

## 多言語電話通訳サービス業務委託（単価契約）に係る企画提案公募実施要領

この要領は、(公財)愛媛県国際交流協会が発注する多言語電話通訳サービス業務の企画提案公募に参加しようとする者（以下「提案者」という。）が留意すべき事項について定めたものであり、提案者は以下の事項を了知し、企画提案書を提出するものとする。

### 1 業務の概要

- |               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| (1) 件名        | 多言語電話通訳サービス業務               |
| (2) 契約期間      | 令和2年4月1日（水）から令和3年3月31日（水）まで |
| (3) 業務内容      | 別添多言語電話通訳サービス業務仕様書のとおり      |
| (4) 想定業務規模概算額 | 総額1,551千円（消費税及び地方消費税を含む。）   |

### 2 企画提案の参加資格

次に掲げる要件を満たすこと。

- ①本事業の業務の遂行にあたり、十分な能力を有すること
- ②地方自治法施行令第167条の4（一般競争入札参加資格者の資格）の規定に該当しないこと。
- ③募集開始の日から審査完了の日までの間に、愛媛県から競争入札への指名停止を受けていないこと。
- ④会社更生法に基づく更生手続き開始の申立て、民事再生法に基づく民事再生手続き開始の申立て及び破産法に基づく破産手続き開始の申立てがなされていないこと。
- ⑤国税及び地方税を滞納していないこと。
- ⑥企画提案書の提出期限の日前6月間において、振り出した手形又は小切手が不渡りとなり、銀行当座取引を停止されていないこと。
- ⑦プライバシーマークを取得し、個人情報の取扱いについて適切な措置を講じる体制が整備されていること。
- ⑧宗教活動や政治活動を目的とした法人でないこと。
- ⑨役員等、又は経営に事実上参加し若しくは実質的に経営を支配している者が、暴力団関係者（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団の関係者をいい、愛媛県暴力団排除条例第2条第3号に規定する暴力団員等を含む。）でないこと。

### 3 スケジュール

2月28日（金）	公募開始
3月10日（火）17時	公募終了（参加意向表明書提出期限）
3月10日（火）	質問受付終了
3月18日（水）17時	企画提案書提出期限
3月中旬～下旬	審査委員会開催
3月下旬	審査結果通知～契約締結に向けた手続き
4月1日（水）	契約締結

#### 4 企画提案公募への参加表明

本企画提案公募に参加を希望する者は、(1)の書類を期日までに持参又は郵送にて提出する。

##### (1) 提出書類

○企画提案公募参加意向表明書(別添様式1)

※持参の場合は、開館時間(日・祝日を除く8:30~17:00)に持参すること。

##### (2) 提出期限

令和2年3月10日(火) 17:00(必着)

##### (3) 提出先

「10 問合せ先・提出先」のとおり

#### 5 質問書の受付・回答

質問がある場合は、質問書(別添様式2)を、令和2年3月10日(火)までに、「10 問合せ先・提出先」あてファックス又は電子メールで送付すること。

質問及び回答内容は、企画提案の参加資格が確認された者全員(参加意向表明書に記載されたアドレス)に対し、電子メールで送付する。

#### 6 企画提案書の提出

企画提案書は、仕様書で提示された委託業務をどのように実施するのかについて、具体的な提案を明記し、期日までに持参又は郵送で事務局に提出すること。

期日までに提出・到着がないときは、理由の如何を問わず失格とする。

##### (1) 提出書類

ア 企画提案書 6部(うち正本1部)

- ・形式:原則としてA4判横組み(長辺綴じ)、横書きとする。  
表紙を除き、20ページ以内とすること。

- ・表紙:提案書の表紙に、次の①~④を記載すること。

①宛名 「公益財団法人愛媛県国際交流協会 理事長」

②タイトル 「多言語電話通訳サービス業務企画提案書」

③提出年月日

④会社名(正本のみ押印)

イ 会社概要(パンフレット等) 6部

##### (2) 提出期限

令和2年3月18日(水) 17:00(必着)

※持参の場合は、開館時間(日・祝日を除く8:30~17:00)に持参すること。

##### (3) 提出先

「10 問合せ先・提出先」のとおり

##### (4) 企画提案書の記載項目

ア 通訳サービスのレスポンス

次の事項について、仕様を満足していること、利用しやすいサービスであることなど、提案内容の優位性について記載すること。

- ・電話通訳の対応言語
- ・対応時間

- ・ 応答率・通訳達成率等（言語別オペレータ数、回線数等を踏まえた応答体制を含む）
- ・ 通訳オペレータの通訳レベル

#### イ セキュリティ、個人情報保護対策

通話内容や相談者の情報が第三者に漏洩する等の無いよう、コールセンターその他において実施される対策並びに通訳オペレータ等に対する当該研修等の実施状況について記載すること。とりわけ、在宅オペレータを活用する場合は、万全の対策等を講じていることを、具体的に記載すること。

#### ウ 費用

##### ①料金体系

多言語電話通訳サービスの利用に必要な経費を、初期費用、固定費用、出来形費用に区分して、料金体系が解るよう、次の表を参考に記載すること。

なお、特定の言語について割増がある場合は、当該内訳も記載すること。

また、課金のタイミングについても記載すること。

	左の内容	単価(円)	単位	備考
初期費				(例) 契約時のみ
固定費				(例) 毎月定額
出来形費 (従量制)			時間数・ 回数	(例) 利用時間に応じて加算

##### ②想定年間所要額

仕様書に定める言語について、1回の利用が20～30分程度で、当該利用を1か月に20回程度行くと想定した場合における1（2）の契約期間内の年間所要額について、料金体系が理解できる計算式を表示して記載すること。

#### エ 業務実績報告

実績報告に係る報告事項、報告方法等が解るよう、具体的に記載すること。

#### オ 実績

①多言語電話通訳サービス業務の受注実績のうち、平成29年度から令和元年度における主要な実績をそれぞれ2～3例程度、発注者、業務名称、契約時期、契約額、サービス内容等とともに、通訳実績（件数）を示し記載すること。

②地方自治体等の発注による本業務と類似の業務を受注した実績があるときは、それらを優先して記載すること。

#### (5) その他

参加意向表明書を提出した後に参加を辞退する場合は、辞退届（別添様式3）を提出すること。

## 7 企画提案の評価

企画提案の評価については、提出された企画書をもとに、審査委員会で審査を行う。プレゼンテーションは実施しない。

企画提案書の選定結果については、文書で提案者に通知する。審査内容については公表しない。また、審査結果についても異議申立ては認めない。

## 【選定評価基準】

評価項目	配点	評価ポイント
ア サービスのレスポンス	30	<ul style="list-style-type: none"><li>・多くの言語に対応が可能か</li><li>・利用しやすいか、課金のタイミングは適切か</li><li>・通訳レベルの質が確保されているか</li><li>・行政用語への対応能力が高いか</li><li>・オペレータ数、回線数、応答率等から、適切に対応できる体制が構築されているか</li></ul>
イ セキュリティ、個人情報保護対策	20	<ul style="list-style-type: none"><li>・適切な対策がとられているか、在宅の場合はどうか</li><li>・研修等への取組は十分か</li></ul>
ウ 費用	30	<ul style="list-style-type: none"><li>・料金体系は当協会にとって適切なものとなっているか</li><li>・契約期間内の想定所要額は他と比べて安価か</li></ul>
エ 業務実績報告	10	<ul style="list-style-type: none"><li>・運用後の相談実態把握等に資する方式となっているか</li></ul>
オ 実績	10	<ul style="list-style-type: none"><li>・自治体向け多言語電話通訳サービスの契約実績・利用実績が豊富か</li><li>・事業者の規模等から安定した事業継続が可能か</li></ul>
合計	100	

※全審査員の評価点の平均点数が 60 点に達しない事業者は選定しない。

## 8 契約の締結等

- ・選定結果通知後、速やかに選定された事業者と契約（単価契約）に係る協議を行う。当該協議は、提案の内容を逸脱しない範囲での提案の修正を含むものであり、協議が成立したときに当該事業者と契約（単価契約）を締結する。
- ・選定された事業者の提案内容に応じて、仕様書の内容を変更することがある。
- ・本件調達に係る契約は、愛媛県から令和 2 年度外国人生活相談窓口運営強化事業を受託することが決定し、当協会の令和 2 年度収支予算が令和 2 年 3 月 31 日までに承認された場合において、令和 2 年 4 月 1 日に確定させる。

## 9 その他

- (1) 提案書作成及びこれに係る付帯作業の経費等に伴う費用は提案者の負担とする。
- (2) 企画提案書の提出は 1 社 1 提案とする。
- (3) 業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- (4) 提出された提案書については返却しない。

## 10 問合せ先・提出先

〒790-0844 愛媛県松山市道後一万 1 - 1  
公益財団法人愛媛県国際交流協会 事務局 河合  
電話 089-917-5678 ファックス 089-917-5670  
メールアドレス haiku575@lib.e-catv.ne.jp