# 外国人材の受入・共生対策事業「日本語学習支援業務」企画提案仕様書

## １　委託業務名

外国人材の受入・共生対策事業「日本語学習支援業務」

## ２　業務実施目的

本県では、少子高齢化等を背景に県内中小企業等において人手不足が深刻化する中、県内企業等において、特定技能等の外国人材の受入れが適正かつ円滑に行われ、外国人材が県内企業で活躍し、孤立することなく県民の一員として地域に溶け込み、安心して生活できる環境整備を進めている。

こうした中、令和６年６月に創設され、令和９年に施行が予定されている新制度「育成就労制度」では、特定技能１号への移行要件として日本語検定試験（JLPT）Ｎ４相当の合格が必須となると言われているが、現在は、県内のほとんどの外国人材受入企業では、日本語学習等の支援が行われていない。

そこで、外国人材が、特定技能１号への移行を円滑に進めることができるように、日本語学習ができる環境を提供していく。また、県内企業において、育成就労制度を見据え、外国人材が学習できる環境を準備してもらうために、県が日本語学習支援 e-ラーニングシステムを開設し、学習支援を積極的に促すことで、継続的に外国人材の日本語習得に向けた支援に取り組む企業を増やしていく。

## ３　業務実施期間

契約締結日から令和７年 12 月 31 日まで

## ４　業務の目標

日本語学習支援の参加者（アカウント数）：300 個以上
日本語学習コーチング支援社数　　：60 社

## ５　対象者

（１）技能実習生、特定技能の外国人材受入企業
（２）技能実習生、特定技能外国人

## ６　委託業務内容

（１）日本語学習支援 e-ラーニング業務

育成就労制度を見据え、特定技能１号への円滑な移行に向け、外国人材の技能取得に役立つ日本語学習など、それぞれの企業や外国人材に必要な日本語学習支援を実施する。e-ラーニングシステムについては、受託者がクラウドサービスとして提供しているサービスを想定している。

・参加企業数：60 社

・受講する外国人材（技能実習生・特定技能）：300 人（目安）以上（企業１社あたり外国人材の受講は５名を予定しているが、５名以上の希望があった場合にも支援できる体制を整備しておくこと）

ア）対応言語

・本システムの対応言語は、英語、ベトナム語、インドネシア語、ミャンマー語、タガログ語、タイ語、ネパール語とする。ただし、対象者からの希望により言語の追加が必要な場合には、県と協議のうえ対応すること。

イ）講座内容

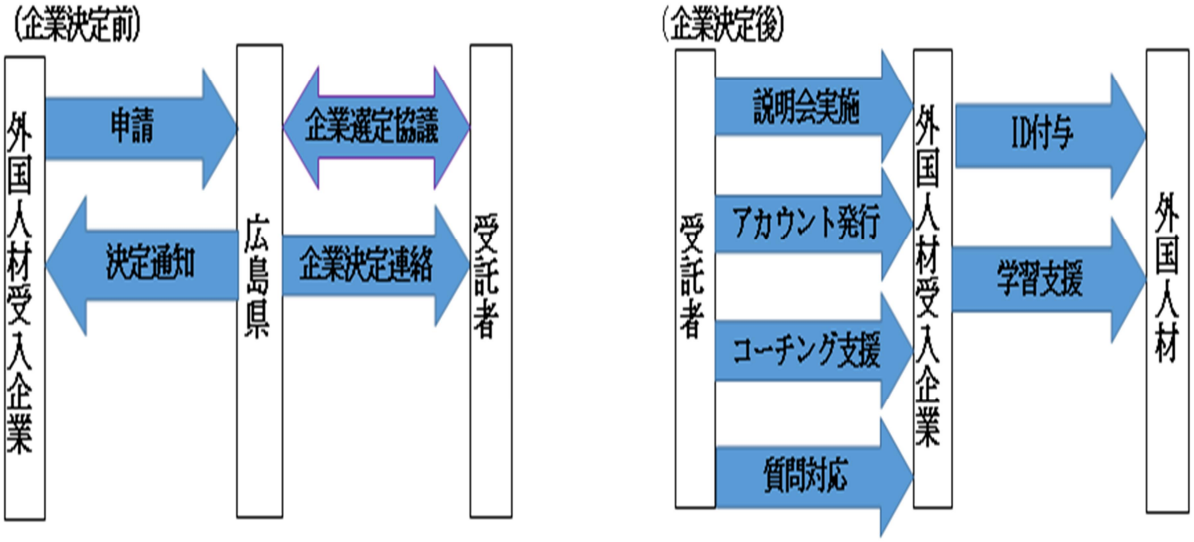
・次の講座を開設することとし、育成就労制度を見据え、外国人材の技能取得に役立つ内容にすること。

① JLPT（N４）対策講座
② 仕事が円滑に進む日本人社員と外国人材のコミュニケーション講座

ウ）企業の選定
・企業の選定については、選定の基準（＊）に基づいて、受託者と協議し、広島県が行う。
（＊）選定の基準について
・７月に実施予定の説明会やそれ以降の勉強会に全て参加できること
・企業が外国人材への伴走支援に積極的に（週１回以上）取り組めること
・日本語学習を積極的に取り組む意向のある外国人材が参加すること等

エ）質問対応
・企業からの質問については、随時受け付けること。また、電話対応が可能な時間は明確にし、受付ができない日や時間等がある場合は、企業へメール等で連絡を行うなど、企業が不安にならないよう努めること。
・外国人材からの質問に対しては、メールにより県が提示する多言語対応で回答を行うこと。
※　年末年始・祝日は除く

オ）アカウントの発行について
・企業が外国人材に対して日本語学習支援を実施したい場合は、企業が県に利用申請を行い、県が選定の基準（前記ウ）に基づいて企業の選定を行う。その後、県が採択企業を決定し、受託者へ企業決定連絡を行う。企業決定後については、受託者が外国人材受入企業に対し、説明会を行い、説明会終了後、参加した企業に対して、受託者が速やかに企業あてに管理者アカウントと、参加する外国人材のログイン ID 等を発行すること。
【業務フロー図】




カ）応募フォームについて
・応募フォームは、県が作成する。ただし、応募フォームに必要な情報（企業情報・外国人材の人数・講座内容等）の構築には、受託者も県に協力し、連携を図ること。

キ）事業周知について
・外国人材受入企業への事業の周知については、受託者が行うこととし、目標の参加者数が確保できるよう、チラシの作成など工夫を行うこと。

ク）提案事項

・e-ラーニング講座を受講する外国人材が、継続的に学習を行っていけるよう、企業が必要な支援の手法や講座内容について提案すること。

・なお、講座内容については、①JLPT 対策講座（N４）②仕事が円滑に進む日本人社員と外国人材のコミュニケーション講座以外にも、外国人材受入企業・外国人材に役立つと想定される講座や支援内容があれば独自提案として提案すること。

・企業が外国人材の受講状況（動画の視聴状況や診断テスト等の結果）などを分かりやすく、効率的に管理・確認できる管理者機能を提案すること。

・また、受講者自身による受講状況（受講時間・成績など）の確認が行える機能について提案すること。

・受講する外国人材が積極的に取り組める仕組みや受講内容の定着を図るための工夫を提案すること。

（２）企業へのコーチング支援業務

外国人材受入企業において、育成就労生の特定技能１号への円滑な移行を目指し、外国人材の学習を支援できる体制が構築されるよう、外国人材受入企業に対してコーチング支援を実施する。なお、コーチング支援は、外国人材受入企業や外国人材への日本語学習に係る専門的なアドバイスのできる日本語教育の専門家により実施する。

ア）実施するコーチング内容等

・外国人材が e-ラーニング講座に積極的に取り組めるよう、外国人材受入企業に対する指導方法を伝える説明会を７月に開催する。（なお、この説明会に参加できない企業は県が実施する日本語学習支援に参加できない。）

・説明会以降は、外国人材受入企業や外国人材がより積極的に取組めるよう、学習者（外国人材）の学習状況のリスト化や絞り込み、企業の課題等を洗い出し、類似の企業をグループ分けしたうえで、グループごとの勉強会等を開催するなど、企業と伴走すること。

・勉強会等のスケジュールは下記を参考にすること。

| 実施項目 | ６月<br>下旬 | ７月<br>上旬 | ７月<br>中旬 | ７月<br>下旬 | ８月～12 月 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 応募① | | | | | | | | |
| 応募② | | | | | | | | |
| 決定① | | | | | | | | |
| 決定② | | | | | | | | |
| 企業説明会①・e-ラーニング開始① | | | | | | | | |
| 企業説明会②・e-ラーニング開始② | | | | | | | | |
| 勉強会(コーチング支援)① | | | | | | | | |
| 勉強会(コーチング支援)② | | | | | | | | |

イ）コーチング支援の方法

・企業を通じた外国人材に対しての日本語学習支援を効果的に実施するための企業へのコーチング支援については、受託者が行うこと。また、外国人材受入企業に対しての説明会や勉強会についても受託者が行うこと。なお、コーチング支援の内容については、提案とする。

ウ）日本語学習支援アドバイザー（専門家）の選定について

・外国人材受入企業や外国人材への日本語学習に係る専門的なアドバイスのできる日本語教育の専門家を配置すること。

エ）県との連絡調整

・本業務の実施にあたって、受託者は本業務の実施状況を適宜、報告すること。

・受託者は、本業務の実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに県へ報告し、協議を行うこと。

・本業務の実施過程で生じた事故や災害等については、大小に関わらず県に早急に報告し、指示を仰ぐこと。

オ）提案事項

・外国人材受入企業や外国人材への日本語学習に係る専門的なアドバイスのできる日本語教育の専門家を提案し、提案した専門家の経歴等を提示すること。

・企業へのコーチング支援を実施する上で、企業が外国人材とコミュニケーションを取りながら、諦めず最後まで積極的に伴走支援できる工夫の仕方について提案すること。

・企業のコーチング支援をする上で、企業ごとに必要な勉強会の内容やその回数、勉強会以外での必要な支援を提案すること。

・企業や外国人材が気軽に質問でき、その回答によって、より積極的に学習したい・伴走したいと思ってもらえる工夫について提案すること。

・その他、県の日本語学習支援終了後も、企業が外国人材に対し、日本語学習支援を継続的に実施できる取組となるよう、今回の日本語学習支援がどういった効果を示すのか提案すること。また、事業終了時点での成果の測り方についても提案すること。

## 7　業務執行体制

受託者は、本委託業務の実施にあたり、必要な要員を確保・配置するとともに、責任者及び副責任者を明記した体制図（人員を含む）を契約締結後、速やかに県へ提出すること。なお、体制を変更する必要が生じた場合には、変更内容を記載した書面をもって報告し、県の承諾を得ること。

## 8　成果品

以下の成果品を納品すること。納入場所は、広島県商工労働局雇用労働政策課とする。なお、成果品については、それぞれ下記に示す形式で納品すること。

（1）運用保守体制図（契約締結時に紙媒体１部及びデータで提出）

（2）日本語学習支援業務の月次報告書（翌月 10 日までにデータのみ提出）

（3）e-ラーニングシステムのセキュリティに関する月次報告書（翌月 10 日までにデータのみ提出）

（4）業務完了報告書（業務完了後に紙媒体１部及びデータで提出）

## 9　業務実施にあたっての留意事項

（1）業務実施にあたっては、円滑かつ効率的に進めるため、県と連携しながら業務を進めること。なお、業務内容に疑義が生じた時は、県はその都度、受託者に対し状況の報告を求めることができるものとする。

（2）本業務の実施に際しての詳細な事項及び本仕様書に記載のない事項については、その都度、県と協議の上処理すること。

（3）県は受託者へ業務内容等を確認する場を設けることができる。その際には、受託者は仕様内容を満たしていることを示す必要書類（アカウント数やサービス画面などの必要情報）を提示しなければならない。

（4）県は、本事業の実施にあたり、必要な措置が講じられているかどうかを確認及び検証するため、定期又は随時にその実施状況の報告を求めるほか、必要に応じて監査ができるものとする。

（5）県が監査を実施するにあたり、必要な情報を県に提出するとともに、他社のクラウドサービス事業者とも必要な調整を行うものとする。

（6）受託者は、セキュリティ事故、情報システム上の欠陥及び誤作動を発見、若しくは県民等から報告を受けた場合には、速やかに県へ報告し、指示を受けること。

## 10　契約に関する条件等

（1）再委託等の制限

委託業務の一部を再委託しようとする場合には、再委託先ごとの業務の内容、業務の体系図及び行程表、再委託先の概要及びその体制を明記したものを事前に書面で報告し、県の承認を得なければならない。

（2）完了報告等

委託期間終了後、10 日以内に業務委託完了報告書を県へ提出すること。

（3）業務の履行に関する措置

ア）本業務（再委託した場合を含む）の履行につき、著しく不適当と認められるときは、県は受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置を取るべきことを要求することができる。

イ）受託者は、上記要求があった時は、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から 10 日以内に県へ書面で通知しなければならない。

（4）機密の保持

受託者は、本業務（再委託をした場合を含む）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、本業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。本業務終了後も同様とする。

（5）個人情報の保護

本受託業務内で新たに取得した個人情報及び、受注時に広島県が提供する個人情報等について、別紙の「個人情報取扱特記事項」及び「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守し、適切に管理を行うこと。なお、本事業受託期間終了後に広島県の指示に基づいて適切に返却又は破棄すること。

（6）肖像権、著作権等に関する取扱い

ア）本業務により発生した成果物等について、肖像権及び著作権に係る紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応し、県は責任を負わない。

イ）肖像権及び著作権について、事前に細心の注意を払い調査し、必要に応じて許諾を受けるなど問題が生じないようにすること。

ウ）肖像権及び著作権に係る使用料等の支払が必要な場合は、委託料の範囲内で受託者が負担すること。

エ）本業務において作成し、納入した成果品に係る著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）は、県に無償で譲渡すること。

## 11　システム利用に関する個人情報の取り扱いについて

（1）情報システムに関する措置

ア）受託者は ISMS（ISO/IEC27001）を取得していることに加え、次のうちいずれかを満たしていること。

・ISMAP クラウドサービスリストに登録されていること。

・クラウドサービスにおける第三者認証として ISO/IEC27017 及び ISO/IEC27018 を取得していること。

・クラウドサービスにおける第三者認証として ISO/IEC27017 及び ISO/IEC27701 を取得していること。

受託者がこれらの条件を満たしていない場合は、上記の条件を満たした IaaS（Infrastructure

as a Service）またはPaaS（Platform as a Service）を基盤部分として構築したクラウドサービスを提供すること。

イ）不正アクセスを防止するためのアクセス制御を実施すること。

ウ）クラウドサービスで個人情報を取り扱う場合には、機密性保護のため暗号化すること。また、その情報資産の破棄についても考慮し、データ消去対応の際には暗号鍵を削除するなどの簡易かつ確実な対応により、保存した情報を復元困難とする管理を行うこと。更に、受託者はデータ消去が確実に行われたことを示す書類を県に提出すること。

エ）不正プログラム（ウイルス、スパイウェア等）により個人情報の流失事案が発生した場合には、ウイルス感染したパソコンの特定とウイルス感染したパソコンのネットワークからの切り離しを行うこと。また、二次被害を防ぐためにウイルス名の特定と駆除、漏えいした情報の回収を速やかに行うこと。更に、再発防止策として、セキュリティ強化を図るとともに業務執行体制の見直しを行うこと。

（2）情報資産への脅威

情報資産に対する脅威として、以下の脅威を想定し、情報セキュリティ対策を実施するものとする。

ア）部外者の侵入、不正アクセス、ウイルス攻撃、サービス不能攻撃等の意図的な要因による情報資産の漏えい・破壊・改ざん・消去等

イ）情報資産の無断持ち出し、無許可ソフトウェアの使用等の規定違反、プログラム上の欠陥、操作ミス、故障等の非意図的要因による情報資産の漏えい・破壊・消去等

ウ）地震、落雷、火災等の災害並びに事故、故障等によるサービス及び業務の停止

（3）情報セキュリティ対策

（2）で示した脅威から情報資産を保護するために、次の情報セキュリティ対策を講じるものとする。

ア）物理的セキュリティ対策

・情報システムを設置する施設への不正な立入りの防止や、情報資産を損傷・妨害等から保護するために物理的な対策を講じること。

イ）人的セキュリティ対策

・情報セキュリティに関する権限や責任を定め、職員に情報セキュリティに関する法令等の内容の周知徹底等の必要な対策を講じること。

ウ）技術的セキュリティ対策

・情報資産を外部からの不正なアクセス等から適切に保護するため、アクセス制御、不正プログラム対策等の技術的な対策を講じること。

（4）脆弱性対策等の実施

ア）受託者は本県業務を実施するにあたり、情報システムを使用する場合について、当該情報システムのアクセス権の付与を業務上必要な者に限るとともに、保護すべき情報へのアクセスを記録する措置を講ずるものとすること。

イ）（ア）の場合に、受託者は、情報システムに対する不正アクセス、コンピュータウイルス、不正プログラム感染等情報システムの脆弱性に係る情報を収集し、これに対処するための必要な措置を講ずるものとすること。

## 12　運用保守業務

本システムの運用保守業務について、以下に示す作業を実施すること。

| No | 区分 | 項目 | 内容 | 頻度 |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 稼働状況監視 | 稼働監視 | システムの稼働・不稼働アカウント監視 | 常時 |
| | | | 異常発生時の記録書作成及び県への報告 | 異常発生時 |
| | | | 障害の振り分け・障害対応 | |
| | | ネットワーク状況監視 | バックアップの実施・回線状況の監視 | 常時 |
| | | | 不正侵入・不正操作等の監視 | |
| 2 | セキュリティ監視 | ウイルス監視 | ウイルス・不正プログラム検知・除去 | |
| | | | ソフトウェアの保守及び更新・保管状況の確認 | |
| | | セキュリティ情報収集 | パッチの適用・回避策等の対応・情報周知 | 異常発生時 |
| 3 | ログ管理 | ログチェック | 情報システムのログ等の記録・保存 | 随時 |
| | | | 取得したログの点検・分析 | |
| 4 | 管理業務 | 質問対応 | 外国人材受入企業と外国人材からの質問対応 | |
| | | | 質問内容・回答の記録 | |
| | | アカウント ID･パスワード発行 | 外国人材受入企業へ必要人数分のログイン ID・パスワードの発行・通知・アカウント管理 | |
| | | 月次報告書作成 | アカウント数の集計、保護すべき情報へのアクセスの記録及び県へ報告 | 毎月 |
| | | 機能・講座項目追加 | 外国人材受入企業と外国人材からの意見等を反映・講座等追加 | 随時 |
| 5 | 構成管理 | ハードウェア・ソフトウェア構成管理 | ハードウェア機器構成の管理 | |
| | | | ソフトウェア構成・バージョン管理 | |
| 6 | 変更・リリース管理 | バージョンアップ | ブラウザのバージョンアップ対応 | |
| | | 変更管理 | 機能追加等の情報管理 | |
| 7 | 保守業務 | 定期保守 | 機器定期点検の実施 | 年１回以上 |
| 8 | データ管理 | バックアップ | バックアップの実施 | 随時 |
| 9 | その他 | | システム運用に必要な事項 | 必要時 |

## 13　その他

（1）受託者は、本業務の進捗状況を定期的に報告し、県と連絡調整を十分に行い、円滑な業務実施を図ること。

（2）受託者は、本業務の執行にあたって、不明確な点や改善の必要があると認められる場合には、直ちに県と協議・調整を行うこと。

（3）受託者は、本業務の実施過程で生じた事故や災害等については、大小に関わらず県に早急に報告し、指示を仰ぐこと。

（4）契約の締結、本業務の履行に必要な費用は、特段の定めのない限り、すべて受託者が負担すること。

（5）本業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更の必要が生じた場合、県は受託者に協議を申し出る場合があり、受託者は委託料の範囲内において仕様の変更に可能な限り応じること。

（6）本仕様書に関して疑義を生じた事項及び本仕様書に定めのない事項については両者協議の上、こ

れを解決するものとする。

（参考）出入国在留管理庁ホームページ「育成就労制度の概要」
https://www.moj.go.jp/isa/01_00461.html