

令和8年度オンデマンド日本語学習・運営業務委託 仕様書

1 業務の目的

三重県内において、日本語教室が未整備の地域があることに加え、既存の日本語教室についても曜日や時間が限定されていることが多く、居住地域、子育て、勤務時間等の事情により、日本語を学びたい外国人住民が学習の場に参加しにくい状況がある。

このため、時間や場所に制約されず、外国人住民が自らの状況やレベルに応じて学習することができるオンデマンド型の日本語学習環境を提供するとともに、継続的な学習を支える取組を併せて実施することにより、県内全域における日本語学習機会の充実を図ることを目的とする。

2 業務名

令和8年度オンデマンド日本語学習・運営業務委託

3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）まで

4 業務概要

受託者は、県内在住の外国人住民を対象として、オンデマンド型の日本語学習環境を提供するとともに、学習継続の支援や対話機会としてオンライン講座の実施、利用者管理、広報、その他本業務の実施に必要な業務を行うものとする。

なお、オンデマンド日本語学習環境の提供期間は、学習者募集のうえ、令和8年9月頃から令和9年2月までの6か月間を想定し、詳細な開始日及び終了日は県と受託者が協議のうえ定めるものとする。

5 対象者等

(1) 対象者

三重県内に在住し、日本語学習を希望する外国人住民等とする。

なお、学習機会の少ない地域の在住者や、勤務形態、子育て、移動距離等の事情により、対面又はオンラインによる日本語教室への参加が難しい者に配慮するものとする。

(2) 利用規模

受講者数は50名程度とする。

(3) 受講料

受講者から受講料は徴収しないものとする。

6 委託業務の内容

(1) オンデマンド日本語学習環境の提供

受託者は、受講者がスマートフォン、パソコン等を利用し、時間や場所に制約されずに学習できるオンデマンド型の日本語学習環境を提供すること。

ア 基本要件

- ・24時間いつでも利用可能であること。
- ・パソコン、スマートフォン及びタブレット端末等で利用可能であること。
- ・受講者ごとに個別のアカウントを発行し、利用できること。

【動作環境】

- ・学習者の自宅や職場等の一般的に利用できるインターネット回線により学習コンテンツを利用できること。また、利用の際、複数の者が同時にアクセスしても安定して稼働できること。

- ・パソコン、スマートフォン等の情報通信端末で利用可能であって、少なくとも以下の環境で動作すること。なお、ブラウザでの動作に対応していない場合は、無償で取得できるアプリケーションによって動作すること。

区分	パソコン	スマートフォン等
OS	Windows11 以上	iOS、iPadOS Android
ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome	Safari Google Chrome

イ 学習内容

- ・買い物、医療、防災、あいさつ等、日常生活に必要な場面に対応した基礎的な日本語を学習できること。
- ・ひらがな、カタカナ、語彙、文法、聞き取り、会話表現等の基礎的な内容を含むこと。
- ・受講者が自らのレベルや目的に応じて学習内容を選択し、繰り返し学習できること。

ウ 言語対応

- ・本システムの操作画面又は学習支援に関する表示について、多言語での対応が可能であること。また、学習コンテンツについて、字幕、ナレーションその他の方法により、多言語での学習支援が図られていること。
- ・対応言語は、やさしい日本語、英語、ベトナム語、ポルトガル語、フィリピン語、中国語、インドネシア語を含むこと。ただし、委託契約時点において全てのコンテンツでの対応が困難な場合は、対応可能な言語の範囲及び年度内コンテンツ拡充計画について県に提出すること。

エ 学習管理機能

- ・受講者が自身の日本語能力レベルを確認できる機能又は仕組みを有すること。
- ・受講者ごとの受講履歴、学習時間、進捗状況等を把握できること。
- ・県が受講者全体及び個別の利用状況を確認できること。
- ・学習状況について、県が閲覧し、又はデータ出力により確認できること。

オ 運用及び障害対応

- ・システム障害その他本業務の遂行に支障を及ぼす事態が発生した場合は、速やかに県に報告し、必要な対応を行うこと。また、計画的にシステムの停止を行う場合は、事前に県及び利用者へ周知すること。

(2) 学習継続支援の実施

受託者は、オンデマンド学習が自主学習中心となることを踏まえ、学習の継続及び理解促進を目的として、次の支援を行うこと。

ア オンライン講座の実施

- ・オンラインによる講座を6回実施すること。
- ・1回当たり45分程度を基本とすること。
- ・内容は、日本の生活ルール、地域生活、防災、医療、文化等、学習者の生活に資するものとする。
- ・学習者が興味を持って参加できるよう、平易な日本語や必要に応じた多言語支援に配慮すること。

イ 学習継続に向けた働きかけ

- ・学習者に対し、必要に応じて、学習継続を促すための案内、リマインドその他の働きかけを行うこと。

(3) 受講者の募集及び登録支援

受託者は、受講者募集及び利用開始に必要な支援を行うこと。

ア 申込受付

- ・受講申込の受付を行うためのフォームを作成すること。

- ・申込フォームは、4言語（やさしい日本語、英語、ベトナム語、ポルトガル語）以上で作成し、必要に応じて修正対応を行うこと。

イ 利用者登録等

- ・利用申請があった場合は、申込内容を整理のうえ速やかに県に報告し、県の確認を経て利用者登録を行うこと。
- ・利用者に対し、ログイン ID、パスワードその他利用開始に必要な情報を発行し、案内すること。

ウ 利用開始支援

- ・受講者が円滑に利用を開始できるよう、利用方法の案内文、その他必要な支援を行うこと。

(4) 事務局運営及び問い合わせ対応

- ・本業務を円滑に実施するため、事務局を設置し、必要な運営管理を行うこと。
- ・受講者からの利用方法、ログインその他学習環境に関する問い合わせに対応すること。
- ・問い合わせ内容及び対応状況を適切に記録し、県へ報告すること。

(5) 広報・周知

- ・受託者は、県と連携し、受講者募集及び利用促進のための広報を行うこと。
市町、支援団体、地域日本語教室その他関係機関を通じた周知に活用できる広報素材を作成すること。
- ・SNS 配信用画像等を作成すること。
- ・広報素材については、4言語（やさしい日本語、英語、ベトナム語、ポルトガル語）以上で作成し内容確認を行うこと。

(6) 業務準備及び実施計画

- ・業務開始にあたり、企画、打ち合わせ、準備作業その他必要な事前準備を行うこと。
- ・契約締結後速やかに、業務実施体制、業務内容、スケジュール等を記載した実施計画書を作成し、県に提出すること。
- ・実施計画に変更が生じる場合は、事前に県と協議すること。

(7) 効果測定及び報告

ア 月次報告

受託者は、毎月、県と協議して定める期日までに、少なくとも次の内容を県に報告すること。

- ・登録者数
- ・実利用者数
- ・学習時間及び進捗状況の概要
- ・オンライン講座の実施状況
- ・問い合わせ対応状況
- ・その他県が委託業務の状況把握に必要と認める事項

イ アンケート

- ・受講者に対し、アンケートを実施し、利用状況、満足度、学習の効果、課題、改善要望等を把握すること（1回）。
- ・アンケート結果を集計し、県に報告すること。

(8) 効果測定及び報告

(1)～(7)以外に、事業に追加することで高い効果が得られると期待できる内容がある場合には、積極的に提案すること。

7 委託業務の実施条件

- (1) 委託業務の実施にあたっては、業務を円滑に進めるために必要な三重県との打合せの機会を設けること。また打合せ場所は原則として、みえ県民交流センター（津市羽所町700番地 アスト津3階）内とする。なお、業務の効率性や利便性を考慮し、必要に応じてオンラインによ

る打合わせも可能とする。

- (2) 委託事業における実施内容は、提案内容を踏まえ、最終的に三重県が決定を行うものとする。
- (3) 委託業務の実施にあたって、契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、三重県と協議を重ねながら実施するものとする。
- (4) 著作物の利用及び著作権、特許権、使用権等の諸権利は三重県に属するものとする。
- (5) 本業務の契約にあたり、原則として再委託は認めない。ただし、契約業務の一部を委託する場合について、三重県の承諾を得た場合はこの限りではないものとする。
- (6) 見積もりには、委託業務に必要な費用の一切を含めること。

8 納品する成果品

委託業務が完了したときは、遅滞なく業務完了報告書（様式任意、A4判・両面印刷）をダイバーシティ社会推進課に提出して完了検査を受けること。

なお、業務完了報告書には次の項目を含むこと。

- ・委託業務の実施内容
- ・委託業務にかかる支出の費目別内訳
- ・その他、事業実施の説明に必要と考えられる資料
- ・上記資料に関する電子データ一式（USBメモリ、CD-R等）

9 特記事項

- (1) 契約の履行にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条第2項の規定を遵守するものとする。なお、個人情報の保護に関する法律第176条、180条及び第184条に、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等に対する罰則規定があるので留意すること。
- (2) 受託者は、業務の履行にあたって、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ・断固として不当介入を拒否すること。
 - ・警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ・委託者に報告すること。
 - ・業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害を生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。
- (3) 受託者が、(2)の(イ)又は(ウ)の義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により、三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。