

「呉市東部地区外国人総合相談窓口業務委託」に係る公募型プロポーザル募集要領

呉市東部地区外国人総合相談窓口業務を委託するにあたり、公募型プロポーザル方式で受託候補者を選定するため、募集要領を定める。

1 業務の目的

呉市内に在住する外国人とその雇用者を中心に、在留手続、雇用、医療、福祉、出産、子育て・子どもの教育等、生活に係る相談を窓口等で多言語により受け付け、適切な情報提供や取次ぎを行う窓口を外国人住民等の集中する呉市東部地区に設置することにより、外国人住民等の生活支援を充実させていくことを目的とする。

2 業務概要

(1) 業務名

呉市東部地区外国人総合相談窓口業務

(2) 業務場所

広市民センター 4階 (呉市広古新開2丁目1番3号)

(3) 業務内容

- ①相談業務の実施（呉市に住所を有する外国人や呉市に所在する企業の社員等に対し、在留手続、雇用、医療、福祉、出産、子育て・子どもの教育等、生活に係る相談を窓口等で多言語により受け付け、適切な情報提供や取次ぎ、行政手続の補助を行うこと。）
- ②相談記録の整備・集計及び呉市への業務報告に関すること。
- ③受付窓口の整備に関すること。
- ④呉市地域協働課及び呉市国際交流センターに対する外国人の生活支援に関する情報提供
- ⑤従事者用マニュアルの作成・更新
- ⑥従事者への研修・指導
- ⑦行政情報の翻訳業務
- ⑧外国人の地域活動への参加を支援する取組
*その他呉市と協議の上、決定する。

(4) 委託期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで（3年間）

(5) 予算限度額（消費税及び地方消費税額を含む。）

15,000千円

3 呉市東部地区外国人総合相談窓口設置機器等について

呉市が以下の機器等を設置し、貸与する。

- ・携帯型多言語翻訳機 1台 (74言語対応)
- ・タブレット 1台
- ・パソコン 1台
- ・複合機（コピー機・FAX） 1台
- ・パンフレットスタンド 1台
- ・机, イス, 脇机 1式
- ・キャビネット 1台
- ・窓口カウンター 1台
- ・窓口イス 3脚

- ・電話器 1台
- *設置機器に係る通信費は呉市が負担する。

4 各業務の仕様

◎共通事項

ア 対応言語

ポルトガル語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、スペイン語を含む11言語以上に対応すること（設置の携帯型多言語翻訳機の使用を含む。）。

イ 対応時間

12月29日から1月3日まで及び祝日を除く月・火・木・金曜日の9時から17時まで及び土曜日の10時から18時までとする。

ただし、来訪対応及び電話対応において、対応時間内に受け付けた案件については、当該対応が終わるまで対応すること。

①相談業務の実施

ア 常駐員

- (ア) 対応時間内において、常時、来訪対応を行う者（以下「常駐員」という。）を配置すること。
- (イ) 常駐員は次の語学力を有すること。
 - a 外国籍の場合
母語及び日本語能力検定2級程度の会話と読み書きができること。
 - b 日本国籍の場合
2言語以上（日本語を含む。）ができること（中級以上）。
- (ウ) 常駐員は、Microsoft Windows10 を搭載したパソコンを使いこなせること。
- (エ) 本業務の目的、内容等を十分に理解し、外国人住民の立場に立って傾聴し、積極的に情報を収集して適切に対応できること。
- (オ) 関係部署及び関係機関等との連絡調整能力があり、明朗かつ丁寧で臨機応変な接客ができる人物を選出すること。

イ 対応方法

- (ア) 窓口に来訪した外国人住民等からの相談を受け付け、適切に回答、情報提供及び支援を行うこと。
- (イ) 回答及び情報提供にあたり、受託者が所持又は調査し収集した情報によって解決できない案件については、適宜、呉市の関係部署や国県等の関係機関等、その他必要な相談場所に、迅速に到達することができるよう、案内及び取次ぎを行うこと。
- (ウ) 案内及び取次ぎ先が呉市の所管であるときは、関係各部署と電話連絡等により連携を図った上で必要な措置を講じること。
- (エ) 案内及び取次ぎ先が呉市の所管以外であるときは、原則として、所管機関等を案内図等及び口頭により交通機関やルート等を適切に案内すること。
なお、必要に応じて案内先と連携し、より適切、迅速に相談場所に到達するよう取次ぎを行うこと。
- (オ) 案内及び取次ぎ先が相談者の使用言語での対応を実施していない機関等であるときは、通訳・翻訳補助機能等を紹介するなど丁寧な情報提供を行うこと。
- (カ) 電話による外国人住民等からの相談を受け付け、適切に回答及び情報提供を行うこと。
- (キ) 相談者からのメールを利用した対応環境の整備を行うこと。
- (ク) 外国語で受け取ったメールは、相談者の希望する言語で回答を行うこと。なお、外国語のメールを機械翻訳する場合は、自動翻訳を行った注釈を記載すること。
- (ケ) 相談者への返信は、概ね3～5開所日以内に行うこと。
- (コ) 対応中に疑義が生じた場合は、速やかに呉市に連絡・報告すること。

- (サ) 郵送等による外国人住民等からの相談についても対応をすること。
- ②相談記録の整備及び集計並びに呉市への業務報告に関すること。
- ア 定例報告
 - 日毎に相談内容を記録すること。
 - また、相談記録を月例報告として、毎月、当該月の翌月10日までに行うこと。
 - 報告事項については呉市と別途協議の上、決定する。
 - イ 随時報告
 - 必要に応じて随時、呉市が求める項目等により統計、分析の結果を報告すること。
 - ウ 報告書作成方法
 - 法務省「外国人受入環境整備交付金交付要綱」別紙様式によるほか、必要に応じて呉市が指定する方法により行うこと。
- ③受付窓口の整備に関すること
- ア 設置の機器等を除く消耗品は受託者の負担で整えること。
 - イ 受託者は備品等を善管注意義務をもって適正に取り扱い、不具合を生じた場合は直ちに呉市に報告すること。
- ④情報提供に関すること
- ア 行政サービス向上のため、呉市地域協働課及び呉市国際交流センターと外国人の生活支援に関する情報共有を適宜行うこと。
- ⑤従事者用マニュアルの作成・更新
- ア 業務遂行に必要な従事者用のマニュアルの作成及び更新を行うこと。
 - イ 相談者に寄り添った親身な対応を行えるよう、従事者用のマニュアルの作成及び更新を行うこと。
 - ウ 個人情報の保護について必要な情報を従事者用マニュアルに記載すること。
 - エ 従事者用マニュアルを作成・更新した場合は、呉市へ報告書を提出すること。
- ⑥従事者への研修・指導
- ア 業務遂行に必要な研修を行うこと。
 - イ 相談者に寄り添った親身な対応を行えるよう研修を行うこと。
 - ウ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び呉市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年呉市条例第30号）を遵守し、個人情報の保護について必要な研修を行うこと。
 - エ 呉市からの業務委託という性質を踏まえ、従事者が高い倫理観をもって業務を行えるようコンプライアンスに関する研修を行うこと。
 - オ 上記ア～エの研修を実施した場合は、呉市へ報告書を提出すること。
- ⑦行政情報の翻訳業務
- ア 行政情報の多言語化を目的とした翻訳業務を行うこと。
（1か月に1回発行する市政だよりの記事の翻訳を1言語）
 - イ 業務内容については、呉市と協議の上、決定すること。
- ⑧外国人の地域活動への参加を支援する取組
- ア 外国人住民の地域活動への参加を支援する取組
 - 外国人住民が孤立することなく、地域社会を構成する一員として地域活動へ参加することを目的とし、外国人住民と地域住民との交流サロン、外国人住民に対する行政情報や日本の習慣、防災に関する講座の実施等、効果が期待できる取組を提案すること。

5 応募資格

次の要件を全て満たす者（ただし、参加資格確認後であっても、契約までの期間中に要件に該当しないことが明らかになった場合は失格とする。）

- (1) 法人であること。
- (2) 呉市の「令和3～6年度入札参加等有資格者名簿」の「入札参加等希望品目・業種表」の分類「084 研修・講習・相談」に登録されていること。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に基づく呉市の一般競争入札に参加させない措置を受けていないこと。
- (4) 呉市入札参加資格者指名停止要綱（平成9年4月1日実施）に基づく指名停止を受けていないこと。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）又は民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づき、更生手続又は再生手続の開始の申立てがなされていないこと。
- (6) 破産法（平成16年法律第75号）の規定に基づく破産手続開始の申立てがなされていないこと。
- (7) 消費税及び地方消費税並びに本市と直接取引をする本店、支店、営業所等の所在地の市町村税の滞納がないこと。
- (8) 代表者又は役員が、呉市暴力団排除条例（平成24年呉市条例第1号）第2条第3号に規定する暴力団員等でないこと。

6 審査及び評価基準

(1) 審査項目

- ① 取組姿勢
- ② 業務実績
- ③ 業務体制
- ④ 業務執行計画
- ⑤ 業務執行内容
- ⑥ 個人情報保護
- ⑦ 見積額

※審査項目の詳細、審査の視点及び配点は、【別紙1 呉市東部地区外国人総合相談窓口業務公募型プロポーザル審査要領】のとおり

(2) 審査方法

呉市東部地区外国人総合相談窓口業務審査委員会で審査する。

(3) 候補者の決定

候補者は、提出された企画提案書とプレゼンテーションを基に決定する。提案者が1者であった場合もプレゼンテーションを行い、最低基準点を満たす場合は、最優先候補者とする。

(4) 審査結果通知

審査結果は、審査終了後に全提案者に書面で通知し、呉市ホームページで公表する。

候補者1位及び2位については、提案者名を公表する。

(5) その他

候補者が契約を締結しない場合は、次点候補者から順次、契約交渉を行い、合意に達した業者と契約を締結する。

7 質疑・回答

質疑がある場合は、【様式1 質問書】を地域協働課地域協働グループ宛にFAX又はE-mailのいずれかで提出すること。

令和6年2月27日（火）17時を期限とする。回答は、令和6年2月28日（水）に呉市のホームページに掲載する。

8 参加意向申出書等の提出及び資格審査

本公募に参加意志のある場合は、次のとおり書類を提出すること。

(1) 参加意向申出に係る提出書類

- ① 参加意向申出書【様式2】
- ② 商業登記簿謄本又は法人登記簿謄本

(2) 提出先

〒737-8501 呉市中央4丁目1-6
呉市役所 地域協働課 地域協働グループ（本庁2階）

(3) 提出方法

持参又は郵送

(4) 提出期限

令和6年3月5日（火）17時まで ※郵送の場合は同日必着

(5) 資格審査

参加資格要件を満たしているかの確認を行い、参加資格確認結果通知を行う。

9 企画提案書作成要領

参加資格確認結果通知により参加資格を有すると認められた者は、企画提案書を提出すること。
作成要領は【別紙2 呉市東部地区外国人総合相談窓口業務企画提案書作成要領】のとおり

10 スケジュール

募集から委託契約締結までの日程は次のとおり

内容	期間等
募集要領の公表	令和6年2月16日（金） （呉市ホームページ掲載）
募集要領の配布	令和6年2月16日（金） 場所：呉市役所 本庁舎2階 地域協働課 地域協働グループ （担当市職員から配布） ※呉市ホームページからのダウンロードも可
質問の受付・回答	受付期限 令和6年2月27日（火）17時まで 回答は、2月28日（水）呉市ホームページに掲載する。
参加意向申出書提出期限	令和6年3月1日（金）17時まで
参加資格確認結果通知	令和6年3月上旬
企画提案書等提出期限	令和6年3月5日（火）17時まで
提案説明会（プレゼンテーション）	令和6年3月12日（火）
受託候補者選定結果の通知	令和6年3月15日（金）まで
見積書の提出・委託契約締結	令和6年3月25日（月）まで

1 1 問合せ先

〒737-8501 呉市中央4丁目1-6

呉市役所 地域協働課 地域協働グループ 担当 村上・森内

電話 0823-25-3501 FAX 0823-25-3013

E-mail tiiki@city.kure.lg.jp

1 2 その他

- (1) 企画提案に要する費用（企画提案書の作成に要する費用，旅費等）は全てプロポーザル参加者の負担とする。
- (2) 提出書類は必要に応じて複写する。
- (3) 提出書類は返却しない。
- (4) 受託者は，委託期間が満了するとき又は契約が解除されたときは，呉市に管理に必要なデータ等を引き渡すとともに，呉市又は新たな業務受託者と十分に事務引継ぎを行い，円滑に業務が引き継がれるよう協力すること。
- (5) 調査及び監査等
呉市は，受託者の業務の適正を期するため，必要があると認めるときは，受託者に対して，当該業務又は経理の状況に関し報告を求め，実地について調査し，又は必要な指示をすることができる。
- (6) 第三者への再委託を禁止する。ただし，多言語対応等でやむを得ず再委託を行う場合は事前に呉市に許可を得ること。
- (7) 契約の中途解約等
本件業務委託は民間ノウハウの導入により市民サービスの向上を目指すものであり，業務委託によるサービス低下は絶対に許されないものである。従って，本件業務委託の実施において，市民サービスの低下と見なされる事象（事務誤り，業務遅延，市民とのトラブル等）が発生し，改善の見込みがなく，本件業務委託の目的である市民サービスの向上が著しく達成困難であると判断される場合には，協議の上，契約を中途解約することがある。
また，契約期間中，来庁者数が著しく減少した場合，従事する人数や従事する時間数等を見直し，契約の変更を行う場合がある。