

令和7年度山口県ベトナム（ビンズン省）サポートデスク・マッチング業務仕様書

1 業務の名称

令和7年度山口県ベトナム（ビンズン省）サポートデスク・マッチング業務

2 業務の目的

令和6年12月に産業人材の送り出しと受入れの協力に関する合意議事録に署名したベトナム・ビンズン省において、「山口県ベトナムサポートデスク」を設置し、ベトナム国政府、ビンズン省政府、ベトナム国内の産業・商工団体、日系・現地企業、人材送出し機関等の関係機関等（以下、「現地関係機関等」という。）とのネットワーク構築を図るとともに、外国人材確保定着強化協議会に参画する受入れ機関等（以下、「受入れ機関等」という。）の求人ニーズに合った送出し機関等の紹介やベトナム人材のマッチングを行う。

3 委託期間

契約締結の日から令和8年3月31日までとする。

4 業務内容

(1) サポートデスク設置運營業務

ア 拠点設置場所

本事業を受託する者（以下、「受託者」という。）は、本事業を実施するための事務所（以下、「事務所」という。）をベトナム・ビンズン省の交通至便な場所に設置すること。（行政再編に伴う対応については「11 留意事項（6）」を参照のこと。）

イ 拠点設備等

- （ア） 受託者は、事務所内又は事務所近辺に受入れ機関等が使用できる打合せスペース及び資料等を一時的に保管できるスペースを設置すること。受託者がすでにベトナム・ビンズン省で所有する施設を使用しても差し支えない。
- （イ） 受託者は、事務所専用の電話回線及び電子メールアドレスを設置すること。受託者が既に所有する電話回線及び電子メールアドレスを使用しても差し支えない。

ウ 拠点の人員体制

受託者は、次に記載する条件をすべて満たす担当者を1名配置すること。なお、担当者1名で対応することが難しい場合は、組織的に対応できる体制を整えること。

- （ア） 日本語（公益財団法人日本国際教育支援協会が主催する日本語能力検定N1相当）で業務できること。
- （イ） 日本とベトナム国のビジネスに精通し、的確なアドバイスが行えること。
- （ウ） 日本語、英語又はベトナム語での円滑なコミュニケーションができること。
- （エ） 現地関係機関等とのネットワークを有していること。
- （オ） 委託者及び受入れ機関等とベトナム国との関係発展に向けて、自ら積極的に企画、提案を行うことができるとともに、具体的に実行していく能力や意欲があること。

エ 事務所の営業日及び営業時間

事務所の営業日は、土曜日及び日曜日、ベトナム国の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日とする。

また、営業時間は、原則として営業日におけるベトナム国現地時間の午前9時から午後5時までとする。ただし、受入れ機関等の現地視察訪問等により、特別に対応が必要となる場合は、この限りではない。

なお、窓口担当者がデスクを不在とする場合は、携帯電話等で連絡がとれるようにすること。また、代理の者を設置するなど、上記営業時間内は常に受入れ機関等からの問い合わせ・相談等対応できる体制を整えておくこと。

オ サポートデスク基本業務

受託者は、ベトナム国における受入れ機関等の人材マッチング拠点として、次の業務を基本業務として行うこと。

(ア) 現地関係機関等に関する情報収集及び現地関係機関等とのネットワーク形成支援

受託者は、委託者及び受入れ機関等と現地関係機関等とのネットワーク形成に向けた関係性構築に努め、情報収集及び提供を行うこと。

(イ) 受入れ機関等からの求人オーダーに基づく送出し機関等の紹介と人材マッチング

受託者は、委託者及び受入れ機関等からの求人オーダーに基づき、適切な現地関係機関等を選定し、送り出しの可否についてアプローチし、送出し機関等の紹介や人材マッチングを行うこと。

(ウ) 現地関係機関等からの逆紹介に基づく送出し機関等の紹介と人材マッチング

受託者は、現地の優良な人材送り出し機関等の情報を収集し、アプローチを行い優良人材の逆紹介を受けるとともに、受入れ機関等へ受入れの提案を図り、送出し機関等の紹介や人材マッチングを行うこと。

(エ) 山口県の魅力訴求

山口県の基本情報、就労環境、生活環境等に係る強みやアピールとなる情報を現地関係機関等に提供し、山口県の魅力を訴求すること。

(オ) 定期オンライン協議

月1回程度、委託者及び山口県関係者との打ち合わせ時間を設け、情報共有等を行うこと。また、必要に応じて、委託者及び山口県関係者が開催する会議等に参加し、人材の送り出しと受け入れに関する助言や情報共有を行うこと。

(カ) 相談・問い合わせ対応業務

受託者は、ベトナム人材や現地送り出し機関等について、サポートデスク利用申請を行った受入れ機関等からの相談に対応する支援業務を実施すること。

支援業務の実施にあたっては、利用申請の窓口となる委託者が相談内容を受託者へ共有したのち、受託者から相談者へ直接対応することを基本とする。

なお、メールや電話のほか、Web 会議等を活用するなど、利用者にとって活用しやすい環境で実施すること。

また、内容に応じて、レポート(A4判1ページ1,000字程度)を作成し、利用者に提供すること。

(キ) 受入れ機関等の現地視察訪問支援

受託者は、山口県又は委託者が主催する受入れ機関等の現地視察訪問に関するアレンジ、アテンドを実施すること。

(2) その他の業務

ア サポートデスク設置に関する周知

受託者は、サポートデスクの設置について、受入れ機関等及び現地関係機関等へ適宜周知を行い、関係構築に努めること。

イ 引継ぎ業務

受託者は、業務完了後、委託者が指定する者に、サポートデスクに関する業務及び情報の引継ぎを行うとともに、業務において入手した個人情報及びデータ、資料等は全て委託者に提供すること。

また、次年度の受託者からの質問等については、本委託業務の契約期間が終了した後も誠実に対応すること。

ウ その他

その他本業務に関連し、必要と認められる事務を行うこと。

5 委託業務における受入れ機関等の費用負担

本業務における受入れ機関等の費用負担は原則無料とする。

ただし、以下の経費等は全額利用者の負担とする。

- (1) 受入れ機関等の渡航費、交通費、宿泊費等
- (2) 商談等にかかる費用(会場費、飲食代等)
- (3) 受入れ機関等からの通信費(電話、ファックス等)
- (4) 受入れ機関等が対象国に送付する商品、サンプル、試作品等の輸送費等
- (5) 受託者が紹介した専門家やコンサルタント等と受入れ機関等が個別に契約する場合に発生する費用
- (6) 本業務外の内容について、受入れ機関等が受託者と直接契約することで発生する費用
- (7) その他、業務委託契約に含まれないサービスを受ける場合

6 対象外とする業務

- (1) 契約書類等の作成
- (2) 外遊的な海外活動、具体的ビジネスを伴わない依頼
- (3) 違法及び公序良俗に反すると判断される業務など

※ 対象外の業務等について、受託者と利用者が直接契約を結ぶことは妨げない。
((3)を除く。)

7 利用者情報の管理

受託者は、業務の実施に当たって、サポートデスクを利用した企業ごとに、その内容や対応実績等を記録に残し、電子データにて蓄積していくものとする。

なお、様式等については委託者と協議して決定するものとする。

8 事業実施に当たっての留意事項

事業実施に当たっては、委託者と十分協議のうえ、事業を進めること。

なお、他機関との連携による事業実施にあっても、同様に十分協議のうえ、事業を進めること。

9 仕様書遵守に要する経費

本仕様書を遵守するために要する経費は、委託者及び受入れ機関等が負担する旨の特別の規定がある場合を除き、原則として全て受託者の負担とする。

10 業務に係る経費

業務の実施に当たり有料が適当と判断される業務については、受託者は事前に委託者と協議のうえ決定し、受託者が、当該業務を依頼した受入れ機関等から実費経費を徴収することを妨げない。

11 留意事項

(1) 業務実施、進捗状況の報告等

- ・ 利用者から手数料など利益を得てはならない。
- ・ 受託者は、本業務の実施にあたり、山口県会計規則、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、その他関係法令・条例等を遵守すること。
また、山口県の信用を失う行為や不名誉となる行為は絶対にしないこと。
- ・ 業務月報を作成することとし、翌10日までに委託者に対して電子メールにより提出すること。
- ・ 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委託者と共有するとともに、業務従事者以外に知られることがないよう十分な対策をとること。

(2) 実施体制

- ・ 本業務にかか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 経費配分や要因配置など、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、委託者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。
- ・ 委託者は本業務の従事者について、業務の実施に著しく不相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) 機密保持について

- ・ 受託者は、次に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も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生じた場合は、事前に委託者と協議のうえ、承認を得ること。契約終了後も同様とする。
 - ア 契約期間中に山口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
- ・ 受託者は、本業務の過程において委託者及び山口県から入手した資料等については、監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、委託者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。

(4) 業務の再委託について

- ・ 契約にあたり、原則として再委託は認めない。
ただし、契約業務の一部を再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委託者に提示し、委託者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。

(5) 緊急時の対応について

- ・ 事故や災害など現地での緊急事態が発生した場合は、速やかに委託者へ連絡し、指示に従って適切に対応すること。
- ・ 緊急時の連絡体制や初動対応の方針については、あらかじめ整理しておくこと。

(6) 行政再編に伴う取り扱いについて

- ・ ベトナム政府による行政再編により、ビンズン省がホーチミン市に統合される可能性があることから、本仕様書において「ビンズン省」と記載された地域については、再編後のホーチミン市管轄区域を含むものとみなすこと。
- ・ 拠点の設置場所は、従来のビンズン省内とすること。
- ・ 受託者は、行政再編に伴い、関係機関の組織名・連絡体制・権限等が変更された場合、速やかに委託者と協議し、必要なネットワークの再構築及び業務体制の調整を行うこと。

12 その他

- (1) 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。
- (2) 委託者は、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、調査の実施を明示、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。
- (3) 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、速やかに委託者と協議し、双方合意のうえに対応すること。

また、後日、その合意内容について疑義が生じないよう、受託者は議事録を作成し、速やかに委託者及び山口県の承認を得ること。

なお、定めのない事項であっても、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。