

令和2年度中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業
(窓口相談・セミナー等による支援)に係る仕様書

第1 件名

令和2年度中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業
(窓口相談・セミナー等による支援)

第2 実施期間

令和2年4月1日(予定)から令和3年3月31日までとする。

ただし、契約締結日(履行期間又は契約期間の初日)までに国の予算が成立していない場合は、契約締結日は予算が成立した日以降とする。また、財政法(昭和22年法律第34号)第30条の規定に基づく暫定予算となった場合は、本事業に係る暫定予算の決定状況について、契約内容や、本仕様書の内容について変更が生じる可能性があり、その際は委託者と受託者の双方で協議を行うこととする。

第3 目的

平成31年4月から「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」(平成30年法律第71号。以下「働き方改革関連法」という。)が順次施行され、特に中小企業・小規模事業者等が抱える、①時間外労働の削減に向けた生産性向上の支援、②正規雇用労働者(無期雇用フルタイム)と非正規雇用労働者(パートタイム労働者・有期雇用労働者・派遣労働者)との不合理な待遇差の解消を目指す同一労働同一賃金の実現、③生産性向上による賃金引上げ、④人手不足の解消に向けた人材の確保・定着を目的とした雇用管理改善などの課題に対応するため、「働き方改革推進支援センター(以下「センター」という。)」を設置し、関係機関と連携を図りつつ、労務管理等の専門家(以下「専門家」という。)による電話・メール・来所相談、セミナー等を実施することを目的とする。

第4 委託内容

(1) 働き方改革推進支援事業全体の概要

中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業全体として、本事業とは別に、厚生労働本省において「令和2年度中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業(専門家派遣事業)」を下記①及び②のとおり実施し、専門家による個別企業への訪問におけるコンサルテ

ィングを行う「個別訪問支援」や、商工会議所・商工会・中小企業団体中央会、市区町村等（以下「商工団体等」という。）の相談窓口への専門家を派遣する「窓口相談派遣」といった、「アウトリーチ型支援」を行うことから、センターは専門家派遣事業の受託者が設置する全国センターと密接な連携を図りながら、本事業を遂行すること。

- ① 専門家派遣事業の受託者が全国センター（事業部門）及び全国センター（経理部門）を設置し、事業部門において、アウトリーチ型支援を行う。その他、専門家向けの研修、好事例収集等を行う。
 - ② 全国センター（事業部門）で実施するアウトリーチ型支援について、全国センター（経理部門）は、支援の適正性に係る審査を行い、派遣専門家に対する謝金・旅費の支払いを実施するとともに、実績の把握等必要な効果分析を行う。
- (2) 本事業の概要について

本事業において、以下の内容を行うこととするが、その内容については、委託者と十分に協議すること。

その他、中小企業・小規模事業者等に対する支援を行うに当たって、別途、委託者から送付される相談手順等を示した事業マニュアル（以下「事業マニュアル」という。）に基づき、実施すること。

- 1 センターの開設
- 2 アウトリーチ型支援を含めたセンターの周知及び利用勧奨
- 3 労務管理等の専門家による電話・メール・来所相談による個別相談対応
- 4 各地域の商工団体等と連携を図った、上記第3の目的に沿ったセミナーの開催
- 5 アウトリーチ型支援の申込みの受付及び全国センター（事業部門）及び全国センター（経理部門）との連絡調整
- 6 地域の実情に応じた商工団体等へのプッシュ型開拓（受託者の企画立案に基づく開拓の実施）
- 7 生活衛生関係営業をはじめとする業種別の収益力向上に関するセミナーへの専門家の派遣
- 8 「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」（昭和41年法律第132号）第10条の3に規定する協議会（以下「協議会」という。）等への出席
- 9 大企業・親事業者（以下「大企業等」という。）による下請等中小事業者への「しわ寄せ」事案の相談対応
- 10 中小企業庁が事業を行う「よろず支援拠点」、地域の働き方改革に関する

る相談拠点として都道府県が設置する地域働き方改革包括支援センター等の支援機関との連携

第5 事業の内容

1. センターの開設及び実施体制

(1) センターの開設

受託者は、以下の条件を満たすセンターについて、センター内の打ち合わせ会議や専門家への研修など必要な準備を実施の上、遅くとも4月7日までに1箇所を開設すること。

なお、地域の実情に応じてより身近な場所できめ細かな相談対応を実施するため上記とは別に、「出張所」を設けることも可とする。その際は、所在地・名称・開所日時等下記に記載する内容については、委託者と協議して決定すること。

ア 所在地については、都道府県庁の所在地又はその隣接する市区町村とし、最寄り駅から徒歩15分以内かつ、行政機関や商工会議所会館といった公共性が高い場所など事業主が利用しやすい場所とすることとし、委託者と協議して決定すること。

イ センターの名称が記載された看板又は垂幕等を施設内の、センター入口及び総合案内図やエレベーターホールの各階案内表示などに必ず設置し、センターが相談等の業務を行っていることが来訪者に容易に明らかになるようにすること。また、施設外から明瞭に認識できるよう、上記の看板又は垂幕等を可能な限り設置すること。

ウ 相談スペースについては、10平方メートル以上の面積を確保するとともに、パーティション等（高さ160cm以上）を設置し、利用者に配慮すること。また、相談者の声が外部等に漏れる可能性がある場合は、相談者のプライバシー保護について必要な配慮を実施すること。なお、相談スペースとは別に、事務作業用スペースを一定規模確保すること。

エ 専門家派遣事業受託者がセンターに配置するコーディネーター2名の事務処理スペース（1人あたりのオフィス面積を10平方メートル程度としパーティション等により区切ること）、コーディネーターにかかる机、イス、コーディネーターが編綴する相談票等を配架するための鍵付きの棚を確保すること。なお、これらにかかる費用、その人員や執務スペースに応じた賃料、共益費、光熱水料及び清掃費用等について、専門家派遣事業受託者に請求すること。専門家派遣事業受託者においてコーディネーターが使用する電話、パソコン機器、プリンター等必要な物品は用

意することとしている。

オ 行政機関が作成した働き方改革に資する各種支援策のリーフレット等（一部は、電子媒体にて提供するので、必要部数（10種類程度）印刷すること）や、働き方改革に関連するセミナーの周知用リーフレットを配置し、利用者の手に届くようにすること。

カ 上記アからエの要求を満たし、設備を既存の事務所内に設置可能な場合、本事業の遂行のため、事務所については新規に不動産を賃借する必要がないこと。

キ センターの名称については、原則「北海道働き方改革推進支援センター」とすること。ただし、都道府県との連携などの理由により他の名称を用いる際は、その名称の後「（働き方改革推進支援センター）」と記載すること。

ク 専用のフリーダイヤル電話回線を2回線確保しFAX回線についても1回線確保すること。

また、専用のメールアドレスを取得し、専用のパソコン機器を設置すること。なお、専用のパソコン機器には、必要なセキュリティ対策を講ずること。

ケ 開所日時については、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとし、行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条で定める行政機関の休日は休館とすること。

なお、利用者の利便性等を考慮し、上記の開所日に加えて、以下のいずれかの措置の実施により、センターの開所を行うことも可とする。

（ア）開所時間の延長

（イ）土曜日若しくは日曜日又は国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日の開所

（2）実施体制

ア 受託者は、電話・メール・来所相談等による個別相談及び商工団体等と連携を図ったセミナー等を実施するため、賃金制度・労務管理等に関する専門的知識を有する者で、事業主等からの働き方改革関連法等に係る相談について、十分な対応ができる者であること（例えば、社会保険労務士、中小企業診断士、労働基準監督官など労働行政に精通した行政機関のOB、企業等において労務管理に相当期間従事し必要な知識を有していると認められる者）であって、利用者の相談内容に応じた適切な説明・回答ができる専門家を5名配置すること。なお、配置する専門家は、原則、全国センターの派遣専門家としても推薦するものとし、全国セン

ターより委嘱された場合は、全国センターで実施するアウトリーチ型支援も行うこととなる。

なお、上記の記載した人数以上の専門家を委嘱し、交代で業務に従事させることができる。ただし、相談事案等の引継等を適切に実施し、利用者に不利益が生じることのないよう対応を行うこと。

イ 上記の専門家の配置に当たっては、~~最低1名は、~~社会保険労務士、中小企業診断士、弁護士等労務管理や経営管理に係る国家資格を有する専門家を配置し常駐させること。

ウ センター内の専門家の勤務管理を行い、本事業の業務を統括する者(以下「センター長」という。)を1名雇用し配置すること。なお、センター長の資格要件については、上記アと同様の者とする。

エ 専門家の配置に当たっては、センターで実施する業務の内容ごとに区別せず、一体的に業務を行うこと。

オ 各専門家及びセンター長の稼働日数については、上記(1)ケのセンターの開庁日と同日分をそれぞれ確保すること(開庁時間帯は、常に2名の専門家及び1名のセンター長が稼働していること(休憩時間を除く))。なお、センター長については、上記稼働日数を確保することが困難な場合は、2名雇用し、稼働日数や時間を分散することも可とする。

また、専門家又はセンター長がセンターの利用勧奨やセミナー対応により外勤する場合であっても、最低1名以上の専門家又はセンター長がセンター内に常駐し、相談対応が行えるよう、専門家を配置すること。

カ センター長が終日不在の日が生じた場合は、事前に配置する専門家の中から「副センター長」を任命し、センター長の業務を代替させること。

その外、セミナーの実施時間帯等が、上記(1)ケの時間以外となる場合には、依頼の趣旨、内容を判断の上、可能な限り対応を行うこと。

キ 受託者は、契約締結日に「専門家名簿」(様式共通第A-1-①号)及び「専門家登録簿」(様式共通第A-1-②号)を作成し、専門家の履歴書に係る資料を添付の上、委託者に提出すること。また、変更時も同様に行うこと。あわせて、センター長及び専門家が相談等を行うにあたり必要な名刺等について準備すること。

ク 本事業の遂行のため、上記専門家及びセンター長とは別に、必要に応じて事務補助員を配置することも可とする。

2. 事業計画の策定

事業内容を効果的、効率的に実施し、本事業の目的を達成するためには、受託者において組織的に対応していく必要がある。このため、契約締結時に委託者へ提出した事業実施計画を基に、事業運営を行うこと。

また、受託者は、毎月末までに翌月の「月間計画」（様式第 C-1 号）を策定し、進捗状況について定期的に委託者、専門家、センター長及びコーディネーター等で連絡調整会議を実施し、実施計画の理解の徹底を図るとともに、計画の着実な実施に努めること。なお、翌月の月間計画については、連絡調整会議後速やかに委託者に報告すること。当該会議の開催の都度、原則、3営業日以内に議事録を作成し、関係者に内容の確認を行った上で、委託者の担当職員の承認を得ること。

(1) 4月・5月

- ア センターの開設に向けた準備及び開設（4月7日）、各専門家の人員の確保
- イ プッシュ型開拓による商工団体等に対するセンターの積極的な周知
- ウ プッシュ型開拓による商工団体等やよろず支援拠点等の関係機関への本事業の趣旨等の説明、セミナー開催等の協力依頼及び、会員向け広報誌やメールマガジンによるセンターの周知の依頼
- エ 上記と並行して、センターが開設され次第、相談支援の実施
- オ その他委託者からの要請により行うセミナー等の実施
- カ 全国センターにおいて実施する、コーディネーターと委嘱される派遣専門家との面談（センター長の同席も可能。）

(2) 5月～10月

- ア 本格的な業務の遂行
- イ プッシュ型開拓による商工団体等に対する継続的なセンターの周知、利用勧奨
- ウ 商工団体等と連携を図ったセミナー計画の策定
- エ 毎月の相談及び訪問件数を踏まえた事業効果の検証及び PDCA サイクルを活用したフォローアップの実施
- オ 好事例（運営上、支援内容の両面）の収集

(3) 11～3月（上記（2）に加えて）

- ア 関係機関との連携を強化し、事業主への一体的支援の構築等

3. センターの周知・利用勧奨

事業主がセンターを積極的に活用するため、以下の手法の外、委託者が主催する事業主向けセミナーなど様々な機会を通じて、センター及びアウトリーチ型支援の周知・利用勧奨を行うこと。

(1) 周知用リーフレット等の作成

センター専用の電話、メールアドレスを開設し、委託者と事前に協議の上、受託者において周知用リーフレットやポスターを作成すること。

協議済みのリーフレットやポスターを印刷後、労働局、労働基準監督署、公共職業安定所、商工団体及び地方自治体や周知が有効であると考えられる団体等にリーフレットやポスターの設置の依頼をするなど、様々な機会を通じて事業主に配布すること。

なお、リーフレットについては、10万部・ポスターについては1000枚以上印刷・発送し、不足が生じた場合は委託者からの指示により必要部数を印刷・発送すること。

(2) ホームページの開設

受託者は、本事業の周知を目的とした専用のホームページを4月15日までに委託者と事前に協議の上作成すること。当該ホームページには、少なくとも以下の情報を掲載するとともに、随時情報の更新及び追加を行うこと。また、個別訪問支援にかかる専門家派遣の申込ができるページも設けること。

なお、受託者が運営するホームページに本事業専用のページを設けることも可とする。

ア センター設置の趣旨・目的

イ センターの所在地・開所時間（相談時間）・問い合わせ先

ウ センターでの利用可能なサービス

エ セミナー及び商工団体等への窓口相談の開催日時の案内

オ センターが所在する施設の内観及び外観の写真

カ 専門家の紹介（有資格・専門分野などを掲載）

キ センターでの支援事例

ク メールフォーム 等

(3) 商工団体等への訪問による周知等

センターは、北海道内の全ての商工団体等周知が有効であると考えられる団体等へ積極的に訪問し、センター設置の趣旨、支援内容を丁寧に説明した上で、周知用リーフレット等について、会員事業主向けの広報誌やメールマガジン等を活用した周知について協力を依頼し、連携体制

の構築を図ること。

また、セミナーの開催及び全国センターによる窓口相談派遣に係る協力についても、丁寧に依頼すること。

(4) メディアを活用した周知

報道機関や、地方自治体の広報媒体及び SNS などのメディアを活用し、事業内容について広く周知を図ること。

なお、全国センター（事業部門）においても周知広報を行うこととしており、詳細については、別途情報提供する。

4. センター長及び専門家の業務内容

(1) センター長の業務内容

センター長は下記（2）以降の業務を行う他、センター内の専門家の勤務管理、コーディネーター等との連絡調整を行い、本事業の業務を統括する。

(2) 個別相談対応

ア 概要

(ア) センターに常駐し、事業主からの電話・メール・来所による上記第3の目的に資する一般的な相談に応じるとともに、36 協定や就業規則の見直し、最低賃金等に関する技術的な助言・提案を行うこと。

その際は、労働関係助成金の活用も含めた助言を行うとともに、上記1（1）オにより委託者より別途送付予定の「働き方改革関連法」に係るリーフレットや「令和2年度雇用・労働分野の助成金のご案内（仮称）」などを活用すること。

(イ) 1件当たりの相談時間は最長1時間程度を目安に行うこと。

(ウ) センターは、利用者から受け付けた相談に対する回答を、原則として当日中に行うこととするが、回答が困難な場合、相談日から1週間以内の回答予定日を利用者に連絡の上、その期限内に回答を行うこと。

(エ) 事業主が抱える課題解決のために、全国センターによる個別訪問支援が適当であると認められる場合で、かつ、事業主がその支援を求める場合には、下記6（1）に基づき、コーディネーターに引き継ぐこと。また、商工団体等の関係機関から窓口相談派遣又は個別訪問支援の要請があった場合についても、コーディネーターに引き継ぐこと。

イ 相談対応の態様

電話、メール・来所による相談対応を以下の手順に沿って行うこと。

(ア) 電話、来所による場合は、「相談票」(様式共通第 A-8 号)を活用しながら相談内容を確認し、センターで対応が可能か判断すること。メールで相談がきた場合は、簡単に照会内容に応答すること。いずれの相談の場合も、可能な限り個別訪問支援へ誘導すること。

(イ) センターで対応が難しい場合は、適切な機関を案内すること。

(ウ) 事業主が抱える課題に対し、その解決のために全国センターによる支援を行うことが適当であると認められる場合は、個別訪問支援に誘導すること。その際、企業ができるだけ個別訪問を受け入れ、働き方改革の実現に向けた具体的取組に着手していくよう、勧奨すること。

また、全国センターにおける訪問回数は原則 3 回、最大 5 回程度の訪問を予定していること、経営改善等の経営上の課題を抱えている場合は、下記 10 のよろず支援拠点に配属するコーディネーターを紹介することも可能である旨を伝えること。

(エ) 相談対応の実施効果を把握するため、窓口で対応した相談については、相談者に対し、「満足度調査票」(様式共通第 A-5 号)の記入を勧奨すること(その場で回収すること)。なお、満足度調査票の質問項目 2～5 について、ア及びイの回答が 9 割以上となるよう努めること。なお、相談者に他機関を紹介した場合や、資料の配付を求める場合等、簡易な相談であった場合は、実施を要しないこと。

ウ 相談対応の記録

業務を行った日ごとに、当該日の業務内容を記載した「専門家業務日誌」(様式共通第 A-9 号)を作成するとともに、下記(3)ケの好事例の収集に努めること。また、相談票等を、再度の対応に備え編綴し、専門家及びセンター長、コーディネーター間で共有可能な状態にしておくこと。

(3) 商工団体等と連携を図った事業主向けセミナーの開催

ア 概要

各地域の商工団体等と連携を図り、働き方改革関連法、最低賃金制度や賃金引上げ支援策の周知、労務管理の手法、労働関係助成金の活用方法などに関する事業主向けセミナーを開催すること。なお、商工団体等との共同開催の外、商工団体等、各種業界団体、労働局・労働基準監督署・公共職業安定所等が主催するセミナーに専門家を講師派遣することや、セミナー後に出張相談会を開催し、窓口相談派遣と組み合わせる等、効率的な業務運営を行うこと。

イ セミナー開催に向けた商工団体等への協議

委託者と協力し全ての商工団体等に対して、センター設置の趣旨・支援内容を丁寧に説明し、セミナーの開催に係る協議を行うこと。その際に、先方が主催するセミナーに専門家を講師として派遣できることも説明すること。また、地方自治体やよろず支援拠点等、その他セミナーによる効果が期待される団体等に対しても、委託者と調整の上で、同様の働きかけを行うこと。

上記による協議の結果、セミナーの開催又は専門家の講師派遣が実施できない場合は、その商工団体等を管轄する労働基準監督署、公共職業安定所又は地方自治体が実施するセミナーを活用し、専門家を講師派遣すること。

ウ セミナーの開催時期及び開催場所

セミナーの開催時期については、商工団体等が開催する総会や、会員事業主向けのセミナー、労働局・労働基準監督署・公共職業安定所が実施する事業主向けセミナー等を積極的に活用し、セミナーの効果がより発揮されるよう配慮すること。

また、商工団体等の会議室や商工会館等での実施が困難な場合は、利用者の利便性を配慮の上、商工団体等の近隣にある他の施設の会議室等を借用すること。

エ セミナーの目標回数

商工団体や地方自治体などセミナーによる効果が期待される団体等との共同開催、センターの独自開催及び講師派遣によるセミナーを合わせて年間100回以上実施するよう努めること。ただし、4月を除く各月において1回以上は実施すること。

なお、参加者が低調の場合はその原因を分析し、開催場所や実施内容等の改善を行うこと。

オ セミナーの構成

1回当たり40名程度の参加者を目安とし、テーマ、会場の規模、時間、セミナー終了後の個別相談会等、商工団体等と協議の上、効率的かつ効果的に決定することとし、受託者において、別途送付予定のセミナー資料の雛形を参考に資料を作成すること。

また、参加者に対して「働き方改革への取組について(様式第C-2号)」のアンケートを実施し、「セミナーアンケート集計表(様式第C-3号)」により集計するとともに、個別訪問支援の希望者を把握し、積極的に個別訪問支援に繋げること。

なお、セミナーの内容に応じて、厚生労働本省が作成する「働き方改

革支援ハンドブック」等の働き方改革に関連するリーフレット等について、説明資料と併せて受託者で印刷を行い、利用者に配布すること。

カ セミナー講師

専門家又はセンター長が対応すること。

キ セミナーの開催に向けた周知・報告

セミナーをより効果的に実施するため、商工団体等の協力により当該商工団体に所属する企業・団体に対して周知を図る外、商工団体等に所属する企業・団体向けのセミナー以外については、委託者と協力し、各都道府県単位の商工会議所、商工会連合会、中小企業団体中央会、信用保証協会や、経済産業局、よろず支援拠点等に対して、メールなどにより開催案内に関する情報を提供し、管内の中小企業・小規模事業者等に対する周知の協力依頼を行うこと。また、センターのホームページ、労働基準監督署・公共職業安定所等を活用するなど積極的な周知を行うこと。

なお、上記のセミナーに関する情報（予定含む。）については、「働き方改革推進支援センター セミナー開催表」（様式第 C-4 号）を作成すること。

ク 報告書の作成

センターは、セミナー実施後、「セミナー実施状況報告書」（様式第 C-5 号）を作成すること。

ケ セミナー終了後に出張相談会を併せて実施できるよう商工団体等と調整すること。実施に当たっては、上記第 5 の 4（2）イと同様に相談対応を実施すること。

(4) 相談等に対する基本的事項及び留意事項

ア 相談対応に当たっては、懇切丁寧な対応に努めること。また、法令、判例や雇用指針等に沿った、中立、公平な観点での説明に留意すること。

イ 事業主から労働基準法等関係法令の具体的な適用などの相談を受けた場合は、労働局など適切な機関に照会の上、回答するなどの対応を行うこと。また、独自の法的解釈に基づく説明は厳に行わず、各専門家の趣旨はあくまでも技術的助言であって法的助言ではないことを明示すること。

ウ 相談対応を実施するにあたり法人情報や個人情報を取り扱うことから、相談者のプライバシーに留意すること。また、個人や事業主情報が記載されている相談票等は事業実施に必要な者以外の者が閲覧することがないように厳重に管理すること。

- さらに、事業実施のため相談票の写しなどを所持している専門家についても、用務が終了した段階でセンターに返還すること。
- エ 相談対応は、原則としてセンター内で行うこと。相談者に対し他の機関を紹介する場合は、相談内容を踏まえた適切な機関を紹介すること。
 - オ 社会保険労務士又は弁護士等にあつては、センターにおける業務と生業としての業務を明確に区分し、営業活動等を行うことのないように特に留意すること。また、相談対応中などにおいて、特定の社会保険労務士や弁護士等の紹介、生業としての処理依頼の受諾は実施しないこと。
 - カ センターは技術的な支援を行うことを目的とするため、36協定や就業規則などの作成に係る提案やアドバイスは行うものの、労働基準監督署への届出や各種助成金の提出代行など社会保険労務士法に抵触する行為については、対応しないこと。
 - キ 相談者に対し個別具体的な相談対応を実施せずに、他の機関を紹介するにとどまった場合であっても、所定の相談票に記録しておくこと。
 - ク 個別相談等に関する疑義が生じた場合は、委託者に「働き方改革推進支援センター問い合わせ」（様式第 C-6 号）に記載の上、メールにより照会すること。
 - ケ 専門家による相談支援やセミナーの取組において、その取組により事業主の課題が解決された事例や、関係機関との連携により支援を行った事例などの好事例について、「好事例報告書」（様式共通第 A-11 号）により四半期ごとに全国センター（事業部門）及び委託者に報告すること。

5. 地域の実情に応じた商工団体等へのプッシュ型開拓

(1) 概要

北海道の雇用情勢や、働き方改革関連法の認知度などを踏まえて、北海道庁や商工団体等への直接訪問を行う「プッシュ型開拓」を行い、よろず支援拠点、その他下記 10 の関係団体等と連携を図ることなどにより、本事業の支援や、アウトリーチ型支援の利用勧奨又は働き方改革関連法の周知等を実施すること。

実施に当たっては、受託者のこれまでの知見や実績を活かした企画立案を行い計画的に実施すること。

なお、全国センター（事業部門）においてはセンターに対して支援の申込み又は連絡がない企業、商工団体に属さない中小企業・小規模事業者に対して、民間の企業情報等を活用した、直接訪問による「プッシュ型支援」を行うこととしている。

(2) 対応者

専門家又はセンター長が対応すること。

(3) 目標件数

上記(1)の計画に基づく訪問件数は、センターとして月に10件以上とすること。

(4) 留意事項

ア (1)の訪問には、「働き方改革関連法」に関するリーフレットや「働き方改革推進支援センター」に関するリーフレットなど、別途委託者から送付する資料を印刷して封入したものを持参のうえ、働き方改革関連法の周知及びセンターや会員企業へのアウトリーチ型支援の利用勧奨を行うこと。

イ 上記アの説明により、窓口相談派遣の申込みとなった場合は、訪問希望日等を聴取の上、下記6(1)イ2-①によりコーディネーターに申し込むこと。

なお、利用勧奨を行った際に商工団体等から、その場での支援の実施を求められた場合には、本事業による専門家の相談支援を行うこと。その際は、専門家の相談件数に計上すること。

ウ 訪問を行う際は、訪問の趣旨や強制ではないことを伝えるとともに、懇切丁寧な対応に努めること。

6. 専門家派遣事業受託者との連絡調整内容

(1) 全国センターにおいてセンターに配置するコーディネーター等との連絡調整

ア コーディネーターの業務

専門家派遣事業受託者がセンターに配置するコーディネーターは、以下の業務を行うこととしている。

- ・ 配置する都道府県内におけるアウトリーチ型支援の申込みについて、センター、派遣専門家及び中小企業・小規模事業者等とのマッチング及び調整
- ・ アウトリーチ型支援実施後に送付される相談票、支援評価書の管理、編綴。全国センター（経理部門）に対する謝金・旅費の申請、派遣専門家との調整
- ・ 全国センター（事業部門）が実施する研修にかかる謝金等の申請
- ・ 派遣専門家がアウトリーチ型支援を行うにあたり必要な働き方改革関連法に関する資料、派遣専門家の名刺、窓口相談派遣に係るポスタ

一、掲示物等の準備

- ・ 連絡調整会議への参加
- ・ 担当する都道府県での支援実績の進捗管理

イ アウトリーチ型支援の申込みの流れ

センターにおいてアウトリーチ型支援の申込みを受けたら、センター長は以下の流れによりコーディネーターに対して申込みを行うこと。申込みの詳細については別途全国センターから示される事務手続書に基づき、対応すること。

【個別訪問支援の場合】

- 1-① 個別訪問支援の依頼があった場合、センター長は、「個別訪問支援申込簿」（様式共通第 A-2 号）を作成し、コーディネーターに申し込むこと。

なお、労働関係助成金の申請代行等、支援先の中小企業・小規模事業者等の業務を代わりに行うこと等を目的とするのは、支援の対象とならないこと。

- 1-② 上記①の申込み後、コーディネーターにおいて支援内容等を確認のうえ派遣専門家のマッチングを行い、その後派遣専門家が中小企業・小規模事業者と日程調整等を行うこととしている。派遣専門家の氏名及び派遣実施日等の調整結果の内容については、コーディネーターからセンター長に対し「アウトリーチ型支援進捗管理表」（様式共通第 A-4 号）により通知される。

【商工団体等への窓口相談派遣の場合】

- 2-① 窓口相談派遣の依頼があった場合、センター長は、「商工団体等支援申込簿」（様式共通第 A-3 号）を作成し、コーディネーターに申し込むこと。

- 2-② 上記①の申込み後、コーディネーターにおいて希望日時等を確認のうえ派遣専門家のマッチングを行い、その後派遣専門家が商工団体等と調整を行うこととしている。派遣専門家の氏名及び派遣実施日等の調整結果の内容については、コーディネーターからセンター長に対し「アウトリーチ型支援進捗管理表」（様式共通第 A-4 号）により通知される。

なお、商工団体等へ派遣専門家を複数名派遣する場合は、コーディネーターを経由して、センター長に派遣専門家の氏名を報告することとしていることから、この場合は、センターが商工団体等と調整を行うこととする。訪問日時の変更があった場合もセンターと商工団体等

が調整を行い、その結果については、センター長からコーディネーターに報告すること。

【個別訪問支援・商工団体等への窓口相談派遣共通】

- 3 相談支援実施後、支援を受けた中小企業・小規模事業者又は商工団体等からは支援時に派遣専門家から手交した「満足度調査票（様式共通第 A-5 号）」及び「支援評価書（様式共通第 A-6 号）」が、派遣専門家からは、個々の事案ごとの相談内容や対応状況を記載した「労務管理・経営管理等改善提案書（様式共通第 A-7 号）」、「相談票（様式共通第 A-8 号）」及び「専門家業務日誌（様式共通第 A-9 号）」がコーディネーターに対し提出される。コーディネーターは、これらの書類を編綴、一覧化を行い、センターで閲覧できる状態にすることとしている。
- 4 全国センターが派遣専門家への謝金、旅費の支払いのため、必要に応じセンター、中小企業・小規模事業者又は商工団体等にヒアリングを行う場合があること。このため、全国センターから依頼があった場合、求めに応じて協力すること。

ウ センターでの相談件数

センターでの相談件数、個別訪問支援の申込み件数、商工団体・市区町村等の相談窓口への派遣による相談件数について、あわせて年間 2100 件確保するよう努めること。また、そのうち個別訪問支援の申込みは少なくとも年間 600 件、商工団体等の相談窓口への派遣の申込みは少なくとも年間 450 件（相談件数でも 450 件）実施されるよう努めること。

エ 留意事項

(ア) コーディネーターが受付、調整対応を行う日時については、月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時までとし、行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条で定める行政機関の休日については稼働しないこと。

また、派遣専門家の派遣の申込み期限は、令和 3 年 3 月 15 日までを予定し、支援の実施については、同年 3 月 25 日までを予定していること。

(イ) コーディネーターとの連絡調整を行う場合は、センター長又は副センター長のみが行うこと。

(ウ) コーディネーターは、効果的な支援の申込みの調整を行うに当たって、原則 1 回以上当該都道府県に登録されている派遣専門家と面談を

行い、これまでの専門家としての支援内容や、専門分野、支援地域等について把握することとしている。センター長は、センターの円滑な事業運営を図るため、当該面談に同席することも可能とすることから、コーディネーターと調整すること。

(エ) 派遣専門家による支援の実施日については、申込時から1週間以内を目標に、遅くとも2週間以内の日に派遣を実施するよう努めることとしていること。

(オ) 商工団体等の相談窓口への派遣について、相談窓口の設置が決定した後、設置する商工団体等に対し相談窓口の実施の周知を依頼することはもとより、センターにおいても広く相談窓口の実施を周知し、一定の相談件数が確保されるよう、工夫すること。また、相談件数が低調な場合はその原因を連絡調整会議の場等でコーディネーターと共有・分析し、周知方法の見直しを行う等の改善を行うこと。

(カ) 上記イの派遣専門家における支援を行うに当たっての中小企業・小規模事業者等からの問い合わせ、苦情については、一次的にはセンターで受け付けること。受付後、センター長はコーディネーターに、「苦情処理対応票」(様式共通第A-10号)によりその内容を回送すること。

(2) その他

委託者が事業運営について情報提供等を求めた場合は、遅滞なく対応すること。

7. 生活衛生関係営業をはじめとする業種別の収益力向上に関するセミナーへの専門家の派遣

(1) 概要

首相官邸に設置されている「中小企業・小規模事業者の活力向上のための関係省庁連絡会議」等における議論を踏まえ、相対的に低賃金労働者の割合が高いとされる生活衛生関係営業や飲食料品小売業については、収益力向上を目的として、中小企業庁、農林水産省、厚生労働省が連携したセミナーを実施している。

本セミナーでは、最低賃金制度など働き方改革に関連する制度の周知を図るとともに、生活衛生関係営業事業者等の経営力や収益を上げ、賃金を引き上げやすくするため、中小企業診断士、社会保険労務士等の専門家による収益力向上等に関する講演、事業主からの経営相談への対応等を行っている。

(2) 実施内容

業種別のセミナーの開催は、都道府県生活衛生関係営業指導センター等が企画・立案を行っているため、センターにおいては、委託者等を通じて講師依頼があった場合は、上記第5の4(3)の専門家を講師派遣するセミナーを実施する場合に準じて専門家を派遣し、賃金引上げを含む働き方改革とその支援策などについて、別途委託者より提供される資料をもとに講演を行うこと。

また、セミナー後に出張相談会を設け、働き方改革推進支援助成金(仮称)、業務改善助成金の活用事例収集の紹介等、生産性向上に向けた業務改善等の個別相談対応を行うこと。

(3) 報告書の作成

センターは、セミナー実施後、「セミナー実施状況報告書」(様式第C-5号)を作成すること。

8. 協議会等への出席

(1) 概要

中小企業における働き方改革の取組を円滑に進めるため、協議会や都道府県が独自に開催する働き方改革に関連する会議体がある。委託者を通じて依頼がある場合には、その場に出席し、必要な説明等を行うこと。

(2) 実施内容

協議会等においては、改正法の周知、改正法に基づく企業の取組内容や、働き方改革に関する地域の中小企業・小規模事業者の支援策についての情報共有を図るなど、参加団体等と連携を図って、中小企業・小規模事業者への支援を行っていくこととしているため、委託者を通じて委員又はオブザーバーへの就任依頼があった場合は、センター長及び専門家を就任させ、当該会議に出席した際は、センターの取組内容や管内事業主の取組状況などについて説明し、参加団体と連携を図ること。

また、同目的の会議等において、委託者から出席依頼がある場合には、上記と同様に対応すること。

9. 大企業等による下請等中小事業者への「しわ寄せ」事案の相談対応

(1) 概要

働き方改革関連法が順次施行される中、大企業等による長時間労働の削減等の取組が、下請等中小事業者に対する適正なコスト負担を伴わない短納期発注、急な仕様変更、人員派遣の要請及び附帯作業の要請等の「しわ

寄せ」を生じさせることにより、下請等中小事業者の働き方改革の妨げとならないことが重要であり、中小企業の取引上の悩みの相談に企業間取引や下請法に詳しい相談員などが無料で相談に応じる「下請かけこみ寺」を各都道府県に1箇所ずつ設置している。

(2) 実施内容

「しわ寄せ」事案に係る相談が寄せられた場合には、別途提供されるパンフレット等に基づき、説明を行うとともに、下請かけこみ寺を教示すること。

10. 関係機関との連携

上記の支援を実施するに当たっては、商工団体等の外、労働基準監督署、公共職業安定所、都道府県庁などの関係機関、金融機関、社会福祉法人、NPO法人、業界団体等と連携を図り、相談者からの相談内容に応じて適切に取り次ぐ等、必要な連携を図ること。特に以下の団体については、重点的に連携を図ること。

(1) 「よろず支援拠点」との連携

ア 概要

「よろず支援拠点」とは、中小企業庁が事業を行う、47都道府県に設置する経営相談所であり、中小企業・小規模事業者の売上拡大、経営改善等、経営上のあらゆる悩みに対して無料で相談対応を実施している。よろず支援拠点では、チーフコーディネーターを中心とする専門スタッフで、中小企業・小規模事業者から、主に以下のような相談を受付、適切な改善方法を提案している。

【経営革新支援】

あらゆる経営相談に応じ、中小企業・小規模事業者の課題を分析し、一定の解決策を提示、フォローアップも実施。

<例>

- 相談事業者の強みを分析し、新商品のアイデアやパッケージの新デザインの提案など新たな顧客獲得等に係るアドバイス
- 極力お金をかけないPR方法の提案や販路拡大支援 等

【経営改善支援】

資金繰り改善や事業再生等に関する経営改善のための経営相談に応じ、中小企業・小規模事業者の課題を分析し、一定の解決策を提示するとともに、フォローアップを実施。

<例>○経営改善計画策定の際のアドバイス

○複雑な再生・経営改善案件に対する複数の専門家で編成した支援チームによる支援等

※よろず支援拠点一覧

<http://www.smr.j.go.jp/yorozu/087939.html>

イ 連携内容

中小企業・小規模事業者等が、長時間労働の是正に係る 36 協定の締結や非正規雇用労働者の待遇改善に係る就業規則の見直し等に関する相談を希望する場合に加え、売上拡大、経営改善等、経営上の悩みについて課題を抱えている場合は、よろず支援拠点に配属するコーディネーターに繋ぐなど、相談窓口の教示や同行訪問による連携を図ること。また、よろず支援拠点に寄せられた相談で本事業による解決が望ましい事業については、センターに繋いでもらうよう連携を図ること。

なお、連携に当たっては、よろず支援拠点に対して、センター設置の趣旨、支援内容を丁寧に説明し理解が得られた上で、相手方の業務に支障を与えない範囲で依頼を行うこと。

(2) 産業保健総合支援センターとの連携

ア 概要

「産業保健総合支援センター」とは、主として小規模事業場等における産業保健活動を支援するため、

- ①事業者、産業医等産業保健スタッフ等に対する研修の実施や相談対応、情報提供等
- ②小規模事業場に対する産業保健サービス（健康診断結果についての医師からの意見聴取、長時間労働者及び高ストレス者に対する医師による面接指導等）の提供
- ③助成金（産業医の選任やストレスチェックの実施等）の支給等の各種支援を実施している。

イ 連携内容

労働者の健康管理等に関する相談等が寄せられた場合は、産業保健総合支援センターの実施する事業を紹介し、適切に取り次ぐ等の対応を行うこと。

また、上記第5の4（3）のセミナーについても、産業保健総合支援センターが開催する研修との共同開催などの要請を積極的に行うこと。

さらに、委託者より別途提供される産業保健総合支援センターが提供

するサービスなどを紹介したリーフレットやパンフレット、ホームページなどを積極的に活用し、産業保健総合支援センターの周知を行うこと。

※産業保健総合支援センターナビダイヤル

0570-083046（サンポヲシロウ）

<https://www.johas.go.jp/shisetsu/tabid/578/Default.aspx>

（独立行政法人 労働者健康安全機構ホームページ）

※産業保健関係助成金ナビダイヤル

0570-783046（ナヤミヲシロウ）

（3）地域働き方改革包括支援センターとの連携

ア 概要

内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局の支援を受け、都道府県や一部の市で、地域の実情や課題に応じて事業主の「働き方」の見直し等を推進する取組が実施されている。地域の働き方改革等に関する相談支援をワンストップで行う拠点としての、地域働き方改革包括支援センター（以下「包括支援センター」という。実際の名称は都道府県により異なる。）の設置や、事業所に出向いて働き方の見直しについて啓発・指導する「働き方改革アドバイザー（名称は地域により異なる。）」の養成・派遣事業などにより、労働時間等の就業環境の改善、非正規雇用労働者の正社員転換・待遇改善、両立支援の整備など、「働き方」の見直しに関して幅広く相談・支援に対応している。

イ 連携内容

包括支援センターの実施主体と情報交換や、連携・協力に関する意見交換などを行い、包括支援センターが行っている支援のノウハウなどを積極的に取り入れること。また、委託者を通じて、都道府県から事業実施上の連携・協力の申し出があった場合は、積極的に対応すること。

（4）医療勤務環境改善支援センターとの連携

ア 概要

医療勤務環境改善支援センターとは、各都道府県に1箇所ずつ設置しており、医療従事者の勤務環境の改善に向けた自主的な取組を促進するよう、地域の関係者と連携して、医療機関に対する周知や電話等による相談支援、訪問支援による労務管理の助言等を行っている。

イ 連携内容

医療機関より医療従事者の勤務環境改善に関する相談等が寄せられた場合は、医療勤務環境改善支援センターの実施する事業を紹介し、適切に取り次ぐ等の対応を行うこと。

(5) テレワーク相談センターとの連携

ア 概要

テレワークは、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、育児・介護との両立も含めワーク・ライフ・バランスを実現するための多様な働き方を可能とするものである。

しかしながら、テレワークには、一般の職場で働く場合と異なり、自宅などで業務に従事することから、通常の労務管理とは異なった難しさがある。

このため、テレワーク導入時等の労務管理上の問題解決を図るため、テレワーク相談センターを全国に1箇所設置し、その利用者に対して無償で相談、訪問コンサルティング（1企業あたり最大5回まで）等を実施している。

イ 連携内容

テレワーク相談センターより別途提供されるリーフレットやパンフレット、ホームページなどを積極的に活用し、テレワーク相談センターの周知を行うこと。

また、テレワークに関する相談等が寄せられた場合は、テレワーク相談センターの実施する事業を紹介し、適切に取り次ぐ等の対応を行うこと。

※テレワーク相談センター 相談窓口 0120-91-6479

sodan@japan-telework.or.jp <https://www.tw-sodan.jp/>

(6) 独立行政法人勤労者退職金共済機構との連携

ア 概要

独立行政法人勤労者退職金共済機構（以下「機構」という。）では、中小企業で働く従業員の福祉の増進と雇用の安定を図ること及び計画的な財産形成の促進の業務を行うことを目的として、以下のとおり退職金共済制度及び勤労者財産形成制度を実施している。

(ア) 中小企業退職金共済制度

① 一般の中小企業退職金共済事業

中小企業の従業員（雇用形態を問わない）を対象とし、事業主（共済契約者）が掛金を納付し、当該従業員が退職したときに、機構から直接当該従業員に退職金が給付される仕組みである。

② 特定業種退職金共済事業

特定業種（厚生労働大臣が指定：現在、建設業、清酒製造業、林業の三業種）において期間雇用される従業員を対象とし、共済手帳に事

業主（共済契約者）が雇用日数に応じ共済証紙を貼付し、当該従業員が業界で働くことをやめたときに、機構から直接当該従業員に退職金が給付される仕組みである。

（イ）勤労者財産形成促進制度（財形持家融資制度）

財形持家融資制度は、財形貯蓄を行っている勤労者の持家取得、勤労者の持家である住宅の改良に要する資金を、機構が、事業主等を通じて勤労者に融資する仕組みである。

イ 連携内容

機構が実施する制度について相談が寄せられた場合は、各制度を紹介し、適切に取り次ぐ等の対応を行うこと。また、機構から別途提供されるポスターやパンフレットを掲示・配布し、働き方改革推進支援センター内や主催するセミナーにおいても紹介する等、周知を行うこと。さらに、働き方改革推進支援センターが所在する各都道府県で、一般の中退共制度について説明会が開催される場合には、周知を行うこと。

（中退共制度）03-6907-1234

（建退共制度）03-6731-2831

（清退共制度・林退共制度）03-6731-2887

（財形制度）03-6731-2935

第6 報告及び成果物の提出

センターは、上記の支援に係る報告として、相談票等を基に「働き方改革推進支援センター業務実施状況報告書」（様式C-7号）を作成すること。

また、以下の成果物を各期限までに委託者あて提出すること。

なお、別途通知する事業マニュアル上で示す様式についても、事業マニュアルで示す期限までに提出すること。

1. 満足度調査結果 一式：令和3年3月31日
2. 各種様式：前月分を翌月10日まで（3月分は令和3年3月31日まで）
 - （1）相談票（様式共通第A-8号）
 - （2）満足度調査票（様式共通第A-5号）
 - （3）専門家業務日誌（様式共通第A-9号）
 - （4）働き方改革への対応について アンケート（様式第C-2号）
 - （5）セミナーアンケート集計表（様式第C-3号）
 - （6）働き方改革推進支援センター セミナー開催表（様式第C-4号）
 - （7）働き方改革推進支援センター業務実施状況報告書（様式第C-7号）

第7 委託費の計上基準

受託者が、委託費として計上することができる経費は、本事業の実施に必要な経費に限られており、本事業の目的・性質になじまない経費を委託費に計上することはできない。本事業の遂行に必要と認められる経費は具体的には以下のとおりとし、その他の経費については、委託者に協議を行い、承認を得ること。

また、契約金額を超えた額及び精算時に受託者の支出を精査し、不適切と認められた額については、受託者の負担とする。

1. 人件費

センター長及び事務補助者の給与、社会保険料、労働保険料及び子ども・子育て拠出金事業主負担

2. 管理費

(1) 庁費

事務所借料、備品費、消耗品費、減価償却費、通信運搬費、その他の経費

(2) 一般管理費

管理部門に要する経費で、契約締結時の条件に基づいて一定割合支払が認められる間接経費であり、本事業に要した経費として抽出・特定することが困難な経費。事業の特定が可能な経費は事業費に計上すること。なお、計上基準は、直接経費に以下のいずれか低い率を乗じた額とする。

ア 10%

イ 以下の計算式によって算出された率

一般管理費率 = (『販売費及び一般管理費』 - 『販売費』) ÷ 『売上原価』 × 100

※ 直近年度の損益計算書から「売上原価」「販売費及び一般管理費」を抽出して計算する。

3. 事業費

(1) 専門家謝金・旅費

専門家に係る賃金・謝金、活動旅費、その他の経費

(2) 周知広報経費

印刷製本費、通信運搬費、その他の経費

(3) セミナーの経費

会場借料、会議費、資料作成費、通信運搬費、その他の経費

第8 留意事項

1. 受託者は、本事業について、責任を持って履行するものとする。
2. 委託事業の結果に関する著作権等の権利は、北海道労働局に帰属するものであること。また、提出した報告書の内容は北海道労働局において加工し又は使用することがあること。
3. この仕様書に疑義が生じた場合は、下記第9の連絡先あて問い合わせること。
4. 受託者は、以下の理由以外の場合に、この仕様書及び納品場所等についての不明を理由として、異議又は契約の解除を申し出ることにはできないこと。
 - (1) 担当者が、この仕様書又は契約書に違反した行為を行ったとき
 - (2) 契約期間内に予見することができない経済事情等の問題が生じ、契約の履行ができなくなったとき
 - (3) 申出に正当な理由があると支出負担行為担当官が認めたとき
5. 再委託の禁止
 - (1) 受託者は、業務の全部を一括して第三者（受託者の子会社（会社法第2条第3号に規定する子会社をいう。）を含む。（以下、第三者という。））に委託することはできないこと。
 - (2) 受託者は、受託業務の総合的な企画及び評価並びに業務遂行管理部分を第三者に委託することはできないこと。
 - (3) 委託契約金額に占める再委託契約金額の割合は、原則2分の1未満とすること。
 - (4) 受託者は、機密保持、知的財産等に関して本事業に係る受託者の責務を再委託者も負うこととなるよう、必要な処理を実施し、北海道労働局に報告し、承認を受けること。なお、第三者に再委託する場合は、その最終責任は受託者が負うこと。
6. 受託者は、本事業の履行に際し知り得た内容を、第三者に漏らし、又はこの契約の目的外に利用してはならない（契約完了後もこの義務を負うものとする。）。また、本事業遂行のため提供を受けたすべての資料等について、コピーしていた場合などは、受託者の責任で適正に廃棄すること。
7. 委託事業終了後（中止含む）、本事業を受託する予定の事業者（以下「後任者」という。）が受託者と同じでない場合は、受託者は後任者に対し、後任者決定日から後任者が受託した委託契約開始予定日前日までの間に事業実施状況、パンフレット等の周知資料等について確実に引継ぎを完了させ、後任者が本事業を行うに当たって、支障がないようにすること。

なお、受託者及び後任者は、引継ぎ終了後、引継ぎ内容及び範囲を速やか

に委託者に報告すること。

8. 情報漏えい及び作業計画の大幅な遅延等の問題が生じた場合は、以下の連絡先にその問題の内容について報告すること。

(事業担当部局) 北海道労働局雇用環境・均等部指導課

電話番号 0 1 1 - 7 0 9 - 2 7 1 5

(契約担当部局) 北海道労働局総務部総務課会計第3係

電話番号 0 1 1 - 7 8 8 - 7 8 6 2

9. 検査

- (1) 仕様書に則って、納入成果物を提出すること。その際、委託者の指示により、全数検査又はサンプル検査を行い、品質保証を客観的に証明する資料（写真等）を、納入成果物と併せて提出すること。
- (2) 検査の結果、納入成果物の全部又は一部に不合格品が生じた場合、受注業者は直ちに当該納入成果物を引き取り、必要な修復を行った後、指定した日時までに、修正が反映された成果物をすべて納品すること。
10. 厚生労働本省の職員・関係省庁の職員・国会議員等が、センターを視察する場合は、委託者の指示により対応すること。
11. 業務実施状況や活動実績が低調な場合は、委託者より改善を求めることがあること。また、仕様書に記載のない事項については、別途、委託者と協議をすること。

第9 連絡先

北海道労働局雇用環境・均等部指導課

担 当：杉本

電 話：0 1 1 - 7 0 9 - 2 7 1 5 （指導課直通）

F A X：0 1 1 - 7 0 9 - 8 7 8 6