

意見招請実施要領

件名：外国人材受入れ・共生のための『責任ある外国人労働者
受入れプラットフォーム（JP-MIRAI）』
外国人相談・救済パイロット事業（実施基盤整備）

2022年1月24日
独立行政法人国際協力機構
調達・派遣業務部

独立行政法人国際協力機構では、「外国人材受入れ・共生のための『責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム（JP-MIRAI）』外国人相談・救済パイロット事業（実施基盤整備）」に係る業務について、随意契約の企画競争により、業務委託先を選定する予定です。

つきましては、現在検討を行っている添付の業務仕様書（案）等を公表し、同案に対する意見を募集することとしましたので、下記要領により業務仕様書（案）等に対するご意見をお寄せください。

1 意見提出先

独立行政法人国際協力機構 調達・派遣業務部契約第三課
電子メールアドレス e_sanka@jica.go.jp

2 意見提出期限

2022年1月28日（金）正午（必着のこと）

3 意見提出方法

「意見提出フォーマット」※に記入のうえ、上記2の提出期限までに、上記1の電子メールアドレス宛に、電子データ（エクセル形式）でのご提出をお願いいたします。加えて、本公示において応募を希望される社の皆様には、意見提出とあわせ資料1：業務仕様書（案）をもとにした参考見積書（書式自由、別紙2の活用も可能）の提出¹にご協力をお願いします。

メールタイトル「意見提出（社名）：外国人材受入れ・共生のための『責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム』外国人相談・救済パイロット事業（実施基盤整備）」

※「意見提出フォーマット」の用紙については、当機構ホームページ

http://www.jica.go.jp/announce/manual/form/domestic/op_tend_evaluation.html

に掲載された様式のうち、「質問書」（エクセル形式）を適宜修正して作成願います。

4 ご意見への回答時期

期限までにご提出いただきました意見の回答を、2022年2月1日（火）を目途に、次のとおり閲覧に供します。

国際協力機構ホームページ（<http://www.jica.go.jp>）

→「調達情報」

→「公告・公示情報（選定結果）」

→「国内向け物品・役務等 公告（2021年度）」

（ <https://www.jica.go.jp/chotatsu/buppin/koji2021.html> ）

以上

¹ 参考見積書の提出がなくとも、本公示への応募は妨げません。

別紙 1 : 業務仕様書 (案)

別紙 2 : 積算様式 (案)

業務仕様書（案）

この業務仕様書は、独立行政法人国際協力機構（以下「JICA」という。）が実施する「外国人材受入れ・共生のための『責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム（以下「JP-MIRAI」という。）』外国人相談・救済パイロット事業（実施基盤整備）」に関する業務の内容を示すものです。本件受注者は、この業務仕様書に基づき本件業務を実施します。

1. 業務の背景

日本では、2010年からの約10年間において外国人労働者の数が65万人から172万人に急増しており、今後も受入れ数は増加すると見られている。これに対して、外国人労働者に対する行政やコミュニティ、企業等における受入れ体制が必ずしも十分ではなく、労働問題や生活問題等も増加している。こうした問題を予防する観点から、外国人労働者の相談・救済メカニズムの必要性が認識され、政府機関による取組も強化されているが、外国人労働者の抱える問題は政府機関の所掌外となるものも含まれる。また、自治体も入管庁の補助金により「ワンストップ窓口」の整備を進めているものの、政令指定都市レベルの集住地区等一部を除いては多言語かつ多岐にわたる課題の対応に当たって困難を来している。外国人労働者の受入れ企業においても、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」により人権デューデリジェンスや苦情処理・救済の提供が求められているが、これに対応する知見や体制がない企業がほとんどであり、各企業が単独で対応を行うことは困難な状況にある。

こうした状況を踏まえ、「責任ある外国人労働者受入れプラットフォーム（JP-MIRAI）²」では、2021年7月から8月にかけて4回にわたり、有識者や企業・政府・自治体・労働組合・NPO代表などの参画を得て研究会を実施し、外国人労働者の相談・救済メカニズムの在り方について検討を行った。その結果、①現状の相談対応体制から実態として漏れ、救済が必要な外国人がおり、誰も取り残さないための相談窓口・救済メカニズムが必要であること、②企業の「ビジネスと人権」取組み促進のため、複数企業の協働による持続可能なメカニズム構築が必要であること、③そのために実施基盤の整備が必要であり、中立な体制とする必要があることが提起された。

JP-MIRAIでは、その実現に向け、国際基準に準拠し、かつ、企業が共同で参加でき、また、政府機関や自治体、さらには外国人労働者を支援するNPO法人等とも連携するマルチステークホルダーでの相談・救済のためのメカニズムとして「JP-MIRAI 相談・救済窓口」の設置を検討している。本件は、「JP-MIRAI 相談・救済窓口」の本格運用に向け、まずはパイロット事業を実施し、同窓口の実施基盤の整備を図るものである。なお、「JP-MIRAI 相談・救済窓口」は、本来、会員企業からの会費等、民間企業の資金を中心に運用していくことを想定しているため、本パイロット事業の実施にあっても、現時点で特に関心の高い企業数社が行う「企業ロット」

² <https://jp-mirai.org/jp/>

をあわせて実施し、これら企業とともにメカニズムの在り方を検証することとしている。なお、「企業ロット」は、参加企業及び関連法人（サプライチェーン及び資本関係がある法人）に勤務する外国人労働者を対象者として相談・救済を試行的に実施するもの。外国人労働者の保護に最大限配慮しつつ、相談の傾向などを参加企業にフィードバックする仕組みも含み、企業の人権デューデリジェンスの取組みにも活用する。

本件業務に先立ち、JP-MIRAI では外国人労働者への正しい情報提供及び外国人労働者の声を聞くことにより、受入環境の改善につなげていくため、「JP-MIRAI ポータルサイト（以下、「JP-MIRAI ポータル」という。）」の設置に向けて準備を進めており、本件業務は JP-MIRAI ポータルとも連動して行うものである。

2. 業務の目的

JP-MIRAI による「JP-MIRAI 相談・救済窓口」設置の目的は以下の通り。

- ・ 外国人労働者の相談・救済対応を通じて、「ビジネスと人権・指導原則」に基づく、①人権デューデリジェンスの仕組み確立への貢献、②日本初の相談・救済メカニズムの確立のモデルケース作りを行うこと
- ・ 「誰ひとり取り残さない」という SDGs の理念に基づき、既存の行政サービス等で対応が困難であった外国人労働者を対象に相談・救済窓口を開設するとともに、外国人労働者を支援する関係者間のネットワークづくりを行うこと。

本件業務の目的は、上記「JP-MIRAI 相談・救済窓口」のうち、本格運用に向けた制度構築・仕組みづくり及びネットワーク構築を行うものである。

パイロット事業の実施を通じ、「JP-MIRAI 相談・救済窓口」におけるメカニズムの実効性や実効性を高めるための方策、関係者の役割、公平な費用負担の在り方等の検討を行う。

また、JICA としては、本事業を通じ、外国人労働者が抱える労働環境・生活環境等に関する問題や外国人労働者が本国の開発を担う人材になるためのボトルネック、来日前から来日中・帰国後までの支援のニーズを把握し、開発途上国向けに今後実施する事業の形成・企画に役立てること、開発途上国における脆弱労働者保護の仕組み構築にも役立てることを目的とする。

なお、「JP-MIRAI 相談・救済窓口」の全体像は図 1 のとおりである。

【基本コンセプト】

- (1) 国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に沿った、独立性・中立性の高い外国人労働者の苦情処理・救済メカニズム構築（他の公的な窓口では解決が難しい問題について、敷居が低く母国語で相談・早期解決できる相談窓口を目指す）
- (2) 伴走支援による問題の深刻化の防止（JP-MIRAI会員（自治体、NPO等）の協力によるネットワーク構築・対応）
- (3) 紛争となった場合の早期解決のための「裁判外紛争解決手続（ADR）」仕組みの構築
- (4) 企業単独では対応が難しい仕組みの共同構築 ～将来的には各種資金を得て、「誰も取り残さない窓口」を目指す



図1 「JP-MIRAI 相談・救済窓口」基本コンセプト及び全体像

3. 契約履行期間

本件業務は、契約締結日から、2023年4月までとする。

4. 業務内容・実施方法

4.1. 業務内容

（1）JP-MIRAI 会員のうち自治体、NPO 法人等の支援団体、その他個人等の会員（以下「JP-MIRAI 対象会員」という。）及び JP-MIRAI 対象会員が関わる外国人労働者を対象とした相談窓口（①相談対応、②伴走支援、③ADR 利用案内）の試行的構築を行う。相談対応では労働環境・生活環境に関するあらゆる相談を含む（ただし、法令に反する相談は対象外）。なお、相談対応のみでは外国人労働者による自力の解決が難しいものについて、行政窓口・医療機関への同行等の伴走支援を行い、解決につなげる方法を試行する。さらに法的な根拠に基づく ADR が必要な事例が確認された場合には ADR の利用を案内し、裁判に至る前に解決する方法を試行する。

各項目の業務内容は以下の通り。

業務項目	業務内容
1. 相談対応	・ JP-MIRAI ポータル問合せフォーム・チャット及び電話、電子メール等から寄せられる相談に対し、以下のとおり対応する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談者が、JP-MIRAI のログイン・アカウントを持たない場合には、アカウント作成及び基本情報（氏名・在留資格・職種・出身国・居住地・入国年月等）入力を促す、又はアカウント作成及び基本情報の入力を代行する。 ・ 母国語相談のため、チャット及び電話を受ける相談員は対応 9 言語（詳細以下 4.2（3）参照）対応により、必要な情報提供を行い、問題解決を図る。 ・ 相談内容及び対応について、都度 JICA が提供する「JP-MIRAI ポータル」または指定された相談記録用システムに入力する。入力内容は JICA が随時状況を確認できる状態にしておく。 ・ 他機関を紹介、または他機関に対応を依頼した相談については、相談対応後、一か月以内に問題解決状況を電話またはチャットでヒアリングし、結果を JICA が指定する「JP-MIRAI ポータル」または指定された相談記録用システムに入力し、問題が解決されているかフォローするとともに、JICA が随時進捗状況を確認できる状態にする。 ・ 緊急性の高い相談及び相談員だけでは判断が難しい相談は、専門相談員の助言を得て対応する、または専門相談員による対応を行う。 ・ 相談対応日の相談業務開始前に、留守番電話及び電子メール・問合せフォーム・チャット等により受信した相談内容を確認し、全ての相談内容について対応する。 ・ 対応 9 言語で広報資料（チラシ等）の作成を行う。なお、JP-MIRAI 対象会員への送付は JICA が行う。 ・ なお、相談対応体制は、以下を参考としつつ、適切な体制を提案する。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 曜日：月～土曜日のうち言語ごとに数日 ➢ 時間：10 時～18 時
2. 伴走支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上記 1. 相談の中で、特に外国人労働者による自力の解決が難しいものに対しては、相談員、伴走支援員や専門相談員が、相談者本人のみならず、関係機関や企業とも対話し、事実関係を確認し、状況を整理し、調整することで、問題解決まで支援する。 ・ 詳細は以下 4.3 の通り。
3. ADR 利用案内	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談のうち、紛争性を帯びるものについては、東京弁護士会が設置・運営する東京弁護士会紛争解決センター内に設置予定の専門 ADR を紛争解決機関として利用することを相談者に案内する。現時点で想定される受注者の業務内容は以下の通り。 <ol style="list-style-type: none"> 1 申立書のフォーマットを対象 8 言語に翻訳する。 2 相談者本人に ADR 利用を案内する（申立書の記入方法の案内も含む）。

（２）（１）で受けた相談等の内容・解決を整理し、JP-MIRAI ポータルサイトで公開するための FAQ を作成する。本 FAQ は地域において外国人労働者を支援する団体や個人（自治体・国際交流協会（ワンストップ窓口等）、NPO 及び同胞組織など）が活用することを想定している。

(3) JP-MIRAI 対象会員を対象とした研修会や定期的な連絡会議・研究会等を企画・開催し、ネットワークを構築する。

1. JP-MIRAI 対象会員を対象とした研修会（相談・救済に関するもの）を企画・実施する（年6回を目安とし、開催方法や内容は JICA と受注者で協議する）。相談対応について検証し、ケースワーク等を通じて対応方法を学ぶことができるものも含む。
2. 相談対応等の報告等を行い、関係組織の情報共有及び対応について検討することを目的とし、JP-MIRAI 対象会員との定期的な連絡会議を企画・実施する（四半期に1回を目安とし、開催方法や内容は JICA と受注者で協議する）。その際、関連する公的機関（FRESCO、OTIT 等）にも連絡会参加を呼びかける。
3. これら研修会・連絡会議への参加者へは旅費・交通費を支給することとし（別途提示する JICA の旅費基準による）、支給の事務を行う。

(4) 業務開始前に実施方法（対応フロー、対応方法、業務従事者間の役割・連携方法等を含む）についてマニュアルを作成し、電子データにて JICA に提出、承認を得ること。また、四半期ごとに改訂すること。業務終了時には業務を通じて得た知見によりマニュアルを改訂し、総合報告書に添付すること。

(5) JP-MIRAI では既存の専門家会合（労使双方の国内の第一人者である弁護士、専門家等を含む）に加え、JP-MIRAI 外国人相談・救済パイロット事業運営委員会を立上げる予定であり、これら委員会に事業の進捗を定期的に（四半期に一度を目途）報告するとともに方向性や対応に助言を得る。なお、運営委員会は本件業務及び企業ロットを含む JP-MIRAI 外国人相談・救済パイロット事業全体の運営について、審議する委員会として、企業ロット参加企業や有識者数名を委員として立ち上げるもの。

(6) 本件業務で行った実施基盤整備全般について得られたことや教訓、今後の展望や提言をまとめ、総合報告書を作成する。

4.2. 対象者・対象分野・対象言語

(1) 対象者

JP-MIRAI 対象会員（2021年12月上旬時点で112会員）が関わる外国人労働者を対象とする。JP-MIRAI 対象会員（主として日本人）からの相談も受け付ける。

(2) 対象分野

対象者からあらゆる相談を受け付けるが、法令に反する相談は対象外とする。具体例は以下の通り。

- ・ 日常生活における相談（生活ルール、地域トラブル等を含む）
- ・ 健康上の相談（病気・妊娠・ケガ等）、メンタルヘルスの相談（鬱・依存症等）
- ・ 新型コロナウイルス感染症関連の相談
- ・ 社会福祉に関する相談、家庭内問題に関する相談（DV等）
- ・ 教育に関する相談（進学・日本語教育・いじめ等）
- ・ 災害に関する相談
- ・ 行政手続き、在留資格・関連制度に関する相談（在留資格変更等）
- ・ 就職・転職や労働環境に関する相談
- ・ その他

（3）対象言語

9言語（日本語・英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語・タガログ語・インドネシア語・ベトナム語・ミャンマー語）とする。

4.3. 伴走支援の詳細実施方法

（1）伴走支援の定義・実施方法

相談者による自力の解決が難しい相談に対して、相談員、伴走支援員や専門相談員が、相談者本人のみならず、関係機関や企業とも対話し、事実関係を確認し、状況を整理することで、問題解決まで支援する。具体的には、①電話伴走、②対面伴走を行う。

①電話伴走とは、電話相談（情報提供）だけでは解決できない複雑な問題について、相談者が関係機関の手続き等を完了するまで、関係機関と連絡し調整を行うこと。また、相談者の出身国と日本の社会状況が異なる事象（例：教育制度、医療制度等）に対して、日本の制度の背景の説明や相談者がとりうる必要な手続きについて情報提供を行うことで、相談者の日本社会への理解及び問題の整理を促すこと。電話伴走については相談員が実施することを想定しているが、必要に応じて伴走支援員や専門相談員と相談・連携しながら行う。

②対面伴走については、相談内容の解決に伴走支援員の同行や関係者との対面での調整が必要な場合に、伴走支援員が相談者に同行する、または問題が発生した現場や関係者の元へ往訪し、事実関係を確認することを想定している。対面伴走業務の実施にあたっては、各種法令遵守に留意し、必要に応じて専門相談員が対応する。なお、個別の伴走支援のうち難易度が高いと思われるものについては、事例ごとに受注者とJICA間で協議の上対応方法を決定する。

●伴走支援を必要とするケース（一例）

- ・ 日常生活における相談
 - 日常生活において発生した事故等に関する警察・消防・保険会社等への問合せ・外国人本人への説明
 - 重大な疾患・妊娠等における病院・公的機関への付き添い
 - メンタルカウンセリングのための公的機関窓口等への同行
 - 子女教育に関する市役所等への同行・日本の学校制度等に関する説明・学校への説明
 - 手続き・申請等が複数の公的機関にまたがる事案で外国人労働者だけでは申請や解決

が困難と思われるもの（相談者が自力で対応できない場合、書類作成支援や付き添いを行う）

- ・ 労働関係法令に関する事項
 - 賃金や時間外労働等に関する企業との事実確認、必要な機関への通報支援
 - 就業中に発生した労働災害に関する企業との事実確認、必要な機関への通報支援

（２）伴走支援におけるパートナーとの連携

対面伴走が必要な事象が発生した際、相談者が遠方等の理由により伴走者による直接支援ができない場合、当該地の JP-MIRAI 対象会員または公的機関・NPO や個人等から地域における連携パートナー（以下、「伴走連携パートナー」という。）を選定し、対面伴走業務の依頼・管理を行う。伴走連携パートナーの選定に先立ち、受注者は「伴走連携パートナーリスト」（案）を作成し、JICA と協議する。伴走連携パートナーとは費用（必要に応じて）や条件等を含めた覚書を結ぶこととするが、詳細は契約後に受注者と JICA との間で協議する。

また、個別案件の伴走時の連携にあたっては、伴走連携パートナーと受注者は事前に打合せ等を行い、対応方法について齟齬や誤認のないようにすること。

（３）シェルター機能

伴走支援の一環として、相談者が生活の基盤を失っている場合、かつ、伴走連携パートナーがシェルターを提供可能な場合、JICA と協議の上、同シェルターの利用可否や利用期間を決定する。ただし、1 人あたりの利用期限は原則 1 ヶ月以内とする。

5. 業務実施上の留意点

- （１）本件業務に使用する JP-MIRAI ポータルの利用アカウントは JICA が無償提供する。
- （２）本件業務に使用する PC、IP 電話やヘッドフォン等の必要機器は、受注者において準備すること（機器利用に係るリース料等を含む）。
- （３）緊急性のある相談は、速やかに対応すること。また、重要と認められる事項については JICA に速やかに報告する。必要に応じ、報告内容に関する打ち合わせを行う。その他、必要に応じて業務の打合せ・協議を随時行う。
- （４）相談者への対応にあたっては、JICA と協議の上で相談者向けの利用規約を策定し、同規約の相談者への説明及び同意取り付けを行うこと。

6. 本件業務に係る報告書の提出と期限

本件業務に係る報告書及び提出期限は下表のとおりとする。

報告書一覧及び提出期限

成果品	内容説明	想定 頁数	提出 期限
対応記録	JP-MIRAI ポータル関連システム内また	—	随時更新

成果品	内容説明	想定 頁数	提出 期限
	は指定された相談記録用システムにおいて JICA が提供する相談記録票に各相談対応記録を入力する。		
週次報告書	当該週の対応件数及び特記事項の簡易報告	1 頁程度	当該週の記録をまとめて翌週月曜日に提出
月次報告書	当該月の対応件数、内容及び特記事項の報告。伴走支援業務、ネットワーク構築業務等も含む。当該月に作成・改訂した相談者向け利用規約、マニュアル、FAQ 等も添付する。	最大 20 頁	当該月分の報告書を翌月 10 日までに提出
四半期経費精算報告書	当該四半期の支出実績及び証憑		当該四半期の翌月 10 日までに提出
総合報告書	本件業務の全般にわたり、業務実施内容及び実施を通じて得られた内容の分析、今後の展望や提言を含めてまとめたもの。作成した相談者向け利用規約、マニュアル、FAQ についても添付する。	最大 50 頁程度	業務完了後、履行期間終了 2 週間前までに提出

7. 想定対応件数及び業務従事者

7.1. 想定対応件数

本件での想定対応件数（業務期間全体を通して）は以下の通り想定する。

相談：1,000 件、伴走支援：50 件

7.2. 業務従事者の構成（案）

要員計画策定に当たっては、業務内容及び業務工程を考慮の上、適切に業務従事者を構成すること。

（1）業務総括者／コーディネーター

- ・ 業務全体の総括として、業務総括者／コーディネーターを配置すること。主な業務内容として以下を想定する。
 - ① 業務全体の総括、他業務従事者の統括・受注者内の連絡調整、事業関係者間や関係機関との連絡調整
 - ② 業務における判断（対応内容のクオリティチェック、相談内容の緊急性・重要度の判断と JICA への報告・連絡調整、苦情対応、伴走支援方法の判断）
 - ③ ネットワーク構築関連業務
 - ④ その他総括業務（マニュアル作成・改訂、業務報告書総括等）
- ・ 業務総括者／コーディネーターは、外国人及び労働問題、またその相談対応の知見・経験を有する者を配置すること。

- ・ 人数は常時1名を配置すること。複数名での対応も可とするが、その場合、2人目以降を副業務総括者／コーディネーターとして提案すること。

(2) 相談員

- ・ 相談対応を担う相談員を配置すること。
- ・ 相談員としての経験、カウンセリングの知識や経験、相談内容についての知識を持つ者を配置すること。
- ・ 母国語での相談ができるように、対応9言語による対応が行える者を配置すること。対応言語の組み合わせ、配置する曜日や人数は提案すること。
- ・ 相談内容のJP-MIRAI ポータルへの入力日本語で行える者を配置すること。
- ・ なお、対応全9言語について対応可能な相談員が配置できない場合には、代替の方法を提案すること。

(3) 専門相談員

- ・ 相談内容に係る高度な専門的知識を有する者を専門相談員として配置すること。
- ・ 専門相談員の専門分野は法律、カウンセリング、労働関連、行政手続き等を想定するが、分野も含めて提案すること。
- ・ 分野ごとの人数、配置日数は提案すること。

(4) 伴走支援員

- ・ 対面伴走を担う伴走支援員を配置すること。
- ・ 配置する人数、配置日数は提案すること。
- ・ 相談内容についての知識、特に労働関連分野の専門性を持ち（社会保険労務士の有資格者、労働基準行政での経験等）、カウンセリングの知識や経験を持つ者を配置すること。
- ・ 対応9言語ごとに配置するか、通訳での対応とするかは提案すること。

(5) 通訳／翻訳

- ・ 伴走支援（対面伴走）、専門相談対応にあたり、必要となる通訳／翻訳を行う者を配置すること。
- ・ 対応言語は英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語・タガログ語・インドネシア語・ベトナム語・ミャンマー語と日本語間の通訳／翻訳とする。
- ・ 専門相談対応では、専門的な相談内容となることから、専門相談内容に関する知識を有し、内容を正確かつ適切に通訳／翻訳することが可能な者、通訳／翻訳者としての業務経験を3年以上有する者を配置すること。
- ・ なお、相談員と同一の者を配置することも可とするが、同日には配置しないこと。

8. 支払

四半期ごとに成果品(月次報告書の当該期間分)及び経費精算報告書の検査後の後払いとする。

以上

別紙2 積算様式(案)

1. 直接人件費	単価	人日/人時	計(円)	備考
内訳				
業務総括者/コーディネーター	千円/人日			
副業務総括者/コーディネーター	千円/人日			
相談員	千円/人日			
専門相談員	千円/人時	人時		
伴走支援員	千円/人日			
通訳/翻訳	千円/人時	人時		
小計				
2. 直接経費				
内訳				
チラシ作成費	単価 千円/一式	人数/回数	金額(円)	備考
通話料	千円/月			
受電・記録システム利用料	千円/人・月			
多言語対応業務	千円/一式			
伴走連携パートナー謝金	千円/団体・回			
対面伴走時の旅費交通費	千円/回			
※その他定額計上分	参考見積の対象外	参考見積の対象外	参考見積の対象外	
小計				
1. + 2. 小計			円	
3. 一般管理費	1. + 2. の合計の %		円	
4. 合計(税抜)	1. + 2. + 3.		円	
5. 消費税	4. × 10%		円	
6. 合計(税込)	4. + 5.		円	