

外国人総合相談センター業務仕様書

この仕様書は、企画提案書作成用である。

1 委託業務名

外国人総合相談センター業務委託

2 履行期間

令和7年7月1日から令和9年6月30日

3 目的

相談対応や情報提供を多言語で行うワンストップ型の相談窓口を設置することで、県内の外国人が言葉や習慣の違い、情報不足等に不便を抱えることなく、日常生活を安心して円滑に送ることができるようにする。

4 外国人総合相談センター業務

法務省の外国人受入環境整備交付金（以下、「交付金」という。）を活用する一元的相談窓口として、次の条件で外国人総合相談センター業務を実施すること。

なお、業務の実施に当たっては、交付金の内容や要件を理解する必要があること。

（※ 外国人受入環境整備交付金について | 出入国在留管理庁）

（1）相談窓口の名称

外国人総合相談センター埼玉

（2）内容

- ① 生活全般に係る多言語による相談対応及び情報提供
- ② 出入国在留管理制度や労働・雇用・法律・福祉問題に係る多言語による専門相談
- ③ 県内の外国人の生活に役立つ情報の多言語による発信
- ④ 蓄積された相談窓口運営の事例とその分析に基づく、県内の外国人相談窓口が活用する「外国人生活相談の手引き」の更新
- ⑤ 蓄積された相談窓口運営の事例とその分析を活用した、県内の外国人相談業務従事者等を対象とした研修の企画及び実施
- ⑥ 災害時多言語情報センターが設置された場合の多言語による相談対応
- ⑦ 具体的な相談対応や研修実施の内容・方法等について、県及び県内市町村の外国人に対する相談体制の一層の充実に資するよう工夫し提案すること。なお、研修の日時、実施方法、内容及び講師等は、県と協議の上決定すること。

（3）業務時間

月曜日から金曜日（祝日及び12月29日～1月3日は除く）の午前9時から午後4時までとする。

ただし、業務時間内に電話または来所により受け付けた案件については、当該相談が終わるまで対応すること。

(4) 場所

- ① さいたま市浦和区北浦和五丁目6番5号埼玉県浦和合同庁舎3階の国際課分室とする(面積〇〇×〇〇㎡)。なお、受託者の費用負担は要しない。
- ② 相談者に関するプライバシーの保護を図り、相談員が適切な相談対応を行えるよう、必要な設備・環境(専用ブース、電話機、PC等)を確保すること。
- ③ ②については提案すること。

(5) 対応言語

英語、スペイン語、中国語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語、タガログ語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、ネパール語、ロシア語、ウクライナ語(12言語)及び「やさしい日本語」

(6) 相談受付方法

- ① 方法
 - (ア) 電話、電子メール、来所その他方法による。
ただし、専門相談は原則として対面相談(事前予約性)及び電話相談により実施する。
 - (イ) その他の方法については、県内外国人等の相談の利便性を向上させるように工夫して提案すること。
- ② 専用の電話回線の設置
 - (ア) 外国人総合相談センターの公開電話番号は以下とすること。
048-833-3296
 - (イ) 公開電話番号を「代表」にして、本業務専用の回線を3つ以上設けること。
- ③ 専用の電子メールの設定
外国人総合相談センターの公開メールアドレスとして専用のメールアドレスを使用すること。なお、メールアドレスは県と協議の上、決定することとする。

(7) 相談体制

- ① 生活全般に係る相談体制
本仕様書4(2)①及び③に対応する相談員及び職員を以下の条件で配置すること。
 - (ア) 本仕様書4(6)の規定のとおり相談対応ができるよう、人員を配置すること。
 - (イ) 外国人の支援に5年以上従事した経験を有する者が、相談員の統括及び助言・指導を行うこと。
 - (ウ) 相談員の統括等を行う者又は相談員のうち1名以上が出入国在留管理庁の「外国人支援コーディネーター」の認証を受けるなど、相談員の資質の向上・研鑽に努めること。なお、当該認証は本件受託期間中に認証を受けることでも可とするが、認証を受けるための研修受講費用は受託者が負担することとする。
 - (エ) 相談員は、やさしい日本語及び本仕様書4(5)の外国語を1つ以上、正確に理解し、流暢に使用する能力があること。
 - (オ) 県内在留外国人数や本仕様書4(9)の目標件数を踏まえ、(イ)から(エ)については、提案すること。
- ② 専門相談体制
本仕様書4(2)②に係る相談体制は以下のとおりとする。なお、報酬等に伴う費用

は受託者が負担すること。

| | |
|-------------------|--|
| (ア) 出入国在留管理制度相談業務 | 月・水・金曜日（週3回） 午前9時から午後4時まで実施 |
| (イ) 労働関係相談業務 | 第3火曜日（月1回） 午前9時から正午まで又は午後1時から午後4時まで実施 |
| (ウ) 法律相談業務 | 第4木曜日（月1回） 午後1時から4時まで実施 |
| (エ) 福祉相談業務 | 月曜日から金曜日 午前9時から午後4時まで実施 |

(ア) 出入国在留管理制度に関する相談に対応する。

- ・相談員は、県が指定する。
- ・相談者の希望する言語に対応する通訳を配置すること。

(イ) 雇用、労働条件及び福祉に関する相談に対応する。

- ・相談員は、県が指定する。
- ・報酬は1日7,500円（源泉税、交通費込み）とし、埼玉県社会保険労務士会の指示に従い支払うこと。
- ・相談者の希望する言語に対応する通訳を配置すること。

(ウ) 法律問題に関する相談に対応する。

- ・相談員は、埼玉弁護士会からの指示により指定する。
- ・報酬は1日30,000円（源泉税、交通費込み）とし、埼玉弁護士会の指示に従い支払うこと。
- ・相談者の希望する言語に対応する通訳を配置すること。

(エ) 福祉に関する相談に対応する。

- ・相談員は、(公社)埼玉県社会福祉士会からの指示により指定する。
報酬は、電話相談の場合は1回2,500円（源泉税込み）、対面相談の場合は1日7,500円（源泉税、交通費込み）とし、(公社)埼玉県社会福祉士会の指示に従い支払うこと。
- ・相談者の希望する言語に対応する通訳を配置すること。

③ 本仕様書4(7)①及び②の相談体制に係る人件費及び報酬は、出入国在留管理庁の交付金事業に係る人件費の交付基準に基づき、以下とすること。

- (ア) 令和7年7月1日から令和8年3月31日の期間で5,625,000円以内
- (イ) 令和8年4月1日から令和9年3月31日の期間で7,500,000円以内
- (ウ) 令和9年4月1日から令和9年6月30日の期間で1,875,000円以内

(8) 相談業務報告

毎月の相談実績に係る相談件数及び内容等について、以下県が定める内容の業務報告書を作成し、翌月第8営業日までに報告すること。ただし、各年度の業務最終月分については、当該月の末日までに報告すること。なお、様式は県と受託者との協議の上、決定するものとする。

また、県が指示した場合は随時速やかに相談実績を報告すること。

○報告内容について

- ① 主な相談内容、言語別相談件数、国籍別相談件数、居住地別相談件数、相談方法、対応方法、対応結果についてそれぞれ報告すること。また、各相談事例とその対応について詳細な情報がわかる個票を取りまとめのうえ、Excelで提出すること。
- ② 主な相談内容の区分は、在留資格・帰化、医療・福祉・年金、仕事・労働、住まい、離婚・婚姻、事件・事故、子育て・教育、生活・日本語学習、免許・資格、くらし、税金・各種証明、翻訳、文化・交流・観光、協会事業、その他、行政への意見、とすること。
- ③ 対応方法の区分は、即答、入管（専門）相談、労働（専門）相談、法律相談、福祉相談とすること。
- ④ 相談方法の区分は、電話、メール、対面、その他とすること。
- ⑤ 対応結果の区分は、一元的相談窓口で完結、県の他窓口に案内、市役所の窓口に案内、その他の機関に案内とすること。
- ⑥ 個票は、以下のことがわかるように作成すること。
 - ・日付、相談の概要、回答内容及び相談時間
 - ・本仕様書（8）①から⑤の区分の別
 - ・案内した機関の具体的な名称

(9) 相談対応に関する要件

次に示す目標を達成するように受託者が持つノウハウを最大限に発揮し、業務に努めるものとする。目標達成に向けた具体的な取組を提案すること。

受託者は、本仕様書4（8）の業務報告書作成に合わせ毎月の相談実績を確認し、目標件数を満たさないことが見込まれる場合には、県に協議の上、速やかに改善措置を講じること。

| 内容 | 目標件数 |
|--------------------|--|
| 外国人住民等からの相談に対応した件数 | ・令和7年7月1日から令和8年3月31日の期間で4,725件 ・令和8年4月1日から令和9年3月31日の期間で6,300件 ・令和9年4月1日から令和9年6月30日の期間で1,575件 |

(10) 研修

県、市町村及び関係団体における外国人の相談体制の充実・強化を図るため、外国人相談業務従事者の業務に必要なスキルアップにつながる研修を実施する。

① 開催回数・対象等

(ア) 研修の開催は以下の回数以上とし、提案すること。

- ・令和7年7月1日から令和8年3月31日までの期間に1回
- ・令和8年4月1日から令和9年3月31日までの期間に1回

(イ) オンラインで開催することとする。

(ウ) 講座の対象は外国人相談業務に従事する県、県内市町村及び県内関係団体の相談員及び職員とする。

(エ) 開催時間は1回当たり2～3時間程度とする。

(オ) 日程等については、県と協議の上決定すること。

② 研修内容の企画

(ア) 外国人相談業務従事者の必要な知識の習得や情報収集につながる内容とし、その内容に適した者を講師として選定すること。

(イ) 外国人相談業務の従事者同士で情報共有を行う機会にもなるように、内容を工夫すること。

(ウ) 具体的な内容や講師は、県と協議の上決定すること。

(エ) 研修の内容については、提案すること。

③ オンライン研修

(ア) 100人程度参加可能なオンラインミーティングとし、円滑に研修を実施できるよう運営すること。ライセンス及び回線等の費用は受託者の負担とすること。

(イ) 講座参加者の受付、取りまとめ及び出欠確認を行うこと。なお、募集は県が実施する。

(ウ) オンライン研修における講師及び参加者へのサポートは受託者が行う。

(エ) オンライン講座の性質を生かして効果的なものとなるよう工夫すること。

④ 研修参加費用

無料とすること。

⑤ 運営・報告等

(ア) 講師等への依頼、当日の派遣や各種調整及び関連資料の作成は、受託者が行うものとする。

(イ) 講座資料は以下のとおりとする。開催日の1週間前までに県の承認を得ることとし、参加者への資料送付は県と協議のうえ実施すること。

- ・次第
- ・講座資料
- ・その他県又は受託者が必要と判断するもの

(ウ) 開催前に、県に対し当日の流れや役割分担の事前打合せを行い、遅くとも開催1週間前までに県の承認を得ること。その際、次第、進行シナリオ、関係者役割分担表、講

座資料及びアンケートなど関係資料を用意すること。

(エ) 当日の運営、参加者受付、司会進行、講師による講義、質疑応答対応及びアンケート実施等必要な業務を行うこと。

(オ) 講座参加者に終了後にアンケートを行うこと。回収率は80%以上となるように努めること。

(カ) アンケート結果については、全回答及びグラフ等視認性の高い集計結果をExcelファイルで県に提出すること。

(キ) 実施結果は、データ（ワード等）で実施後3週間以内に報告すること。実施内容、参加者、アンケート結果及びその他履行確認が必要なもの等について記載すること（様式任意）。

(11) 「外国人生活相談の手引き」の更新

相談事例、制度、書類・窓口案内等について必要な更新を行い、納品すること。納品の期日は各年度の業務最終月の10日までとする。

(12) 災害時多言語情報センターと連携した相談対応

県内で大規模災害が発生し災害時多言語情報センターが県の要請により（公財）埼玉県国際交流協会に設置された場合は、県及び埼玉県国際交流協会と連携し、外国人等からの相談に多言語で対応すること。また、災害時多言語情報センターの設置に備えて、県及び協会が実施する打合せ、研修及び訓練に参加すること。なお、県及び協会と具体的な連携の方法については、提案すること。

(※ 災害時における外国人の支援 | 公益財団法人埼玉県国際交流協会)

5 実施計画書の提出

(1) 本件業務を行うに先立って、実施体制、実施方法、スケジュール等を記した実施計画書を作成し、県に提出し承認を得なければならない。実施計画書を変更する場合も同様とする。

(2) 県は、受託者から提出された実施計画書に対して必要な指示をすることができる。

6 広報

外国人総合相談センターを県内外国人に周知するため、県と連携してホームページやSNS、チラシ等を活用した広報に積極的に取り組むこと。具体的な方法については、提案すること。

7 関係書類の整備・保存

(1) 県の求めに応じて提示できるように、次の内容がわかるものを整備しておくこと。

① 業務従事者名簿

② 日ごとの勤務実績（従事者名および勤務した時間がわかるもの）なお、相談員が他業務を兼務している時間は、本業務の勤務時間に含めないこと。

③ その他関係帳簿書類や支出証拠書類等

(2) 上記の関係書類は、業務委託終了後5年間保存すること。

8 情報セキュリティ要件

- (1) 本業務で使用する端末にはウイルス対策ソフトを導入すること。また、最新のウイルス対策パターンデータを適用すること。サーバ機器に関しても、同等のウイルス対策を施すこと。
- (2) 本業務の関係書類及びデータを保管する場所は鍵がかけられるようセキュリティ対策がなされていること。
- (3) 本業務の実施場所から、関係書類及びデータの外部持ち出しは禁ずること。ただし、事前に県の許可を得た場合はこの限りでない。
- (4) 個人情報をインターネット上のオンラインストレージなどで保管する場合は、外部からの不正な通信・侵入を防ぐ装置や、外部脅威の侵入を検知し、防御する対策が講じられているものを採用すること。

9 成果物に関する権利の帰属

- (1) 本業務において、著作権、肖像権等の取扱いには十分注意すること。
- (2) 本業務に使用する映像、イラスト、写真等について第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生する著作権その他知的財産権に関する手続きや使用料等の負担と責任は全て受託者が負うこと。
- (3) 本業務の履行に伴い発生する成果物等（実施報告書含む）に対する著作権は原則として全て県に帰属する。
- (4) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定するものとする。

10 委託業務実施にあたっての留意事項

詳細は、委託契約に定めるものとする。

- (1) 本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ県の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たり、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。
- (3) 本業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、又は本業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。
- (4) 本業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。受託者が取り扱う個人情報については、県の保有する個人情報として個人情報の保護に関する法律の適用を受けるものとする。
- (5) 受託者は、本業務の履行に当たり、自己の責めに帰すべき事由により県に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (6) 受託者は、本業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (7) 県が受託者を決定した後、委託契約に当たり、この仕様書に定める事項及びこの仕様書に定められた事項以外に疑義が生じた場合は、遅滞なく県と協議を行うものとする。

1 1 業務の引継ぎ

受託者は、本委託契約が終了し、次期の契約締結が見込まれない場合は、次期受託者が契約開始日から滞りなく業務を行えるように、県及び次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。

なお、引継ぎには業務責任者が参加すること。

1 2 その他

- (1) できるだけ多くの相談者に対応できるよう、公平かつ効率的な運営に努めること。
- (2) 業務開始に当たり、相談員に対して業務や個人情報の取り扱いについて、必要な研修を行うこととし、事業開始後についても、質の向上が図られるよう、適宜、相談員の研修・教育に取り組むこと。なお、研修の記録は保管しておくこと。
- (3) 相談員に対し研修会参加の機会を設けるなど、相談業務の質的向上に努めること。
- (4) できるだけ最新の情報を提供し、相談業務を円滑に進めるため、相談員のための電話や、インターネットにアクセスできる環境を用意すること。
- (5) 本契約に基づき整備した財産は、善良な管理者の注意をもって管理することとし、本委託契約が終了し、翌年度の契約締結が見込まれない場合は、県に返還すること。
- (6) 交付金の交付を受けるために県が法務省に提出する書類を作成するうえで、必要な情報の提供及び協力をすること。
- (7) 本業務の一層の向上のため、相談対応に当たっては、相談者の同意を得て、相談者の属性等、相談の内容に応じて聞き取りを要する事項及びその他相談に関連する事項について質問し、各種情報を収集すること。加えて、各相談者に対し提供した情報や紹介した機関等を整理しデータベース化すること。

1 3 留意事項

本仕様書に定めのない事項及び不明な点が生じたときは、双方協議の上決定する。

別紙2

支 払 内 訳 書

令和7年度

| | 支払額 | 請求時期 |
|----------|----------------------------|----------------------|
| 第1回（概算払） | ●, ●●●, ●●●円 | 令和7年7月以降 |
| 第2回（概算払） | ●, ●●●, ●●●円 | 令和7年10月以降 |
| 第3回（精算払） | 確定した委託料の額と 概算払い済みの額との差額 | 委託料の額確定後 (令和8年4月) |

令和8年度

| | 支払額 | 請求時期 |
|----------|----------------------------|----------------------|
| 第1回（概算払） | ●, ●●●, ●●●円 | 令和8年4月以降 |
| 第2回（概算払） | ●, ●●●, ●●●円 | 令和8年7月以降 |
| 第3回（概算払） | ●, ●●●, ●●●円 | 令和8年10月以降 |
| 第4回（精算払） | 確定した委託料の額と 概算払い済みの額との差額 | 委託料の額確定後 (令和9年4月) |

令和9年度

| | 支払額 | 請求時期 |
|----------|-----------|----------------------|
| 第1回（精算払） | 確定した委託料の額 | 委託料の額確定後 (令和9年7月) |