

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や手話を必要とする住民（以下「要通訳住民」という。）と本市職員が、受託者が用意した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。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

なお当業務は性質上、安定した市民サービスを継続して提供することが必要であることから、初年度の業務の適正な履行が確認された場合、初年度を含んで3年間、尼崎市の会計年度毎に、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、当業務委託にかかる本市の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

(1) 電話通訳（多言語通訳）

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。

(2) テレビ通訳（多言語通訳＋手話通訳）

市役所等庁舎に来庁した要通訳住民が、窓口の手続きで通訳が必要となった場合などに、受託者が下記5 履行場所の施設にそれぞれ用意したタブレット端末を用いて、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、映像と音声による要通訳住民・職員の三者間通訳を行う。

(3) 導入作業

ア 電話通訳（多言語通訳）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（多言語通訳＋手話通訳）は受託者が用意するタブレット端末を使用するものとし、遠隔通訳の実施に必要なソフトウェアの導入、各種設定を行ったうえで、業務開始までに速やかに導入すること。

5 履行場所

(1) 電話通訳（多言語通訳）

受託者が用意した場所とし、一部テレワーク等の対応も可とする。

(2) テレビ通訳（多言語通訳＋手話通訳）

タブレット端末の設置については、14 カ所とし、設置場所については、以下の通りとする。

ただし、組織改編等による設置場所や組織名に変更等があった場合はこの限りではない。

ア 尼崎市総務局窓口サービス推進担当（尼崎市東七松町1丁目23番1号）

イ 尼崎市総務局マイナンバーカード普及担当（尼崎市東七松町1丁目23番1号）

ウ 尼崎市保健局国保年金課（尼崎市東七松町1丁目23番1号）

- エ 尼崎市資産統括局市民税課（尼崎市東七松町1丁目23番1号）
オ 尼崎市こども青少年局こども福祉課（尼崎市東七松町1丁目23番1号）
カ 尼崎市北部保健福祉センター北部地域保健課
（尼崎市塚口町2丁目1番1号 さんさんタウン5階）
キ 尼崎市南部保健福祉センター南部地域保健課
（尼崎市南竹谷町2丁目183番地 リベル5階）
ク 尼崎市経済環境局しごと支援課（尼崎市南竹谷町2丁目183番地 リベル3階）
ケ 尼崎市保健局健康増進課（尼崎市七松町1丁目3-1-502 フェスタ立花南館5階）
コ 尼崎市子どもの育ち支援センターこども相談支援課
（尼崎市若王寺2丁目18番6号 あまがさき・ひと咲きプラザ内）
サ 尼崎市教育委員会事務局高校教育課
（尼崎市三反田町1丁目1番1号 尼崎市教育・障害福祉センター内）
シ 尼崎市総合政策局ダイバーシティ推進課（尼崎市東七松町1丁目23番1号）
ス 尼崎市教育委員会事務局就学前教育課
（尼崎市三反田町1丁目1番1号 尼崎市教育・障害福祉センター内）
セ 尼崎市こども青少年局保育運営課（尼崎市東七松町1丁目23番1号）
なお、設置台数は、ア～サは各1台、シ、スは各2台、セについては3台とする。（計18台）
ただし、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し、一部テレワーク等の対応も可とする。
また、設置場所及び設置台数を変更する場合は協議の上、決定するものとする。

6 対応曜日と対応時間

(1) 対応曜日と対応時間

業務は、令和8年4月1日から令和9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00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00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。

(2) 通訳時間数等

ア 多言語通訳分（テレビ電話+電話通訳）

ひと月あたり概ね400分とし、契約期間中4,800分とする。なお、テレビ電話と電話通訳で分数をシェア出来るものとする。また、4,800分を超過した場合、超過料金の支払いにて継続可能とする。

イ 手話通訳分

ひと月あたり概ね13分とし、契約期間中160分とする。ただし、複数のタブレットで時間を共有するものとする。なお、160分を越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

窓口業務において使用頻度の高いテレビ通訳における対応する多言語については、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、11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・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語）以上とする。加えて、クメール語（カンボジア語）やミャンマー語、モンゴル語、ベン

ガル語、シンハラ語、アラビア語、ウクライナ語についても対応に努めること。

また、電話通訳に対応する言語についても、テレビ通訳の言語と同等程度に対応するよう努めること。

なお、手話についてはテレビ通訳のみ対応することとする。

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うえで、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。
- (2) 手話を必要とする住民へ通訳対応するにあたり、通訳者については手話通訳士もしくは手話通訳者全国統一試験（相当する他の認定試験を含む）の合格者であって、3年以上の手話通訳歴を有する者であること。
- (3) 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。
- (4) 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

- (1) タブレット端末については、受託者が用意した端末に遠隔通訳の実施に必要なソフトウェアの導入、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。
- (2) 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。
- (3) 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18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

- (1) 遠隔通訳サービスを行う際、相談内容の情報が盗聴されず、漏洩しない執務場所を確保する

こと。

- (2) 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。
- (3) 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

- (1) 受託者は、本業務に関して知りえた秘密（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。

- (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。

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。

- (1) 入電日時
- (2) 通話時間
- (3) 通訳言語
- (4) 通訳内容
- (5) 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。

- (1) 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。
- (2) 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あること。

17 再委託

- (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。

18 留意事項

(1) 業務実施上の条件

委託契約金額には、本委託に係るすべての費用（システム運用費、通信費、レンタル端末に係る費用、オペレーターの研修ほか）を含むものとする。

(2) 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 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

各月ごとに受託者から委託者へ提出される業務報告書により、委託者が毎月の業務の履行確認をした後、適法な請求を受けた日から30日以内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 文化・人権担当 ダイバーシティ推進課 担当：水谷（みずたに）

尼崎市東七松町1丁目23番1号

電話：06-6489-6658 F A X：06-6489-6661

Eメール：ama-welcome@city.amagasaki.hyogo.jp

※手話通訳に関しての連絡は、当課で取りまとめ、本市障害福祉課に確認のうえ対応する。

以 上