

仕様書（案）

1 業務名

「あいち多文化共生センター」多言語通訳・翻訳サービス業務

2 契約期間

令和元年10月1日から令和3年9月30日まで

ただし、令和2年度以降においてこの契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合には、協会はこの契約を解除できるものとする。

3 業務の内容

外国人等、日本語を理解することができない相談者が、公益財団法人愛知県国際交流協会（以下「協会」という。）の相談・情報提供及び支援（以下「外国人相談」という。）を利用可能とすることを目的に、以下の業務を行う。

(1) テレビ電話通訳

相談者と協会相談員との円滑なコミュニケーションを実現のため、タブレット端末の画面を介して通訳者が対面通訳をリアルタイムに行う。

(2) 電話通訳

相談者と協会相談員との円滑なコミュニケーションを実現のため、電話により通訳者が通訳を行う。

(3) 翻訳

外国人相談に必要となる資料等の翻訳を行う。

4 通訳及び翻訳言語

協会の相談対応言語であるポルトガル語、スペイン語、英語、中国語（標準語・簡体字）、フィリピン語／タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語の9か国語を必須とし、このほかに相談者増が見込まれる言語（受託者が対応可能なもの）を2言語以上提供することとする。

5 対応想定件数等

テレビ電話通訳及び電話通訳については、すべての言語を合わせて、1か月あたり600分以上とする。翻訳については、1件あたりA4用紙2枚程度で、各言語1か月あたり2件以上とする。

6 テレビ電話通訳及び電話通訳の対応曜日及び時間

月曜日から土曜日の午前10時から午後6時まで

ただし、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く。

なお、協会が災害時において「外国人緊急相談窓口」を設置する場合は、上記に関わらず対応することとする。

7 テレビ電話通訳及び電話通訳の応答率

応答率は以下の式で示すものとし、1か月あたり90パーセント以上を確保すること。

なお、予想を上回る入電の増加等により応答率が90パーセントを下回った場合、受託者から協会へ報告した上で、対策等の協議を行うこと。

$$\text{応答率} = \frac{\text{全受電件数}^{*1} - \text{受託者の起因により応答できなかった件数}^{*2}}{\text{全入電件数}^{*3}}$$

※1：「全受電件数」とは、本件業務のため当協会から受託者へ電話を架けた件数のうち、受託者

が受電した件数をいう。

※2：「受託者の起因により応答できなかった件数」とは、通訳者が不在または別件対応中等で応答できず、当協会に掛け直しを依頼した場合等を含むものとする。

※3：「全入電件数」とは、本件業務のため当協会から受託者へ電話を架けた全ての件数をいう。

8 翻訳の納期

1件につき、協会からの依頼日から起算して、7営業日以内に翻訳文のデータをEメールで協会に提出すること。

9 サービス開始準備

受託者は、滞りなくサービスを提供するために、以下について準備すること。

(1) 通訳コールセンターの開設準備

ア 回線等必要な設備の設置や電話番号の取得

イ 業務マニュアルの作成

ウ タブレット操作マニュアルの作成

エ 操作方法等の説明

(2) コールセンター通訳オペレータ（以下、「オペレータ」という。）への研修

オペレータに対し、以下のとおり研修を実施すること。なお、研修の内容及び使用する資料等については、事後に協会に報告すること。

ア 愛知県の地域情報及び協会の外国人相談業務に関する教育

イ 個人情報保護に関する教育

ウ 守秘義務に関する教育

エ 業務に必要なマナー、基礎トーク、及び対応教育

オ 実践研修

10 通訳対応品質

(1) 毎月、実際の通訳対応を自己検査し、以下の項目の有無について、受託者の通訳部門責任者及び通訳に確認すること。該当があった場合は、直ちに原因を分析し、改善策を講じること。

また、オペレータ(通訳者)全体にフィードバックすること。該当があった場合には、受託者の業務責任者と業務に直接係わる管理者とともに、協会に報告する場を設けること。自己検査の方法は、協会と協議の上、決定すること。

ア 行政用語、その他通訳内容における誤訳

イ 窓口等において、相談者対応に不適切と思われる言葉遣い

ウ 相談者及び協会職員の発言内容の訳抜け

エ 基本的な言語理解の不足

オ 日常生活に係る一般常識の欠如

(2) 協会職員が行う不定期の通訳品質チェックにて、(1)ア～オの項目への該当の有無を発見した場合に、協会からの改善要求について、直ちに内容の真偽を確認し、改善策を実施し、報告すること。

(3) 協会が発行する「愛知生活便利帳」や「相談担当者向けハンドブック」等をもとにした、外国人相談の基本知識をオペレータ(通訳者)が習得するための内部研修を実施すること。

11 テレビ電話通訳サービスに使用するタブレット端末の仕様等

テレビ電話通訳は、米国 Apple 社の iOS が稼働する iPadに対応すること。

12 従事者の配置

業務責任者又はスーパーバイザー及びオペレータを配置する業務体制とする。

(1) 業務責任者又はスーパーバイザー

コールセンター開設期間中、オペレータと連携の上、業務の管理・運営状況の把握や報告書の作成等を行うこと。緊急時等は協会への連絡を速やかに行い、協会との調整及び連携を図ること。

(2) オペレータ(通訳者)

オペレータとして適正な能力があると認められる者を配置する。言語対応するに当たり、日本語を母語としないオペレータについては、本契約に含まれる言語のうち1言語以上に堪能であり、日本語も行政業務について説明できる日本語検定1級レベルまたはそれと同等の能力を有する者を配置すること。

日本語を母語とするオペレータについては、3年以上の通訳経験を有する者又は、それと同等の能力を有する者を配置すること。

13 業務報告

以下の項目を報告書にまとめ、翌月10日（休館日の場合は翌日）までに協会へ電子データを提出すること。

- (1) 入電日時（翻訳の場合は依頼日時及び納入日時）
- (2) 通話時間（テレビ電話通訳又は電話通訳の場合）
- (3) オペレータ
- (4) 言語
- (5) 通訳内容(要約)（翻訳の場合は不要）
- (6) 通訳内容(詳細)（翻訳の場合は不要）
- (7) 意見・提案

14 セキュリティ対策

- (1) コールセンターの電話番号は一般には公表しないこと。
- (2) 第三者による通信傍受を防止するため、映像通話における通話の暗号化を行うこと。通話の暗号化は、共通鍵暗号方式によるSSL暗号に対応していること。
- (3) 映像通話アプリの認証方式は、SSL通信方式によるID及びパスワードによる認証に対応していること。
- (4) コールセンターの入口に認証システムを設置していること。また、入退室のセキュリティ認証システムは、IDカード等により個人を認証するものとし、個々の入退室の時間は全て記録し、定期的に不正チェックを行うこと。
- (5) セキュリティ上の問題が生じた際には、システムアクセスログやデータセンターへの入退室の記録等の情報を提供すること。
- (6) 業務で使用する受託者の端末には、ファイアーウォール又はファイアーウォールと同等の対策を行うこと。

15 著作権

受託者が納入する業務実績報告書などの成果物の著作権は、協会に無償で譲渡するものとする。なお、納入時の媒体は電子データとする。

16 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務の履行に際して知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。契約終了後も、また、同様とする。
- (2) 受託者は個人情報取扱責任者を設置し、個人情報の保護に関する管理体制を確立すること。
- (3) 通訳時に使用した個人情報が含まれたメモは、通訳が終了した直後に裁断等により削除すること。
- (4) 本契約における通話履歴（会話内容）は、13の業務報告を除き、帳票及びデータいず

- れにも記録しないこと。
- (5) 受託者は、私有パソコンを使用しないこと。また、ウィニー等のファイル交換ソフトの導入を禁止する。
 - (6) 情報漏えい等の事故が発生した場合の対応策として、受託者における緊急時の連絡体制を構築すること。具体的には、緊急時における対応者の氏名、所属、連絡先を記載した名簿を協会に提出すること。
 - (7) 受託者は契約期間中及び終了後において、当該業務に関して知り得た情報を、業務の目的外利用や第三者への提供をしてはならない。
 - (8) 受託者は、個人情報について、別紙1「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
 - (9) 協会が必要と判断した場合は、コールセンターの監査を実施する。受託者は協会が実施する監査に必要な範囲で応じること。ただし、受託者の機密保持のため公表できない事項については、協会と協議の上、協会の監査に支障のない範囲で、実施しないこととすることができることとする。
 - (10) 受託者は、契約を履行する受託者の従業員、その他の者と前項の条例等を遵守させるための秘密保持契約を締結する等必要な処置を講ずること。
 - (11) 受託者は個人情報に関する責任体制を整備し、個人情報の保管状況等の定期的な報告を行うこと。また、委託業務の範囲を超えての情報の複製の加工等は禁止する。
 - (12) 受託者の従業員、その他の者が協会の承認を得ることなく委託業務の内容を漏えいし、又は業務上知り得た個人情報を漏えいしたことが明らかな場合は、受託者に対して損害賠償の請求を行うことができる。また、受託者は、外部に流出した名簿等の媒体を回収しなくてはならない。

17 契約金額

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、オペレータ研修費ほか）を含める。

定額制、従量制、その複合制など、様々な形態が考えられるが、最適と思われる料金体系を提案すること。その際、5に定めた想定内容に応じた所要額を記載すること。

さらに、言語ごとに単価が異なる場合は、その旨が分かるよう記載すること。

18 支払方法

13に記載の業務報告の提出を受け、協会は毎月の業務の履行を確認した上で、適正な請求に基づき各月ごとに支払うものとする。

19 その他

- (1) 本契約に際しては、受託者は、以下を条件とする。
 - ア ISMS適合性評価制度の認証またはプライバシーマークを取得している、もしくは現在申請中（令和元年10月1日までに取得見込み）であり、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。
 - イ 個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。
 - ウ 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多言語通訳サービス事業（ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語／タガログ語を含む6言語以上）の受託実績があること。
- (2) 受託者は契約締結後、協会との打合わせを持つこと。打合せの日程については、別途協会より指示をする。
- (3) 受託者は、協会の判断が必要な状況が予測できる場合には、事前に協議すること。
- (4) 必要に応じ、協会による事前準備及び運営体制チェックの立会いを許可すること。
- (5) 当該業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。

- (6) 契約書及び仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じた場合は、協会と協議の上決定すること。
- (7) 原則として、受託者は、通訳・翻訳に係る業務の全てを他の者に再委託してはならない。一部の業務を再委託する場合は、再委託の相手方の名称、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性等を事前に協会へ報告し、承認を得ること。
- (8) 受託者が、一部業務につき再委託をした場合、再委託先の選任・監督及び再委託先に行った業務の結果については、受託者が一切の責任を負うものとする。