

タブレット端末通訳・電話通訳サービス業務 事業者選定に係るプレゼンテーション評価表

事業者名

委員名

評価表 A - 実施体制 -

評価項目	評価内容	配点	評価得点
1 実施体制	①「業務責任者」を定め、併せて適切な人材により業務を実施するなどの十分な実施体制であるか ②業務マニュアル・業務フローなどが整備されているか	10	
2 提案内容	③業務の内容や目的を理解し、仕様書に沿った提案がされているか ④独自のノウハウを生かした効果的な提案となっているか	10	
3 業務遂行能力	⑤サービス運用開始に当たっての対応に問題はないか ⑥業務従事者への研修体制が整備されているか。その他、業務従事者の技能向上に向けた取組があるか	5	
4 セキュリティ、個人情報保護対策	⑦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又はプライバシーマークの認証を取得しているか ⑧コールセンターの運営におけるセキュリティは確保されているか	5	
5 業務実績	⑨国又は自治体向けのタブレット端末通訳・電話通訳サービスの契約実績・利用実績があるか ⑩事業者の規模等から安定した事業継続が可能か	5	
6 災害時の対応、補償サービス	⑪災害時、緊急時に仕様書のとおり速やかな連絡調整及び対応は可能か ⑫タブレット端末等の故障時に代替機の貸与や無償での交換は可能か	5	
7 費用	⑬費用の見積もり(利用可能時間を超過した場合の単価を含む。)は妥当か ⑭費用に対する効果が期待できるか	10	
合計		50	0

評価表 B - サービス内容 -

評価項目	評価内容	配点	評価得点
1 テレビ電話・電話サービス	①次の12言語に対応しているか・これら以外に対応可能な言語があるか 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・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語・ヒンディー語・ロシア語	5	
	②年間1,000分の利用可能時間を満たしているか・これ以上に利用可能か	5	
	③通訳者自身が担当する言語と日本語についてレベルは確保されているか	5	
	④行政用語や在留資格、法律、労働、医療、観光等の用語への対応は可能か	5	
	⑤応答率90%を確保し、通話中や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ているか	5	
	⑥オペレーターは国内にいるか		
小計		25	0
2 音声機械通訳	①次の12言語に対応しているか・これら以外に対応可能な言語があるか 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・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語・ヒンディー語・ロシア語	5	
	②通訳をした内容を確認する機能はあるか	5	
	③行政用語や固有名詞を新たに登録することで通訳の対応が可能か	5	
	④データ等のバックアップなどのシステム障害時の対応は問題ないか	5	
	⑤翻訳に係るログを管理するデータセンターは日本国内にあるか	5	
小計		25	0
合計		50	0