

仕 様 書

1 委託業務名

多言語電話通訳サービス業務

2 業務目的

本仕様書は、発注者と受注者が桑名市窓口業務において、日本語の理解が困難な外国人住民に対して、多言語通訳を提供することを目的とする。

3 委託業務期間

令和6年6月1日から令和7年5月31日まで

※本業務は地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約である。発注者は、契約締結の翌年度以降において、歳入歳出予算の当該金額について、減額又は削除があった場合は、当該契約を解除することができる。

4 業務内容

受注者は、多言語通訳者（「以下、オペレーターという」）を配置したコールセンターを設置し、桑名市職員からオペレーターへの電話連絡を直ちに受け、外国人住民、桑名市職員、オペレーターとの①2地点3者間または②3地点3者間による通訳を行う。

①2地点3者間通訳

対象所属に外国人住民が来所した場合の相談に応じるため、発注者が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交互に結び、音声により、外国人住民・桑名市職員とオペレーターによる2地点3者間通訳を行う。

②3地点3者間通訳

対象所属に外国人住民が電話をかけてきた場合の相談に応じるため、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、外国人住民及び桑名市職員とオペレーターによる3地点3者間通訳を行う。発注者の電話の三者通話機能が利用できない場合は、受注者の通訳者が外国人住民に架電し、三者間通話を設け、桑名市職員と外国人住民と電話で相互通訳を行うこと。

(1) 対象業務

住民登録手続、福祉、税、出産、子育て、子どもの教育等の生活に係る適切な情報提供・相談及び窓口業務全般に関する通訳。

(2) 対象所属

桑名市役所の全所属（出先機関含む）

(3) 通話回線

桑名市専用の通話回線（1回線）を取得し、履行期間開始前に本業務で利用する電話番号を発注者へ報告すること。

(4) 対応言語

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、フランス語、ロシア語、シンハラ語、マ

レー語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、ヒンディー語、ベンガル語に対応すること。

※その他、本仕様書に定める通訳の品質で通訳対応が可能な言語については、順次対応言語に追加し、随時発注者に報告すること。

なお、オペレーターは業務に支障がない程度の日本語が話せること。

(5) 応答率・通訳達成率

ともに、95 パーセント以上を確保すること。

予測を上回る入電等により応答率又は通訳達成率が 95 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。

(6) 対応予定件数及び予定時間

対応予定時間は 1 件あたり 15 分、対応予定件数は 1 ヶ月あたり 20 件(年間予定時間 3,600 分)を想定する。(令和 3・4 年度実績から積算)

(7) 委託料の請求及び支払

委託料については分割払いとし、契約金額の 1/12 を受注者からの請求書の発行をもって毎月支払うものとする。

(8) 通話記録

本業務の通話内容は、サービス向上のため録音するものとし、1 年間保管するとともに、発注者の求めに応じて速やかに提出すること。

5 業務対象日及び時間

365 日(土曜・日曜・国民の祝日・年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)も含む) 午前 8 時 00 分～午後 8 時 00 まで

6 通話料金の負担

桑名市職員がコールセンターを利用する際に発生する通話料金は発注者の負担とする。

7 実績報告

(1) 月次報告

受注者は本業務の実績について月単位で実施した部課名、対応日時、対応時間、対応内容、事務改善提案等を記載した報告書を作成し、翌月 15 日までに発注者へ提出すること。

(2) 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。

8 その他

本契約に際しては、発注者は下記のすべての要件を満たしている者であることを契約の条件とする。

(1) 契約締結時までにプライバシーマーク、若しくは I SMS 認証を取得していること。

また、受注者は契約期間を通じてプライバシーマーク、若しくは I SMS 認証の認証を継続し、プライバシーマーク及び I SMS 認証を取得した部門にて本業務を行うこと。

- (2) 個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。
- (3) 建物の入口に認証システムを設置していること。
- (4) 本業務の再委託（一部委託を含む）は出来ないこととする。
- (5) 本業務の通訳達成率は 95%以上を確保することとする。尚、通訳達成率を確保する為在宅通訳者の活用を妨げないものとするが、受注者は発注者へ在宅通訳者活用プログラムに関し、管理運用体制を開示し、発注者の承認を得ることとする。
- (6) 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。
- (7) 本仕様書に記載のない事項、または業務の実施にあたって疑義が生じた場合、発注者と受注者とで協議の上決定するものとする。

※入札額については、多言語電話通訳サービス業務にかかる全ての費用 12 ヶ月分（令和 6 年 6 月分～令和 7 年 5 月分）の合計額を税抜きで記載することとする。（なお、対応予定時間及び対応予定件数は 4（6）のとおり）

なお、落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に消費税及び地方消費税に相当する額を加算した金額（該当金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とする。