

多言語電話等通訳サービス業務委託
委託事業者選定に係る企画提案募集要項

1. 募集目的

（公財）ちば国際コンベンションビューロー（以下「当財団」という。）では、県内在住の外国人が快適な生活を送ることができるよう、多言語対応の総合的な相談窓口を開設する。ついては、相談業務を円滑に実施するための良質な「多言語電話等通訳サービス」の企画提案を募集する。

2. 業務の名称

多言語電話等通訳サービス業務

3. 委託業務の期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日

4. 想定業務規模概算額

2, 430, 000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

5. 委託業務の内容

「多言語電話等通訳サービス業務委託提案仕様書」に記載のとおり

6. 募集方法

当財団ホームページにて企画提案を募集し、選考を経て、委託先候補者1者を決定する。

7. 応募資格

次の要件を全て満たすこととする。

- （1）地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- （2）募集開始の日から審査完了の日までの間に、千葉県物品等一般競争入札参加者及び指名競争入札参加者の資格等に基づく入札参加資格の停止を受けている日が含まれないこと。
- （3）募集開始の日から審査完了の日までの間に、千葉県物品等指名競争入札参加者指名停止等基準（昭和57年12月1日制定）に基づく指名停止を受けている日が含まれないこと。
- （4）会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て及び民事再生

法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。

（5）暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に掲げる暴力団、同条第 6 号に規定する暴力団員である役職員を有する団体並びにそれらの利益となる活動を行う者でないこと。

（6）多言語電話等通訳サービス業務（6 言語以上・3 者通話を含む）の受注実績が直近 3 年以上連続してあること。

8. 応募方法等

（1）提出物 企画提案書類一式 ※「9. 応募書類」参照

（2）提出部数 8 部（正本 1 部、副本 7 部）

（3）提出先 （公財）ちば国際コンベンションビューロー 千葉県国際交流センター
多言語電話等通訳サービス業務委託 担当宛

〒261-8501 千葉市美浜区中瀬 1-3 幕張テクノガーデン 14 階

電話：043-297-0245

（4）応募方法 持参又は郵送（FAX、メールでの応募は不可）

※持参の場合は午前 9 時～午後 5 時

（5）応募期限 令和 5 年 3 月 14 日（火）午後 5 時必着

9. 応募書類

以下の企画提案書類一式を正本 1 部、副本 7 部を作成、提出すること。

※正本のみ押印のこと

（1）提出書類

ア 企画提案書（様式第 1 号）

イ 経費見積書（様式 2 号）

ウ 会社（団体）概要（様式第 3 号）

エ 様式第 1 号に添付する企画提案書

・必要に応じて企画提案内容の補足資料

オ その他

・必要に応じて団体概要の補足資料（パンフレット等）

(2) 企画提案書の記載項目

ア サービスの質

次の事項について、仕様を満足していること、利用しやすいサービスであることなど、提案内容の優位性について記載すること。

- ・電話通訳及びタブレット端末・PC等を利用したTV通訳の対応言語
- ・対応時間
- ・応答率・通訳達成率等（言語別オペレータ数、回線数等を踏まえた応答体制を含む）
- ・通訳オペレータの通訳レベル（言語能力を証明する資格、専門知識を得るための研修参加等具体的に記載すること）
- ・コールセンターの概要（自社運営によるのか、他社との連携等で実施しているのか等、また在宅での対応の有無等どのようなコールセンターで実施するのか具体的に記載すること）
- ・言語毎の通訳オペレータの配置（言語毎の通訳オペレータの配置について、人数や対応可能時間等を記載すること）

イ セキュリティ、個人情報保護対策

通話内容や相談者の情報が第三者に漏洩する等のないよう、コールセンターその他において実施される対策並びに通訳オペレータ等に対する当該研修等の実施状況について記載すること。とりわけ、在宅オペレータを活用する場合は、万全の対策を講じていることを、具体的に記載すること。

ウ 費用

仕様書に定める言語について、電話通訳9割、タブレット端末を利用したTV通訳1割程度の使用を目安とし、月計1,250分程度（1件30分程度×1日3件×23日）、当該利用を行うと想定し、年間所要額について、積算根拠を表示して記載すること。なお、想定を上回った場合の対応についても記載すること。

エ 業務実績報告

実績報告に係る報告事項、報告方法等が解るよう、具体的に記載すること。

オ 実績

（ア）多言語電話通訳サービス業務の受注実績のうち、令和元年度から令和4年度における主要な実績をそれぞれ2～3例程度、発注者、業務内容、契約時期、契約額、サービス内容等とともに、通訳実績（件数）を示し記載すること。

（イ）地域国際化協会、地方自治体等の発注による本業務と類似の業務を受注した実績があるときは、それらを優先して記載すること。

カ 災害・感染症発生等緊急時の通訳・翻訳

災害や感染症発生等緊急時に、どのようなサービスを提供することが可能か記載すること。その際、時間外対応の可否及び対応可能時間（言語別）、翻訳対応の可否（言語別）を記載し、それぞれ費用について固定費に含まれる範囲と別途費用が発生する範囲を明確にし、料金体系を記載すること。

なお、災害時と感染症発生時の対応で料金が異なる場合は、それぞれ分けて単価や料金体系を示すこと。

10. 質問の受付

本件に関する質問については、別紙「仕様書等に関する質問書（様式第4号）」により行うこととする。ただし、提案の状況、選考委員名等に関する質問については受け付けない。

（1）期限

令和5年3月6日（月）午後5時（必着）

＊電子メールまたはFAXで行うものとする。

（2）送付先

（公財）ちば国際コンベンションビューロー 千葉県国際交流センター

多言語電話等通訳サービス業務担当宛

メールアドレス：watanabe@ccb.or.jp

FAX：043-297-2753

（3）件名は「多言語電話等通訳サービス業務委託」とし、会社（団体）名、連絡先を必ず記載すること。

（4）質問及び質問に対する回答は、取りまとめの上、3月10日（金）を目途に、当財団ホームページに掲載する。

11. 提案書の審査

（1）審査方法

企画提案の審査は、提出書された企画提案書をもとに、選考委員会で委員が次項の評価基準に基づき審査を行い、業務の内容に最も適する企画提案書を提出した者を本業務委託の契約候補者として選定する。プレゼンテーションは実施しない。

なお、審査内容については団体の秘密に属する内容が含まれているため、審査は非公開で行う。

また、提出書類について不明点等がある場合等、当財団より企画提案書を提出した団

体に電話・FAX・Email 等により問合せをする場合がある。

(2) 審査基準

企画提案の内容を、以下の審査基準により審査する。

項目	配点	審査基準
サービスの質	40	・多くの言語に対応が可能か ・通訳レベルは確保されているか ・行政用語への対応能力が高いか ・オペレータ数、回線数、応答率等から、適切に対応できる体制が構築されているか ・災害・感染症発生等緊急時の対応は適切か
セキュリティ、個人情報保護対策	15	・適切な対策が取られているか、在宅の場合はどうか ・研修等への取り組みは十分か
費用	15	・料金体系は当財団にとって適切なものになっているか ・費用の見積は合理的か ・費用に対する効果が期待できるか
業務実績報告	10	・運用後の相談実態把握等に資する方式となっているか
実績	20	・外国人相談窓口や自治体向けの多言語電話等通訳サービスの契約実績・利用実績が豊富か ・事業者の規模等から安定した事業継続が可能か
合計	100	

(3) 審査結果

審査後、速やかに結果を各提案者に通知する。

1 2. 契約について

(1) 審査結果通知後、選定された事業者と契約に係る協議を行う。当該協議は、提案の内容を逸脱しない範囲での提案の修正を含むものであり、協議が成立したときに当該事業者と契約を締結する。

(2) 選定された事業者の提案内容に応じて、仕様書の内容を変更することがある。

- (3) 本件調達に係る契約は、千葉県から令和5年度千葉県外国人総合相談業務を受託することが決定し、当財団の令和5年度歳入歳出予算が令和5年3月31日までに承認された場合において、令和5年4月1日に確定させる。

13. その他注意事項

- (1) 提案に必要な費用は提案者の負担とする。
- (2) 業務の全部を他者に委託することはできない。業務の一部について他者に委託する場合は、事前に当財団の承諾を得ること。
- (3) 提出された書類については返却しない。

14. スケジュール

3月	1日	公募開始
3月	6日	質問締切
3月	10日	質問回答
3月	14日	企画提案書提出締切
3月	中旬以降	結果通知
4月	1日	契約・多言語電話等通訳サービス業務開始