

仕様書

1 業務名

消防指令管制センター多言語通訳業務

2 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

3 業務概要

留学生や外国人観光客など、日本語を介してのコミュニケーションが困難な方に対する119番通報の受付及び災害現場での円滑な活動を行うため、三者間通話機能を利用した電話通訳サービスを用いた通信体制を整備するもの。

4 業務詳細

受託者は、コールセンターを設け、札幌市消防局消防指令管制センター（以下「指令センター」という。）からの電話連絡を受付け、二者または三者間通話による電話同時通訳を行うこと。

(1) 対応言語

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語に対応し、他の言語に対しても可能な範囲で対応すること。また、通訳者は業務に支障がない程度の日本語が会話可能、かつ、医療用語に関しても通訳が可能であること。

(2) 通訳事案

ア 119番通報入電時における三者間通話による通訳

119番通報時、指令センター業務を行う指令管制員、通訳を必要とする119番通報者及びコールセンターのオペレーター間の三者間通話とし、相互通訳を行う。

イ 災害現場等での指令センターを介した通訳

災害現場での対応時、指令センターを介し、現地活動を行う消防職員とオペレーター間又は通訳を必要とする現場対応者とオペレーター間の三者間通話とし、相互通訳を行う。

(3) 対応件数

年間の対応件数はおおむね30件程度とする。

5 コールセンター要件

受託者は、以下の要件を満たすこと。

- (1) 多言語通訳者を配置した24時間365日体制のコールセンターを確保すること。また、オペレーターの不在等による業務への支障が発生しない体制を整えること。
- (2) 災害発生時または停電時においても業務継続可能な体制であること。
- (3) コールセンターへの入退室を管理し、定期的にチェックすること。
- (4) 指令センターとコールセンターとの間で同時に通話可能な回線数は一通話以上とし、指令センター専用の電話番号を確保すること。

(5) 回線はオペレーター直通とし自動音声ダイヤル案内は行わないこと。

6 個人情報保護について

- (1) 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」遵守して業務を行うこと。
- (2) 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。契約終了後も同様とする。
- (3) 受託者は、個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について、毎月、個人情報取扱状況報告書（別紙）を提出すること。（3月末は除く。）

7 提出書類

受託者は、当月分の業務実施結果等について、日時、実施時間、対応言語及び通訳内容を業務実施報告書（任意様式）にまとめ、個人情報取扱状況報告書（別紙）とあわせて翌月 10 日までに提出すること。ただし、令和 7 年 3 月分については、令和 7 年 3 月 31 日に完了届（本市指定様式）とあわせて提出すること。

8 その他

- (1) コールセンターを利用する際に発生する通話料は委託者の負担とし、それ以外の費用については、全て受託者の負担とする。
- (2) コールセンターの従事員は、全員が普通救命講習等の応急手当に関する教育を受講するように努めること。
- (3) 本業務の遂行にあたっては、札幌市環境マネジメントシステムに準じ、作業全般に渡って節電、再生紙の積極的利用、作業成果物の電子化による紙の節約、グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。
- (4) 想定する対応件数を超過した場合は、委託者及び受託者間で協議の上、対応を決定するものとする。

9 連絡先

札幌市消防局警防部指令一・二・三課

札幌市中央区南 4 条西 10 丁目 札幌市消防局庁舎 5 階

TEL 011-215-2080 FAX 011-261-9119

E-mail shirei.shobo@city.sapporo.jp