

多言語電話等通訳サービス業務委託提案仕様書

本仕様書は、(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。)が、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に実施する総合的な相談業務を円滑に実施するために必要となる「多言語電話等通訳サービス業務」について、その仕様及び受注者の業務内容等について定めるものである。

1. 業務の名称

多言語電話等通訳サービス

2. 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日

3. 業務内容

(1) 多言語電話等通訳

①電話回線による3地点3者間通訳

当財団への外国人の電話による相談対応にあたり、外国人の電話機及び当財団が用意する電話機、受注者が用意する通訳コールセンター3地点を相互に結び、音声により、外国人及び当財団職員等、通訳オペレータによる3地点3者間通訳を行う。

②電話回線による4地点4者間通訳

当財団への外国人の電話による相談対応にあたり、外国人の電話機、当財団が用意する電話機、受注者が用意する通訳コールセンター及び関係専門機関等の4地点を相互に結び、音声により、外国人、当財団職員、通訳オペレータ、専門機関等による4地点4者間通訳を行う。

③タブレット端末・PC等を利用したTV通訳による2地点3者通訳

当財団への外国人の来所による相談対応にあたり、当財団が用意するタブレット端末・PC等と受注者が用意する通訳コールセンターを相互に結び、画面を通して、外国人及び当財団職員等、通訳オペレータによる2地点3者間通訳を行う。

④タブレット端末・PC等を利用したTV通訳による3地点3者間通訳

当財団への外国人のオンラインによる相談対応にあたり、外国人が用意するタブレット端末・PC等、当財団が用意するタブレット端末・PC等及び受注者が用意する通訳コールセンターを相互に結び、画面を通して、外国人及び当財団職員等、通訳オペレータによる3地点3者間通訳を行う。

(2) 導入時支援、マニュアル、保守及び業務実績報告

- ・多言語電話等通訳を円滑に実施するため、必要に応じて、当財団職員への導入時支援を行うこと。
- ・電話等通訳に係る機器の操作方法、サービス利用方法を説明したマニュアルを作成・提出すること。
- ・電話等通訳が円滑に実施されるよう必要に応じて適切な保守等を行うこと。
- ・電話等通訳の都度、実施した日時・時間数・対応言語、通訳内容等を記載した業務実績報告を、毎月末に提出すること。

(3) 災害・感染症発生等緊急時の通訳・翻訳

災害・感染症発生等緊急時には、当財団と協議のうえ、5.(2)に定める対応時間以外にも、必要に応じて通訳及び翻訳等可能なサービスを提供すること。

なお、翻訳については、県や市町村等が発出する被害情報や対策、支援策に関する情報及びその他外国人住民の安全確保や生活再建のために県と当財団が協議して発信する情報を、日本語から外国語へ翻訳することや、既に翻訳されたもののチェック等を行うものとする。

(4) 外国人のための無料法律相談の通訳

当財団が実施する外国人のための無料法律相談において、弁護士・行政書士等の専門家と外国人相談者との間の通訳を、3.(1)①、③、④のいずれかの方法により、月に1～2回程度行うこと。(土日・祝日含む)

4. 使用機器

(1) 使用機器及び台数

ア 電話通訳

電話回線2回線を使用するものとする。(1度に2名まで同時にサービスを利用できるようにする。)電話機は、発注者事務所に既存の機器8台を使用する。使用する回線は、利用設定時に発注者が受注者に指定する。

イ TV通訳

当財団の用意するタブレット端末2台を使用するものとし、必要なアプリケーション等をダウンロードし、サービスを利用する。使用するアプリケーション等については、発注者・受注者両方で協議する。

5. 通訳コールセンターサービス仕様

(1) 対応言語

英語、中国語、ベトナム語、ネパール語、タガログ語、スペイン語を含む10言語以上に対応すること。韓国・朝鮮語、タイ語、シンハラ語、ポルトガル語等に対しても可能な範囲で対応すること。

(2) 対応時間

12月29日～1月3日及び祝日を除いて、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで対応すること。

なお、上記時間中に常時対応できない言語があれば、企画提案書に対応可能時間等の条件について明記すること。

(3) 応答率・通訳達成率

ともに、90%以上を確保すること。

予想を上回る入電等により応答率又は通訳達成率が90%を下回った場合又は最初の呼び出しから5分以上応答されないことがあった場合には、対策を検討・提案し、発注者の承諾を得て改善すること。

(4) 通訳オペレータ

ア 外国語対応に優れ、日本の行政用語に精通し、円滑に説明できる能力を有する者を配置すること

イ 通訳業務に不相当と認められる者は、速やかに交替させること

ウ 通訳オペレータに対し、本業務開始前に次のとおりの研修を行うこと

(ア) 個人情報保護に関する研修

(イ) 守秘義務に関する研修

(ウ) 業務に必要なマナー及びスキル向上に係る研修

(5) セキュリティの確保及び個人情報の保護

コールセンター（在宅の場合を含む）の運営については、通話内容等が第三者に漏洩することのないよう、十分な秘密保持対策を講じるとともに、個人情報保護に万全を期すこと。

6. その他

(1) 受注者は、受託した業務の一部を再委託しようとするときは、委託者の承諾を得ること。

(2) 受注者及び通訳コールセンター、通訳オペレータは、受託業務の履行に当たり、相談内容や個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(3) 臨時の必要性から、5.(2) 対応時間以外の時間に、本サービスを利用する必要性が生じた場合には、発注者・受注者両者で協議し合意したときは本サービスを利用することができる。

(4) この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議のうえ決定するものとする。