

長崎県外国人総合相談ワンストップセンター多言語電話通訳サービス業務委託（単価契約）
仕様書

1. 業務名

長崎県外国人総合相談ワンストップセンター多言語電話通訳サービス業務委託（単価契約）

2. 委託業務の目的

公益財団法人長崎県国際交流協会（以下、「協会」とする。）内に設置する「長崎県外国人総合相談ワンストップセンター（仮）」での外国人住民等に対する相談について、多言語により円滑に業務を実施することを目的とする。

3. 契約期間

契約日から令和2年3月31日（火）

4. 履行場所

公益財団法人長崎県国際交流協会（長崎市出島町2番11号）

5. 業務内容

（1）多言語電話通訳

① 2地点3者間通訳（外国人住民等の来訪による相談）

電話により、協会職員・来訪した外国人住民等と受託者通訳オペレーターによる2地点3者間通訳を行う。

② 3地点3者間通訳（外国人住民等からの電話相談）

電話により、協会職員、協会に電話した外国人住民等と受託者通訳オペレーターによる3地点を相互に結び、3地点3者間通訳を行う。

③ 4地点4者間通訳（外国人住民等からの電話相談）

電話により、協会職員、協会に電話した外国人住民等、受託者通訳オペレーターと関係機関による4地点を相互に結び、4地点4者間通訳を行う。

（2）業務実績報告

電話通訳を実施した日時・時間数・対応言語、通訳内容等を記載した業務実績報告を翌月7日までに提出すること。また、業務実績報告書には、応答率^{*}も含めること。

※応答率とは、協会から受託者に通訳依頼の電話をしたうち、対応した件数（対応不要の問合せも件数に含む）の率を示す。

（3）研修等

多言語電話通訳を円滑に実施するため、契約後速やかに協会職員へのサービス導入時研修を行うこと。また、サービス導入時に、サービス利用方法を説明したマ

ニュアルを5部とデータで納品すること。

データはword、Excel又はPowerPointとする。なお、この業務によって生じた成果物に係る一切の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）については、協会に帰属するものとし、成果物の引渡し時に無償で譲渡するものとする。なお、協会の行為について著作者人格権を行使しないものとする。

6. 多言語電話通訳サービス要件

(1) 対応言語

以下を含む11言語以上

日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語

(2) 対応時間

月曜日から土曜日の9時00分～17時00分まで対応すること

※国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日を除く

(3) 実績及び応答率

①多言語電話通訳サービス業務の受託実績が直近3年以上連続してあること。

②プライバシーマークを取得していること。

③契約後、応答率は90%以上を確保すること。

応答率が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、受託者は対策を検討・提案し、協会の承諾を得て改善すること。

(4) 通訳オペレーター

①外国語対応に優れ、行政の業務についても円滑に説明できる日本語能力を有する者を配置すること

②通訳オペレーターに対し、本業務開始前に次のとおりの研修を行うこと。

ア 個人情報保護及び取扱いに関する研修

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

③通訳業務に不相当と認められる通訳オペレーターは、速やかに交替させること。

(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、通訳内容等が第三者へ漏洩することのないよう、十分な機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。契約終了後も同様とする。

(6) 通話体制

相談専用電話機を2台設置するため、その2台から同時に受電できる体制とすること。

(7) その他

- ①臨時の必要性から上記履行場所以外の場所や対応時間外等において本サービスを利用する必要がある場合には、両方で協議し、合意した場合には本サービスを利用することができる。
- ②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、両方で協議のうえ決定するものとする。

7. 入札書について

入札書における金額は、以下の要件で積算すること。

- ①令和元年7月1日～令和2年3月31日にかかる経費
- ②月55件、年間（9ヶ月）495件行うと想定する。

1回の利用は30分程度とする。

入札書（第1号様式）の他、以下のとおり料金体系が明確に理解できる内訳書（第2号様式）を作成すること。

- ・初期費用 : 事業開始にあたり初年度に1回だけかかるもの
- ・月額費用（固定費用） : 月額基本料等（毎月かかる費用）
- ・通訳料 : 1回の通訳費
- ・その他 : 通訳する言語により料金体系が異なる場合は、その料金体系も提示のこと
- ・消費税 : 年度上半期（7月～9月）の間は8%、下半期（10月～3月）の間は10%の消費税率で計算すること

※見積り要件②の利用件数は想定値であるため、実際は毎月の実績に基づき、通訳件数の増減によって請求額に変更が生ずるものとする。

8. 請求

受託者は、毎月提出する業務実績報告書に基づき、相談件数を算出し請求するものとする。

9. 支払

協会は、請求書を受領したときは、その日から30日以内に支払うものとする。