

業務仕様書

1 業務名

令和4年度 多言語電話通訳サービス業務

2 事業趣旨及び目的

本市では、令和元年11月28日、増加する外国人生活者等の不安や問題を解消し、孤立化を防止することを目的に、暮らしに関する情報提供や相談を多言語で行う総合相談窓口「さっぽろ外国人相談窓口」を設置したところ。また、近年は、各区役所などにおいても各種手続き等のために窓口を訪れる外国人生活者も増加している。

本業務は、日本語を十分に理解しない外国人と相談窓口職員及び本市職員との間のコミュニケーションについて電話を介した通訳を行うことをもって、相談窓口及び本市各部署における円滑な相談業務及び手続業務の実施を支援するものである。

3 履行期間

令和4年4月1日（金）から令和5年3月31日（金）まで

4 業務内容

(1) 多言語電話通訳

さっぽろ外国人相談窓口（以下、「相談窓口」という）及び本市各部署における外国人生活者等に対する相談業務及び手続業務等を円滑に実施するため、以下により電話による言語の通訳を実施する。

ア 相談窓口設置場所

公益財団法人札幌国際プラザ

札幌市中央区北1条西3丁目札幌MNビル3階、9階

イ 電話通訳の内容

① 2地点3者間通訳

a) 上記アの相談窓口にて外国人相談者等が来所した場合の相談に応じるため、（公財）札幌国際プラザが用意する電話機を介して、相談窓口が所在する（公財）札幌国際プラザと受託者が設置する通訳コールセンターを相互に結び、音声により、外国人相談者及び相談窓口職員と、受託者が用意する通訳オペレーター（以下、「通訳オペレーター」）による2地点3者間通話を行う。

b) 本市各部署にて外国人市民等が来庁した際、市役所の各部署が用意する電話機を介して、当該部署と受託者が用意する通訳コールセンターの2地点を相互に結び、音声により、外国人市民及び本市職員と通訳オペレーターによる2地点3者間通話を行う。

② 3地点3者間通訳

- a) 上記アの相談窓口外国人相談者等から来電があった場合の相談に応じるため、外国人相談者及び（公財）札幌国際プラザが用意する電話機を介して、外国人相談者が所在する場所、相談窓口が所在する（公財）札幌国際プラザ及び受託者が用意する通訳コールセンターの3地点を相互に結び、音声により、外国人相談者、相談窓口職員、通訳オペレーターによる3地点3者間通話を行う。
- b) 本市各部署と外国人市民等が電話をする際、市役所の各部署が用意する電話機を介して、受託者が用意する通訳コールセンターの3地点を相互に結び、音声により、外国人市民、本市職員、通訳オペレーターによる3地点3者間通話を行う。

③ 4地点4者間通訳

上記アの相談窓口外国人相談者等から来電があり、上記②の3地点3者間通話を実施している際に、相談窓口職員が受託者に対し関係機関への接続の指示をした場合、受託者から関係機関を結ぶことにより、外国人相談者が所在する場所、相談窓口が所在する（公財）札幌国際プラザ、受託者が用意する通訳コールセンター及び関係機関が所在する場所の4地点を相互に結び、音声により、外国人相談者、相談窓口職員、通訳オペレーター及び関係機関による4地点4者間通話を行う。

ウ 対応言語

対応言語は、日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語（以下、「主要言語」という。）、ミャンマー語、フィリピン語、ネパール語を含む11言語以上とする。

エ 対応日、対応時間

以下①及び②とする。

① 相談窓口開設日時

月曜日～金曜日 9時30分～17時00分

- ・ 国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
- ・ 主要言語については、9時30分から17時00分の対応時間のすべてにおいて対応できることを必須とするが、その他の言語については、委託者との協議により、9時30分から17時00分の対応時間中、連続する6時間以上の対応でも可とする。

② 弁護士、行政書士、税理士等による専門家相談会開催日時

令和4年4月23日（土）、6月25日（土）、8月20日（土）、10月15日（土）、12月10日（土）、令和4年2月18日（土） 13時00分～17時00分

- ・ 専門家相談会については、同月内で別の土曜日となる場合がある。

オ 対応想定件数

1件あたりの対応時間は30分以内、対応件数は上記イ①、②及び③合計で年間

100 件程度（1 月あたりの 8 件程度）を想定している。

カ 応答率・通訳達成率

- ・ 応答率^{*1}及び通訳達成率^{*2}はそれぞれ 90 パーセント以上とすること。
- ・ 予測を上回る入電の増加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、受託者は改善策を検討し、委託者に報告し承諾を得ること。

※1 「応答率」とは、総受電数のうち通訳オペレーターにつながった電話の割合。

※2 「通訳達成率」とは、通訳オペレーターにつながった電話のうち、通訳が行われた電話の割合。

(2) 導入時支援及び保守

- ・ 多言語電話通訳を円滑に実施するため、必要に応じて相談窓口職員への導入時支援を行うこと。
- ・ 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。

(3) 業務報告

ア 月次報告

案件ごとに電話通訳を行った日時、通話時間、対応言語、通訳内容、電話通訳を依頼した窓口又は課名等を記載した報告書を、毎月末締め翌月 10 日（閉庁日の場合は翌日）までに委託者に提出する。

報告内容、報告様式等は、委託者及び受託者双方の協議の上、決定する。

イ 進捗報告会議

履行開始日後、3 か月を経過する日及び 8 か月を経過する日までに、委託者に対し、履行開始日後の業務実績及び業務遂行上、発生した課題等について報告すること。この場合、会議の実施場所、実施方法については、委託者の指示するところによること。また、委託者の要請があった場合は、別に通訳品質や実施体制等に係る今後の対応策等について協議を行うこと。

ウ その他

上記ア及びイのほか、委託者が必要と認めるものについて別途報告を求めることがある。

5 実施体制及び品質管理

(1) 履行設備の構築・維持

ア セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は、通話内容等が第三者へ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、個人情報保護に関しては、関係法令及びその他の規範を遵守し万全を期すこと。

イ 通話品質の維持・管理

日頃から通話品質を維持し、通話が途中で途切れる、通話中に雑音が入るなどの事象が発生しないよう適切に管理すること。

(2) 人員体制の構築

業務責任者及び通訳オペレーターを配置する業務体制とする。

ア 業務責任者

- ・ 通訳オペレーターの業務の管理・運営状況の把握や報告書の作成等を行うこと。
- ・ 緊急時等は委託者への連絡を速やかに行い、委託者との調整を図ること。

イ 通訳オペレーター

- ・ 通訳者として適正な能力があると認められる者を配置すること。
- ・ 日本語を母語としない通訳オペレーターについては、上記4(1)ウに記載する言語のいずれかを母語とするとともに、行政の業務について円滑に説明できる日本語能力を有する者とする。
- ・ 日本語を母語とする通訳オペレーターについては、上記4(1)ウに記載する言語のいずれかについて、行政の業務を円滑に説明できる外国語能力を有する者とする。
- ・ 通訳業務に不相当と認められる者は、速やかに交代させること。
- ・ 通訳オペレーターは、次のことについて、適切な対応が可能である者とする。

 - ・ 個人情報保護及び取扱いに関すること。
 - ・ 守秘義務に関すること。
 - ・ 業務に必要な用語などに熟知していること。
 - ・ 電話対応等のマナーに長けていること。

(3) 通訳オペレーターへの研修の実施

受託者は、上記3の履行開始日までに、委託者が提供する「さっぽろくらしのガイド」及び子育て・教育、健康・福祉、保険・年金、住宅等に関する各種資料のほか、札幌市公式ホームページの情報等をもとに、行政用語、行政の基本知識等を通訳オペレーターが習得するための研修を実施すること。

また、通訳オペレーターの能力・知識に応じて、個人情報保護に関する教育、守秘義務に関する教育、電話対応等のマナーに関する教育等を行うこと。

(4) その他

ア 受託者は、本業務の全部又は一部を他の者に再委託してはいけない（グループ会社等含む）。

ただし、希少言語（主要言語を除く言語）に関し対応が困難な場合は、受託者の承認を得て、再委託を行うことができる。この場合、再委託先の選任・監督及

び再委託先が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。

イ 本業務に係る通訳を行う場所は、すべて日本国内であることとする。

在宅通訳オペレーターを活用する場合、又は再委託を行う場合なども同様とする。

ウ 通訳コールセンターの運営は、シェアードを可とする。

エ 行政や各業界団体等から出された新型コロナウイルス感染症対策の業種別ガイドラインや指針等を遵守すること。

6 事業計画及び事業報告について

(1) 事業計画書の作成

受託者は、契約締結後から業務開始までのスケジュール及び履行期間中の実施体制図等を記載した事業計画書（任意様式）を、契約締結後1週間以内に提出し、委託者の承認を得ること。

(2) 事業報告書の作成

受託者は、業務完了後、事業報告書（任意様式）を作成し、令和5年3月31日（金）までに委託者に提出する。

7 環境への配慮について

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

(1) 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

(2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。

(3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすように努めること。

(4) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

(5) 業務に係る従業員に対し、札幌市環境方針の理解及び業務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。

8 情報の管理について

受託者は、「個人情報の保護に関する法律」及び「札幌市個人情報保護条例」を遵守して事業を行うこと。

9 契約金額及び支払方法

(1) 契約金額

契約金額には、本委託業務に係るすべての費用（システム運用費、通信費、通訳オペレーター研修費など）を含める。

(2) 支払方法

支払は、上記6(2)の事業報告書を提出し、役務の完了検査に合格したときに、適正な請求に基づき契約金額を一括して支払うものとする。

ただし、委託者及び受託者双方の協議により、毎月、上記4(3)アの業務報告書を提出し、当該月の業務の履行確認後、適正な請求に基づき月ごとに支払うことも可とする。

10 その他留意事項

- (1) 上記4(1)ア以外の場所及び上記4(1)エ以外の時間に関わらず、緊急対応の必要性が生じた場合、委託者及び受託者双方協議の上、本サービスを利用することができるものとする。
- (2) 上記6(1)において提出した「事業計画書」を変更する場合には、速やかに委託者と変更内容について協議すること。
- (3) 受託者は、業務の履行に際して知り得た一切の事項を、第三者に開示し、又は漏洩してはならない。契約終了後も、また、同様とする。
- (4) 上記(3)にかかわらず、受託者が、業務履行中に入手した情報を第三者に開示する必要がある場合は、ただちに委託者と協議し承認を得ること。
- (5) 受託者は、履行期間終了後、委託者の指示により保管するものを除き、委託者、さっぽろ外国人相談窓口及び本市各部署から受領したデータ等を速やかに返却するとともに、作成したメモや入手した情報等の記録を適正に処分しなければならない。
- (6) 受託者は、各種法令等を遵守し、誠実に業務を履行すること。
- (7) 著作権、肖像権等、他の人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (8) 受託者は、業務の遂行にあたり委託者の判断が必要な状況が予測できる場合には、速やかに委託者に連絡し、事前に協議すること。
- (9) 委託者から協議の要請があった場合は、速やかに応じること。
- (10) この仕様書に定めのない事項、その他疑義が生じた場合については、委託者と受託者の双方で協議の上、決定すること。