

# 令和6年度仙台市宿泊事業者人材確保支援事業業務委託仕様書

## 1 事業目的

観光需要の急速な回復に伴い顕著となっている宿泊事業者の人手不足の解消を図るため、経営者や人事担当者、採用担当者等を対象に、外国人をはじめとした多様な人材確保や労働環境の整備に関する知識の習得、人材採用力の向上に資するセミナーを行うとともに、採用活動に要する費用の一部及び外国人材の受入れに要する費用の一部を補助するものである。

## 2 事業期間

契約締結の日から令和 7年 3月 31日まで

## 3 業務概要

下記(1)及び(2)の業務を実施すること

### (1) セミナーに関する業務

#### ① セミナーの実施

##### (ア) 内容及び開催回数

事業目的に則り人材確保や働きやすい環境づくりに資する内容を、下記A)及びB)の対象者ごとにそれぞれ提案すること。各回概ね2時間とし、A)についてはa～cの内容を参考に1回、B)についてはd～fのそれぞれの内容で1回ずつ開催するものとし、そのテーマ、内容の概要、講師案について受託者が提案すること。

A) 観光業に関わる経営者向け：以下の内容を参考に1回

- a. ベストプラクティスの紹介
- b. 観光経営力の強化
- c. 持続可能で稼ぐ観光業の実現 等

なお、A)については、経営者が参加したいと思えるような魅力のある内容や講師について複数案を提案すること。

B) 人事・採用担当者向け：以下のそれぞれについて1回ずつ（計3回、順不同）

- d. 外国人材の活用に関するテーマ
- e. 人材確保に関するテーマ
- f. 働きやすい環境づくりに関するテーマ

なおB)については、講義形式のセミナーに限らず、実施可能な範囲でワークショップやグループワークを取り入れる等、より効果的と思われる手法による開催の提案についても歓迎する。

##### (イ) 日程及び会場

開催する全4回については、以下の条件で実施すること。

- ・原則として以下の日程及び会場とし、午後14時からの開始とすること。
- ・令和6年5月13日開催分については、(ア)A)経営者向けセミナーとすること。
- ・B)については、効果的と思われる順番での提案とすること。
- ・宿泊事業者の利便性や就職活動のスケジュールを勘案し、以下の日程及び会場以外で、より効果的なものがある場合には、日程及び会場について提案することも可とする。なおその場合について、会場使用料等は受託者の負担とすること。

使用可能日時	会場	定員
令和6年5月13日（月）12：30～17：00	オンワード樫山10階大会議室	200名
令和6年6月17日（月）12：30～17：00	上杉分庁舎2階第2会議室	50名
令和6年8月26日（月）12：30～17：00	上杉分庁舎2階第2会議室	50名
令和6年9月17日（火）12：30～17：00	上杉分庁舎2階第2会議室	50名

#### （ウ）実施手法等

対面形式とWEBセミナー形式の選択制とすること。WEBセミナーで画面共有する場合、受講者名簿等の個人情報は共有しないこと。その他研修資料についても、事前に本市の許可を得ること。

#### （エ）参加料

無料とすること。

#### （オ）参加者の募集等

##### A) 開催案内の作成

受託者は参加者募集のための印刷物（以下「開催案内等」という。）を作成し、電子データ（Word、Excel、PDF または Power point に限る）で本市に納品するとともに、開催案内等からアクセス可能な応募フォームを作成すること。内容については、事前に本市と協議のうえ了承を得るものとし、第1回セミナー開催の25日前までに納品すること。

なお、参加者の募集に当たっては全セミナーの開催案内を一括して作成すること。

また、参加者は希望に応じて複数のセミナーに申し込みができるものとする。

##### B) 事業開催の周知

市内宿泊事業者等への開催案内等の送付は電子メール等により実施することとし、必要に応じて電話等でフォローを行うこと。なお、募集の際には、法人情報のみ取得する取り扱いとすること。

##### C) 参加申込受付及び参加可否の回答

受託者は申込者の集計及び参加可否決定結果を本市宛に報告したうえで、電子メール、FAX または郵送のいずれかにより申込者に回答すること。なお、応募多数の場合、本市の了承を得たうえで参加者を決定すること。

#### （カ）セミナーの準備

受託者はセミナーの実施に際し、必要な事前打ち合わせ及びセミナー講師との研修内容の詳細確認、日程や会場の調整・手配、セミナー資料の調製等本委託業務の実施に必要な諸手続きを行うこと。

#### ②参加者アンケートの実施

受託者はセミナー実施後、参加者を対象としたアンケートを実施すること。なお、アンケートには参加者が今後希望する研修テーマ及び働きやすい職場環境ないしは人材確保のため課題と考える事項についての設問を設けること。

#### ③報告書の作成

受託者は上記のアンケート終了後、報告書を作成すること。なお、報告書にはアンケートの結果等を踏まえ本市における宿泊事業者の職場環境改善等の課題及び課題解決に向けて必要と考える対策を盛り込むこと。

#### ④その他

その他セミナー開催にあたり必要な業務を行うこと。

## (2) 補助金に係る業務

### ①補助金の概要

#### (ア) 採用活動に要する費用への補助

【対象者】 市内で宿泊事業を営む中小事業者や個人事業者等

【対象経費等】 採用活動のために要する経費

【支給金額】 補助対象経費の 1/2

※但し、1 事業者あたり 200 千円を上限

【想定支給件数】 25 件程度

#### (イ) 外国人材の受入に要する費用への補助

【対象者】 市内で宿泊事業を営む中小事業者や個人事業者等

【対象事業等】 外国人材を受け入れる際に要する経費

【支給金額】 補助対象経費の 1/2

※但し、外国人材 1 人あたり 100 千円かつ、1 事業者あたり 200 千円を上限

【想定支給件数】 25～50 件程度

### ②補助金事務局の設置

#### (ア) 設置場所

- ・ 発注者と連絡調整等が円滑に実施できる場所とし受託者が確保すること。
- ・ 既存の事務所内で支障なく業務を行える場合は新たに場所を確保する必要は無い。

#### (イ) 設置期間

令和 6 年 5 月 1 日（水）から令和 7 年 3 月 31 日（月）とする。

#### (ウ) 人員配置

- ・ 業務を遂行するために必要な人員を配置すること。
- ・ 業務従事者 1 名以上とし、業務遂行に支障の無い範囲での他業務との兼務はかまわない。

#### (エ) 設備、什器、備品、消耗品等

- ・ 事務局の設置に必要な設備や什器、下記⑦、⑨にて必要となる申請者への郵送料及び通知を封入するための封筒等は受託者が準備すること。
- ・ 連絡用メールアドレスは新たに設定すること。電話番号は新たに確保する必要はないが、当該補助金に係る事務局であることが分かる応答にすること。

### ③広報

- ・ 市内宿泊事業者等への開催案内等の配布は電子メール等により実施することとし、必要に応じて電話等でフォローを行うこと。

### ④電話対応業務

- ・ 電話対応では次の代表的な問い合わせについて、適切に回答すること。

【代表的な問い合わせ】 制度全般や申請手続き方法、審査状況確認、意見・苦情、申請内容に係る疑義事項の確認

- ・ 電話対応業務での応答記録をまとめ、本市に提出すること。
- ・ 問い合わせ内容について、必要に応じて本市にエスカレーションを行うことを妨げない。

#### ⑤補助金交付申請書受付、確認

- ・申請書類の受付印の押印後、受付番号を付与しチェックリストによる必要書類の確認を行う。チェックリストは発注者と協議の上作成すること。
- ・提出書類に不備がある場合は、申請者に修正を求めること。

#### ⑥補助金交付審査の準備業務

- ・受理した補助金交付申請の一覧表（申請団体名、補助金申請額等）を作成し、補助金申請書、チェックリストとともに、発注者に1部提出すること。

#### ⑦補助金交付（不交付）決定通知

- ・発注者が発行する補助金交付（不交付）決定通知により、各申請者へ通知すること。

#### ⑧補助金実績報告書受付、確認

- ・実績報告書を提出させること。
- ・提出書類の不備、添付書類と報告書の整合性確認、補助対象経費の適切な計上等、チェックリストに基づき確認すること。チェックリストは発注者と協議の上作成すること。
- ・確認が終了した補助金実績報告書は、発注者に速やかに提出すること。

#### ⑨額の確定通知

発注者が発行する補助金の額の確定通知書により、各申請者へ通知すること。

#### ⑩補助金請求書

- (ア) 補助金の額の確定通知後、速やかに補助金請求書を提出させること。
- (イ) 受理した請求書は、発注者に速やかに提出すること。

#### ⑪成果物

成果物は次のとおりとする。

成果物	納品時期	納品形態
申請書類一式	業務完了時	現物
電話対応業務での対応記録一式	業務完了時	現物
履行期間内に提出した報告資料一式	業務完了時	現物

#### ⑫その他

##### (ア) 申請書類等の管理

受託者は申請書類等について整理した上で受付番号順によりファイリングすること。

##### (イ) コミュニケーション

- ・発注者と受託者は、本業務を進めるうえでリアルタイムな情報共有を図り、最適なコミュニケーションを図ること。
- ・発注者が報告を求めた場合は、遅滞なく報告を行うこと。

##### (ウ) 業務マニュアル等の整備

- ・各業務遂行に際し必要な業務処理手順等をまとめた業務マニュアル及び想定問答を作成し、業務従事者に周知すること。また、業務処理の実績を踏まえ、適宜更新を行うこと。
- ・業務マニュアル及び想定問答の作成・更新を行った場合は本市の承認を受けること。

## 4 本業務の進め方

受託者は、本業務履行にあたり、以下の手続きを取る。

### (1) 業務履行計画表等の提出

- ・本業務を着手するにあたり、業務履行計画表、業務担当者届及び業務履行体制表等を契約締結後速やかに本市へ提出すること。なお、業務履行計画表の策定にあたっては、委託目的が確実に達成できるよう契約内容、期間等を勘案すること。また、本業務履行期間中、これらの内容を変更する場合は、策定前に本市と協議し、策定後本市へ報告すること。
- ・別添「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」にある各種届出を遅滞なく行うこと。

### (2) 従事者の研修

- ・受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対し、業務従事前業務に必要な制度知識の他、守秘義務・説明会対応・端末操作・事故防止対策の徹底等の研修を行わなければならない。また、常に従事者の業務能力の向上に努めなくてはならない。

### (3) 定期報告等

- ・業務履行計画表に基づいた作業の進捗状況及び本市が必要と認める項目について、本市の求めに応じ、随時の報告及び委託内容に関する資料の提出を行うこと。
- ・本業務着手にあたり、本市と共同で行わなければならない作業項目と頻度を提示すること。また、これらの内容に変更が必要な場合は、その内容を本市へ提示すること。
- ・本市と会議等により協議した場合は、議事録等を作成し本市に提出して承認を受けること。

### (4) 事故報告

- ・個人情報保護に関わる事故等が発生した場合は、直ちに市へ全て報告し、対応策を協議すること。
- ・各種書類の偽造が発見された場合は、直ちに市に報告し、対応策を協議すること。
- ・提出された申請書の紛失が確認された場合は、直ちに市に報告し、対応策を協議すること。
- ・その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出すること。

### (5) 従事者の研修

受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対し、次の各号に留意した研修を十分に行い、業務に従事させなければならない。また、常に従事者の業務能力の向上に努めなくてはならない。

- ・関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- ・業務の重要性を理解させること。
- ・守秘義務を理解させること。
- ・業務処理手順や業務マニュアル想定問答を理解し習得させること。
- ・誤封入や誤入力など事故防止対策を徹底させること。

## 5 セキュリティの確保、秘密保持等

- ・本業務の履行に当たっては、作業過程及びその成果物に対して、受託者において万全のセキュリティ対策を講じること。セキュリティ確保にかかる負担については、受託者が負うものとする。
- ・受託者は、本業務の履行にあたっては「仙台市個人情報保護条例」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。

- ・受託者は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」、及び別添「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」、「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守することとし、それらに変更があった場合は、これに適合するよう必要な措置を講じること。また、業務を履行するため、定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。

※「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記アドレスを参照のこと。

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html>

※「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は、下記アドレスを参照のこと。

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/guidelines.html>

- ・受託者は、書類の紛失等が発生しないよう履行場所の整理整頓及び書類の管理ルール等を徹底すること。
- ・受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の従事者のみならず、退職した者に対してもその責任を負う。
- ・個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。
- ・その他業務完了に伴い廃棄等が必要なものについて、本市と協議し承認を得てから廃棄等の作業を行い、その結果を本市に報告し承認を得ること。

## 6 その他

- (1) 本業務で作成したデータ及び成果品の著作権については、本市に帰属するものとする。なお受注者は発注者に対し、一切の著作権者人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないこととする。
- (2) 受託者による運用品質の不適合によるリスクについては、受託者のリスク負担とし、適合するまで責任をもって業務を遂行するものとする。
- (3) 本業務の一部を第三者に再委託する場合は、仙台市の承認を必要とし、本委託業務の全部を第三者に委託することは認めない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて別途協議のうえ実施するものとする。