

# 令和6年度愛媛県インドサポートデスク運営業務仕様書

## 1 業務の名称

令和6年度愛媛県インドサポートデスク運営業務

## 2 業務の目的

令和6年1月に経済協力に関する覚書を締結したインド・タミルナドゥ州における県内企業の事業展開や現地関係機関・企業等とのネットワーク構築、販路開拓等を支援するため、インド・タミルナドゥ州内に「愛媛県インドサポートデスク」を設置し、県内企業のインドでの事業展開支援を実施する。

## 3 委託期間

契約締結の日から令和7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営業務

#### 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。）をインド国タミルナドゥ州チェンナイの交通至便な場所に設置すること。

#### イ 拠点設備等

(ア)受託者は、事務所内又は事務所近辺に愛媛県企業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。受託者がすでにタミルナドゥ州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)日本とインド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（又はタミル語）での円滑なコミュニケーションができること。

(エ)インド国政府、タミルナドゥ州政府、インド国内の産業・商工団体、日系・現地企業等の関係機関等（以下、「現地関係機関等」という。）とのネットワークを有していること。

(オ)委託者及び愛媛県企業等とインド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、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、インド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インド国現地時間の午前9時から午後5時までとする。ただし、訪問団の受入れ等により、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企業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、愛媛県企業等のインド国における海外展開拠点として、次の業務を基本業務として行うこと。

##### (ア) 国・市場動向及び各種ビジネスに関する情報の収集・蓄積・分析・提供

受託者は、インド国及び市場動向並びに各種ビジネス関連情報（貿易関連法令及び手続き、商談会及び商品展示会等）を収集し、蓄積・分析のうえ、必要に応じて委託者や愛媛県企業等に提供すること。

##### (イ) 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、委託者及び愛媛県企業等と現地関係機関等とのネットワーク形成のために関係性構築に努め、情報収集及び提供を行うこと。

##### (ウ) 定期オンライン協議

月1回程度、委託者及び愛媛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、委託者及び愛媛県関係者が開催する会議等に参加し、海外展開に関する助言や情報共有を行うこと。

##### (エ) 相談・問い合わせ対応業務

受託者は、次の項目について、サポートデスク利用申請を行った愛媛県企業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2,000字程度）を作成し、利用者に提供すること。

下記に含まれない相談内容については、委託者と受託者で対応を協議し、愛媛県企業の相談に対応する。

①愛媛県企業等からの相談（貿易・投資相談、取引先発掘相談、市場調査、展示会出展支援等）や問い合わせ（市場動向、現地での困りごと全般等）に対する窓口となり、サポートを行う。なお、相談内容に応じて日本貿易振興機構（ジェトロ）や国際協力機構（JICA）等へ適切につなぎ、相談申請補助、相談同行等のサポートを行うこと。

②次のような専門業務の支援を求められた際には、対応可能な専門家（有償で業務を行う者）の紹介を行う。なお、紹介する業務にかかる費用は相談者である愛媛県企業等の負担とし、負担金額についてあらかじめ依頼者の承諾を得ること。

- ・現地人材発掘、紹介業務（現地採用のための優秀な現地人材の発掘、紹介）
- ・特定技能制度等に係る送出し機関の紹介業務（一定程度実績がある機関の選別、紹介）
- ・企業信用調査（現地の取引先企業に関する信用調査）

- ・営業代行業務（現地企業との営業や契約書締結等の業務代行）
- ・翻訳サービス（各種情報の翻訳）
- ・法務、税務に対する各サービス
- ・トラブル対応（債務不履行、知的財産侵害などに対する法定な対応、アドバイス）

(カ) 訪問団等の受入れ支援

受託者は、委託者が主催する経済交流ミッション又は委託者が依頼する愛媛県企業等の受入れに関するアレンジ、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、愛媛県企業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。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 委託業務における県内企業費用負担

本業務における県内企業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) 県内企業の渡航費、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) 県内企業側からの通信費（電話、ファックス等）
- (4) 県内企業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県内企業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、県内企業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、愛媛県（経済労働部産業雇用局産業政策課）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、委託者及び愛媛県企業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愛媛県企業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、愛媛県会計規則、個人情報保護に関する法律（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、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。
- ・業務日報を作成することとし、当該業務日報に基づき、毎月、報告書（様式1）を作成のうえ、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県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に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、事前に県と協議のうえ、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、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。

#### (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。

## 11 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) 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、速やかに県と協議し、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。