

令和 8 年度広島県「外国人材日本語学習支援業務」企画提案仕様書

1 委託業務名

令和 8 年度広島県「外国人材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 9 年に施行が予定されている「育成就労制度」では、育成就労制度終了までに日本語検定試験（J L P T）N 4 レベル相当の日本語講習の受講機会を企業が外国人材に提供することが求められる。さらに、特定技能 1 号への移行要件として、日本語検定試験（J L P T）N 4 レベル相当の合格が必須となる。

しかし、外国人材を雇用する県内企業の多くは、日本語学習に関する課題や不安を抱えており、日本語学習支援が十分に行える環境が整備できていない状況にある。

そのため、本業務では、外国人材受入企業における日本語学習支援体制の構築のためのコーチング支援を実施するとともに、企業が日本語学習を体系的に理解する e-ラーニングシステムを活用した外国人材への日本語学習教材の提供を行い、継続して日本語学習支援を実施できる環境の整備や、外国人材の日本語能力の向上による特定技能 1 号への円滑な移行を図る。

3 業務実施期間

契約締結日から令和 9 年 2 月 26 日まで

4 業務の目標

日本語学習コーチング支援社数：100 社

日本語学習支援の参加者（アカウント数）：300 個以上

5 委託業務内容

育成就労から特定技能への円滑な移行を促進するため、移行要件となる日本語能力の向上を目的として、参加企業がコーチング支援を受けた上で、日本語学習に主体的かつ継続的に取り組める体制を確保する内容とすること。

（1）コーチング支援

外国人材受入企業において、外国人材の日本語学習を支援できる体制を構築するための、企業向けコーチング支援を実施する。

ア 支援対象者

- ・県内の外国人材（技能実習生・特定技能）受入事業者：100 社

イ コーチング支援の内容

（ア）講習会

- ・企業が日本語学習支援体制を構築するための講習会を開催すること。
- ・講習会の内容や回数は受託者の任意とする。ただし、参加企業が社内での日本語学習の必要性を十分に理解し取組を促す内容となるよう、適切な工夫をすること。
- ・具体的な開催方法は対面・オンラインいずれでも可能とする。ただし、業種や課題ごとにグループ化を行い開催するなど、より企業が効果的に講習を受けることが出来るよう、適切な工夫をすること。
- ・5（2）の「外国人材への日本語学習支援」の効果を高めるため、講習会を実施した後に、日本語学習支援の e-ラーニングのアカウントを参加企業へ発行すること。

(イ) 個別アドバイス

- ・参加企業からの日本語学習支援に関する相談について随時対応を行うこと。
- ・相談に対応するため、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。
- ・相談は電話・メール・チャットなどでも対応出来るようにすること。
- ・電話対応が可能な時間は明確にし、参加企業に知らせること。
- ・参加企業からのメールなどでの相談には原則 2 営業日以内に対応すること。

(2) 外国人材への日本語学習支援

育成就労制度を見据え、県内企業が外国人材への日本語学習を体系的に理解するため、参加企業で受入れている外国人材に対し、e-ラーニングシステムを活用した日本語学習支援を実施する。

なお、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。

ア 支援対象者

- ・コーチング支援に参加した事業者が受入れている外国人材（技能実習生・特定技能）
- ・人数：300 人程度（1 社あたり 3 名を想定しているが、参加事業者の希望人数等を確認したうえで、各事業者ごとの参加者を調整すること）

イ 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、ネパール語を必須とし、その他の言語については受託者の任意とする。

ウ 講座内容

- ・育成就労制度及び特定技能制度における日本語能力試験（J L P T 等）対策に資する内容にすること。

エ 進捗確認

- ・受託者及び企業の管理者が、外国人材の学習の進捗を確認できる機能を設け、外国人材の学習の進捗状況に応じたフォローが行えるよう、適切な工夫をすること。

オ 質問対応

- ・e-ラーニングシステムの利用方法等について外国人材からメールなどで質問を受付できる体制を構築すること。
- ・質問を受付した場合は、原則 2 営業日以内にメールなどにより回答することとし、必要に応じて県が提示する対応言語で対応すること。

カ アカountの発行について

- ・受託者はコーチング支援を終了した参加事業者に対して、速やかに管理者アカウントと参加する外国人材のログイン I D 等を発行すること。
- ・また、アカウントの発行後、即座に外国人材が学習を開始出来るように手続き等案内を行うこと。

(3) 参加企業の募集に関する業務

ア 募集方法について

- ・参加企業の募集は県がウェブ上に作成する応募フォームにて行う。
- ・受託者は、応募フォームの作成に必要な情報（企業情報・外国人材の人数・講座内容等）を検討し県に提供するなど応募フォームの作成に協力すること。

イ 事業周知について

- ・受託者は事業の周知を効果的に行うためのツール（チラシ・ウェブページ等）を作成すること。
- ・受託者は、県と連携し県内企業へ事業の周知を図ること。

ウ 企業の選定について

- ・参加企業の選定は、以下の参加要件を満たす企業から先着順で決定する。
(参加要件)
○外国人材（技能実習もしくは特定技能）を雇用する広島県内の事業者
○「コーチング支援」及び「外国人材への日本語学習支援」のいずれも参加できる事業者
○上記以外で受託者と県で協議した選定基準
- ・受託者は、選定された企業に対し、決定通知を行うこと。

(4) アンケートの実施・効果検証

受託者は、本業務の実施結果や効果を検討するため、参加企業に対して、アンケート調査等を行い、本業務の実施結果を集計するとともに、その効果を検証・分析し、とりまとめ県に提出すること。また、各外国人材受入企業にとって実務に活かしやすい実効性の高い事業になるよう、次年度以降の実施内容等についてもあわせて提言すること。

ア アンケート実施時期

- ・令和9年1月以降

イ 調査項目

- ・自社での日本語学習への取組状況
- ・J L P Tの受験状況
- ・その他の項目については、県と協議の上、調査項目を決定すること。

6 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ある場合には、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。

7 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）

8 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。

9 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

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「機密情報取扱特記事項」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。

10 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、故障等の非意図的な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。

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。

11 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 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	常時
		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 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	随時
		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	
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	随時
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

12 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。

(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