

多言語電話等通訳サービス業務仕様書

本仕様書は、公益財団法人滋賀県国際協会（以下、「協会」という。）が、しが外国人相談センター（滋賀県大津市におの浜 1 丁目 1-20 ピアザ淡海 2 階（公財）滋賀県国際協会事務所内）において、外国人住民に対する総合的な相談業務を円滑に実施するため必要となる「多言語電話等通訳サービス業務」について、その仕様および受託者の業務内容等について定めるものである。

1. 件名 多言語電話等通訳サービス業務

2. 委託期間 2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日

3. 業務内容

(1) 多言語電話通訳

①2 地点 3 者間通訳

当協会へ外国人が来所した場合の相談に応じるため、委託者が用意する電話機と受託者が用意する通訳コールセンターを相互に結び、音声により、外国人・当協会職員と通訳オペレータによる 2 地点 3 者間通訳を行う。

②3 地点 3 者間通訳

当協会へ外国人が電話をかけてきた場合の相談に応じるため、外国人の電話機および委託者が用意する電話機、受託者が用意するコールセンター 3 地点を相互に結び、音声により、外国人および当協会職員、通訳オペレータによる 3 地点 3 者間通訳を行う。

③ 4 地点 4 者間通訳

当協会へ外国人が電話をかけた場合の相談に応じるため、発注者が用意する電話機から受注者が用意するコールセンターへ接続した後に、発注者が関係専門機関への接続の指示をした場合、受注者のコールセンターから接続した関係専門 機関を含む 4 地点を相互に結び、音声により、外国人住民、センター職員、通訳オペレータおよび関係専門機関による 4 地点 4 者間通訳を行う。

④タブレット端末を利用した TV 通訳による 2 地点 3 者間通訳

当協会への外国人の来所による相談対応および法律相談実施時の対応にあたり、当協会が用意するタブレット端末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、外国人および当協会職員ま

たは当協会に来所の弁護士、通訳オペレータによる2地点3者間通訳を行う。

(2) 導入時支援、マニュアル、保守および業務実績報告

- ・多言語電話通訳を円滑に実施するため、必要に応じて当協会職員への導入時支援を行うこと。
- ・電話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、毎月末締め翌月7日までに提出すること。

4. 使用機器

(1) 使用機器および台数

ア. 電話通訳

電話回線は委託者が指定する回線を使用するものとし、委託者が指定する電話機を使用するものであることについて承知しておくこと。

(1度に2名まで同時にサービスを利用出来るようにする。)

イ. TV通訳

当協会の用意するタブレット端末1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。

5. 通訳コールセンターサービス仕様

(1) 対応言語

ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、インドネシア語、ベトナム語、タガログ語、フランス語、ロシア語、ネパール語、韓国・朝鮮語を含む12言語以上に対応すること。

※ なお、(2)の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。

※ 原則は、日本語-対応言語の直接通訳とする。対応言語に介在言語を通しての通訳がある場合は、明瞭に記載すること。

例：ネパール語（介在言語：英語）（日本語-英語-ネパール語）

(2) 対応時間

2024年12月30日（月）～2025年1月3日（金）および祝日を除いて、月曜から金曜の午前9時から午後5時まで対応すること。

(3) 応答率・通訳達成率

ともに、90パーセント以上を確保すること。

予測を上回る入電などにより応答率または通訳達成率が90パーセントを下回った場合、また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、受託者は改善策を検討し、委託者へ報告および承諾を得ること。

(4) 通訳オペレータ

- ① 外国語対応に優れ、行政等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 当協会において、滋賀弁護士会との協定に基づく弁護士と外国人との法律相談を不定期（予約制）で実施することから、法律相談の内容においても円滑に説明できる外国語と日本語能力を有する者を配置すること。
- ③ 通訳業務に不相当と認められる者は、速やかに交代させること。
- ④ 通訳オペレータに対し、本業務開始前に下記のとおり研修を行うこと。
 - (ア) 個人情報保護および取扱いに関する研修
 - (イ) 守秘義務に関する研修
 - (ウ) 業務に必要な用語などに関する研修
 - (エ) 電話対応等のマナー向上に関する研修

(5) セキュリティの確保および個人情報の保護

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。

6. その他

- (1) 本契約に際して、受託者は、前各項に定めるもののほか、下記の条件を満たさなければならない。
 - ① プライバシーマークまたは ISMS 認証（ISO/IEC27001）を取得していること。
 - ② 多言語通訳サービス業務（6か国語以上・3者間通訳を含む）の受託実績が直近3年以上連続していること。
- (2) 受託者に属する全ての役職員は、受託業務の相談内容や個人情報等を第三者へ漏洩してはならない。契約終了後も同様とする。
- (3) 当協会以外の場所、5.(2)対応時間外の時間に関わらず、緊急対応の必要性が生じた場合、委託者および受託者双方協議の上、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およびこの仕様書の解釈について疑議が生じた場合は、委託者と受託者双方協議の上、解決するものとする。