**電話通訳・テレビ通訳業務委託仕様書**

1．業務名

電話通訳・テレビ通訳業務

2．目的

本市の窓口等に訪れた外国籍住民と本市職員が、インターネット回線等により通信するタブレット端末を用い、または電話機を用いて、通訳者による通訳を介することで、円滑なコミュニケーションを図るとともに、外国籍住民のニーズを把握することを目的とする。

3．委託期間

　　契約締結日から令和３年３月３１日まで

　　なお、当業務は性質上、通訳サービスを継続して利用することが必要であることから、本業務の適正な履行が確認された場合、初回を含んで３回（初年度を含んで３年間）、本市の会計年度毎に、初年度の受託者と随意契約の締結を予定している。ただし、令和３年度以降においてこの契約にかかる歳出予算の減額又は削除があった場合には、この契約を解除できるものとする。

4．業務内容

⑴　電話通訳

本市が使用する電話機と受託者が設置する通訳コールセンターを相互に結び、音声による通訳を行う。

⑵　テレビ通訳

市役所等庁舎に来庁した市民が、窓口の手続きで通訳が必要となった場合などに、委託者が下記５．履行場所の施設にそれぞれ１台ずつ用意したタブレット端末を使って、受託者が用意する通訳コールセンターと、テレビ電話機能によって通信し、通訳者とタブレット端末の画面を見ながら、映像と音声による外国籍住民・職員の三者間通訳を行う。

⑶　導入作業

ア　電話通訳の導入にあたっては、本市専用の電話番号回線を業務開始２週間前までに設定し、すみやかに委託者へ電話番号を報告をすること。なお、電話機は各庁舎に既存の機器を使用することとし、本市が使用する電話機いずれからでも利用可能とする。

イ　テレビ通訳のタブレット端末は５台とし、下記５．履行場所⑴の各施設それぞれに１台設置するので、これらに対する初期設定作業を行う。

なお、テレビ通訳は本市が導入するタブレット端末（仕様：iPad）を使用するものとし、米国 Apple 社の iOS が稼働する iPadに対応すること。

5．履行場所

⑴　電話通訳

受託者が用意した場所とする。ただし、通訳者は受託者が用意した場所で勤務するものとし、テレワーク等での対応は不可とする。

⑵　テレビ通訳

タブレット端末の設置については、５カ所とする。設置場所については、以下の通りとする。

ア　尼崎市総務局国保年金担当（尼崎市東七松町１丁目２３番１号）

イ　尼崎市北部保健福祉センター（尼崎市塚口町２丁目１番１号　さんさんタウン５階）

　ウ　尼崎市南部保健福祉センター（尼崎市南竹谷町２丁目１８３番地　リベル４階）

　エ　尼崎市子どもの育ち支援センター（尼崎市若王寺２丁目１８番６号　あまがさきひとさきプラザ内）

　オ　尼崎市女性センター・トレピエ（尼崎市南武庫之荘３丁目３６番１号）

但し、訪問先などどこからでも利用可能とすること。

通訳業務の履行場所は受託者が確保した場所とする。また、通訳者は受託者が確保した場所で勤務するものとし、テレワーク等による対応は不可とする。

6．対応曜日と対応時間

⑴　対応曜日と対応時間

業務は、令和２年６月１日から令和３年３月３１日までの原則として本庁の開庁日（月曜日から金曜日（休日・祝日・年末年始を除く）の午前９時から午後５時３０分までを原則とするが、難しい場合は事前に本市と協議を行うこと。なお、その他の時間、曜日についても本市との協議により対応することができる。さらに、通訳業務において、午後５時３０分を過ぎても通訳中である場合は、通訳終了時までの対応とする。

⑵　通訳時間数等

ア　テレビ通訳はひと月あたり概ね１５０分とし、契約期間中１,５００分とする。ただし、複数のタブレットで時間をシェアするものとする。なお、１，５００分を越えた分の費用について計算方法を提示すること。

イ　電話通訳はひと月あたり概ね２０回までとし、契約期間中２００回とする。ただし、１回あたりの利用時間は目安として概ね６０分とする。なお、２００回を超えた分の費用について計算方法を提示すること。

7．対応言語

日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語については電話通訳、テレビ通訳ともに対応することとする。

また、法務省が定める「外国人受入環境整備交付金取扱要領」にもとづき「外国人相談ワンストップサービス」において通訳対応が求められているネパール語、インドネシア語、フィリピノ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語についても対応することに努めること。

なお、その他の言語についても可能な範囲で対応し、本市との協議のうえ対応言語に追加することができる。

8．応答率

　９０%以上とする。予想を上回る入電の増加等により応答率が９０%を下回った場合又は最初の呼び出しから５分以上通じない場合、受託者から委託者へ報告した上で、対策を検討・提案し、本市の承認を得て改善すること。

9．通訳者

⑴　通訳対応するにあたり、日本語を母語としない通訳者については日本語検定１級又は日本語能力試験N1を保持する者、もしくはこれらと同等の日本語能力がある者で、通訳言語はネイティブレベルであること。日本語を母語とする通訳者については、３年以上の通訳経験を有する者、それと同等の能力を有すること。

⑵　通訳業務に不適当と認められる通訳者がいる場合、委託者の求めに応じ速やかに交代を行うこと。

　⑶　通訳者に対し、本業務開始前に以下のとおり研修を実施すること。

ア　個人人情報保護に関する教育

イ　守秘義務に関する教育

ウ　業務に必要なマナー及び対応教育

10．導入、保守

　⑴　タブレット端末については、本市の導入機に対して遠隔通訳の実施に必要なソフトウエアの導入、各種設定を行うこととし、導入後すぐに使用できる環境に設定すること。

　⑵　導入するタブレット端末に不具合が生じた場合は、設定等に不備がないか随時、点検等を行うこと。

　⑶　テレビ通訳、電話通訳それぞれの操作マニュアルを作成し、提供すること。（紙、データ両方で提供すること。紙の部数については本市と別途協議を行う。）また導入開始時に、テレビ通訳については設置部署を対象にそれぞれ操作研修を行うこと。（操作研修においては、テレビ通訳の実演も含むこと）なお、研修にかかる事項全般については、市とあらかじめ協議をしたうえで決定すること。

11．システムの仕様

テレビ通訳のタブレット端末は５台とし、タブレット１台につき１アカウントとする。なお、タブレット端末台数は協議により増やすことが出来ることとし、その際のアカウント数の増加に係る費用についても協議して決定するものとする。

12．情報保護

　⑴　遠隔通訳サービスを行う際、施錠された建物内において実施し、相談内容の情報が盗聴されず、漏洩されないようにすること。

　⑵　遠隔通訳サービスを行う際、動画または静止画、音声による撮影等の記録をしてはならない。

　⑶　通訳者が対応時にメモ等をすることがあっても、その際に使用したメモ等は、受託者の責任において、シュレッダー等により相談内容が判別できないようにしたうえで確実に処分すること。

13．守秘義務

　⑴　受託者は、本業務に関して知りえた（加工したものを含む。）を正当な理由なく第三者に知らせ、または当該業務の目的外に使用してはならない。

　⑵　受託者は、本業務に関して知りえた個人情報（尼崎市個人情報保護条例（平成１６年尼崎市条例４８号）第２条第２号に規定する個人情報をいう。）の取扱いについては、別記個人情報取扱特記事項を守らなければならない。

14．保守体制

　　保守期間及び保守時間に対する保守体制は以下のとおりとする。

ア　保守受付窓口は１か所へ集約すること。

イ　障害対応の連絡を受けた際、速やかに対応ができること。

ウ　障害発生の際、対応状況を管理し、委託者へ報告を行うこと。

エ　障害解消後は、障害の原因、対応内容及び今後の対応策を記載した報告書を作成し、速やかに委託者へ説明を行うこと。

15.　結果報告

受託者は、以下の項目について報告書を作成し、実施月の翌月１０日（土日祝の場合はその翌日）までに委託者へ電子データで提出すること。その他の事項は必要に応じて協議して決定すること。

⑴　入電日時

⑵　通話時間

⑶　通訳言語

⑷　通訳内容

⑸　備考

16.　参加資格に関する事項

受託者は、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。

⑴　プライバシーマークまたはＩＳＯ２７００１（ＩＳＭＳ：情報セキュリティ・マネジメントシステム）を取得していること

⑵　地方公共団体もしくは国の機関のいずれかを契約の相手とする通訳サービス事業の受託実績が２年以上あること。

⑶　地方公共団体もしくは国の機関のいずれかを契約の相手とする通訳サービス事業の受託実績が３団体以上あること

⑷　プライバシーマークもしくはＩＳＯ２７００１（ＩＳＭＳ：情報セキュリティ・マネジメントシステム）を取得したコールセンター内にて業務実施し、在宅者への転送を行わないこと。

17.　再委託

　　⑴　受託者は、本業務を遂行するにあたり、本業務の全部を一括して再委託してはならない。なお、本業務の一部を再委託するときは、事前に委託者の承認を得なければならない。その際は、企画提案書に再委託予定業務内容、再委託先を記載すること。また、再委託先も、16．参加資格に関する事項をすべて満たしていること。

　⑵　なお、委託者が、受託者が再委託した業務について再委託先と直接契約を締結することや、再委託先からの請求の受理又は再委託先へ直接の支払いを行うことはない。

18.　留意事項

⑴　業務実施上の条件

　　委託契約金額には、本市が利用するにあたり発生する通信費を除き交通費、宿泊費、事務消耗品費等、業務に係る必要経費の一切を含むものとする。

⑵　その他

　　ア　業務実施にあたっては、事前に本市と協議すること。

　　イ　業務実施にあたっては、選定時の企画提案内容を遵守すること。

　　ウ　令和３年４月以降も委託者が継続して契約の締結を希望し、本市議会において当該予算が承認された場合、受託者は同様の仕様にて本業務を実施できる。

　　エ　本業務の実施にあたり疑義が生じた場合には、互いに協議を行い必要な措置を行う。

19.　支払条件

当月の利用分に対して、翌月の適法な請求を受けた日から３０日以内に支払う。なお、毎月月末に受託者から委託者へ業務報告書を提出し、委託者が毎月の業務の履行確認をした後、適正な請求に基づき各月ごとに支払うものとする。また、初期導入経費については初月の利用分とあわせて支払うものとする。

20.　連絡先

　　 尼崎市　総合政策局　協働部　ダイバーシティ推進課　担当：金井

　　 尼崎市東七松町１丁目２３番１号

　　 電話：06-6489-6658　ＦＡＸ：06-6489-6661

　　 Ｅメール：[ama-jinken@city.amagasaki.hyogo.jp](mailto:ama-jinken@city.amagasaki.hyogo.jp)

以　上