

令和2年度「多言語電話通訳サービス業務」 仕様書

本仕様書は、公益財団法人しまね国際センターが、外国人住民に対する情報提供及び相談を多言語で行うワンストップ型の相談窓口業務を実施するために必要となる「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. 名称

令和2年度「多言語電話通訳サービス業務」

2. 目的

外国人住民が在留手続き、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に係る適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう、電話による多言語の2地点3者間通訳、3地点3者間通訳、及び4地点4者間通訳を実施する。

3. 委託期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

4. 履行場所

公益財団法人しまね国際センター（島根県松江市東津田町 369-1）

5. 業務内容

(1) 多言語電話通訳

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相互に結び、音声により、外国人住民・しまね国際センター（以下、「センター」という。）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に応じるため、外国人住民等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、センター職員及び通訳オペレーターによる3地点3者間通訳を行う。

③ 4地点4者間通訳

4. の履行場所に外国人住民が電話をかけた場合の相談に応じるため、発注者が用意する電話機から受注者が用意するコールセンターへ接続した後に、発注者が関係専門機関への接続の指示をした場合、受注者のコールセンターから接続した関係専門機関を含む4地点を相互に結び、音声により、外国人住民、センター職員、通訳オ

ペレーター及び関係専門機関による4地点4者間通訳を行う。

(2) 導入時支援、マニュアル、保守及び業務実績報告

- ・多言語電話通訳を円滑に実施するため、必要に応じてセンター職員への導入時支援を行うこと。
- ・外国人住民等への多言語による広報素材（チラシ等）の翻訳を行うこと。
- ・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。
- ・電話通訳の都度、実施した日時・時間数・対応言語・通訳内容等を記載した業務実績報告を、毎月末締め翌月10日までに提出すること。

6. 通信環境

(1) 電話回線

電話回線は、発注者が指定する回線を使用するものとし、発注者が指定する電話機を使用するものであることについて承知しておくこと。

- ・発注者側の携帯電話回線（KDDI）の3者通話機能を利用し、3者間通訳を行うこと。

(2) 電話機

- ・スマートフォン端末 1台

7. 通訳コールセンターサービス仕様

(1) 対応言語

英語、中国語（北京語）、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、ミャンマー語、クメール語、ロシア語、フランス語の14言語は必須対応とし、その他の言語についても可能な範囲で対応すること。

(2) 対応時間

12月29日～1月3日を除いて、午前9時から午後5時30分まで対応すること。

(3) 応答率・通訳達成率

いずれも90%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90%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、受注者は改善策を検討し、発注者へ報告及び承諾を得て改善すること。

(4) 通訳オペレーター

- ① 外国語対応に優れ、行政の業務についても円滑に説明できる日本語能力を有する者を配置すること。
- ② 通訳業務に不相当と認められるものは、速やかに交替させること。
- ③ 通訳オペレーターに対し、本業務開始前に下記のとおり研修を行うこと。
(ア) 個人情報保護及び個人情報の取扱いに関する研修

- (イ) 守秘義務に関する研修
- (ウ) 業務に必要な用語やスキルなどに関する研修
- (エ) 電話対応等のマナー向上に関する研修
- (5) セキュリティの確保及び個人情報の保護
コールセンター（在宅の場合を含む）の運営については、通訳内容等が第三者に漏洩することのないよう、十分な機密保持対策を講じるとともに、個人情報保護に万全を期すこと。

8. 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。
 - ① プライバシーマークを取得していること。
 - ② 多言語電話通訳サービス業務（6か国語以上・3者間通訳を含む）の受注実績が直近3年以上連続してあること。
- (2) 受注者に属するすべての役職員及び通訳オペレーターは、受注業務の履行にあたり、相談内容や個人情報等を第三者へ漏洩してはならない。契約終了後も同様とする。
- (3) 4.の履行場所以外の場所、7.(2)対応時間外の時間に、緊急対応の必要性が生じた場合には、発注者及び受注者双方が協議の上、本サービスを利用することができるものとする。
- (4) この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議のうえ決定するものとする。