

# 尼崎市コールセンター電話通訳業務委託仕様書

## 1 業務名

尼崎市コールセンター電話通訳業務委託

## 2 事業の目的

尼崎市コールセンターは、日本語での対応に限られている。令和7年度「多文化共生社会の実現に向けた取組」の一環として、尼崎市コールセンターに電話通訳（三者間通話による）を導入し、外国語を話す住民からの入電にオペレーターが対応する際に、電話を通じて通訳者による通訳を介することで、円滑な案内を図る。

## 3 業務委託期間

契約締結日から令和11年3月31日までとする。

ただし、契約は本市の会計年度毎に行うものとし、令和7年度の契約は、契約締結日から令和8年3月31日までとする。令和8年度以降は、業務実績等を評価し、特段問題がないと判断した場合に限り、受託者と協議の上、各年度の予算の範囲内で単年度ごとに契約締結を予定している。

## 4 業務内容

尼崎市コールセンターが多言語対応できるように、次の業務を行うこと。

なお、尼崎市コールセンターは、尼崎市から受託した事業者がシステム等の構築及び運営をしているため、次の業務を行う際には、当該事業者と調整を行うこと。

### (1) 電話通訳（多言語通訳）

尼崎市コールセンター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。

### (2) 導入作業

電話通訳（多言語通訳）の導入にあたっては、本業務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すること。なお、電話機は尼崎市コールセンターの既存の機器を使用することとし、尼崎市コールセンターが使用する電話機いずれからでも利用可能とすること。

## 5 履行場所

受託者の用意した場所

（但し、テレワークの対応を不可とし、予め委託者に届出て了承を受けること）

## 6 対応日と対応時間

### (1) 対応日と対応時間

業務は、令和7年9月1日から令和8年3月31日までの尼崎市コールセンターの運営日（年中無休）の午前9時から午後5時までを原則とするが、言語により難しい場合は事前に本市と協議を行うこと。なお、通訳業務において、運営時間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。

### (2) 想定通訳時間数等（対象期間：令和7年9月1日～令和8年3月31日）

ひと月当たり概ね 20 回まで、契約期間中 140 回とする。但し、1 回当たりの利用時間は目安として概ね 15 分とする。

## 7 対応言語

「基本とする 5 言語」英語・ベトナム語・中国語・ネパール語・フィリピン語

「対応に努める 2 言語」インドネシア語・ミャンマー語

⇒本市のニーズを踏まえ、上記の言語については可能な限り対応に努めること。

※ なお、上記の言語以外は、委託者への事前の申し出・協議により、AI による通訳も可とする。

## 8 応答率

90%以上を目指すものとする。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 3 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

- (1) 外国籍住民へ通訳対応するに当たり、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。
- (2) 通訳業務に不相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。
- (3) 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

電話通訳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。)

## 11 情報保護

- (1) 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。
- (2) 通訳サービスを行う際、動画または静止面の撮影、音声録音等の記録をしてはならない。
- (3) 通訳者が対応時にメモ等をするのがあっても、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。

## 12 守秘義務

- (1) 受託者は、本業務に関して知り得た秘密（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。
- (2) 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報の取扱いについては、別記個人情報・データ取扱特記事項を守らなければならない。

### 13 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。

- (1) 保守受付窓口は1か所へ集約すること。
- (2) 障害対応の連絡を受けた際、速やかに対応ができること。
- (3) 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。
- (4) 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。

### 14 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（土日祝の場合は翌開庁日）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。

- (1) 入電日時
- (2) 通話時間
- (3) 通訳言語
- (4) 通訳内容（「住民票の取得方法について」等項目のみ）
- (5) 備考

### 15 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、毎月月末締で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。

## 特記仕様書

### 1 準拠する法令等

本業務実施に当たっては、本仕様書によるほか、下記に示す関連法令及び規定等に準拠して行うものとする。

- (1) 尼崎市財務規則
- (2) 個人情報保護法等その他関連法令及び条例
- (3) 尼崎市情報セキュリティ基本方針及び尼崎市情報セキュリティ対策基準のほか、情報セキュリティに関する関係法令等

### 2 法律の厳守等

受託者は、契約の履行に当たり、本業務の意図及び目的を十分に理解した上で、最高の技術を発揮するとともに、委託者の指示を厳守し、誠実に実施しなければならない。

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり関連する法律等を遵守しなければならない。  
なお、これらの諸法規の運用適用は受託者の負担と責任において行う。
- (2) 受託者は、常に中立性を保持しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務において知り得た事項について、守秘義務を負うとともに、業務内容、成果等を委託者の許可なく使用又は、利用してはならない。
- (4) 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報等の取り扱いについては、別記個人情報・データ取扱特記事項を遵守しなければならない。

### 3 再委託について

- (1) 受託者は、業務の全部を一括して、又は本委託の主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、事前に書面により委託者の承諾を得た場合に限り、本委託の主要な部分を除く業務の一部を再委託（第三者に委託し、又は請け負わせることをいう。以下同じ。）することができる。
- (3) 受託者は、再委託の契約を締結した第三者（以下「再委託先」という。）に、二次以下の再委託をさせてはならない。ただし、業務の性質その他の理由で、真にやむを得ない場合はこの限りではない。
- (4) 前号ただし書きを適用する場合、第2号の規定を準用する。
- (5) 受託者は、委託者に対して、再委託先（二次以下の再委託を含む。この号及び次号において同じ。）が第2号（第4号で準用する場合を含む。）で規定する承諾に基づき行う本委託の一部の業務（以下「再委託業務」という。）を履行するに当たり行った、全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (6) 再委託先が再委託業務の履行において、委託者に損害が発生した場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

### 4 業務実施上の義務

受託者は、業務を実施するに当たり、業務委託契約書及びこの仕様書に別に定めるもののほか、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務実施に係る責任者、作業員、作業場所について管理体制を本市に書面をもって報告すること。
- (2) データ類を漏えいし、滅失し、き損し、又は改ざんしないよう、その取扱いについては細心の注意を払うとともに、委託者の事務処理に支障が生じないようにすること。
- (3) データ類を委託者が指定した用途以外に使用し、又は第三者に提供しないこと。
- (4) 委託者が管理しているデータ類の全部又は一部を委託者の許可なく複写し、又は複製しないこと。
- (5) 従事者に対し、データ類を保護する重要性を深く認識させるとともに、データ類を保護することを誓約させ、誓約書を委託者に提出すること。
- (6) 従事者に対し、業務委託の実施に必要な知識及び技術を習得させるとともに、随時、セキュリティに関する研修、教育その他従事者の資質向上を図る研修を実施すること。
- (7) 履行場所から、個人情報記載されている書類等は、持ち出さないこと。また、鍵付き書庫等で保管すること。保管の必要がなくなった個人情報記載されている書類等は、委託者が指定する手順により、速やかに滅却すること。
- (8) 委託の本旨に従い、善良なる管理者の注意義務をもって業務を実施すること。

## 5 その他

- (1) 事業実施に当たっては、関連する法令及び実施要領のほか、国が示す実施要領、Q & A等及び委託者の指示に従いながら進める。
- (2) 委託者は、事業の実施状況について、報告を求めることができる。
- (3) 尼崎市コールセンターでは、通訳を含む通話内容を録音し、対応履歴を残し、一定期間保存することとなっているため、これを承諾すること。
- (4) 本仕様書の内容等に疑義が生じた場合は、受託者は本市と協議し、双方合意のうえ業務を遂行すること。また、本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者の間で協議のうえ決定するものとする。

以 上