

多言語電話通訳サービス業務委託（単価契約）  
委託事業者選定に係る企画提案書募集要項

令和2年4月

（公財）高知県国際交流協会

本要項は、(公財)高知県国際交流協会が発注する多言語電話通訳サービス業務(以下「本業務」という。)に係る受託者選定のための企画提案書(以下「提案書」という。)の作成及び提出方法等について定めるものである。

1. 件名 多言語電話通訳サービス業務
2. 契約期間 令和2年6月1日～令和3年5月31日  
但し、契約期間中であっても、当協会と高知県との委託契約の終了により、業務が終了する場合がある。
3. 履行場所 高知県外国人生活相談センター  
(高知県高知市本町4-1-37 高知県社会福祉センター 1F)
4. 業務内容 「多言語電話通訳サービス業務仕様書」のとおり
5. 契約方法等
  - (1) 契約方法 公募型プロポーザル方式(随意契約)
  - (2) 想定業務規模概算額 総額813千円(消費税および地方消費税を含まない)

#### 6. 提案書提出者の資格

次に掲げる要件を満たすこと

但し、宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体、暴力団もしくは暴力団員の統制の下にある団体は、本企画提案の対象としない。

ア 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しない者。

イ 高知県物品購入等関係指名停止要領(平成7年12月高知県告示第638号)等に基づき指名停止等の措置を現に受けていない者であること。

ウ 会社更生法(平成14年法律第154号)による更生手続き開始の申立て又は民事再生法(平成11年法律第225号)による再生手続き開始の申立てがなされていない者。ただし、次に掲げる者は、この要件を満たすものとする。

①会社更生法に基づく更生手続き開始の決定を受けた者

②民事再生法に基づく再生計画認可の決定(確定したものに限り)を受けた者

エ 高知県税に滞納のない者。(高知県の物品購入等に係る競争入札参加資格者登録名簿に登録されていない者は、高知県税の納税証明書(未納のない旨の証明)を提出すること。但し、県税の納税義務がない者を除く)

オ 支店・営業所の長など、事業者の代表者以外の者が提案書提出者となる場合は、当該者を代理人として当協会との商取引に係る権限を委任する旨の委任状が提出されていること。

カ プライバシーマークを取得し、個人情報の取扱について適切な措置を講じる体制が整備されていること。

キ 多言語電話通訳サービス業務(6か国語以上・3者通話を含む)の受注実績が直近3年以上連続してあること。

#### 7. 参加意向申出書等の提出及び問合せ先

本プロポーザルに参加を希望する者は、参加意向申出書(様式1)に、6.の提案書提出者の資格を満たしていることを証する書面(チェックリスト、様式4)及びプライバシーマークを取得済である

ことを証する書面を添えて、期日までに持参または郵送により提出すること。

なお、期日までに提出・到着がないときは、本プロポーザルに参加できない。

(1)参加意向申出書の配布・提出場所及び問合せ先

〒780-0870 高知県高知市本町4-1-37

公益財団法人高知県国際交流協会 マネージャー 吉田

電話 088-875-0022、FAX 088-875-4929 メールアドレス [s-yoshida@kochi-kia.or.jp](mailto:s-yoshida@kochi-kia.or.jp)

参加意向申出書及び提案書提出者の資格を満たしていることを証する書面（チェックリスト）は、高知県国際交流協会のホームページからダウンロードできる。

(2)申出書受付期間等

令和2年4月10日（金）～令和2年4月16日（木）（期限 令和2年4月16日）

受付時間 午前9時～午後5時まで（但し、閉所日及び正午から午後1時までを除く）

郵送の場合は、書留郵便等の配達した記録が残る方式によることとし期日までに必着させること。

8. 質問書の受付・回答

(1)受付期間

令和2年4月18日（土）～令和2年5月1日（金）まで

(2)質問書様式

様式2によること（様式は、高知県国際交流協会のホームページからダウンロードできる）

(3)質問の受付方法

質問書を電子メールにより 7.(1)のアドレスに送付するとともに、FAXでも送付すること。

期日厳守。なお、電話での質問は受け付けない。

(4)回答方法

令和2年5月8日（金）に、提案資格が確認された者全員に対し、様式2に記載されたアドレスに電子メールを送付することにより回答する。

9. 参加資格確認結果通知書の交付

7.により参加意向申出書を提出した者には、本業務委託の提案資格の有無に係る「参加資格確認結果通知書」を送付する。

(1)交付日 令和2年4月17日（金）

(2)交付方法 参加意向申出書に記載されたアドレスへの電子メールにより送付する。

10. 企画提案書の提出

企画提案書は、仕様書で提示された委託業務をどのように実施するのかについて、具体的な提案を明記し、期日までに持参又は郵送で事務局に提出すること。

期日までに提出・到着がないときは、理由の如何を問わず失格とする。

(1)受付期間

令和2年5月9日（土）～令和2年5月13日（水）まで（期限 令和2年5月13日）

受付時間 午前9時～午後5時まで（但し、閉所日及び正午から午後1時までを除く）

郵送の場合は、書留郵便等の配達した記録が残る方法により、期日までに必着させること。

(2)提出場所

7.(1)に同じ

(3)提出書類

ア 企画提案書 6部（A4横組みとし、表紙を除き20ページ以内とすること）

イ 会社概要（パンフレット等）6部

#### (4)企画提案書の記載項目

##### ア 通訳サービスのレスポンス

- ①次の事項について、仕様を満足していること、利用しやすいサービスであることなど、提案内容の優位性について記載すること。
- ・電話通訳の対応言語
  - ・対応時間
  - ・応答率・通訳達成率等（言語別オペレータ数、回線数等を踏まえた応答体制を含む）
  - ・通訳オペレータの通訳レベル

##### イ セキュリティ、個人情報保護対策

- ①通話内容や相談者の情報が第三者に漏洩する等の無いよう、コールセンターその他において実施される対策並びに通訳オペレータ等に対する当該研修等の実施状況について記載すること
- ・とりわけ、在宅オペレータを活用する場合でも万全の対策等を講じていることを、具体的に記載すること

##### ウ 費用

###### ①料金体系

多言語電話通訳サービスの利用に必要な経費を、初期費、固定費、出来形費に区分して、料金体系が解るよう、次の表を参考に記載すること。

なお、特定の言語について割増がある場合は、当該内訳も記載すること

また、課金のタイミングについても記載すること

	左の内容	単価 (円)	単位	備考
初期費				(例)契約時のみ
固定費				(例)毎月定額
出来形費 (従量制)			時間数 ・回数	(例)利用時間に応じて加算

###### ②契約期間内の想定所要額

仕様書に定める言語について、1回の利用が20～30分程度で、当該利用を1か月に12回程度行くと想定した場合における2.に定める契約期間内の所要額について、料金体系が理解できる計算式を表示して記載すること。

##### エ 業務実績報告

- ①実績報告に係る報告事項、報告方法等が解るよう、具体的に記載すること

##### オ 実績

- ①多言語電話通訳サービス業務（6か国語以上・3者通話を含む）の受注実績の内、平成29年度～令和元年度における主要な実績をそれぞれ2～3例程度、発注者、業務名称、契約時期、契約額、サービス内容等とともに、通訳実績（件数）を示し記載すること。
- ②地方自治体及び地域国際化協会等の発注による本業務と類似の業務を受注した実績があるときは、それらを優先して記載すること

#### 11.企画提案の評価

- ア 企画提案の評価は、次の「選定評価基準」をもとに、当協会に設置したプロポーザル評価委員会

が書面審査により採点し、合計点数の最高点を得た者を本委託業務の契約候補者として選定する。  
 なお、説明会、企画提案会（プレゼンテーション）は実施しない。

「選定評価基準」

評価項目	配点	評価ポイント
ア サービスのレスポンス	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くの言語に対応が可能か</li> <li>利用しやすいか、課金のタイミングは適切か</li> <li>通訳レベルの質が確保されているか</li> <li>行政用語への対応能力が高いか</li> <li>オペレータ数、回線数、応答率等から、適切に対応できる体制が構築されているか</li> </ul>
イ セキュリティ、個人情報保護対策	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な対策がとられているか、在宅の場合はどうか</li> <li>研修等への取組は十分か</li> </ul>
ウ 費用	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>料金体系は当協会にとって適切なものとなっているか</li> <li>契約期間内の想定所要額は他と比べて安価か</li> </ul>
エ 業務実績報告	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用後の相談実態把握等に資する方式となっているか</li> </ul>
オ 実績	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体及び地域国際化協会向け多言語電話通訳サービスの契約実績・利用実績が豊富か</li> <li>事業者の規模等から安定した事業継続が可能か</li> </ul>
合計	100	

※全委員の評価点の平均点数が 60 点に達しない事業者は選定しない。

- イ 合計点が同点の場合は、選定評価基準の見積金額の優位性の点数が高い者を選定する。
- ウ 上記ア、イでも同点の場合は、委員の協議により最終順位を決定する。
- エ 提出された提出書類が次のいずれかに該当する場合及び不正な行為があったときは失格とする。
  - (ア)期日までに所定の書類の提出がないとき
  - (イ)提出書類に記載すべき内容が記載されていないなど、本要項の要件に適合しないとき
  - (ウ)提出書類に虚偽又は不正があったとき

## 12. 結果通知

選定の有無は、令和 2 年 5 月 15 日（金）以降に、メールまたは書面で通知する。

## 13. 契約書の作成等

- ・審査結果通知後、速やかに選定された事業者と契約（単価契約）に係る協議を行う。  
 当該協議は、提案の内容を逸脱しない範囲での提案の修正を含むものであり、協議が成立したときに当該事業者と契約（単価契約）を締結する。
- ・選定された事業者の提案内容に応じて、仕様書の内容を変更することがある。
- ・経費は、各月ごとに業務実績報告の提出を受け、履行の確認を行ったうえで、翌月末を期限に支払う。
- ・業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。  
 但し、委託等をしようとする者の名称、業務の範囲、理由、その他当協会が必要とする事項について書面により協会に申請し、協会の書面による承認を得たときはこの限りでない。

#### 14. 留意事項

- ・提案書類の作成及び提出に係る経費は、参加者の負担とする。
- ・提出された企画提案書類等は返却しない。
- ・契約保証金を求めることがあること。
- ・参加意向申出書提出後に辞退するときは、辞退届（様式3）を提出すること。
- ・本業務の実施に当たっては、高知県個人情報保護条例（平成13年3月27日条例第2号）を遵守しなければならない。

#### 15. スケジュール

4月10日（金）	公告開始
4月16日（木）	公告終了
<u>4月16日（木）</u>	<u>応募意思表示期限</u>
4月17日（金）	応募資格確認結果通知
4月18日（土）	質問受付開始
<u>5月1日（金）</u>	<u>質問受付終了</u>
5月8日（金）	質問回答
5月9日（土）	企画提案書受付開始
<u>5月13日（水）</u>	<u>企画提案書提出期限</u>
5月15日（金）	審査結果通知（予定）
5月25日（月）	見積書提出・契約締結用意（予定）
5月29日（金）	契約締結