

SNSを活用したシングルマザー等就業支援事業運営業務仕様書

1 業務名

SNSを活用したシングルマザー等就業支援事業運営業務

2 履行場所

堺市内

3 履行期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

4 業務目的

ひとり親家庭の中でも特にシングルマザーは、就業率が高いものの、雇用形態が不安定で、中長期的なキャリア形成が困難であるなど、就業に関する課題を抱えている場合が多い。また、仕事・育児・家事を一人で担う多忙さから、就業支援の利用や求職活動など経済的自立に向けた積極的な行動を取ることが困難な状況にある。

本市では、シングルマザーが抱えるこれら課題や特性を踏まえ、スマートフォンで気軽にワンストップの就業支援を利用することができるよう、令和4年10月から、SNSを活用した就業相談から職業紹介、就職・定着までの一貫した就業支援を行う「堺市ひとり親×仕事サポートLINE」を運用している。

本業務は、「堺市ひとり親×仕事サポートLINE」のサービス内容等を円滑に引き継ぎ、シングルマザーが利用しやすい就業支援をさらに推進することで、シングルマザー等の生活の安定と経済的自立を支援することを目的に実施するものである。

5 対象者

堺市在住のシングルマザー等（ひとり親家庭のこども、シングルファーザー及び離婚を検討している方の利用も可能とする）

6 業務内容

本業務の調達範囲は、（１）SNSを活用した就業支援システム（以下、「本システム」という。）の構築、（２）本システムを活用した就業支援の実施、（３）自立支援セミナー・交流会・スキルアップセミナーの実施、（４）本システムを活用した情報発信、（５）プロモーションの実施、（６）その他独自提案とする。

（１）について、本システムは、パッケージシステムを基本として、診断機能や相談予約機能等を搭載するものとする。ソフトウェアは、利用者が問題なく利用できるよう、必要なソフトウェアライセンスや、その他使用許諾を得ることとする。

（２）について、本システムを活用した就業支援の内容としては、就職や転職、キャリアに関する就業相談、個々の利用者に適した職業紹介、シングルマザー等の雇用に理解のある求人開拓、就職決定者に対する定着支援を行うものとする。

（３）について、就業支援への接続や就職後の定着につながるような内容のセミナー等を実施するものとする。

（４）について、本システムを活用した情報発信の内容は、シングルマザー等に対する支援

情報や求人情報等とする。

(5) について、プロモーションの内容は、利用者の増加や効果的な運用を図るための広報とする。

なお、本業務の履行にあたっては、契約締結後、速やかに、「SNSやAIを活用したシングルマザー等就業支援事業運営業務」（履行期間：令和8年3月31日まで）の受注者から、必要な情報や資源の引継ぎを、打ち合わせ（オンラインまたは対面）およびデータ共有（電子ファイル）により行うことを前提とする。

主な引継ぎ対象は、現行業務で使用しているLINE公式アカウントおよび求人事業者に係る情報とする。なお、当アカウントについては利用登録者情報の移行に限り、下記「項目一覧（1）本システムの構築」で示すシステム構築は含まないものとする。

【項目一覧】

以下に示す業務項目について、リリース時期を厳守して実施すること。なお、令和8年4月1日以降と記載しているものは、できるだけ早期の実施を求めるものではあるが、発注者と協議の上、配信時期や実施時期を決定することとする。

業務項目		リリース時期
(1)	本システムの構築	
	① チャットボットによる登録時診断機能の構築	令和8年4月1日
	② チャットボットによる就業相談・職業紹介の予約機能構築（パッケージシステムを想定）	令和8年4月1日
	③ ライセンス・使用許諾の取得	令和8年4月1日
	④ 運用、保守	契約期間中
(2)	本システムを活用した就業支援の実施	
	① キャリアカウンセラーによる就業相談	令和8年4月1日
	② シングルマザー等に適した職業紹介	令和8年4月1日
	③ シングルマザー等の雇用に理解のある求人開拓	令和8年4月1日
	④ 就職決定者に対する定着支援	令和8年4月1日
(3)	自立支援セミナー・交流会・スキルアップセミナーの実施	
	① 意欲喚起のための自立支援セミナー	令和8年4月1日以降
	② 交流会	令和8年4月1日以降
	③ スキルアップセミナー	令和8年4月1日以降
(4)	本システムを活用した情報発信	
	① セミナーや資格取得支援等シングルマザー等が利用できる就業支援情報の配信	令和8年4月1日以降
	② 求人情報の配信	令和8年4月1日以降
	③ 就職決定者の体験談のインタビュー記事作成	令和8年4月1日以降
(5)	プロモーションの実施	
	① SNS 媒体への広告掲載	令和8年4月1日以降
	② ちらし作成及び納品	令和8年4月1日以降
(6)	その他	
	① 独自提案があれば	協議

7 業務の詳細

(1) 本システムの構築

① 基本事項

- (ア) 受注者は、契約締結日から令和8年3月31日までに実施体制を確保し、令和8年4月1日から就業支援システムの運用を開始すること。
- (イ) 受注者は、スマートフォンで本システムの動作確認及び画面確認を行うことができる権限を発注者に付与し、本システムをリリースする際は、事前に、発注者の動作確認及び画面確認の承認を得ること。運用開始後のシステム更新時も同様とする。
- (ウ) 本システムは、パッケージシステムの活用を基本として、オープン化された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとし、LINEアプリを使用すること。
- (エ) 国が示す「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を遵守すること。
- (オ) 受注者は、本システムの運用に必要なサーバーを国内に準備し、受注者が用意するデータセンターに収容し、その維持管理を行うこと。なお、サーバーは、内閣サイバーセキュリティセンター・デジタル庁・総務省・経済産業省を所管庁とする「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」(ISMAP (イスマップ)) の登録を受けていることとし、本システムで利用する重要情報はこのサーバーに保存すること。
- (カ) 定期的なバグチェック等、本システムが正常に機能するための措置を行うこと。
- (キ) 受注者は、ウイルス感染や不正侵入、情報漏洩等の発生を防止するために、情報セキュリティ対策を講じ、情報セキュリティマネジメントを確実に実行すること。なお、万が一、ウイルス感染などのセキュリティインシデントが発生した場合に備え、即時行動を行う体制を整え、緊急の対処、復旧業務の手順、復旧中に知りえた機密情報の管理、優先事項とその順位付けなどのルールを予め作成し、発注者の合意を得ること。また、インシデント発生時は速やかに発注者に報告すること。さらに、セキュリティインシデントに関する原因や対策の実施、再発防止策について、発注者の指示に従い速やかに報告を行うこと。
- (ク) 運用開始以降、システムエラー障害の検知、または発注者から連絡を受けた際には、12時間以内に障害の一時切り分けを行い、障害が発生して3営業日以内に修正対象の特定と修正計画を立てるよう努めること。その際の必要な費用等は受注者の負担とすること。
- (ケ) 運用開始以降、利用者からの質問等に回答できるよう体制を整備すること。
- (コ) 発注者の求めに応じ、本システムの仕様書、チャットボット・WEBサイト等の構成図、図面等の印刷物、操作マニュアルを提出すること。
- (サ) 本システムの名称は、「堺市ひとり親×仕事サポートLINE」とする。

② チャットボットによる登録時診断機能

- (ア) 新規利用者に対して、チャットボットにより、現在のキャリアの状況、自己理解、就職・転職の意向等を把握し、当該利用者に適した本システムのおすすめ機能を紹介すること。
- (イ) その際、おすすめ機能に円滑に接続できるよう、その機能の概要を分かりやすく説明し、利用を促す画面を表示すること。

- ③ チャットボットによる就業相談の予約、職業紹介の予約機能
- (ア) チャットボットを活用して、24時間365日、就業相談及び職業紹介の予約の受付を行うこと。
 - (イ) チャット画面上に、予約以外の質問があった場合は、24時間以内に回答を行うこと。
 - (ウ) 利用者が容易に就業相談の予約や、職業紹介の予約をできるように、機能リリースにあわせてLINEのメニュー画面にボタンを設定すること。
- (2) 本システムを活用した就業支援の実施
- ① キャリアカウンセラーによる就業相談の実施
- (ア) 就業相談は、利用者の不安を軽減し、自己理解や職業理解を高め、今後のキャリアの方向性を明確にすることを目的に実施する。
 - (イ) 受注者は、キャリア相談の質を確保するため、相談の基本的な進行方法・ステップを定め、体系的かつ効果的な相談支援を実施すること。
 - (ウ) 就業相談は予約制とし、1回の相談時間は1時間以内とすること。
 - (エ) 就業相談の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、ビデオ通話、対面の方法により行うこと。
 - (オ) 就業相談を実施する時間は、朝6時から深夜1時までとすること。ただし、対面相談は、発注者と協議の上、対応時間等を短縮することができる。
 - (カ) キャリアカウンセラーは、シングルマザー等が抱えている就職や転職への不安を理解し受け止めつつ、相談を通して利用者が自身でキャリア選択をできるよう専門的な知識とスキルを有すること。なお、職業能力開発促進法（昭和44年法律第64号）第30条の19に基づくキャリアコンサルタントの登録を受けていることが望ましい。
 - (キ) チャット相談は、リアルタイムに即時返答すること。また、チャット相談では相談者の真意や困りごとが汲み取りにくいいため、ネットリテラシーに関し十分な知識を有するキャリアカウンセラーが対応すること。
 - (ク) 対面相談に対応するため、堺市内に拠点となる事務所を用意すること。その際、利用者のアクセスに考慮したエリアを選定すること。
 - (ケ) 就業相談は、年末年始（12月29日午前1時から1月3日まで）を除き、原則、毎日（土曜、日曜、祝日を含む）実施すること。ただし、対面相談はこの限りではなく、事務所の臨時閉所等により実施できない場合は、事前に発注者と協議の上、決定するものとする。
 - (コ) 本業務での支援が困難な場合は、各区役所子育て支援課や堺市母子家庭等就業・自立支援センター等の関係機関や支援機関へ適切にリファーすること。また、市内のリファー先となり得る関係機関や支援機関について、本業務に従事するキャリアカウンセラーの間で情報共有すること。
- ② シングルマザー等に適した職業紹介の実施
- (ア) 受注者は、職業安定法（昭和22年法律第141号）第30条第1項の有料職業紹介事業の許可または第33条第1項の無料職業紹介事業の許可を取得していることを要件とし、関係法令に基づき業務を実施すること。
 - (イ) 職業紹介の担当者は、シングルマザー等を取り巻く環境を理解し、職場への定着や安定雇用、増収のための転職等、将来的に経済的自立に繋がることを重視して職業紹介を行うこと。また、利用者の希望や経験、価値観等に応じ、自社求人その他ハローワーク求人等公開求人も含めて幅広い求人情報の提供や職業紹介を行うこと。

- (ウ) 職業紹介の担当者は、利用者の個々の状況に応じ、履歴書及び職務経歴書の作成支援や面接支援を行うこと。
- (エ) 職業紹介は、キャリアカウンセラーによる就業相談を経て、自己理解、職業理解が深まり、今後のキャリアの方向性が明確な状態の利用者を対象に実施することを基本とする。利用者がその状態にない場合は、就業相談の利用を促すこと。
- ③ シングルマザー等の雇用に理解のある求人開拓
 - (ア) 受注者は、ダイバーシティ、女性活躍、SDGs等の本市の関連施策、堺市母子家庭等就業・自立支援センター、産業支援機関等と連携し、シングルマザー等や女性の雇用に理解のある求人事業者を開拓すること。
 - (イ) 受注者は、企業からの相談に応じ、シングルマザー等や女性が働きやすい就業内容や職場環境の形成に資する相談支援や情報提供を行うこと。
 - (ウ) 受注者は、可能な限り、正社員またはそれに準ずる雇用形態（正社員登用が可能等）への就業につながる求人の確保・紹介に努めること。また、利用者の希望する条件等に合致する求人が既存の求人情報にない場合は、個別のニーズを踏まえ、条件に適合する求人の開拓・確保に努めること。
 - (エ) 開拓する求人は、市内事業者が望ましいが、本市からの通勤圏内も可とする。
 - (オ) 求人開拓にあたっては、企業が活用可能な助成金制度等について、必要に応じて説明・情報提供を行うこと。
- ④ 就職決定者に対する定着支援
 - (ア) 受注者は、本システムの利用者に対して月に1回程度アンケートを実施し、就職状況や支援ニーズを把握すること。
 - (イ) 受注者は、就職決定者に対し、原則として、出勤初日、1週間後、1カ月後、3カ月後、半年後に定着支援を実施し、職場の環境確認、ストレスケア、心理的安定のためのサポートなどを行うこと。
 - (ウ) 定着支援の担当者は、子育てと仕事の両立からくるストレスを理解して、寄り添った支援を行うこと。また、必要に応じて、企業側の想いや考えを利用者にわかりやすく伝えることで、就業を継続できるよう支援を行うこと。
 - (エ) 定着支援の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、メール、ビデオ通話、対面の方法により行い、就職決定者の半年後定着状況を把握すること。
 - (オ) 定着支援を実施する中で利用者が転職を希望する場合は、状況を十分に聞き取ったうえで、必要に応じて転職のための支援を実施すること。
 - (カ) 受注者が開拓した求人の場合、利用者の同意を得たうえで、企業側へのフィードバックを行うこと。
- (3) 自立支援セミナー・交流会・スキルアップセミナーの実施
 - ① 意欲喚起のための自立支援セミナー
 - (ア) 内容：本システムの未利用者を含めたシングルマザー等を対象として、経済的自立に向けた意欲喚起及び本システムへの利用登録の促進を目的に、ひとり親になって間もない方（3年以内等）及び就職・転職意欲が高い方等を対象とした2種類以上のセミナーを実施する。
 - (イ) 回数：2種類以上のセミナーを合わせて年6回開催。午前と午後に分けて同日開催することも可とする。
 - (ウ) 方法：原則、発注者が確保した会場で対面開催とする。ただし、発注者と協議の上、発

注者が認めた場合はオンライン開催も可とする。

- (エ) 定員：各回20人以内。各回2時間程度。
- (オ) 講師：ひとり親当事者の状況を理解し、経済的自立の必要性を説得力を持って講演できる者を選定すること。なお、人材は社内外問わず選定可能とする。
- (カ) 資料：講師が準備する資料はA4サイズ、両面、カラー印刷とする。印刷部数は、講師分1部、参加者人数分、予備2部とし、セミナー当日に持参すること。
- (キ) アンケート：参加者用アンケートを作成し、同様に印刷・持参すること。アンケートの内容は、事前に発注者と協議の上で確定し、アンケートの回答は、回ごとに集計・報告すること。
- (ク) 備考：毎年度の年間日程、内容、講師等については、原則、前年度中に発注者と協議の上で決定する。託児・会場に係る調整及び費用負担は発注者が行う。

② 交流会

- (ア) 内容：本システム利用者を対象に、就労の継続・定着や仕事と家庭の両立に関する不安を軽減することを目的としたテーマを各回設定し、当事者同士の交流会を開催する。
- (イ) 回数：年4回以上。各回1時間程度。
- (ウ) 方法：テーマに応じて、参加者の利便性や効果等を考慮した方法で実施することとし、対面またはオンラインのいずれの方法も可とする。
- (エ) 定員：各回10人以内。テーマに応じて増減可とする。
- (オ) 司会：ひとり親当事者の状況を理解し、交流会の目的を達成できる者を選定すること。なお、人材は社内外問わず選定可能とする。
- (カ) アンケート：各回の交流会終了後、参加者を対象に、アンケートを実施すること。アンケートの内容は、事前に発注者と協議の上で確定し、収集した回答は、回ごとに集計・報告すること。
- (キ) 備考：毎年度の年間日程、内容、方法、司会等については、原則、前年度中に発注者と協議の上で決定するが、参加者の人数や状況等により、適宜発注者と協議の上で、日程や内容の変更も可能とする。

③ スキルアップセミナー

- (ア) 内容：キャリア相談や定着支援の利用者に対して、リスキル・リカレント教育の観点から、就職・転職、キャリア形成に有利になるスキルアップセミナーを実施する。
- (イ) 回数：年3テーマ実施。テーマは、IT・会計・コミュニケーションスキル等とし、1テーマあたりのセミナー回数は2～3回程度、1回あたり1時間程度とする。具体的なテーマは、実施前に発注者と受注者で協議の上、決定する。
- (ウ) 方法：テーマに応じて、参加者の利便性や効果等を考慮した方法で実施することとし、対面またはオンラインのいずれの方法も可とする。
- (エ) 定員：各回5人程度を想定。テーマに応じて増減可とする。
- (オ) 講師：リスキル・リカレント教育の意義を理解し、就職・転職、スキルアップ形成に資するスキルや知識を参加者に対してわかりやすく指導できる者。なお、人材は社内外問わず選定可能とする。
- (カ) 教材：教材を使用する場合は、受注者の負担とし、参加者に費用負担を求めないこと。
- (キ) アンケート：各テーマのセミナー終了後、参加者を対象に、アンケートを実施すること。アンケート内容は、事前に発注者と協議の上で確定し、回ごとに集計・報告すること。

④参加者の募集及び受付

各セミナー及び交流会の参加者の募集及び受付は、原則、発注者が行うものとする。

⑤事前打ち合わせ

(ア) 各セミナー及び交流会の実施前に、講師または司会を交えて、発注者と受注者打ち合わせを行うこと。打ち合わせでは、テーマ内容、進行方法、使用教材、アンケート項目等について確認・調整を行い、目的に沿った運営ができるよう準備を整えること。

(イ) 事前打ち合わせの所要時間は各回1時間程度とし、対面またはオンラインいずれの方法でも可とする。

⑥オンライン開催時の遵守事項

(ア) Web会議ツールは、Microsoft Teams又はCisco Webexを使用すること。

(イ) 音声、映像機能を使用し、個人情報を含む資料共有、チャット機能は使用しないこと。

(ウ) 参加者の入室時に許可する機能（主催者以外全員ミュート状態等）により、オンライン開催前に申し込みのあった参加者であることを確認すること。

(エ) エンドツーエンド暗号化方式とすること。

(オ) 録画・録音機能の利用は原則不可とするが、受注者が録画・録音する必要がある場合は、受注者が管理する機器にデータを保存し、クラウドには保存しないこと。

(カ) オンライン開催のURL及びパスワードの送付経路が安全であることを確認すること。

(キ) 個人情報保護のため、意図しない映り込みや音声の漏洩を避けるよう、必要に応じて、参加者端末の場所、映像の背景を配慮するよう案内すること。

(ク) 受注者は、オンライン開催時の参加ルールを作成、周知し、参加ルールの遵守を参加条件のひとつとすること。

(ケ) 意図しない第三者が交流会又はセミナーに参加しないよう、参加者確認作業の担当者を明確にすること。

(コ) 万が一、意図しない第三者が交流会又はセミナーに参加していることを発見した場合は、一時中断し、意図しない第三者を退出させること。

(サ) 録画・録音機能を受注者以外が利用できない設定にすること。

(シ) 参加者の招待アカウント等は削除すること。

(ス) 録音・録画データ、共有資料、チャット等のデータがクラウド上に存在する場合は、クライアント端末への移動・暗号化、クラウド上からの削除を実施すること。

(4) 本システムを活用した情報発信

① セミナーや資格取得支援等シングルマザー等が利用できる就業支援情報の配信

本業務で実施するセミナーや交流会の情報のほか、堺市、堺市母子家庭等就業・自立支援センター、さかいJOBステーション、マザーズハローワーク等が行うセミナーや資格取得支援等シングルマザー等の就職や転職に効果的と思われる情報があれば、適宜配信すること。

② 求人情報の配信

正社員の求人や増収につながる求人など、利用者が具体的に就職や転職のイメージができる情報を、月2回以上配信すること。

③ 就職決定者の体験談のインタビュー記事の作成

支援利用者の中から就職・転職に成功した方にインタビューを行い、本市ホームページの「わたしのSTORY」に掲載する原稿案を、年2件以上作成すること。

④ 配信頻度

情報の配信は定期配信を基本とするが、ブロック件数の増加など、配信頻度により効果が低下する場合は、配信頻度や配信内容を発注者と協議する。

(5) プロモーションの実施

① SNS媒体への広告掲載

(ア) 利用登録者数を増やし、継続した利用につなげるためのプロモーションとして、LINEやInstagramなど、シングルマザー等がよく利用するSNS媒体に広告を掲載すること。広告の掲載期間は年2カ月以上とし、掲載にかかる費用負担は受注者が負担する。

② ちらし作成及び納品

(ア) 堺市ひとり親×仕事サポートLINEに関し、堺市ホームページへの掲載等に利用するためのちらしをデザインし作成すること。

(イ) ちらしは、A4サイズの両面カラーとし、文章や文言等は、発注者と協議の上で作成する。また、本LINEの機能追加や更新がある場合は、必要に応じてちらしも更新するものとする。

(ウ) ちらしは、PDF及び紙媒体で納品するものとし、PDFデータはメールの添付により、紙媒体は各年度1,000部程度納品すること。納品時期や期限は、発注者と協議の上、決定する。

(6) その他独自提案

仕様書記載の業務以外に、本業務において実施可能な取組があれば独自に提案すること。

※独自提案の内容を本業務に含めるかは、契約締結時の協議によって決定する。

8 事業目標

就職者数、求人開拓件数、相談件数について、前年度比1割以上の増加を目標とし、その達成に向けて努めること。

(参考値) 就職者数 : R6年度 73人 R7年度 29人 (上半期)

求人開拓件数 : R6年度 202件 R7年度 118件 (上半期)

相談者数 : R6年度 3,372件 R7年度 3,647件 (上半期)

9 業務従事者研修・教育

受注者は、業務遂行にあたり、シングルマザー等へのより良い支援を実現するために必要不可欠な知識や技術を指導・教育し、習得させるなど、従事者の資質の向上に努め、受注業務が適切かつ円滑に行われるようにすること。

10 個人情報の取扱い

本業務において、利用者の端末から個人情報を自動で収集することを目的としていないため、LINEID以外の情報を自動で収集しないこと。

11 個人情報保護

本業務で取り扱う個人情報及び本業務に付随して取得した個人情報は、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、この契約に基づく業務の履行にあたっては、個人情報の保護に関する法律、堺市情報セキュリティポリシーの他、関係する法令等を遵守し、また、受注者の従事者にも各法令等の条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。

(1) 本業務にかかる個人情報について、利用者本人の同意なしに第三者への提供を禁止するこ

- と。
- (2) 就業相談に関して取得し、または作成した個人情報が記録されている文書、図面または電磁的記録の複写、複製、印刷は禁止すること。
 - (3) サーバーへのアクセス権はシステム開発及び管理を行うエンジニアに限定すること。また、アクセスする権限はインスタンス単位で設定し、アクセス履歴に関するログを取得すること。また、アクセス履歴のログは、インシデント時など発注者の求めに応じて開示すること。なお、ログの保存期間は原則として、1年以上とする。
 - (4) サーバー上に保管する就業相談で利用するアプリケーションやフォルダへのアクセス権限は、従事者の業務内容によって制限を行うこと。また、アクセス権は個人ごとにIDとパスワードを付与し、アクセス履歴に関するログを取得すること。なお、アクセス権限の設定情報及びアクセス履歴のログは、インシデント時など発注者の求めに応じて開示すること。取得したログの保存期間は、原則として1年以上とする。
 - (5) サーバー及びアプリケーション、フォルダへのアクセス権限は、業務に従事しなくなった者については速やかに削除すること。
 - (6) 受注者は、業務従事者全員に対し、ウイルス対策ソフトをインストールしたパソコンを支給し、資源を常時最新化すること。また、業務従事者は支給されたパソコンで業務を行うこと。
 - (7) 本業務のサーバーにログインしている時に、同時にインターネットブラウザや他業務のサーバーにログインしないこと。同様に、他業務のサーバーにログインしている時に、本業務のサーバーにログインしないこと。
 - (8) 収集した個人情報は、原則としてサーバー上でのみ管理することとし、業務上必要最小限な情報に限り、パソコンにダウンロードすることができるものとする。ダウンロードのログは収集し、発注者の求めに応じて開示すること。また、ログの保存期間は原則として、1年以上とする。なお、パソコンにダウンロード後の個人情報の取扱いルールは、発注者了解の下定めること。
 - (9) 本業務を受注し、または受注していた業務に従事している者または従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせること、及び利用について、禁止すること。
 - (10) 個人情報が含まれるデータはすべてパスワードを設定して管理し、個人情報が含まれる紙媒体は鍵がかかるロッカー等で管理すること。また、保有した個人情報は、保有する必要がなくなった場合や契約が終了した場合、契約が解除された場合は、判読不可能となる方法で、確実に消去又は廃棄し、書面で発注者に報告すること。
 - (11) ネットワークは、HTTPS以上の規格で暗号化されたものを利用すること。
 - (12) 無線ネットワークを利用する場合は、方式は証明書の認証方式以上、規格はWPA2以上のセキュリティとすること。
 - (13) パソコンは外部への持ち出しを原則禁止し、決められた場所でのみ利用を可能とする。業務上必要な範囲で持ち出しを行う場合も、端末の持ち出しは必要最小限とし、盗難、紛失した際に、本業務で保有している個人情報が悪用されないための必要な措置を講じること。また、退社時や外出時など従事者が不在となる場合は、鍵がかかるロッカー等にパソコンを直すこと。
 - (14) 発注者は、受注者又は従事者等が(1)から(13)までの規定に違反している疑いがある場合は受注者に立ち入り検査を求めることができる。その場合において、受注者は、その

検査を受け入れ、また検査に協力すること。

- (15) 発注者は、受注者又は従事者等が(1)から(13)までの規定に違反し、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者に対し契約の解除又は損害賠償の請求、もしくはその両方を行うことができるものとする。
- (16) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会から「プライバシーマーク」等を付与された認定事業者であることが望ましい。

1.2 実績報告

- (1) 本システム導入後、システムに関する報告書を提出すること。
- (2) 毎月10日までに、前月のLINE登録者数、ブロック者数、就業相談利用者数、職業紹介利用者数、就職者数、求人開拓件数、求人情報一覧、定着支援件数、半年定着状況等について報告書を提出すること。なお、報告書の様式は事前に発注者が確認したものを利用することとし、メールの添付により提出すること。
- (3) 原則、毎月の定例会議を開催し、上記実績の報告のほか、情報や課題の共有を行うこと。会議形式は、対面またはオンラインのいずれの方法も可とし、会議前に議題を確認し、会議後は速やかに議事要旨を共有すること。
- (4) 業務完了後30日以内に、業務実施状況等をまとめた業務実績報告書をメールの添付により提出すること。
- (5) 上記(1)から(4)とは別に発注者が報告を求めた場合については、発注者と協議の上、報告書を提出すること。

1.3 暴力団等の排除について

- (1) 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止
 - ① 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
 - ② これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。
- (2) 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。
- (3) 誓約書の提出について
 - ① 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
 - ② 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
 - ③ 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。
- (4) 不当介入に対する措置

- ① 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- ② 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- ③ 本市は、受注者が本市に対し、①及び②に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- ④ 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が①に定める報告及び届け出又は②に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。

1 4 その他

- (1) 受注者は、不測の事態により、予定期日までに本システムを準備することが困難になった場合は、遅滞なくその旨を発注者に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受注者は、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。
- (2) LINEやSNS媒体の広告、ちらしデザインで写真、画像、音楽等の素材を利用する場合や文章の引用を行う場合は、著作権、意匠権、肖像権等について、十分に配慮すること。
- (3) 情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査や立ち入り調査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。
- (4) 本業務にかかる協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て受注者の負担とする。
- (5) 受注者は、従事者がさまざまな人権問題について正しい認識を持って業務の遂行をするよう適切な研修を実施すること。
- (6) 受注者の業務遂行にかかる経費はすべて契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用を負担しない。また、利用者から費用を徴収しないこと。
- (7) 本業務の履行期間の終了、または契約書に基づく契約の解除があるときの引き継ぎは、受注者は、本市の指示のもと、本業務完了日までに本市及び本市が委託する事業者が継続して本業務を遂行できるよう、利用登録者の移行や求人事業者に係る情報の引継ぎ等必要な措置を講じること。また、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用の資源等の提供に係る費用は契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。
- (8) 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関しては、障害者差別解消法第 11 条の規定により主務大臣が定める指針を遵守し障害を理由とする差別の解消の推進に関する堺市職員対応要領（平成 28 年 3 月策定）を踏まえ、適切な対応に努めること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項は、発注者及び受注者双方が協議して定めるものとする。