

公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団 外国人住民に対する
多言語電話通訳サービス業務委託 公募型プロポーザル実施要領

1. 趣旨・目的

本財団は、国際交流・協力事業を展開し、国際性豊かな有為な人材育成及び国際交流・協力拠点形成を図ることにより、本県の振興発展に貢献することを求められています。

昨今、本県の外国人住民の増加に伴い、県民とのコミュニケーション不足等から生じる「困りごと」も増えつつあり、外国人住民に対する総合的な相談窓口業務（生活・法律・医療）の円滑な実施の必要性が高まっています。

そのため、多言語電話通訳サービス業者の専門性を活用し、相談対応者（主に日本語話者）と外国人住民との的確かつ良質なコミュニケーションを確保することに対し積極的に協力できる「多言語電話通訳サービス」提供業者の選定を目的とした上で必要な事項を定めるものとします。

2. 発注者

公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団 理事長 宮城 淳

3. 委託業務名

沖縄県内外国人住民に対する多言語電話通訳サービス業務委託

4. 委託場所

- (1) 公益社団法人沖縄県国際交流・人材育成財団国際交流課
(沖縄県宜野湾市伊佐 3-4-1 第5 タテルマンビル 3F)
- (2) 上記(1)の指定する医療機関

5. 委託期間

令和7年4月1日～令和8年3月31日

ただし、契約期間は予算措置を前提とするため、予算の状況により契約期間が短縮される、または、契約締結ができない場合がある。

6. 委託上限金額

2,000,000円（消費税及び地方消費税相当額を除く。）

7. 委託業務内容

「多言語電話通訳サービス業務委託仕様書」による

8. 委託業者の選定方法

プロポーザル（企画提案）方式

9. 参加資格要件

このプロポーザルに参加しようとする者は、次に掲げる全ての要件を満たす者となります。

- (1) 多言語電話通訳サービス業務の営業年数が令和6年4月1日において5年以上であること。
- (2) 情報セキュリティマネジメントシステムの国内規格の認証を取得していること、または、プライバシーマークを取得していること。
- (3) 過去5年間に地方公共団体、国（独立行政法人等を含む。）、地方公共団体又は国の関連団体等との間で、

多言語電話通訳サービス業務（6言語以上・3者通話を含む）の受注実績が3年以上継続して行った実績を有していること。

- (4) 業務の一部又は全部の遂行が困難となった場合に備え、代行による体制を整備していること。
- (5) 暴力団関係事業者等であることにより、沖縄県が行う競争入札への参加を除外されていないこと。
- (6) 暴力団関係事業者等でないこと。
- (7) 国税及び地方税を滞納している者でないこと。

10. 参加資格申請書等の提出

(1) 提出書類

ア (様式1)「参加資格申請書」

イ 法人にあつては、登記事項証明書（履歴事項全部証明書）（発行3か月以内）

ウ 国税及び地方税を滞納していないことを証明する納税証明書（発行3か月以内）

エ 過去5年間に3年以上継続して行った多言語電話通訳サービス業務（6言語以上・3地点通話を含む）契約書の写し

オ 団体概要の補足資料（パンフレット等）

(2) 提出期限

令和6年11月29日（金）午後5時まで

提出期限までに公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団に到着したものに限ります。

(3) 提出先

公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団 国際交流課

〒901-2221 沖縄県宜野湾市伊佐3-4-1 第5タテルマンビル3階

電 話 098-942-9215

担当者 豊島 e-toyoshima@oihf.or.jp

(4) 提出方法

郵送（書留郵便に限る。）又は宅配便

(5) 参加資格審査結果の通知

参加資格を審査のうえ、令和6年12月11日（水）までに結果を発送します。

11. 質疑と回答

質疑は、(様式2)「質疑書」により、メール（e-toyoshima@oihf.or.jp）で受け付けます。

質疑受付期限：令和6年11月8日（金）午後5時まで

提出された質疑は、全件を「質疑回答書」に取りまとめ、令和6年11月19日（火）午後3時以降に当財団ホームページに掲載します。URL：<http://www.oihf.or.jp>

12. 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

(様式3)「経費見積書」、(様式4)「多言語電話通訳サービス企画提案書」により提出してください。

(2) 提出期限

令和6年12月18日（水）午後5時まで

提出期限までに公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団に到着したものに限ります。

なお、提出期限以降は、提案書の差し替え及び再提出は認めません。

(3) 提出先・提出部数

公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団 国際交流課（正本1部 副本6部）

※正本のみ押印必要

(4) 提出方法

郵送（書留郵便に限る。）又は宅配便

(5) その他

ア このプロポーザルへの参加に要する全ての費用は、参加者の負担とします。

イ 提出書類等は、法令に定める範囲を除き、このプロポーザルの目的以外では参加者に無断で使用しません。

ウ 提出書類等は返却しません。

エ 参加申込書提出後に辞退する場合は、辞退届（様式5）を提出してください。

なお、辞退することによって、今後の公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団との契約等については不利益な取り扱いをするものではありません。

1.3. 企画提案書の記載項目

No.	企画提案書の記載項目	審査の視点
1	サービスの質	① 通訳対象言語数
		② 通訳レベルの確保・維持（研修体系）
		③ 通訳レベルの確保・維持（通訳業務指導者：公共通訳及び医療通訳講師経験者の有無、通訳関連資格、公共通訳及び医療通訳の経験回数など）
		④ 通訳レベルの確保・維持（通訳者：公共通訳及び医療通訳研修体制の有無、通訳関連資格、公共通訳及び医療通訳の経験回数など）
		⑤ 行政用語、法律専門用語、医療専門用語への対応力
		⑥ 対応体制の適切性（オペレーターの配置数、応答率、クレーム処理体制など）
		⑦ 災害時・感染症発生等緊急時の対応体制の適切性（通訳対象言語、提供可能サービス、時間外対応可否など）
2	運営体制	① 業務責任者の常駐
		② 通訳業務指導者の常駐
		③ 通訳対象言語に対する通訳者数
		④ 通訳者の補充体制（退職等の業務遂行に対する影響など）
		⑤ 業務責任者を含め従業員の入退室・通話履歴等管理体制
3	危機管理体制	① セキュリティー体制（情報漏洩防止策など）
		② 個人情報保護への対応
		③ 秘密保持への対応
		④ 個人情報・秘密情報の漏洩時の体制
4	業務実績報告	① 相談実態把握等に役立つ報告様式など
5	受託実績	① 6言語以上、3者間通話を含む3年以上の継続的な受託実績
6	委託料	① 見積金額、積算根拠

1.4. 審査委員会の設置及び審査の視点

プロポーザルの審査に際して、客観性かつ透明性を確保するため、「外国人住民に対する多言語電話通訳

サービス業務委託審査委員会」を設置し、点数評価を行います。プレゼンテーションを行わず、企画提案書の書類審査となります。企画提案書は可能な限り説明を受けなくてもわかるように、記載することを心掛けてください。企画提案書に不明点等がある場合、当財団より電話又はメールで問い合わせをする場合があります。

また、審査にあたっては、上記13の項目に視点をおいて評価します。

ただし、総合得点で2社以上の事業者が同点の場合、原則として下記により順位を決定します。

- (1) 上記13の審査項目のうち、「No.5 委託料」を除いた合計点が高い順に、順位を決定します。
- (2) 上記(1)の結果、2社以上の事業者が同点の場合、上記13の審査項目のうち「No.1 サービスの質」、「No.2 運営体制」、「No.3 危機管理体制」及び「No.5 受託実績」をもとに委員で協議を行います。協議の結果、優れているとされた事業者に5点を加点し、最終順位を決定します。

15. 審査結果

審査結果は1月中旬頃、文書で通知します。結果及び順位については公表致しません。

16. 委託契約の締結

委託業務の実施において、提案内容から逸脱しない範囲で、提案の修正を含む協議と調整(以下、「交渉」という。)を行うこともあります。

審査により、最優秀提案者として選定された事業者を優先交渉権者として契約締結の交渉を行います。ただし、当該交渉が不調の場合、順位付けを行った上位の者から順に契約締結の交渉を行います。

17. 失格事項

次のいずれかに該当した者は失格とします。

- (1) 各書類の提出期限に遅れた者
- (2) 提出書類に虚偽の記載をした者
- (3) 委託上限金額2,000,000円(消費税及び地方消費税相当額を除く。)を超える見積をした者

18. 添付書類

資料「多言語電話通訳サービス業務委託仕様書」

19. 問い合わせ先

上記10に同じ

附則

この要領は、令和6年11月1日から施行する。