

桑名市外国人支援プラットフォーム事業 業務委託 仕様書

1.業務名称

桑名市外国人支援プラットフォーム事業 業務委託

2.委託期間

令和7年6月1日から令和10年5月31日まで

※本業務は地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約である。発注者は、契約締結の翌年度以降において、歳入歳出予算の当該金額について、減額又は削除があった場合は、当該契約を変更または解除することができることとする。

3.業務目的

現在、少子高齢化の進展による人口減少が加速化しており、市民生活が根底から覆されかねない危機的な状況となりつつあります。しかし一方で、外国人住民数は増加し、グローバル化が進んでいます。

しかしながら、外国人の中には日本語の壁が高く、日本語以外に通じないことに不安や孤独を感じている方も多くいます。また、地域経済、地域社会を発展させていくためには、外国人の立場やニーズにあった外国人にも優しい社会への変革や、グローバルな視点からの行政対応が急務となっています。

そこで本市では、外国人が安心して生活できるための相談体制や外国人住民向け情報発信の充実を図り、多文化共生に向けた市民意識の醸成を図るとともに、地域社会の国際化の推進、高度外国人材の雇用促進や居住・生活環境整備等に積極的に取り組み、「外国人からも選ばれるまち」を目指しています。

これらの外国人を支援するためのプラットフォームの一環として、本市では、令和6年度から、外国人が生活していく上での課題やニーズを把握し、細やかに寄り添うための窓口となる「桑名市外国人支援コンシェルジュサービス」を市役所内に開設しました。このサービスでは、市役所を訪れる外国人住民に対し、住民登録・福祉・出産・子育て・子どもの教育等の生活に係る相談を多言語で受け付け、適切な情報提供を行うことにより、外国人住民の生活支援の充実、安心を図ることを目的としています。

今後も引き続きこの取り組みを通して、本市の多文化共生が進み、多様な背景を持つ人々が交流できる場の形成につながっていくこと、そして、この場が公民連携手法を活用した運営体制により、持続可能な取り組みとして構築されていくことを期待しています。

4.業務の内容及び運営体制等

本事業の内容及び運営体制等は、以下のとおりとする。なお、業務の遂行に際し、本仕様に定めのない事項については、その都度、ブランド推進課と協議の上で決定することとする。

(1)内容

①オリエンテーション・情報発信

- ・外国人住民が転出入手続き等で来庁した際に、窓口担当者が多言語で、次の内容のオリエンテーションを行うこと。ただし、オリエンテーションを行う者は多文化共生及び外国人支援業務に関する経験及び知識を有する者であること。
 - (ア)行政情報の案内
 - (イ)日本語学習、生活習慣習得の啓発
 - (ウ)本市で生活するにあたり、有益となる情報の提供 など
- ・積極的に業務に係る情報の収集を行い、SNS（フェイスブック）にて週2回以上投稿を行うこと。
 - (ア) SNSの言語は、原則、ポルトガル語・ベトナム語とし、投稿内容は必ず確認を行い、正確であるとともに、専門書の翻訳のような固い言葉にならないよう、誰もが気軽に目を通せるような言葉を採用すること。
 - (イ)必要に応じて動画を作成して情報発信を行う。また、パソコンやチラシ等を活用し、適切な情報提供を行うこと。
 - (ウ)情報発信の方法や言語は、市の外国人住民数や構成等に応じて、柔軟に対応すること。

②行政窓口案内

- ・業務の遂行にあたり、同じフロアで外国人住民の転出入手続きなどの窓口業務を行っている戸籍・住民登録課等と連携すること。
- ・案内及び取り次ぎ先が市の所管であるときは、関係部署と電話連絡等により連携を図り、必要な措置を講じること。
- ・案内及び取り次ぎ先が市の所管以外の場合は、原則として、案内図等及び口頭により所管機関への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り次ぎを行うこと。
- ・相談を受けた内容については、内容及び回答等を記録すること。

③DXを活用した多言語対応

- ・窓口配置人員以外の言語等については、タブレット等の端末を利用し、多言語で対応できるようにすること。
- ・タブレット等の対応言語は、原則として、11言語以上とする。ただし、言語については事前に市と協議することとし、ニーズに応じて柔軟に対応できるようにすること。
- ・対応時間は、業務日時内とし、利用時間は月500分とする。ただし、利用時間はニーズに応じて柔軟に対応できるようにすること。
- ・本市が提供可能な端末は、タブレット5台とする。

④ブランド推進課との連絡調整

- ・原則として、毎朝 30 分程度はブランド推進課執務室に勤務し、業務に関する打ち合わせ、多文化共生に係る情報交換等を行うこと。
- ・前月分の月次報告書をもとに、月 1 回程度、ブランド推進課との連絡調整会議を行い、業務に関する打ち合わせ、多文化共生に係る情報交換等を行うこと。
- ・桑名市の外国人住民の現状を把握し、外国人の立場やニーズにあった行政運営に必要な提案を行い、必要に応じて、担当部署との連携も図ること。
- ・窓口運用に役立てることを目的として、他市の状況を報告すること。

⑤市基本方針の事業目的推進に向けた取り組みとの連携・協力

市等が実施する下記取り組みについて、連携・協力を図ることとする。

- (ア)市広報英語対応等の情報発信の充実に関する事業
- (イ)各種イベント等への参加者増に向けた情報発信
- (ウ)多文化共生に向けた市民意識の醸成に関する事業
- (エ)地域社会の国際化の推進に関する事業
- (オ)高度外国人材の雇用促進や居住環境整備に関する事業
- (カ)市職員のグローバル意識向上に関する事業
- (キ)その他、市の多文化共生、国際化戦略の推進に関する事業

⑥持続可能な取り組みとしての構築に向けた研究・検討

市では、この取り組みの継続を通して、さらに日本人と外国人が交流できる場への発展につなげるなど、より大きなプラットフォームの形成に展開していきたいと考えており、また、公民連携手法を活用した運営体制によって持続可能な取り組みとして構築されていくことを目指していきたいと考えている。そのための事業手法の研究や現在の課題の洗い出しなどを行い、ブランド推進課に報告、提案を行うこととする。(報告、提案の方法や時期等についてはブランド推進課との協議によって決定すること)

(2)運営体制等

①窓口配置人員：2 名 対応言語：ポルトガル語

- ・「③業務日時」の業務時間内は常駐すること。(急な体調不良等の場合は、ブランド推進課に連絡するとともに、交代要員を配置すること)
- ・業務の開始前、終了後は、ブランド推進課に連絡を入れること。
- ・業務を円滑に遂行するために、従事者に対して、接遇等の研修を実施した上で、業務に就かせること。
- ・受託事務を適正に処理するため、個人情報保護に関する教育及び研修を実施した上で、業務に就かせること。

- ・従事者の指揮監督を行うため、従事者の中から責任者を選任し、本市に報告すること。
 - ・ブランド推進課との連絡窓口になるとともに、業務が円滑に遂行するために必要な措置をとること。
- ※（参考）窓口配置人員については、市において、ベトナム語・英語対応の職員を配置します。

②業務場所

桑名市役所本庁舎 1 階ロビー及び3 階ブランド推進課執務室

③業務日時

開庁日の午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分まで（うち、昼休みは 1 時間）

※土曜・日曜・国民の祝日・年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く

※原則として、毎朝 30 分程度はブランド推進課執務室に勤務し、業務に関する打ち合わせ、多文化共生に係る情報交換等を行うこと。

④その他

- （ア）市が用意する所定の様式にて月次事業報告書を作成し、翌月 10 日までにブランド推進課に提出すること。
- （イ）事業完了時には事業実施報告書を作成し、事業完了後 30 日以内にブランド推進課に提出すること。（提出書類は、ブランド推進課と協議すること）
- （ウ）ブランド推進課からの依頼に応じて、その都度、業務に係る資料を提出すること
- （エ）業務に適した服装に努め、市の規定の名札を必ずつけること。
- （オ）業務遂行に必要な従事者用のマニュアルを作成及び更新を行うこと。また、作成及び更新した際は市へ報告すること。
- （カ）相談者に寄り添った親身な対応を行うこと。
- （キ）対応中に疑義が生じた場合は、速やかにブランド推進課へ連絡・報告すること。
- （ク）受注者は配置する人材に対し、業務遂行、個人情報保護、コンプライアンスについてなど、業務に必要な内容について研修を行うこと。

5.備品等の使用について

業務を実施するにあたり、市が貸与する備品等は以下のとおりとし、業務外での使用は禁止する。（執務室レイアウトによって、貸与備品等の一部が変更となる可能性あり）

- ・コードレス電話機 1 台
- ・パソコン 1 台
- ・タブレット端末 5 台

6.委託料の請求及び支払

委託料の請求・支払方法については市と協議のうえ、決定することとする。

7.その他

- (1)本業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た情報（加工したものを含む）を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。また、契約終了（契約を解除した場合を含む）後においても同様とする。
- (2)本仕様書に記載のない事項、または業務の実施にあたって疑義が生じた場合、発注者と受注者とで協議の上決定するものとする。

8.個人情報の取り扱いに関する事項

この契約による業務を行うに当たり個人情報を取り扱う場合においては、別に定める「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。