タブレット型通訳・電話通訳サービス業務委託仕様書

１．件名

タブレット型通訳・電話通訳サービス業務委託

２．目的

外国人住民等に対する総合的な相談業務を円滑に実施するため、タブレット端末及び電話機を使用して多言語の通訳を行うことを目的とする。

３．履行期間

令和７年４月１日から令和１０年３月３１日まで

４．履行場所

千葉県成田市花崎町７６０番地（成田市役所）外

５．関連法令等の遵守

本業務の実施に当たり、本仕様書のほか、関連する法令、規則、細則等を遵守する。

６．業務内容

（１）多言語電話等通訳

① 電話回線による２地点３者間通訳

４の履行場所に外国人住民等が来訪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、外国人住民等・発注者の職員と通訳オペレータによる２地点３者間通訳を行う。

② 電話回線による３地点３者間通訳

４の履行場所に外国人住民等が電話をかけてきた場合の相談に応じるため、外国人住民等の電話機、発注者が用意する電話機及び受注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、外国人住民等、発注者の職員及び通訳オペレータによる３地点３者間通訳を行う。

③ タブレット端末を利用したテレビ通訳等による２地点３者間通訳

発注者の窓口等への外国人住民等の来所等による相談対応に当たり、受注者が用意するタブレット端末又は発注者の電話機と通訳コールセンターを相互に結び、画面及び音声（電話の場合は、音声）を通じて、外国人住民等、発注者の職員及び通訳オペレータによる２地点３者間通話により通訳を行う。

④ タブレット端末を利用した音声機械通訳（翻訳）

タブレット端末を利用した機械通訳で、音声により翻訳を行うこととし、かつ、タブレット端末の画面上に音声入力した日本語及び翻訳結果として音声出力された外国語並びに翻訳された外国語の内容を再度日本語に翻訳した結果（逆翻訳）を表示させる。また、同様に音声入力した外国語及び翻訳結果として音声出力された日本語並びに翻訳された日本語の内容を再度当該外国語に翻訳した結果（逆翻訳）を表示させる。

（２）タブレット端末等の貸与等

タブレット端末は、受注者の負担により用意し、発注者に貸与する。なお、貸与する台数は２台とし、その機材等に求める要件は次のとおりとする。なお、次に掲げる事項に要する費用は、受注者の負担とする。

① タブレット端末の画面サイズが原則７～１１インチであり、スタンド機能があるカバー等を付属させる。

② ＯＳは、ｉＯＳ又はａｎｄｒｏｉｄを搭載するものとし、貸与時における最新バージョンのものとする。

③ 無線通信システム及びネットワーク回線は、通信の安定性を確保するために十分な規格を用いていること。

④ タブレット端末は、通信キャリア（通信事業者）の回線が利用できること。

⑤ Ｗｉ-Ｆｉ（IEEE802.11a/b/g/n/ac 以上）や日本国内で提供されている４Ｇ／ＬＴＥ回線が使用できること。

⑥ 各タブレット端末に大手通信事業者（ＮＴＴドコモ、ソフトバンク、ＫＤＤＩに限る。）のＳＩＭを搭載し、それぞれ５ＧＢ/月以上のデータ通信プランとすること。

⑦ ウィルス対策ソフト（有償版）をインストールすること。

⑧ 第三者による通信傍受を防止するため、システム全体にて通信の暗号化を行うこと。通信の暗号化はＳＳＬ暗号に対応していること。

⑨ タブレット端末による通訳に係る映像と音声の通信を可能とするサービスについては、専用のアプリケーション等を導入し、分かりやすい画面表示で、かつ、簡易な操作で通訳コールセンターと接続ができるものとすること。

⑩ 必要に応じて、タブレット端末にインターネット上のＷＥＢページ等から必要なアプリケーション等のダウンロードを行い、タブレット端末にインストールができるようにすること。

⑪ タブレット端末が盗難にあったときに、リモートロック及びデータ消去を行える機能を備えていること。

⑫ 定期的にセキュリティパッチを適用するなど、タブレット端末のＯＳ及びアプリケーションの脆弱性をふさぐ対応をとること。

⑬ 充電備品（ＡＣアダプターやその他必要なケーブル等を含む。）及びタブレット端末を円滑に使用するに当たって必要な機器等（スタンド機能があるカバー等を含む。）を用意すること。また、充電が容易に行えること。（なお、充電に係る電気料金は発注者の負担とする。）

⑭ タブレット端末等の故障時には代替機を貸与するなど、本業務に遅滞なく対応できるようにすること。なお、故障した場合において、過失のときは無償で交換の対応を行うこととし、故意のときは有償での修理又は交換の対応を行うこと。

⑮ 電話回線による通訳の場合は、本業務専用の電話番号を取得すること。

（３）導入時支援

① 多言語電話等通訳を円滑に実施するため、必要に応じて発注者の職員への導入時支援（説明会の実施など）を行うこと。

② 電話等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作成し、紙媒体及び電子データにより提出すること。

③ 電話等通訳が円滑に実施されるよう、タブレット端末等の機器の設定等を行うこと。
④ 上記に掲げるもののほか、サービス運用開始に当たっての必要な措置について、適宜対応を行うこと。

（４）事業実績報告書の作成
① 月例報告
電話等通訳の都度、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月単位で整理し、翌月１０日までに提出すること。ただし、３月分の実績報告書は３月３１日に提出すること。なお、１件ごとの問い合わせ記録を検索しやすくするため、電子データ（Ｅｘｃｅｌ形式）で提出すること。
② 完了報告
受注者は、年度末に、その年度の本業務を集計した報告書を発注者へ提出すること。

（５）タブレット端末等の保守等
電話等通訳が円滑に実施されるよう、タブレット端末等の機器等（発注者の機器・設備に関するものを除く。）について、適切な保守等を行うこと。

７．通訳コールセンターサービス仕様
（１）電話回線による通訳
① 電話通訳対応言語
本業務専用の電話番号を取得し、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、フィリピノ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、ヒンディー語、ロシア語を含む１２か国語以上に対応することとし、その他の言語についても可能な範囲で対応すること。

②対応時間
原則として平日８時３０分から１８時まで（原則として、日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律(昭和２３年法律第１７８号)に規定する休日並びに１２月２９日から翌年の１月３日までの日を除いた日。）とする。ただし、災害時においては、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語について、２４時間３６５日で対応するものとする。

（２）タブレット端末によるテレビ通訳
① テレビ通訳対応言語
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、フィリピノ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、ヒンディー語、ロシア語を含む１２か国語以上に対応することとし、その他の言語についても可能な範囲で対応すること。

② テレビ通訳対応時間
原則として平日８時３０分から１８時まで（原則として、日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律(昭和２３年法律第１７８号)に規定する休日並びに１２月２９日から翌年の１月３日までの日を除いた日。）とする。ただし、災害時においては、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語について、２４時間３６５日で対応するものとする。

（３） 利用可能時間

利用可能時間に関しては、多言語電話等通訳で年間１，２００分を上限とする。

※ 災害時の対応に係る利用可能時間を超過した場合における当該超過分の費用については、契約金額に含まれるものとする。

（４） 通訳達成率（タブレット端末を利用した音声機械通訳（翻訳）を除く。）

通訳達成率は、以下の式で示すものとし、１か月当たり９０％以上を確保すること。

通訳達成率＝（全受信件数※1－受注者の起因により通訳対応できなかった件数※2）／全入電件数※3

※１ 「全受信件数」とは、本件業務のため発注者から受注者へ電話又はタブレット端末で通訳の依頼をした件数のうち、受注者が受信した件数をいう。

※２ 「受注者の起因により通訳対応できなかった件数」とは、※１で受注者が受信した件数のうち、受信した事案について必要な通訳オペレータの不在又は別件対応中などにより、通訳対応ができなかった件数（発注者にかけ直しを依頼した場合、受注者が折り返しによる対応とした場合を含む。）及び受注者側の機器等（タブレット端末を含む。）の不具合による場合により通訳対応できなかった件数をいう。

※３ 「全入電件数」とは、本件業務のため発注者から受注者へ入電した全ての件数（受注者側の回線に空きがなく通信できなかった場合及び受注者側の機器等（タブレット端末を含む。）の不具合により通信できなかった場合の件数を含む。ただし、発注者の機器等の不具合により受注者に通信できなかった件数を除く。）

予想を上回る入電等により通訳達成率が９０％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。

（５）通訳オペレータ

① 通訳オペレータとして、自身が担当する言語が堪能であるとともに、日本語について行政用語や、在留資格、法律、労働、医療、観光等の用語を理解し、かつ、外国人住民等の相談者にとって理解することが困難な用語についても、分かりやすい内容で通訳ができる者を配置すること。

② 通話中や通訳オペレータ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。

③ 通訳業務に不適当と認められる者は、速やかに交代させること。

④ 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。

ア 個人情報の保護に関する研修

イ 守秘義務に関する研修

ウ 業務に必要なマナー及びスキル向上に係る研修

（６）業務責任者

発注者の通訳サービス業務に係る業務責任者を配置し、当該業務の管理や運営状況の把握を行うとともに、発注者との連絡調整を行うこと。特に緊急時等において、発注者との速やかな連絡調整及び必要な対応を行うこと。

（７）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（在宅の場合も含む。）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、個人情報の保護に万全を期すること。

８．タブレット端末を利用した音声機械通訳（翻訳）の仕様等

① タブレット端末のＯＳであるｉＯＳ又はａｎｄｒｏｉｄに対応したものであること。

② 翻訳に係るログを管理するデータセンターが日本国内にあること。

③ 音声機械通訳の対応言語は、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、フィリピノ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語を含む１５か国語以上に対応することとし、その他の言語についても可能な範囲で対応すること。

④ 翻訳に係るログの削除・抽出が可能であること。

⑤ 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、正常に使用できるものとすること。なお、当該メンテナンス等については、発注者の窓口業務等に支障が無いように配慮を行うこと。

⑥ 対応言語が新たに加わるなどの音声機械通訳のシステム等の更新があった場合は、発注者の音声機械通訳においても、適宜更新を行うこと。

⑦ 音声機械通訳を導入するに当たり、６（３）と同様の導入時支援を行うこと。

⑧ システム障害の対応や、データ等のバックアップなど、システム等に係る対策を行うこと。

⑨ トラブル等が発生した際の発注者との連絡網の確立を図ること。

９．契約金額

契約金額には、本業務に係るすべての費用（初期費用、システム運用費（システム等の更新費を含む。）、タブレット端末等貸出費、通信費（発注者から架電する電話料金を除く。）、通訳オペレータ研修費、契約内容変更・解約費用ほか）を含める。

10．成果品等の帰属

本業務の実施に伴い作成した資料及び成果品に係る著作権その他一切の権利は発注者に帰属する。

11．実施体制及び責任者の選任

受注者は、本業務と同様又は同等の業務に従事した経験を有するものを中心に「業務責任者」を定め、併せて必要な数の適切な人材により業務を実施しなければならない。

12．納入期限

タブレット端末等の納入期限については、発注者と協議し、決定すること。

13．秘密の保持

① 受注者は、業務遂行上、知り得た情報及び成果等について、発注者の承認を受けずにこれを本業務以外に使用してはならない。また、発注者の承認を受けずに第三者へ提供し、又は公表してはならない。これは、契約終了後も、同様とする。

② 受注者は、本業務完了後は、発注者の指示により保管するものを除き、発注者から受領したデータ等を速やかに発注者に返却しなければならない。

③ 別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

14. その他

本契約に際して、受注者は、前各項に定めるもののほか、以下の条件を満たさなければならない。

① 契約締結時までに情報セキュリティマネジメントシステム ISMS の基準を満たす認証（JISQ27001 又は ISO/IEC27001）又はプライバシーマーク（JISQ15001）を取得していること。また、受注者は、契約期間を通じて ISMS 認証（JISQ27001 又は ISO/IEC27001）又はプライバシーマーク（JISQ15001）の認証を継続し、プライバシーマーク及びISMS認証を取得した部門にて本業務を行うこと。

② 地方公共団体と多言語（７か国語以上。３者間通訳を含む。）での通訳業務の実績が、直近３年以上連続してあること。

③ 平成３０年度以降に国又は地方公共団体が発注したタブレット型通訳・電話通訳サービス業務又は類似の業務の実績が５団体以上あること。

④ 個人情報の保護に関する社内規定が整備されていること。

⑤ 本業務の委託を禁止する。ただし、多言語対応等でやむを得ず業務の一部の委託を行う場合は、発注者の許諾のもとに委託を可能とする。その場合において、「13. 秘密の保持」の履行については、受注者が全責任を負うものとする。

⑥ 本仕様書に定めのない事項及び本業務の実施に当たり、疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上、定めるものとする。

⑦ 受注者は、発注者への報告、納品等の期限及び作業スケジュールを厳守すること。

⑧ 本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、発注者の責めに帰すべきものを除き、受注者の責任において対応すること。

⑨ 臨時の必要性から、７（２）対応時間以外の時間に、本サービスを利用する必要が生じた場合に、発注者と受注者で協議し合意したときは、本サービスを利用することができる。

⑩ ７（３）利用可能時間を超える場合は、発注者と受注者で別途協議する。受注者は、利用時間が利用可能時間全体の７割を超えた場合は、発注者に連絡するものとする。

⑪ 多言語電話等通訳のうち、タブレット端末を利用したテレビ通訳と電話回線による通訳の割合は、おおよそ５：２で見込んでいる。

⑫ 自治体、官公庁及び自治体又は官公庁が設立した機関を相手方とした契約について、過去５年間に契約解除等の中途解約がなく、全て誠実に履行していること。

⑬ 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。

⑭ ＢＣＰ対策として、コールセンターは全国に複数個所あること。