

## 多言語電話通訳サービス業務仕様書

本仕様書は、(公財)愛媛県国際交流協会(以下「協会」という。)が、外国人住民に対する総合的な相談業務を円滑に実施するため必要となる「多言語電話通訳サービス業務」について、その仕様及び受注者の業務内容等について定めるものである。

### 1 件名

多言語電話通訳サービス業務

### 2 目的

外国人住民に対する総合的な相談業務を円滑に実施するため、電話による多言語の2地点三者間通訳、3地点三者間通訳及び4地点四者間通訳を実施する。

### 3 委託期間

令和3年4月1日(木)から令和4年3月31日(木)まで

### 4 履行場所

愛媛県国際交流センター(愛媛県松山市道後一万1-1)及び出先場所

### 5 事業概要

#### (1) 多言語電話通訳

##### ア 2地点三者間通訳

4の履行場所に外国人住民が来所した場合の相談に応じるため、発注者が用意する電話機と受注者が用意する通訳コールセンターを相互に結び、音声により、外国人住民・協会職員と通訳オペレータによる2地点三者間通訳を行う。

##### イ 3地点三者間通訳

4の履行場所に外国人住民が電話をかけてきた場合等の相談に応じるため、外国人住民の電話機及び発注者が用意する電話機、受注者が用意する通訳コールセンター3地点を相互に結び、音声により、外国人住民及び協会職員、通訳オペレータによる3地点三者間通訳を行う。

##### ウ 4地点四者間通訳

上記イの場合において、更に別の機関(国や地方自治体その他の担当窓口等、相談内容に係る関係機関。以下「関係機関」という。)を交えて相談することが効率的と協会職員が判断する場合、当該関係機関を相互に結び、音声により、外国人住民及び協会職員、通訳オペレータに加え、関係機関も交えた4地点四者間通訳を行う。

#### (2) 導入時支援、マニュアル、保守及び業務実績報告

- ・多言語電話通訳を円滑に実施するため、必要に応じて、協会職員への導入時支援を行うこと。
- ・電話通訳に係る機器の操作方法、サービス利用方法を説明したマニュアルを4部作製・提出すること。
- ・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。
- ・電話通訳の都度、実施した日時・時間数・対応言語、通訳内容等を記載した業務実績報告を、毎月末に提出すること。

#### (3) その他

4の履行場所で使用する電話機は、固定電話又は携帯電話を想定している。

## 6 通訳コールセンターサービス仕様

### (1) 対応言語

英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・タガログ語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語に対応し、クメール語、ミャンマー語等に対しても可能な範囲で対応すること。

### (2) 対応時間

午前8時30分から午後5時15分まで対応すること。(日・祝日及び12月29日～1月3日を除く。)

ただし、上記の時間以外についても対応可能であれば提案すること。

### (3) 応答率・通訳達成率

ともに、90パーセント以上を確保すること。

予測を上回る入電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には、対策を検討・提案し、発注者の承諾を得て改善すること。

### (4) 通訳オペレータ

ア 外国語対応に優れ、行政の業務についても円滑に説明できる日本語能力を有する者を配置すること。

イ 通訳業務に不相当と認められる者は、速やかに交替させること。

ウ 通訳オペレータに対し、本業務開始前に次のとおりの研修を行うこと。

①個人情報保護に関する研修

②守秘義務に関する研修

③業務に必要なマナー及びスキル向上に係る研修

### (5) セキュリティの確保及び個人情報の保護

コールセンター(在宅の場合を含む)の運営については、通話内容等が第三者に漏洩することのないよう、十分な秘密保持対策を講じるとともに、個人情報保護に万全を期すこと。

## 7 その他

(1) 受託した業務の一部を再委託しようとするときは、委託者の承諾を得ること。

(2) 受注者及び通訳コールセンター、通訳オペレータは、受託業務の履行に当たり、相談内容や個人情報等を目的外に利用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。契約終了後も同様とする。

(3) 事業の実施に伴い第三者に損害を与えた場合は、委託者の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において解決すること。

(4) 事業の遂行にあたり、本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、委託者と受託者が協議のうえ決定するものとする。