

## 多言語電話通訳サービス業務仕様書

本仕様書は、(公財)高知県国際交流協会が、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)において、外国人住民に対する総合的な相談業務を円滑に実施するため必要となる「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. 件名 多言語電話通訳サービス業務

2. 目的 外国人住民に対する総合的な相談業務を円滑に実施するため、電話による多言語の2地点3者間通訳及び3地点3者間通訳を実施するもの

3. 委託期間

令和2年6月1日(月)～令和3年5月31日(月)

但し、委託期間中であっても、本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。

4. 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)

5. 業務内容

(1)多言語電話通訳

①2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・本協会窓口職員と通訳オペレータによる2地点3者間通訳を行う。

②3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、受注者が用意する通訳コールセンター3地点を相互に結び、音声により、外国人住民及び本協会窓口職員、通訳オペレータによる3地点3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、協会窓口職員への導入時支援を行うこと
- ・電話通訳に係る機器の操作方法、サービス利用方法を説明したマニュアルを4部作製・提出すること
- ・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、毎月末に提出すること。

6. 通信環境

(1)電話回線 使用機器及び台数

電話回線は発注者が指定する次の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。

- ・ひかりネクストのハイスピードタイプとひかり電話オフィスA（4CH/2 番号）を用意。
- ・ビジネスフォン側で3者間通訳を行う。

## (2)電話機

- ・コードレス電話 3台   コード付き電話 1台

## 7. 通訳コールセンターサービス仕様

(1)対応言語   中国語、ベトナム語、タガログ語、韓国・朝鮮語、インドネシア語、タイ語、スペイン語、ポルトガル語、英語、クメール語、ミャンマー語、ネパール語に対応すること。

(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時まで対応すること

(3)応答率・通訳達成率

ともに、90パーセント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パーセント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には、対策を検討・提案し、発注者の承諾を得て改善すること。

(4)通訳オペレータ

- ア 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
- イ 通訳業務に不相当と認められる者は、速やかに交替させること
- ウ 通訳オペレータに対し、本業務開始前に次のとおりの研修を行うこと
  - (ア)個人情報保護に関する研修
  - (イ)守秘義務に関する研修
  - (ウ)業務に必要なマナー及びスキル向上に係る研修

(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、通話内容等が第三者に漏洩することのないよう、十分な秘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。

ア プライバシーマークを取得していること

イ 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)受注者及び通訳コールセンター、通訳オペレータは、受託業務の履行に当たり、相談内容や個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(3)臨時の必要性から、4. の履行場所以外の場所や7.(2)対応時間以外の時間に、本サービスを利用する必要が生じた場合には、発注者・受注者両者で協議し合意したときは本サービスを利用することができる。

(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。