとする全従事者に対して守秘義務を課し、業務終了後も同様とする。

7 備品設備及び消耗品等

本業務の実施にあたり、甲が用意する備品設備等は次のとおりとする。それ以外の本業務に要する備品及び消耗品については、乙が設置及び負担すること。

(1) 窓口業務用

- ① 事務用机 2 台、椅子 2 脚、保管用キャビネット 2 台
- ② 業務用 PC2 台（ネット接続済み）、プリンタ 1 台
- ③ 壁掛け用ホワイトボード 1 台
- ④ 電話・FAX 各 1 台※ネット通信料及び電話料金は市の負担とする。

※備え付けの FAX は故障中のため、なは産業支援センター（MECAL4_5）の事務室の FAX を利用。

(2) 利用者用

- ① 窓口カウンター設置
- ② 相談ブース設置
- ③ 簡易パーテーション 2 台
- ④ 丸型テーブル 5 台、半月方テーブル 3 台、椅子 28 脚、キューブソファ 2 台

- ⑤ 情報収集用 PC2 台とプリンタ 1 台（ネット通信料は市負担）
- ⑥ 創業・就職関連書籍約 100 冊及び書籍スタンド 1 台、書籍棚 2 台
- ⑦ カタログスタンド 2 台、チラシ掲示板 1 台
- ⑧ 移動式ホワイトボード 1 台
- ⑨ コピー機（有料） 1 台
- ⑩ 傘立て 1 台
- ⑪ 飛沫防止アクリルパネル（カウンター・丸テーブル 3 台）
- ⑫ 消毒用アルコール補充用液

8 コロナ感染症拡大防止対応

コロナ感染症拡大防止のための対応については、甲乙で協議のうえ対応を決定する。

9 緊急時の処置、連絡体制等

乙は、甲との事務連絡、および事故やトラブル発生時などの緊急時における処置・連絡等が迅速に実施できる体制を講じること。

10 権利の帰属

この業務により乙が作成・報告した成果物の所有権・著作権については、甲に帰属する。

11 協議

この仕様書に記載されていない事項、あるいは、この仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は甲、乙で協議のうえ決定する。