

外国人相談窓口における電話及びビデオ通訳等業務委託 仕様書

1 件名

外国人相談窓口における電話及びビデオ通訳等業務委託

2 目的

外国人相談窓口において、日本語による意思疎通が困難な外国人住民等からの電話による問い合わせや、来訪があった際、電話通訳並びにビデオ通訳及びA I 翻訳機能を有するタブレット端末を導入することで、迅速かつ正確な住民対応を実現する。

3 委託期間

令和6年5月27日から令和7年3月31日

4 履行場所

宮崎市

5 支払方法

当月の利用分に対して、翌月の適法な請求を受けた日から15日以内に支払う。また、初期導入経費については初月の利用分と合わせて支払うものとする。

6 業務内容

(1) 電話通訳サービスの提供

日本語による意思疎通が困難な外国人住民等から電話があった際、三者通話機能を使用して通訳コールセンターと繋ぎ、相談員、外国人住民等、通訳オペレーターの三拠点三者間通訳を行い、多言語対応できるサービスを提供する。

但し、三者通話を行う通信環境（電話機の手配含む）は委託者側で用意するものとし、通信料及び三者通話機能の利用料は委託者負担とする。

(2) ビデオ通訳サービスの提供

日本語による意思疎通が困難な外国人住民等が来庁した際、タブレット端末を介して通訳コールセンターと繋ぎ、相談員及び外国人住民等と通訳オペレーターの二拠点三者間通訳を行い、多言語対応できるサービスを提供する。

(3) A I 翻訳機能の提供

日本語による意思疎通が困難な外国人住民が来庁した際に利用できるA I 翻訳機能を提供する。

(4) タブレット端末のリース

上記のサービス及び機能を利用できるタブレット端末のリース。

(5) 業務実績の報告

毎月のビデオ通訳業務実績の報告書を作成し、提出すること。

7 システム及び端末等の仕様

(1) 電話通訳サービスの仕様

①回線数

1回線

②設置場所

外国人相談窓口（宮崎公立大学交流センター内）

③対応言語

原則として、以下の17言語に対応することとするが、通訳オペレーターの確保が困難な言語がある場合は、両者協議の上、対応言語を決定する。ただし、下線を引いた言語（本市の外国籍住民の上位10国籍の公用語）については、必ず対応すること。

[対応言語]

英語、中国語（北京語）、韓国、タイ語、ベトナム語、フィリピン語（タガログ語）、ネパール語、インドネシア語、ミャンマー語、マレー語、クメール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語、ウクライナ語

④対応曜日と対応時間

原則として、相談窓口開設時間は対応できる体制をとることとするが、言語によって対応が難しい曜日または時間帯がある場合、両者協議の上、対応を決定する。また必要に応じて、相談窓口開設時間以外の曜日、時間についても両者協議の上、対応すること。

[市役所開庁時間]

月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）の午前8時30分から午後5時15分

⑤年間利用時間

720分/年

※年間利用時間は「ビデオ通訳サービス」との共有とする。

※上記時間を超過した場合は、超過時間に応じた費用を支払うことで、継続してサービスを利用できるようにすること。

⑥応答率

通訳オペレーター呼び出し時の応答率は、90パーセント以上とする。受託者は、予想を上回る入電の増加等により応答率が80パーセントを下回った場合及び、はじめの呼び出しから5分以上通じない場合には、対策を検討・提案し市の承認を得て改善すること。

⑦通訳オペレーター

通訳オペレーターは、日本語と翻訳言語が堪能で、行政の業務についても説明できる

言語レベルを有するとともに、窓口業務における礼節など、日本の文化やビジネスマナーへの理解の深い者を配置すること。

通訳業務に不相当と認められるオペレーターがいる場合は、速やかに交代を行うこと。

また、受託者側で以下の研修を実施し、修了した者であること。

- ア 個人情報保護に関する教育
- イ 守秘義務に関する教育
- ウ 業務に必要なマナー及び対応教育

(2) ビデオ通訳サービスの仕様

①利用ライセンス数

~~3ライセンス~~ ⇒ 1ライセンス ※R6.4.25 修正

②設置場所

外国人相談窓口（宮崎公立大学交流センター内）

③対応言語

原則として、以下の17言語に対応することとするが、通訳オペレーターの確保が困難な言語がある場合は、両者協議の上、対応言語を決定する。ただし、下線を引いた言語（本市の外国籍住民の上位10国籍の公用語）については、必ず対応すること。

[対応言語]

英語、中国語（北京語）、韓国、タイ語、ベトナム語、フィリピン語（タガログ語）、ネパール語、インドネシア語、ミャンマー語、マレー語、クメール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語、ウクライナ語

④対応曜日と対応時間

原則として、相談窓口開設時間は対応できる体制をとることとするが、言語によって対応が難しい曜日または時間帯がある場合、両者協議の上、対応を決定する。また必要に応じて、相談窓口開設時間以外の曜日、時間についても両者協議の上、対応すること。

[市役所開庁時間]

月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）の午前8時30分から午後5時15分

⑤年間利用時間

720分/年

※年間利用時間は「電話通訳サービス」との共有とする。

※上記時間を超過した場合は、超過時間に応じた費用を支払うことで、継続してサービスを利用できるようにすること。

⑥応答率

通訳オペレーター呼び出し時の応答率は、90パーセント以上とする。受託者は、予想を上回る入電の増加等により応答率が80パーセントを下回った場合及び、はじめの

呼び出しから5分以上通じない場合には、対策を検討・提案し市の承認を得て改善すること。

⑦通訳オペレーター

通訳オペレーターは、日本語と翻訳言語が堪能で、行政の業務についても説明できる言語レベルを有するとともに、窓口業務における礼節など、日本の文化やビジネスマナーへの理解の深い者を配置すること。

通訳業務に不相当と認められるオペレーターがいる場合は、速やかに交代を行うこと。また、受託者側で以下の研修を実施し、修了した者であること。

- ア 個人情報保護に関する教育
- イ 守秘義務に関する教育
- ウ 業務に必要なマナー及び対応教育

(3) 音声 AI 通訳 (AI 翻訳) サービス仕様

①ライセンス数

1 ライセンス

②対応言語

原則として、以下の17言語に対応することとするが、対応できない言語がある場合は、委託者と協議の上、対応言語を決定する。ただし、下線を引いた言語（本市の外国籍住民の上位10国籍の公用語）については、必ず対応することとする。

[対応言語]

英語、中国語（北京語）、韓国、タイ語、ベトナム語、フィリピン語（タガログ語）、ネパール語、インドネシア語、ミャンマー語、マレー語、クメール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語、ウクライナ語

③その他の条件

- ア 全言語音声発話が可能なこと。
- イ 対応言語が新たに加わるなどの翻訳システム等の更新があった場合は、本市のAI翻訳においても適宜更新を行うこと。
- ウ データセンター等のメンテナンスなどの場合を除き、常時使用できるものとする。なお、当該メンテナンス等については、本市の窓口業務等に支障のないように配慮を行うこと。

(4) タブレット端末の仕様

①端末数

1台

②仕様

- ア ディスプレイは10インチ以上であること。
- イ 外側・内側カメラ解像度は5メガピクセル以上であること。
- ウ 利用する端末に、映像と音声の通信を可能とするためのアプリケーションをインストールする場合、アプリケーションの提供は、インターネット上のWebページ等から簡易にインストールできる手段を提供し、アプリケーション単体は、無料にて提供すること。
- エ その他、上記(1)、(2)のサービス及び機能が問題なく機能するタブレット端末であること。

③補償サービスの付帯

端末には、故障等に関する補償サービスを付帯すること。

(5) 通訳業務実績の報告

受託者は、以下の項目について報告書を作成し、実施月の翌月10日(土日祝の場合はその翌日)までに委託者へ電子データで提出すること。

- ア 入電時間(※必須)
- イ 通話時間(※必須)
- ウ 通訳言語(※必須)
- エ 相談内容の概要(※必須)
- オ 備考

(6) その他

- ①ビデオ通訳サービスの提供に係る、タブレット端末と通訳コールセンターとの通信費等も経費に含むものとする。
- ②過去3年間の間に、自治体、官公庁及び自治体又は官公庁が設立した機関を契約相手として、本仕様書と内容を同じくするサービスを提供していること。
- ③自社で1ブース以上コールセンターを保有していること。
- ④BCP対策として、コールセンターは全国に複数箇所あること。
- ⑤受託者及び通訳コールセンターは受託業務の履行に際して相談内容等個人情報等の知り得た事項は、第三者に漏らしてはならず、契約終了後も同様とする。
- ⑥本仕様書に定めのない事項及び本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、市と協議の上決定すること。