

## 業務仕様書（案）

### 1 件名

令和8年度愛媛県外国人材受入・定着相談窓口設置運営等業務

### 2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 3 業務目的

県内産業を支える人材の不足が深刻化する中で、本県においても産業の維持・拡大のために外国人材が不可欠な存在となっているが、外国人材の雇用にあたっては、複雑な出入国在留制度や職場・生活環境の整備など、とくに受入れの経験が乏しい企業にとっては解決するべき課題も多い。

このため、外国人材の雇用を検討している、あるいはすでに外国人材を雇用している県内企業等を対象とした専門の相談窓口を設置し、適切な情報提供や助言等、適切かつきめ細やかな支援を行うことで、外国人材の安定的かつ適正な受入の推進と本県の成長に不可欠な人材の確保を図る。

### 4 業務概要

受託者は、上記の業務目的に資する窓口（以下、「窓口」という。）の設置及び運営に必要な一連の業務を行うこと。

なお、本業務の具体的な実施内容については、企画提案のあった内容を基に県と協議の上、別途委託契約書に定める「業務計画書」として決定するものとする。

### 5 窓口の支援対象

県内に本社・支社または主たる事務所を有する事業者及び団体（以下、「県内事業者」という。）を対象とする。

### 6 成果指標

令和8年度の相談対応件数 120 件を下限として、受託者において目標とする相談件数を提案すること。

### 7 業務内容

#### （1）窓口の開設

##### ①相談窓口の設置・運営

- ・ 窓口は、平日の午前9時から午後5時まで対応可能なものとすること。なお、土日祝日（振替休日も含む）及び年末年始（12月29日から1月3日）は休業とする。
- ・ 窓口には、常駐で対応可能な職員を1名以上配置すること。
- ・ 相談対応は対面と電話を原則とし、さらに相談者の需要に応じてその他の対応方法についても検討する。なお、設置・運営に必要な設備等については、受託者において用意すること。
- ・ 相談窓口は相談者の個人情報等に配慮した十分な空間を確保すること。

- ・相談窓口を設置する場所については、公共交通機関からの接続や駐車場の有無等、相談者からのアクセスに配慮すること。なお、松山市内の設置を基本とするが、複数個所に設置することも可とする。
- ・相談窓口専用のホームページを開設するほか、電話回線（電話番号）、メールアドレスを取得し、公開すること。なお、必要な機器等については、受託者において用意すること。
- ・主な相談内容として、以下のものを想定している。
  - ◆外国人材の受入れに係る出入国在留管理制度に関すること（在留制度の概要や入国手続きに関すること等。なお、技能実習法や「育成就労制度」に関することを含む）。
  - ◆外国人材の労務管理や職場環境の整備・改善に関すること。
  - ◆外国人材の採用支援に関すること（最適な人材や在留資格等に関するコンサルティング、外国人材とのマッチングに係る情報提供、監理団体や登録支援機関に関する情報提供等）
- ※特定の人材派遣会社や、管理団体、登録支援機関への斡旋は行わず、相談者のニーズに合わせた情報提供を行うこと。
- ◆外国人材の日本語能力の向上に関すること（日本語教室や教材等、日本語学習支援に関する情報提供）。
- ◆外国人材の定着に関すること（技能実習及び育成就労から特定技能への移行、技能試験等に関する情報提供等）。

## ② 関係機関との連携

- ・相談にあたっては、愛媛県国際交流センターが設置している「県外国人相談ワンストップセンター」のほか、外国人材の労働相談や人権相談等を行う県や国、各市町の関係機関とも連携を図ること。
- ・その他、行政書士会、社会保険労務士会などの士業団体や、中小企業団体中央会などの商工関連団体との連携を図ること。

## （2）外国人材受入環境整備事業費補助金に係る県内事業所からの問い合わせ及び申請書類の審査事務に関する業務（詳細は別紙「外国人材受入環境整備事業費補助金に係る事務について」を参照のこと。）

- ・相談窓口の開設時間に合わせて、補助金の手続きに関する書類の受付、審査、補正の指示等を行うこと。
- ・場所は、相談窓口と同一の場所を基本とするが、県との連絡調整等が円滑に実施でき、かつ書類等の管理が可能であるなど、補助金に係る事務が滞りなく行える場合は、この限りではない。
- ・原則、業務責任者1名を配置すること。業務従事者については、業務の繁閑に応じて必要人数の配置をするものとし、円滑な業務が可能な体制とすること。
- ・なお、業務従事者及び業務責任者は、相談窓口業務及び補助金事務の円滑な実施が見込める場合、相談業務に従事する者と同一でも可とする。

## （3）情報発信等に関する業務

- ・（1）により開設する相談窓口及び（2）で取り扱う補助金の利用対象となる県内事業者の認知を獲得するため、効果的な情報発信の方法について

企画し、実施するとともに、情報発信の内容に応じて必要な広告物（チラシ、ポスター、バナー等）を制作すること。なお、広告物の制作にあたっては、効果的な設置場所や配布の方法についても検討した上で提案すること。

- ・ウェブサイトを開設する場合は、ユーザビリティ、アクセシビリティに配慮し、ウェブサイト訪問者の回遊性の高い構造となるよう、ユーザー目線での導線設計に配慮すること。
- ・ウェブサイトについては、障害が発生した場合に速やかにシステムを復旧でき、復旧するまでは一連の技術サポート（代替サーバーの手配やバックアップを用いたデータ環境の復旧など）を提供できる体制を整備するほか、ウイルス対策ソフトウェアを導入する等、十分なセキュリティ対策を講じること。
- ・広報にあたり、デジタルマーティングの手法（ディスプレイ広告、SNS広告等）を用いる場合は、本県が定める「デジタルプロモーション実施時における留意事項」を踏まえること。

#### （4）留意事項

##### ① 業務実施、進捗状況の報告等

- ・受託者は、本業務の実施に当たり、愛媛県会計規則、その他関係法令・条例等を遵守すること。また、県の信用を損なう行為や不名誉となる行為は絶対にしないこと。
- ・受託者は、進捗状況について、定期的に協議等の場を設け、報告を行い、円滑に遂行しなければならない。なお、協議内容については、速やかに議事録を作成して県と共有するとともに、業務従事者以外に知られることないよう十分な対策を取ること。
- ・報告に際しては、相談件数や業種、所在する地域などの定量的な分析のみでなく、相談内容や相談後の課題の解決状況などについての定性的な分析も行うこと。

##### ② 実施体制

- ・業務の円滑な実施と品質の確保を実現するために必要な体制を確実に整備すること。
- ・本業務における連絡窓口は一本化すること。
- ・受託者は、本業務の実施に当たり、十分な経験があり、以下の役割や能力を有する者を総括責任者として配置しなければならない。
  - ア. 経費配分や要員配置など、本業務の遂行に必要となる受託者のリソースを調整できること。
  - イ. コミュニケーション能力を有し、本業務の目標や解決すべき課題について、関係者間を調整し、県と円滑に合意形成できること。
  - ウ. リスクコントロール能力を有し、同種・類似の業務における実務経験から想定できるリスクと、顕在化した問題に対する対処ができること。
- ・本業務の従事者は、業務を的確かつ円滑に遂行できる知識、能力及び経験を有すること。
- ・県は、本業務の従事者について、業務の実施に著しく不適当と認められる

ときは、受託者に対して理由を明示して変更を求めることができる。

### ③ 著作権の取扱い

- ・受託者は、成果物等の全ての著作権（著作権法第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）について、検査完了をもって県に全て移転するものとする。
- ・受託者は、成果物等について、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときは、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- ・受託者は、成果物等に係る著作者人格権を行使するときにおいても、県及び県の指定する者に対して、これを行使しないものとする。
- ・成果物等の中に、すでに受託者が著作権を保有している著作物が含まれている場合は、当該著作物の著作権は、なお受託者に帰属するものとする。

#### （ア）機密保持について

- ・受託者は、次の掲げる情報を本業務の遂行の目的以外に使用又は第三者に提示若しくは漏洩してはならないものとし、このために必要な措置を講ずること。なお、契約内容の履行目的以外の使用又は第三者に上記情報を開示する必要が生じた場合は、事前に県と協議の上、承認を得ること。契約終了後も同様とする。
  - ア. 契約期間中に県が提示した一切の情報（公知の情報等を除く。）
  - イ. 履行過程で知り得た一切の情報
  - ウ. 納入成果物等に関する一切の情報
- ・受託者は、本業務の遂行の過程において県から入手した資料等については、管理台帳等により適切に管理し、複製しないこと。また、業務遂行上必要が無くなり次第、速やかに返却すること。ただし、県が別に指示したときは、その指示に従うものとする。
- ・本業務の実施のための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

#### （イ）業務の再委託について

- ・契約に当たり、原則として再委託は認めない。ただし、契約業務の一部を委託する場合について、事前に再委託範囲及び再委託先等を県に提示し、県から承諾を得た場合はこの限りではない。
- ・再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。
- ・再委託範囲に個人情報の取扱いが含まれるときは、再委託先にも別記「個人情報取扱特記事項」を遵守させるとともに、再委託先との間で個人情報に関する適切な体制を確保すること。

### （5）その他

- ・本業務に係る一切の経費（コンサルティング、調査・報告、交通費、宿泊費、各種データ費等）は、全て委託金額に含むこと。
- ・受託者が使用するオンライン会議等の実施に必要な設備及び機器（パソコ

- ン、カメラ、マイク等)は、受託者の責任と費用において準備すること。
- ・契約や支払いに関する書類など本業務の関係資料については、業務完了の年度の翌年度から起算して5年間保管すること。
  - ・県は、受託者に仕様書に定める事項に逸脱する行為が認められた場合には、調査の実施を命じ、又は契約を解除し、若しくは損害賠償を請求することができるものとする。

## 8 成果物

### (1) 提出物

- ・提出物は、以下のとおりとする。

No.	提出物	内容
1	業務概要説明書	業務目的、体制、連絡先、実施内容、実施計画、スケジュール等を記載したもの ※別途委託契約書に定める「業務計画書」に添付
2	業務実施報告	各業務の実施結果、相談対応の概要（相談件数、属性、内容等に関する分析結果も含む）等をまとめた報告書

- ・成果物のうち、テキストベースで作成したものは、Microsoft Word、Excel、PowerPoint 形式又は PDF 形式による電子ファイルを提出すること。

### (2) 提出場所

〒790-8570 愛媛県松山市一番町四丁目 4-2  
愛媛県経済労働部産業支援局産業人材課 外国人材グループ  
TEL : 089-907-5228  
メール : [sangyoujinzai@pref.ehime.lg.jp](mailto:sangyoujinzai@pref.ehime.lg.jp)

### (3) その他

- ・電子データについては、全てウイルスチェック対策ソフトにより検査した上で提出すること。
- ・提出物がウイルスに感染していることにより、県又は第三者が損害を受けた場合は、全て受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。

## 9 疑義が生じた場合の取扱い

受託者は、業務の実施中に、本仕様書に定めのない事項が判明した場合、又は本仕様書に定める内容について疑義が生じた場合は、速やかに県と協議し、双方合意の上で対応すること。

また、後日、その合意内容に疑義が生じないよう、受託者は議事録を作成し、速やかに県の承認を得ること。

なお、定めのない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては、本業務に含まれるものとする。