

業 務 仕 様 書

1 件名

外国人材向けオンライン日本語学習システムの構築・運営業務

2 履行期間等

契 約 期 間：契約締結の日から令和8年3月31日まで

運用開始日：令和7年10月1日（予定）

3 業務目的

県内の日本語教育を取り巻く環境については、日本語教室が一部の地域に集中しているため、当該地域から離れた地域に居住する外国人材は体系的な日本語教育を直接学ぶことが困難であり、通学可能な場合においても教室側と受講予定の調整が求められるなど、日本語学習の希望者に対して様々な制約がある。

このため、学習者の利便性を重視したオンライン形式の日本語学習システムの運用や学習者の途中離脱を防ぐフォローアップ体制の構築を通じ、学習者の門戸拡大や受講率低下の対策を講じることにより、外国人材の日本語能力の向上及び長期的な県内定着を図る。

4 業務概要

受託者は、下記7に規定する一連の業務を行うこと。

なお、本業務の具体的な実施内容については、企画提案のあった内容を基に県と協議の上、別途委託契約書に定める「業務計画書」として決定する。

5 日本語学習システムの利用対象者

県内の技能実習や特定技能1号程度の外国人材（日本語能力試験 N5～N3 保持者）及びその帯同家族を想定する。

6 成果指標

受講者数 300 人を下限として、受託者において目標とする受講者数を提案すること。

7 業務内容

（1）オンライン日本語学習システムの構築

①学習コンテンツ

- ・ 利用者の日本語能力に応じて学習できるコンテンツ構成とすること。
- ・ 個々の業務で要求される日本語能力の取得を基本としつつ、日本語能力試験 N2 程度の水準まで学習可能なコンテンツとすること。
- ・ 本県の地域特性に応じたコンテンツを含めること。
- ・ 外国人労働者向けのコンテンツを基本とするが、日常生活に必要となる日本語など、外国人労働者の帯同家族が受講することも視野に入れたコンテンツを含めること。
- ・ 受講方法はインターネットを用いたオンライン形式（動画によるオンデマンド型や、講師によるライブ配信型等）とし、「3 業務目的」を踏まえて、受講者が効果的に日本語を学習することができる方法を提案すること。ま

た、受講者の途中離脱を防ぐための工夫を提案すること。

- ・ 日本語でのコンテンツを基本とするが、必要に応じて字幕を活用するなど、学習効果が最大限高まる方法を提案すること。

②インターフェース及び動作環境

- ・ 本システムのインターフェースで対応する言語は次の言語とする。
(日本語、英語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語、中国語、ミャンマー語)
なお、愛媛県の地域特性等を踏まえ、言語を追加提案することは妨げない。
- ・ パソコン、スマートフォン及びタブレット等の情報通信端末で動作すること。想定するブラウザの動作環境は以下のとおりであり、各OSやブラウザのバージョンアップにも対応すること。

	パソコン	スマートフォン・タブレット
OS	Windows10 以上	iOS/iPadOS Android
ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Firefox	Mobile Safari Google Chrome

③受講管理

- ・ 利用申請フォームを作成し、利用者のログインID及びパスワード等の発行、通知、管理を行うこと。
- ・ 利用者IDごとに、学習状況を確認できるシステム構成とすること。

(2) オンライン日本語学習システムの運用・管理

①保守・管理対応

以下の保守・管理が可能な体制が整っていること。

- ・ サーバーやネットワークの監視・保守、定期的なメンテナンス及び障害対応を行うこと。
- ・ 突発的なシステム障害が発生した場合には、速やかに県へ報告し、復旧にあたること。
- ・ 定期的なバックアップの実施と、データ損失時のリストア対応を行うこと。
- ・ 各ハードウェア障害発生時には、当該機器又はそれを構成する部品等の調達・交換・修理等を迅速に行う等、受託者の負担・責任において、常時正常な稼働を保証すること。
- ・ 本システムのハードウェアに搭載されたハードディスクを交換・廃棄する場合には、受託者の負担・責任において、データの消去を行い、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。
- ・ 本システムのメンテナンス作業のため、システムの停止を行う場合には、利用者にホームページやメール等により事前に周知を図ること。また、当該作業の実施に関する工程表を作成し、十分な時間的余裕をもって県と調整・打ち合わせを行うこと

②問い合わせ対応

- ・ 問い合わせの受付時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始の期間（12月29日から翌年1月3日まで）を除く平日の午前10時から午後5時までを基本とする。
- ・ 受託者は、利用者数・利用企業数、利用者の受講状況等を翌月の10日ま

でに県に月次報告を行うほか、県から求められた事項について、その都度調査・集計し、速やかに報告すること。

(3) 受講者の募集及び利用率向上

- ・ 受講者の募集については、「3 業務目的」及び「6 成果指標」をもとに受託者が設定する指標を踏まえ、最も効果的かつ効率的と考えられる方法を提案すること。
- ・ 受託者は、本システムを広報するためのチラシ等の広報物を作製し、県内企業等に広報を行うこと。なお、デザインや配布先については事前に県と協議のうえ県の承諾を得ること。
- ・ 受託者は利用者に対し、本システムに関するアンケート等を実施し、満足度を調査すること。また、その内容について、県に報告するとともに、改善を要する事項については、可能な限り本システムへ反映すること。

8 留意事項

(1) 業務実施、進捗状況の報告等

- ・ 受託者は、本業務の実施に当たり、愛媛県情報セキュリティポリシー、愛媛県会計規則、愛媛県個人情報保護条例その他関係法令・条例等を遵守すること。また、県の信用を損なう行為や不名誉となる行為は絶対にしないこと。
- ・ 受託者は、進捗状況について、定期的に協議等の場を設け、報告を行い、円滑に遂行しなければならない。なお、協議内容については、速やかに議事録を作成して県と共有するとともに、業務従事者以外に知られることのないよう十分な対策をとること。

(2) 実施体制

- ・ 業務の円滑な実施と品質の確保を実現するために必要な体制を確実に整備すること。
- ・ 本業務における連絡窓口は一本化すること。
- ・ 受託者は、本業務の実施に当たり、十分な経験があり、以下の役割や能力を有する者を統括責任者として配置しなければならない。
 - ア．経費配分や要員配置など、本業務の遂行に必要となる受託者のリソースを調整することができること。
 - イ．コミュニケーション能力を有し、本業務の目標や解決すべき課題について、関係者間を調整し、県と円滑に合意形成できること。
 - ウ．リスクコントロール能力を有し、同種・類似の業務における実務経験から想定できるリスクと、顕在化した問題に対する対処ができること。
- ・ 本業務の従事者は、業務を的確かつ円滑に遂行できる知識、能力及び経験を有すること。
- ・ 県は、本業務の従事者について、業務の実施に著しく不適当と認められるときは、受託者に対して理由を明示して変更を求めることができる。

(3) 著作権の取扱い

- ・ 本事業において新たに製作する成果物の著作権（著作権法第 21 条から第

28 条までに定める全ての権利を含む。)は県に帰属し、受託者が複写、複製、抜粋その他の形式により他の用に供する場合は、県の承諾を受けなければならない。

- ・ 受託者は、成果物等について、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときは、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- ・ 受託者は、成果物等に係る著作権人格権を行使するときにおいても、県及び県の指定する者に対して、これを行行使しないものとする。
- ・ 成果物等の中に、すでに受託者が著作権を保有している著作物が含まれている場合は、当該著作物の著作権は、なお受託者に帰属するものとする。

(4) 機密保持について

- ・ 受託者は、次の掲げる情報を本業務の遂行の目的以外に使用又は第三者に提示若しくは漏洩してはならないものとし、このために必要な措置を講ずること。なお、契約内容の履行目的以外の使用又は第三者に上記情報を開示する必要がある場合は、事前に県と協議の上、承認を得ること。契約終了後も同様とする。
 - ア． 契約期間中に県が提示した一切の情報（公知の情報等を除く。）
 - イ． 履行過程で知り得た一切の情報
 - ウ． 納入成果物等に関する一切の情報
- ・ 受託者は、本業務の遂行の過程において県から入手した資料等については、管理台帳等により適切に管理し、複製しないこと。また、業務遂行上必要が無くなり次第、速やかに返却すること。ただし、県が別に指示したときは、その指示に従うものとする。
- ・ 本業務の実施のための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(5) 業務の再委託について

- ・ 契約に当たり、原則として再委託は認めない。ただし、契約業務の一部を委託する場合について、事前に再委託範囲及び再委託先等を県に提示し、県から承諾を得た場合はこの限りではない。
- ・ 再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。
- ・ 再委託範囲に個人情報の取扱いが含まれるときは、再委託先にも別記「個人情報取扱特記事項」を遵守させるとともに、再委託先との間で個人情報に関する適切な体制を確保すること。

(6) その他

- ・ 本業務に係る一切の経費（コンサルティング、調査・報告、交通費、宿泊費、各種データ費等）は、全て委託金額に含むこと。
- ・ 契約や支払いに関する書類など本業務の関係資料については、業務完了の年度の翌年度から起算して5年間保管すること。
- ・ 県は、受託者に仕様書に定める事項に逸脱する行為が認められた場合には、調査の実施を命じ、又は契約を解除し、若しくは損害賠償を請求す

ることができるものとする。

9 成果物

(1) 提出物

- 提出物は、以下のとおりとする。

No.	提出物	内容
1	業務概要説明書	業務目的、体制、連絡先、実施内容、実施計画、スケジュール等を記載したもの ※別途委託契約書に定める「業務計画書」に添付
2	業務実施報告書	各業務の実施結果等をまとめた報告書
3	本事業において新たに製作した成果物	記憶媒体（DVD 等）にコピーして納品のほか、電子情報媒体 1 部を納品

- 成果物のうち、テキストベースで作成したものは、Microsoft Word、Excel、PowerPoint 形式又は PDF 形式による電子ファイルを提出すること。

(2) 提出場所

〒790-8570 愛媛県松山市一番町四丁目 4-2 NTT 愛媛ビル 2 棟 3 階
愛媛県経済労働部産業支援局産業人材課 外国人材グループ

T E L : 089-907-5228

メール : sangyoujinzai@pref.ehime.lg.jp

(3) その他

- 電子データについては、全てウイルスチェック対策ソフトにより検査した上で提出すること。
- 提出物がウイルスに感染していることにより、県又は第三者が損害を受けた場合は、全て受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。

10 疑義が生じた場合の取扱い

受託者は、業務の実施中に、本仕様書に定めのない事項が判明した場合、又は本仕様書に定める内容について疑義が生じた場合は、速やかに県と協議し、双方合意の上で対応すること。

また、後日、その合意内容に疑義が生じないよう、受託者は議事録を作成し、速やかに県の承認を得ること。

なお、定めのない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては、本業務に含まれるものとする。