

仕様書

1 業務名

オンライン通訳サービス委託業務（以下、「本業務」という）

2 業務の概要

インターネットによるビデオ通話またはテレビ会議システムとデータ通信機能付タブレット端末（以下、「端末」という。）を利用し、京都府（以下、「本府」という。）への外国人来庁者（以下、「来庁者」という。）と本府職員、コールセンター通訳オペレーター（以下、「オペレーター」という。）との三者間による通訳サービス業務を行い、来庁者との円滑なコミュニケーションにより、窓口業務の効率化と府民サービスの向上を図る。

3 業務の内容

(1) 通訳コールセンター（以下、「コールセンター」という。）の開設準備

①回線等必要な設備の設置や電話番号等の取得

②業務マニュアルの作成

受託者は、業務マニュアル（コールセンター通訳対応マニュアルを含む）を作成すること。

③オペレーターへの研修

受託者は、オペレーターに対し、本業務開始前に次のとおり研修を実施すること。

ア 本府窓口業務に関する教育

イ 個人情報保護に関する教育

ウ 守秘義務に関する教育

エ 業務に必要なマナー、基礎トーク、及び対応教育

オ 実践研修

カ クレーム対応研修

キ 理解度チェックテスト等の実施

(2) オンライン通訳コールセンターサービス

①コールセンター業務

本府への来庁者が窓口等で通訳が必要となった場合、端末から受託者が用意するインターネットによるビデオ通話またはテレビ会議システムによりコールセンターにアクセスし、来庁者、本府職員、オペレーターとの三者間による通訳を行うこと。具体的には、本府職員が端末によりオペレーターにアクセスし、当該オペレーターが本府職員の発した日本語を対応言語（英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・ネパール語・フィリピン語・インドネシア語・タイ語）のうち、最適な言語に訳して来庁者に伝え、その後、来庁者の発した対応言語を日本

語に訳して本府職員に伝えるものとする。

②業務実績報告

日別・時間帯別・言語別アクセス件数・応答件数、通話時間、問合せ内容の集計、意見・提案等を報告書にまとめ、翌月10日（10日が閉庁日の場合は翌開庁日）までに本府へ電子データを提出する。

4 コールセンターサービス仕様

(1) 開設期間

①期間 コールセンター開設準備完了後～令和3年3月31日まで

②時間 開設時間は、最低限、次の時間帯とすること。

・月曜日～金曜日 8時30分から17時15分まで

(2) 対応言語

英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・ネパール語・フィリピン語・インドネシア語・タイ語と日本語間の通訳を行うこと。

ただし、開設期間内に、対応不可の言語がある場合は、事前に委託者と協議の上、通訳体制を決定すること。

(3) 応答率

90パーセント以上

受託者は、予想を上回るアクセスの増加等により応答率が80パーセントを下回った場合本府へ報告の上、対策等の協議を行うこと。

(4) 従事者の配置

業務責任者、オペレーターの業務体制は次のとおりとする。

①業務責任者

コールセンター開設期間中、オペレーターと連携のうえ、業務の管理・運営状況の把握や報告書の作成等を行うこと。緊急時は、本府への連絡を速やかに行い、本府との調整及び連携を図ること。

②オペレーター

オペレーターとして適正な能力があると認められる者を配置する。言語対応するにあたり、英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・ネパール語・フィリピン語・インドネシア語・タイ語が堪能であり、日本語も行政業務について説明できる言語レベルのオペレーターを配置すること。

(5) その他

①コールセンターにアクセスするための電話番号等は一般には公表しないこと。

②通訳者は、1言語毎に2人以上の通訳者によるグループ体制を取り、異なる場所からの同時着信について最大4つまで対応できること。

③通訳者を呼び出す端末は、タッチパネル画面の各言語のメニューを配置し、メニュ

一を指先でタッチした際に、担当言語の通訳者を直接呼び出すことが可能であること。

- ④通訳内容について、一般的な会話を原則とするが、高度な専門知識が必要な通訳に関しては、本府から事前に提供する情報に基づき、事前学習による通訳者の教育を行い、単語等については、提供した情報に基づいて的確に通訳すること。
- ⑤コールセンター運営は、シェアードを可とする。
- ⑥コールセンターが開設された建物の入口に認証システムを設置していること。
- ⑦入退室のセキュリティ認証システムは、ID カードにより個人を認証するものとし、各フロア入口の外側・内側に各1基設置することにより個々の入退室の時間は全て記録し、定期的に不正チェックを行うこと。
- ⑧従事者に対し、業務や職務権限により、入室出来る部屋の制限を設定出来ること。
- ⑨従事者はID社員証（身分証明書）を名札として身に付け、名札無しでの入館・入室を抑制すること。

5 ビデオ通話またはテレビ会議システム仕様

- (1) インターネット回線を利用したクラウド型サービスであること。
- (2) 利用できる端末は、米国 Apple 社の iOS 等の OS で稼働する iPad などの端末とすること。
- (3) 利用できる端末に、映像と音声の通信を可能とするためのアプリケーションをインストールする場合、アプリケーションの提供は、インターネット上の Web ページ等から簡易にインストールできる手段を提供し、アプリケーション単体は、無料にて提供すること。
- (4) 3者通話時には、通話相手と通訳者の映像を、端末内の一つの画面に、2者以上同時に映すことが可能なこと。
- (5) 映像通話における通話の暗号化において、共通鍵暗号方式による AES 暗号に対応していること。
- (6) 端末からの接続について、通話時間等による接続制限機能の有無は問わないものとする。

6 著作権

本業務の実施にあたり、著作権については、本府に帰属するものとする。

7 前提条件

- (1) 本府の外国人住民数は64,070人である。(令和元年12月31日時点)
- (2) オペレーターの1件あたりの対応時間は最大1時間を目安とし、コールセンター開設期間内の4端末の利用合計件数は、480件、1件あたりの平均を10分として(年

間利用時間数4, 800分)程度を想定。

- (3) 利用する端末は、米国 Apple 社の iOS 等の OS で稼働する iPad などの端末とし、受託者が用意するものとする。
- (4) 利用する端末は、Wi-Fi 環境が無い窓口でも利用可能なように、必要な回線契約手続き等利用環境を受託者が本府との協議の上、整えること。

8 守秘義務・個人情報保護

受託者及び業務従事者等は、業務上知り得た情報を第三者（関係業界や団体を含む。）に漏らしたり、開示してはならない。また、本業務遂行以外の目的に使用してはならない。

これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

9 業務完了報告書

受託者は、業務完了後業務の実績をとりまとめの上、本府あて業務完了報告書を提出すること。

10 その他

- (1) 本契約に際しては、受託者の条件は次のとおりとする。
 - ①個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。
 - ②多言語でのコールセンター業務及び通訳業務の実績を1年以上有する法人であること。
- (2) 契約金額は、初期費用（研修等のコールセンター開設準備費用）と利用料（コールセンター開設期間中）の合計金額とし、受託者はそれぞれの金額を明示すること。
- (3) 受託者は契約締結後、本府との打合せを持つこと。打合せの日程については、別途本府より指示をする。
- (4) 受託者は、本府の判断が必要な状況が予測できる場合には、事前に協議すること。
- (5) 受託者は、本府が求める場合には、業務の事前準備及び運営体制チェックの立会いに応じること。
- (6) 受託者は、当該業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- (7) 業務の全てを第三者へ再委託することは禁止とする。
- (8) プライバシーマークの資格を取得していること。
- (9) 受託者は、契約書及び仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じた場合は、本府と協議のうえ決定すること。