資料２

岩手県外国人材受入電話相談窓口運営等業務

業務仕様書

令　和　８　年　２　月

岩　　手　　県

この「業務仕様書」は、岩手県（以下「県」という。）が実施する「岩手県外国人材受入電話相談窓口運営等業務」（以下「本業務」という。）に係る委託候補者の選定に関して、県が、契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本業務の概要や仕様を明らかにし、プロポーザルに参加しようとする者の提案に具体的な指針を示すものである。

1　本業務の概要

(1)　名称

岩手県外国人材受入電話相談窓口運営等業務

(2)　業務の目的

外国人材の受入れを希望又は検討している県内の事業者及び事業関連団体等（以下「事業者等」という。）からの外国人材の受入れに関する手続きや受入体制の整備に係る支援を行うため、事業者等向けの外国人材受入電話相談窓口の開設・運営、普及啓発等を行うことを目的とする。

(3)　委託期間

契約した日から令和９年３月31日まで

2　業務内容

本業務の委託内容は、次のとおりとする。

(1)　いわて外国人材受入サポートセンター（電話相談窓口）（仮称）の設置及び運営

事業者等からの相談に対応するための電話相談窓口を設置・運営すること。

相談対応は原則、電話で行うものとする。

(2)　開設時期

令和８年４月（具体の日時は、県と協議の上、決定する。）

(3)　いわて外国人材受入サポートセンター（電話相談窓口）（仮称）の設置場所及び相談受付時間

ア　電話相談窓口の場所

受託者の事業所内とすること。

イ　相談受付時間

月曜日から金曜日の午前９時から午後５時まで

（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の１月３日を除く。なお、これにより難い場合は県と協議すること。）

(4)　対応する相談等

ア　外国人材の雇用、育成、定着に関すること

イ　外国人材の受入環境整備に関すること

ウ　その他外国人材の雇用等に必要な助言及び支援

※　電話相談のほか、メールでの相談を受け付けられるよう準備すること。

(5)　専門相談員の配置

ア　配置人数

常時、専門相談員が対応できる環境を準備すること。

イ　配置する専門相談員

外国人材の雇用に精通し、中小企業に対するコンサルタントの経験を有するなど、事業者等の相談対応が可能な者を配置すること。

ウ　その他

事業者等の希望及び相談内容によっては、必要な専門家を紹介すること。

(6)　普及啓発ツールの作成

ア　チラシの作成

チラシの作成・配布により、相談窓口の利用促進を図ること。

なお、チラシの作成データは県に提供すること。

作成部数　２万部

イ　事例集の作成

県内企業における外国人材の採用に係る優良事例をまとめた冊子を作成・配布すること。

なお、事例集の作成データは県に提供すること。

作成部数　2,000部

３　活動状況報告

(1)　毎週月曜日（月曜日が祝日等の場合は直後の平日）に前週の相談件数及び相談内容を報告すること。

(2)　月次報告については、当該月分について翌月10日までに提出することとし、事業者の所在地、業種、相談内容など県が別に指示する項目について報告すること。

(3)　３月分の月次報告については、業務完了報告書と併せて報告すること。

(4)　業務の実施に当たって、苦情等が発生した場合は、苦情の内容を文書にし、速やかに県に報告し、対応について県と協議すること。

４　実施体制等

(1)　業務管理責任者の配置

業務全般についての計画、立案、進捗管理等、本委託業務を統括する業務管理責任者を配置すること。

(2)　工程表等の提出

契約締結後速やかに、作業工程表、業務管理責任者及び各業務担当者一覧を提出すること。

５　成果品及び納入場所等

(1)　成果品

業務完了報告書は、書面１部及び電子データにより提出すること。

(2)　納入場所

岩手県商工労働観光部 定住推進・雇用労働室（岩手県盛岡市内丸10番１号 岩手県庁２階）

(3)　摘要

ア　業務完了報告書の様式は、別途契約書により定める。業務完了報告書には、実施した業務の内容やその他業務に関連して実施した事項を記載するものとする。

なお、業務内容等の詳細及び補足資料等については、任意様式で添付すること。

イ　成果品については、県の判断で公開できるものとする。

６　契約に係る留意事項

受託者は、本委託業務の実施に当たり、次の事項に留意するものとする。

(1)　業務で提供するサービスは無料で行うこととし、受益者から金銭を徴収しないものであること。

(2)　再委託の禁止

受託者は、原則として受託した業務を第三者に委託することはできないものとする。

(3)　個人情報の保護

受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護条例（平成13年３月30日岩手県条例第７号）を遵守しなければならない。

(4)　業務履行に係る関係人に関する措置要求

ア　県は、本業務の履行につき著しく不適当と認められるときは、受託者に対して、その理由を明示した文書により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。

イ　県は、受託者から委託を受けた者で本業務の履行につき著しく不適当と認められる場合は、受託者に対して、その理由を明示した文書により、必要な措置を取るべきことを請求することができる。

ウ　受託者は、上記ア、イによる請求があったときは、当該請求に係る事項について決定し、その結果を、請求を受けた日から10日以内に県に文書で通知しなければならない。

(5)　その他

ア　受託者は、事故又は大幅な遅延等の本委託業務の遂行に支障が生じた場合、若しくは生じるおそれがあると認める場合は、速やかに県に報告し、指示を受けること。

イ　県は、業務の目的を達成するため必要と認める場合は、受託者と協議の上、本仕様書の一部を変更することができる。

ウ　本仕様書に記載のない事項及び本仕様書に疑義が生じた場合には、県と受託者が協議の上、県の指示に従って業務を行うこと。

(6)　権利の帰属等

本業務の実施により作成された報告書又はその利用に関する著作権、所有権等に関しては、原則として委託料の支払いの完了をもって受託者から県に移転することとするが、その詳細については、県及び受託者間で協議のうえ、別途契約書により定める。