

多言語電話通訳サービス業務委託仕様書

本仕様書は、(公財) 沖縄県国際交流・人材育成財団が、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. 件 名：多言語電話通訳サービス業務
2. 目 的：沖縄県内外国人住民に対する総合的な相談業務（生活・法律・医療）を円滑に実施するため、多言語による遠隔通訳システムを導入し、相談対応者（主に日本語話者）と外国人との間の的確で良質なコミュニケーションを確保することを目的とする。
3. 委託期間：令和7年4月1日（火）～令和8年3月31日（火）まで

(注) 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、契約締結できない場合がある。

4. 履行場所：(公財) 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丁目4-1第5タ
テルマンビル3階）及び本財団の指定する医療機関
5. 業務内容：外国人住民に対する総合的な相談業務（生活・法律・医療）を円滑に実施するため、電話による多言語の2地点3者間通訳及び3地点3者間通訳を実施する。

(1) 2地点3者間通訳

4. の履行場所に外国人住民が来所した場合の相談等に応じるため、発注者が用意する電話機、又は、指定医療機関の用意する電話機と受注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、外国人住民・本財団窓口職員と通訳オペレーター、又は、外国人住民・指定医療機関窓

口等職員と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

4. の履行場所に外国人住民が電話をかけてきた場合の相談等に応じるため、外国人住民の電話機及び発注者が用意する電話機、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、外国人住民及び本財団窓口職員、通訳オペレーターによる3地点3者間通訳を行う。

(3) 通訳対応言語

電話により、英語、中国語（北京語）、韓国語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、タガログ語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、マレー語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディ語、ベンガル語、ウルドゥー語の通訳業務を提供するものとする。

(4) 通訳対応時間

本財団の外国人住民相談窓口の開設日時に合わせ、午前9時00分から午後5時00分までとする。ただし、国民の休日及び12月29日～1月3日を除く。

(5) 通訳内容と想定量

ア 通訳内容

- ①生活関係：在留資格、労働法制、住民登録、結婚、出産、育児、年金、介護、不動産など外国人住民の生活に関する事項や行政手続きなどに関する内容
- ②法律関係：法律相談などの専門家による個別専門的な内容

③医療関係：医療機関における総合案内、受付窓口、会計窓口、薬局などの診療行為以外の業務に関する内容。

④医療関係：医療機関における診察、検査、治療などの診療行為にかかわる業務に関する内容（ただし、重篤な病状、重要な告知、手術に関するなど大きな責任を伴うものを除く）。

イ 想定量

①アー①と②の場合 1か月あたり3件、1件あたり最大60分

②アー③と④の場合 1か月あたり4件、1件あたり最大180分

(6) 導入時支援、マニュアル、保守及び業務実績報告

ア 受注者は発注者又は本財団の指定医療機関の用意する固定電話又は携帯電話による通信回線を使用して遠隔通訳業務が遂行できるように受注者として必要な措置を講じるものとする。

イ 多言語電話通訳を円滑に実施するため、受注者は発注者が容易に理解できる記載内容により遠隔通訳業務に関する機器の操作方法、サービス利用方法を説明したマニュアルを4部作製・提出すること。

ウ 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。

エ 月次報告：電話通訳の都度、実施日時・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。

オ 完了報告：受注者は委託業務期間終了後に、本業務を集計した報告書を発注者へ提出すること。

6. 業務実施体制

業務実施体制は次の通りとし、業務責任者及び通訳業務指導者は氏名、フリガナを記載の上、発注者に届け出ること（届出様式自由）。

(1) 業務責任者、通訳業務指導者及び通訳者を配置すること。

ア 業務責任者の配置

業務責任者は次の要件を兼ね備えた者とし、業務全体の進捗管理、通訳業務品質の確保・維持、業務報告、発注者との協議、打ち合わせ、緊急対応等（「以下、総括業務」という。）について責任をもって行うものとする。

①業務責任者の具備要件

- i) 遠隔通訳総括業務経験年数が3年以上かつ雇用期間が1年以上の者

イ 通訳業務指導者の配置

通訳業務指導者は次の要件を兼ね備えた者（または2名体制でも可）とし、受注者の通訳コールセンターに常駐し、通訳者の通訳指導を行うこと。ただし、下記ウの通訳者との兼務を妨げない。

①通訳業務指導者の具備要件

- i) 通訳経験が5年以上かつ通訳対応件数が300件以上の経験を持つ者
- ii) 雇用期間が2年以上の者
- iii) 公共通訳研修及び医療通訳研修の模擬通訳講師経験者

ウ 通訳者の配置

各言語1名以上の通訳者が受注者の通訳コールセンターに常駐し、電話通訳に対応するものと
し、次の要件を兼ね備えている者とする。

①通訳者の具備要件

- i) 各通訳者は上記5-ア-①と③に掲げた通訳内容を一定水準以上の通訳業務品質をもって通訳できる者。
- ii) 各通訳者は上記5-②と④に掲げた通訳内容を高度な通訳業務品質をもって通訳できる者
- iii) 一般常識を持ち、応対マナーが優れている者
- iv) 応対業務に必要とされる能力を有する者（適正な通訳研修を良好な成績で修了し、1年以上かつ50件以上の経験をもつ者）

(2) 通訳者の退職などで業務に滞りがないように、要員の補充体制を構築していること。

(3) クレーム処理体制

通訳利用者からのクレームがあった場合は、迅速かつ的確に処理し、発注者へ随時報告しなければならない。また、クレーム処理の方法と誤訳や訳漏れ、不適切発言の場合の対応方法、フィードバックと改善の方法を定めるとともに、発注者への報告を速やかに行うものとする。

7. 応答率・通訳達成率

電話通訳の応答率は一ヶ月あたり90パーセント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パーセントを下回った場合、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。

8. 秘密保持

(1) 個人情報の保護

受注者及び本件業務に関わる者は、受注業務において知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。本件の契約関係が終了した後も同様とする。

本件業務に関する通信履歴や通信記録、データ、文書類は、必要な業務が終了した後、すみやかに廃棄するものとし、上記6-(1)-アの業務責任者が廃棄状況を確認しなければならない。

(2) 通訳コールセンターの運営等

通訳業務実施場所及び使用機器について十分なセキュリティ対策が採られていると共に、通訳者の入退室の管理、通話履歴等を管理する環境が備わっていること。

9. 著作権

受注者が作成し発注者に納入した業務報告書などの成果物の著作権は、発注者に無償譲渡するものとする。

10. 緊急時の対応

大規模災害、感染症のパンデミック、大規模テロなどの緊急事態が発生した場合は、履行場所の閉鎖と再開などの業務状況に応じて、通訳業務においても必要な対応を図るものとする。緊急事態の影響により本仕様書の定めによりがたい場合は、外国人住民の利益を考慮し、発注者の許諾を条件に柔軟に対応できるものとする。

1 1. その他

(1) 本契約に際して、受注者は、前各項に定めるもののほか以下の条件を満たさなければならない。
い。

ア プライバシーマーク又は ISMS 認証を取得していること

イ 多言語電話通訳サービス業務（6 か国語以上・3 地点通訳を含む）の受注実績が直近3年以上連続してあること

(2) 受注者は、原則として通訳業務の全部または一部を他の者に再委託してはならない。ただし、やむを得ない事情により受託した業務の一部を再委託しようとするときは、発注者の承諾を得ることとする。再委託した場合、上記8の秘密保持の履行については受注者が全責任を負うものとする。

(3) 落札者は落札決定後、発注者へ落札価格の内訳を提示すること。

(4) この仕様書に定めのない事項が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ決定するものとする。