

業務仕様書

1 業務名

令和3年度 感染症にかかる多言語電話通訳サービス業務

2 履行期間

令和3年4月26日（月）から令和3年9月30日（木）まで

3 業務内容

(1) 多言語電話通訳

日本語による意思の疎通が困難な感染症患者及び疑い患者（以下「感染症患者等」と定義する。主に外国人を想定）に対する聴取・問診等を、委託者が日本語を使用して円滑に実施するため、受託者は以下により電話による言語の通訳を実施する。

ア 電話通訳の内容

受託者は、委託者から感染症患者等との通訳依頼があった際、感染症患者等及び委託者が用意する電話機を介して、感染症患者等が所在する場所、委託者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、感染症患者等、委託者職員、通訳オペレーターによる3地点3者間通話を行う。

イ 対応言語

英語、中国語、韓国語

ウ 対応時間

契約期間内は24時間無休とする。

エ 対応想定件数

電話1件あたりの対応時間は10分以内、1月あたりの対応件数は15件程度を想定している。

(2) 導入時支援及び保守

ア 多言語電話通訳を円滑に実施するため、必要に応じて委託者職員への導入時支援を行うこと。

イ 予測を上回る入電の増加等により通訳達成率(※)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。

ウ 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。

※「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。

(3) 業務報告

ア 案件ごとに電話通訳を行った日時、通話時間、対応言語、通訳内容等を記載した報

告書及び完了届を、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。報告内容は、委託者及び受託者双方の協議の上、決定する。

イ 上記のほか、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。

4 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 3-(1)-イ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 3-(1)-イ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、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 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、又は外部接続を行う場合なども同様とする。
- イ 通訳コールセンターの運営は、シェアードを可とする。

5 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し、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。

6 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。

7 契約金額及び支払方法

(1) 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、通訳オペレーター研修費など）を含める。なお、フリーダイヤル使用にかかる費用については、別途実費で請求することが可能。

(2) 支払方法

支払は、上記3-(3)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、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。

9 その他留意事項

- (1) 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。
- (2) 受託者は、業務履行中に入手した情報を第三者に開示することが必要な場合は、あらかじめ、委託者の承認を得ること。
- (3) 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。

- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。