

## 2024年度多言語電話等通訳サービス業務公募型プロポーザル実施要領

本要領は、(公財)滋賀県国際協会(以下「協会」という。)が発注する多言語電話等通訳サービス業務(以下「本業務」という。)について、公募型プロポーザル方式により業務受注候補者の選定を行うために必要となる事項を定めるものとする。

1. 業務名 多言語電話等通訳サービス業務
2. 契約期間 2024年(令和6年)4月1日から2025年(令和7年)3月31日まで
3. 履行場所 (公財)滋賀県国際協会 しが外国人相談センター内  
(滋賀県大津市におの浜一丁目1-20 ピアザ淡海2階)
4. 業務内容 「多言語電話等通訳サービス業務仕様書」のとおり
5. 業務委託金額の上限 総額2,000,000円(消費税および地方消費税を含む)
6. 委託先選定方法 当財団ホームページにて企画提案を募集し、当協会が設置するプロポーザル審査委員会選考を経て、委託先候補者1者を決定する。

### 7. 提案書提出者の資格

次に掲げる要件を満たすこと。

ただし、宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体、暴力団もしくは暴力団員の統制の下にある団体は、本企画提案の対象としない。

- (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) 滋賀県財務規則第195条の2各号のいずれにも該当しないものであること。
- (3) 国または地方公共団体の指名停止または指名除外の措置を受けていない業者であること。
- (4) 会社更生法(平成14年法律第154号)および民事再生法(平成11年法律第225号)、破産法(平成16年法律第75条)、会社法(平成17年法律第86号)の各法に基づく手続き開始の申立てがなされていない事業者であること。
- (5) 手形交換所による取引停止処分を受けた日から2年間を経過しない者または当該事業の入札6ヶ月以内に手形、小切手を不渡りした者でないこと。
- (6) プライバシーマークまたはISMS認証(ISO/IEC27001)を取得し、個人情報の取扱について適切な措置を講じる体制が整備されていること。
- (7) 多言語電話等通訳サービス業務(6か国語以上・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. スケジュール

項目	日程
①公募開始	2月9日(金)
②参加意向申出書提出期限	2月21日(水) 17時まで
③質問受付終了	2月26日(月)
④企画提案書提出期限	3月6日(水) 17時まで
⑤評価委員会・審査(予定)	3月11日(月) 13:30
⑥審査結果通知(予定)	3月14日(木)

⑦契約締結（予定）	～3月29日（金）
⑧業務提供開始（予定）	4月 1日（月）～

9. 参加意向申出書の提出及び問合せ先

このプロポーザルに参加を希望する者は、次により参加意向申出書（様式1）及びプライバシーマークまたはISMS認証（ISO/IEC27001）の取得が確認できる書類を期日までにメールにより提出すること。なお、期日までに提出・到着がないときは、本プロポーザルへの参加はできない。

【提出期限】2024年2月21日（水）17:00まで

【提出方法】E-mail

\* 提出後に参加意向申出書等が届いたかの確認を必ず行うこと。

【提出先】「16. 問合せ先・提出先」のとおり

10. 質問書の受付・回答

(1) 受付期間 2024年2月26日（月）まで

(2) 受付方法 質問書（様式2）に記入の上、「16. 問合せ・提出先」メールアドレス宛に、メールで送付すること。

(3) 質問者への回答 質問者に対し、メールで個別に回答します。また、全ての質問事項および回答をまとめ、2月29日（木）までに協会ホームページに掲載します。

11. 企画提案書の提出

企画提案書は、仕様書で提示された委託業務をどのように実施するのかについて、具体的な提案を明記し、期日までに持参または郵便で事務局に提出すること。

期日までに提出・到着がないときは、理由の如何を問わず失格とする。なお、協会は不達の場合の責任を一切負わない。

(1) 受付期間

2024年3月6日（水）17時まで（必着）

※持参の場合は、開館時間（土日祝日を除く 8:30～17:15）に持参すること。

(2) 提出先

「16. 問合せ・提出先」に同じ

(3) 提出書類

ア 企画提案書 6部（正本1部、副本5部）\* 正本のみ押印

企画提案書の用紙は、原則としてA4判用紙を使用し、A3判用紙を使用する場合には、A4判サイズに折り込むこと。表紙をのぞき20ページ以内とすること。

イ 会社概要（パンフレット等） 6部

ウ 見積書 6部（うち5部は写し可。）\* 指定の様式はありません。

(4) 企画提案書の記載項目

ア 通訳サービスのレスポンス

① 次の事項について、仕様を満たしていること、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。

- ・ 電話通訳およびタブレット端末を利用した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。原則は介在言語のない通訳とするが、希少言語等で介在する言語がある場合は、その旨を明瞭に記載すること)

#### 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無いよう、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でも万全の対策等を講じていることを、具体的に記載すること。

#### ウ 費用

##### ①料金体系

多言語電話通訳サービスの利用に必要な経費を、初期費、固定費等に区分して、料金体系が解るよう、次の表を参考に記載すること。

なお、特定の言語について割増がある場合は、当該内訳も記載すること。また、課金のタイミングについても記載すること。

	左の内容	単価(円)	単位	備考
初期費				(例)契約時のみ
固定費				(例)毎月定額
出来形費 (従量制)			時間数 ・回数	(例)利用時間に応じて加算

##### ②想定所要額

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、1回の利用が30分程度で、当該利用を1か月に15回程度行うと想定した場合における2024年4月1日(月)から2025年3月31日(月)の年間所要額について、積算根拠を表示して記載すること。

#### 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

- ①多言語電話等通訳サービス業務(6か国語以上・3者通話を含む)の受注実績の内、2020(R2)～2022(R4)年度における主要な実績をそれぞれ2～3例程度、発注者、業務名称、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。
- ②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。

## 12. 企画提案の評価

- (1) 企画提案の評価については、提出された企画提案書をもとに、協会に設置した審査委員会で書面審査により採点し、合計点数の最高点を得た者を本委託業務の契約候補者として選定する。

なお、説明会、企画提案会(プレゼンテーション)は実施しない。

「選定評価基準」

評価項目	配点	評価ポイント
ア サービスの質	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの言語に対応が可能か</li> <li>・利用しやすいか</li> <li>・通訳レベルの質が確保されているか</li> <li>・行政用語への対応能力が高いか</li> <li>・法律相談に対応できる能力が確保されているか</li> <li>・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</li> </ul>
イ セキュリティ、個人情報保護対策	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な対策がとられているか、在宅の場合はどうか</li> <li>・研修等への取組は十分か</li> </ul>
ウ 費用	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金体系は当協会にとって適切なものとなっているか</li> <li>・費用の見積は合理的か</li> <li>・費用に対する効果が期待できるか</li> <li>・課金のタイミングは適切か</li> </ul>
エ 業務実績報告	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用後の相談実態把握等に資する方式となっているか</li> </ul>
オ 実績	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体向け多言語電話等通訳サービスの契約実績</li> <li>・利用実績が豊富か</li> <li>・専門機関向け多言語電話等通訳サービスの契約実績・利用実績があるか(医療、法律など)</li> <li>・事業者の規模等から安定した事業継続が可能か</li> </ul>
合計	100	

- (2) 上記(1)でも同点の場合は、委員の協議により最終順位を決定する。

- (3) 提出された提出書類が次のいずれかに該当する場合及び不正な行為があったときは失格とする。

(ア) 期日までに所定の書類の提出がないとき

(イ) 提出書類に記載すべき内容が記載されていないなど、本要領の要件に適合しないとき

(ウ) 提出書類に虚偽または不正があったとき

13. 結果通知

選定の有無は、2024年3月14日(木)以降に、メールまたは書面で通知する。

14. 契約書について

- ・審査結果通知後、速やかに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

を逸脱しない範囲内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。

- ・ 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。
- ・ 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、事前に当協会の承諾を得ること。

#### 15. 留意事項

- ・ 提案書類の作成および提出に係る経費は、参加者の負担とする。
- ・ 提出された企画提案書類等は返却しない。

#### 16. 問合せ・提出先

〒520-0801 滋賀県大津市におの浜 1 丁目1-20 ピアザ淡海2階

(公財) 滋賀県国際協会

担当 光田 展子 (みつだ のぶこ)

電話 077-526-0931 FAX 077-510-0601

E-mail mitsuda@s-i-a.or.jp

#### 【参考】法律相談件数

2021年度 (4月～ 3月)	12件 (月平均	1件)
2022年度 (4月～ 3月)	21件 (月平均	1.75件)
2023年度 (4月～12月)	7件 (月平均	0.7 件)