

外国人材の受入・共生対策事業「相談対応業務」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「相談対応業務」

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、技能実習生や特定技能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、外国人材を雇用する県内事業所は右肩上がりに増えるなど、県内企業の外国人材への需要が年々高まっている。

このため、外国人材の雇用や就労に関する専門家が特定技能等の外国人材の受入れに課題や不安のある企業等に対し相談対応を行うことで、安心して外国人材の受入れを進めることが可能となり、相談を受けた企業等に対し有益な情報を提供することで、県内企業等における外国人材の円滑な受入れ、適切な就労環境、職場定着に繋げていく。

3 業務実施期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 業務の目標

相談対応社数：80社

5 対象者

技能実習生、特定技能の外国人材受入企業。

なお、技能実習に係る監理団体及び特定技能制度における登録支援機関等による外国人材受入企業における課題等の相談にも対応するものとする。

6 委託業務内容

(1) 相談対応業務

育成就労制度を見据え、特定技能や技能実習生を主とした外国人材の雇用管理などをアドバイスできる専門家による相談対応（*1）を実施する。

ア) 相談員

- ・相談員は外国人雇用管理や処遇改善、コミュニケーション、職場定着などに関する相談に対応可能な専門家とする。（主に相談にあたるものが、これまでに携わってきた外国人雇用に関する業務等を示すこと）。
- ・相談員は相談対応日時に相談対応できる専門家等を1名以上置くこと。

イ) 実施日時

相談日及び受付可能な時間は、原則平日9時～17時（12時～13時を除く）。ただし、特に必要と認めるときは変更することができるものとする。

※ 年末年始・祝日は除く

※ 常時専任を座らせるのではなく、相談があれば受け付けるという理解でよい。

ウ) 実施場所

- ・相談窓口を受託者が設置することとし、面談、書面、電話、メール等の相談に対応すること

とし、来所、電話、文書、メールいずれの方法でも受け付けるものとする。

- ・なお、電話等での相談対応後、外国人材受入企業から訪問の希望があった際は、県と協議の上、必要に応じて企業への訪問を実施することとする。

エ) 実施方法

- ・各企業等の相談時間・回数の上限を設置することとし、その回数等については、キ)の提案に基づき県と協議の上決定する。
- ・相談を受けた後は、適切な助言を行うとともに、助言の難しい案件については、必要に応じて国等関係機関を紹介し、引き継ぐこととする。

オ) 事務処理

事務処理にあたっては次のことに留意する。

- ・相談者への対応は、相談者の立場に立った解決を図るよう努め、先ずは相談内容を確実に把握するように心掛けるものとする。
- ・知り得た相談内容の秘密を厳守し、相談者の名誉、信用、社会的地位等を傷つけることのないようにしなければならない。

カ) 記録・報告

- ・相談対応ごとに、相談の内容と処理の概要を、別紙様式（相談記録）を参考に、記録すること。
- ・相談実績（件数、相談分野、対応状況等）を月毎にとりまとめ、翌月の10日までに県に提出すること。
- ・なお、相談窓口に寄せられた意見や相談対応のうち、優良事例等が報告された際は、該当の内容を県に共有すること。

キ) 提案事項

- ・相談対応のできる専門家の人数や専門分野など相談体制を提案するとともに、外国人材の雇用管理や定着に向け、働きかけていく手法や相談への対応内容等について提案すること。（相談内容については（*1）の外国人材の雇用管理の対応業務例を参考に、外国人材の処遇改善、コミュニケーション、職場定着に向け、相談可能な内容を提案すること）。
- ・なお、その内容がなぜ円滑な受入れや定着につながるのか、相談対応により想定される効果を示すこと。
- ・相談対応は、外国人材を受け入れている企業だけでなく、これから外国人材を受け入れる予定、又は受け入れたいと考えている企業が、気軽に相談をしたいと思わせるための工夫について提案すること。
- ・企業等が行動変容に移すための適切な相談時間・回数の上限について提案すること。
- ・企業等からの相談のうち、助言の難しい相談内容を想定し、想定された内容の具体的な引き継ぎ先の例を提案すること。

（*1）相談対応について、外国人材の雇用管理の対応業務例

- ・給与水準・福利厚生決定
- ・外国人材受入に使える補助金活用方法の助言（※その時点で補助金があれば）
- ・業務内容および役割の明確化
- ・給与構成の説明（各種手当、残業代等）の仕方
- ・社会保険などの控除項目の説明の仕方
- ・労働保険・社会保険に関する手続きの説明の仕方
- ・人事制度や評価制度に関すること
- ・外国人材の職場トラブルに関すること

- ・ハラスメント対応に関すること等

(2) 外国人材の受入・定着に向けた情報提供等支援業務

県内企業等において、外国人材の受入が適正かつ円滑に行われ、定着が促進されるよう、必要な情報を企業等に提供する。

ア) 提供する情報

- ・県が実施する外国人材受入企業等向けの講座や経営者向け勉強会
- ・県が実施する育成就労制度等の動画
- ・県が実施する日本語学習支援

以上の情報については、相談対応を行う企業等へ周知するとともに、参加への誘導を行う。

イ) 優良企業の事例の収集

- ・相談対応を実施した企業等のうち、適切な雇用管理、職場定着や特定技能2号輩出に取り組むなど優良な事例が輩出された際は、その情報の収集・整理を行い、県に共有を行うこと。

ウ) 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。

エ) 提案事項

- ・県が実施する外国人材受入企業等向けの講座や経営者向けの勉強会への参加、育成就労制度等の動画の視聴、日本語学習支援への参加に向けた誘導の手法や動線等について、それぞれ提案すること。

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、相談員の派遣や相談結果報告等、この業務の進捗を管理する責任者を1名体制の中に配置すること。

8 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、著しく不相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

受託者は、本業務（再委託をした場合を含む）を履行した上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守しなければならない。

(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。

9 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。