

岡山市窓口多言語サービス支援業務(その2)仕様書

1 業務名称 岡山市窓口多言語サービス支援業務(その2)

2 業務目的

法務省が示した「外国人受入環境整備交付金交付要綱」(令和5年3月28日改正)に基づく「外国人受入環境整備交付金」の交付対象事業として、市内及び岡山連携中枢都市圏※の外国人住民と行政窓口とのコミュニケーションを支援するため、タブレット端末を介したビデオ通訳業務を可能とする通信サービスを提供するもの。

※岡山連携中枢都市圏形成に係る連携協約に掲げる事務事業のうち、「外国人コミュニケーション支援事業」に参加している岡山市と6市1町(津山市、総社市、備前市、瀬戸内市、赤磐市、真庭市、吉備中央町)を圏域とする。

3 業務の対象者

本市及び岡山連携中枢都市圏に住所を有する外国人住民をはじめ、外国人住民を受け入れている日本人住民等

4 履行場所 岡山市内及び岡山連携中枢都市圏域

5 業務実施期間 契約締結日から令和7年3月31 日まで (ビデオ通訳開始は令和6年7月から実施予定)

6 業務内容

- (1)ビデオ通訳対応(2地点3者間)、(3地点4者間)
- (2)タブレット端末のリース

7 各業務の詳細内容

(1)ビデオ通訳対応(2地点3者間)、(3地点4者間)

- ・岡山市外国人総合相談窓口に来庁した際の手続きで通訳が必要となった場合に、タブレット端末からネットワークを介して通訳コールセンターへと繋がり、通訳オペレーターとタブレット端末のディスプレイを通じて来庁者、窓口職員の2地点3者間通訳を行う。
- ・上記2地点3者間のビデオ通訳中に通訳オペレーターが任意の固定電話等への音声通話を呼び込み、3地点通話を構築し、来庁者を含めた4者間それぞれが通訳オペレーターと双方向な3地点4者間通訳を行う。

(ア) 対応日時

市役所の開庁日(月曜日から金曜日(休日・祝日・年末年始を除く))、午前8時30分から午後5時15分まで

※対応日時は、委託者との協議により変更することができることとし、臨時的な業務、窓口業務の繁忙期、災害時などの対応日時外についても可能な限り対応すること。

(イ) 対応言語

以下に示す16言語以上の通訳を行うこと。なお、委託者と受託者の協議によりほかの言語を追加できるものとする。

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

なお、英語、中国語、韓国語、ベトナム語については、対応日時の時間は必須とし、左記以外の言語については、対応日時のおおむね8割以上の対応が可能であること。

(ウ) 通訳時間

令和6年7月～令和7年3月の9カ月間の上限は3,480分を上限とするが、超えた場合には、委託者と協議の上、対応することとする。

(エ) ID(ライセンス)

ビデオ通訳の使用を許可するID(ライセンス)を10以上発行することとし、今後発行するIDについても、ID数に関しては制限を設けないものとする。また、発行費用及び月額費用は生じないものとする。

(オ) 応答率

90%以上とする。

受託者は、予想を上回るビデオ通訳の増加等による応答率が80%を下回った場合及び最初の呼び出しから5分以上通じない場合には、対策を検討・提案し委託者の承認を得て改善すること。

(カ) 通訳オペレーター

- ①日本語検定1級または日本語能力試験N1を保持する者、若しくはこれらと同等の日本語能力がある者で、行政業務について説明できる言語レベルであり、通訳言語はネイティブレベルであること。日本語を母語とする通訳者については、提供言語はビジネスレベルであること。
- ②英語、中国語、韓国語、ベトナム語の通訳者は、一般通訳検定中級以上を認定されていること(行政にかかわる通訳が十分にできるレベル)、又は同等の能力を有すること。

③通訳者に対し、以下の研修を実施すること。なお、研修内容及び使用する資料等については、委託者に報告すること。

- ・地方自治体の専門用語に係る研修
- ・個人情報保護に関する研修・守秘義務に関する研修
- ・業務に必要なマナー及び対応に関する研修

④委託者から通訳の品質について改善要求があった場合は、直ちに内容の真偽を確認し、速やかに改善策を講ずること。本業務に不相当と認められる通訳者がいる場合、速やかに交代すること。

(キ) 通訳内容

在留手続き、雇用、保険・医療、年金・税金、出産・子育て、子どもの教育、防災・災害、結婚・離婚等の身分上の相談、その他生活全般にかかる相談を主として通訳を行うものとする。

(ク) 映像品質

常に相手の表情が読み取れる画質であり、遅延なく会話ができる伝送スピードを保つ品質であることとする。

(ケ) 研修の実施・マニュアルの作成

ビデオ通訳サービスの運用に先立ち、窓口職員へサービスの利用方法を説明する研修を実施すること。委託者と協議の上、マニュアルを作成すること。

(2) タブレット端末のリース

(ア) 機種

Apple社のipad(第7世代以降、セルラーモデル、32GB以上)及び付属品

(イ) 台数

3台とする。

本業務のため、タブレット端末にアプリやアカウント等の設定が必要な場合は、受注者により設定したうえで、委託者に貸与することとする。

※インターネット上のWebページ等から簡易にログインできる手段を提供すること。

(ウ) セキュリティレベルの確保

貸与するタブレット端末は、ウイルス対策などのセキュリティレベルを確保することとする。

- (工) 端末保証
発注者の故意によらず端末が故障または破損した場合は、受注者により端末の交換を行うこととする。
- (オ) 補償サービスの付帯
端末には、故障等に関する保証サービスを付帯する。

8 ビデオ通訳システムの保守・管理について

- (ア) 情報保護
通話データを暗号化し、相談内容の情報が盗聴されないように行い、本業務中の動画または静止画の撮影等の記録等を残してはならないものとする。
本業務の履行中に、委託者へ提出するもの以外の記録を残した場合は、受託者の責任においてシュレッダー等により、内容が判別できない状態で処分することとする。
- (イ) ビデオ通訳内容の管理及び報告
実施の都度、対応日時、対応言語、対応時間、通訳内容(要約)、使用者名(部署名)等を記録するものとし、月ごとに記録を取りまとめ、翌月10営業日前までに、委託者へ提出すること。なお、委託者により緊急的に通訳内容の提示を求められた場合、受託者は迅速にこれに応じることとする。
- (ウ) 保守の体制
 - ①受託者は保守・管理に関する受付窓口は1カ所へ集約し、委託者から障害等の対応の連絡を受けた場合は、速やかに対応を行うこととする。
 - ②誤訳や通訳者に起因するトラブルが発生した場合は、受託者において適切に対処することとする。
 - ③障害等の発生の際は速やかに適切な対処を行い、迅速な復旧に努め、障害等の解消後は、受託者により、原因、対応内容及び今後の対応策についての報告書を作成し、速やかに委託者へ説明を行うこととする。また、障害等の原因が不明である場合または受託者に起因しない場合においても、受託者はその復旧等の対応に協力すること。

9 受託者資格

以下のすべてを満たしていること。

- (ア) 通訳品質の担保のため外国人人口5,000人以上の自治体で行政窓口でのビデオ通訳サービス提供実績が直近期間で5自治体あること。

(イ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が付与するプライバシーマークを過去3年以上継続して取得していること。

(ウ) I S M S 認証もしくはI S O27001を取得していること。

(エ) 通話品質担保のため自社で雇用し運営管理を行っている自社コールセンターで7割以上のコールを受電していること。

※自社雇用のオペレーター名簿提出(自治体通話実績2年以上のメンバー、席数等)すること

12 業務の適正実施に関すること

(ア)受託者は、この契約に基づく委託業務の遂行に関し知り得た事項について、履行期間中はもちろんのこと履行期間終了後においても、これを他に漏洩し、又は他の目的に利用してはならず、また、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び岡山市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(イ)受託者は、本業務の履行にあたり、「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を作成し、甲、乙双方記名押印のうえ、各自その1通を保有する。

13 その他

(ア) 契約金額には、委託契約の履行に必要となる一切の経費を含む。

(イ) 本業務について疑義が生じた場合、速やかに市と協議すること。

(ウ) 契約書及び仕様書に定めのないものについては、その都度双方協議のうえ定める。

(エ) 本業務終了後に、事業報告書を提出すること。

(オ) この仕様書について、特別な理由により変更の必要が生じた場合には、委託者及び受託者が協議の上、これを変更することができる。

(カ) 本業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た情報(加工したものを含む。)を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。また、契約終了(契約を解除した場合を含む。)後においても同様とする。

(キ) 受託者は、その責めに帰すべき事由により市、利用者、その他第三者に対して損害を与えたときは、賠償責任を負うものとする。