

三原市多言語通訳サービス業務仕様書

1 業務の名称

三原市多言語通訳サービス業務

2 業務の目的

外国人住民の暮らしの不安の軽減と利便性の向上をめざし、行政窓口などでの相談業務等を円滑に実施するため、タブレット端末等を介したビデオ通訳及び音声機械通訳サービスを提供することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日までとする。

4 業務の内容

本市に居住する外国人住民と職員間のコミュニケーションを円滑にするため、タブレット端末等を介したビデオ通訳及び音声機械通訳サービスを提供するものであり、具体的には以下の(1)～(7)に掲げる内容とする。

(1) システムの内容

ア ビデオ通訳サービス

市施設内外で市職員が業務遂行に通訳サービスの利用が必要になった場合、市が用意するタブレット端末によって通訳コールセンターとネットワークを介して繋がり、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して来庁者、市職員の三者間通訳を行う。

主な通訳内容は、日本語での意思疎通が難しい市民に対して、市窓口における各種申請案内や日常生活についての相談対応、福祉・教育などの専門相談等である。

※ビデオ通訳の1か月当たりの応答率を提案時に提示すること。

イ 音声機械通訳（翻訳）

市施設内外で市職員が業務遂行に通訳サービスの利用が必要になった場合、市が用意するタブレット端末によって音声機械通訳（翻訳）アプリを利用し、音声通訳と同時に翻訳を行う。ただし、日本語と通訳（翻訳）言語の双方で、翻訳結果がわかるよう表示される機能を有していること。

ウ その他の独自提案事業

上記ア、イのほか、本業務の目的達成に向けて、実施する予定の独自提案がある場合はその内容を提案の上、実施すること。

(2) 端末の仕様

米国 Apple 社の iOS13 以降の OS が稼働する iPad とする。なお、タブレット端末は市が別契約にて用意する。

(3) 対応言語

(1) ア、イともに、10 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・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語）以上とする。

(4) 対応時間帯

市役所開庁日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの対応を想定している。ただし、上記以外の時間においても対応が可能であることが望ましい。

(5) 使用想定箇所（最大）

使用が想定される場合は、最大で以下のとおりであり、本業務の予算の範囲内で使用可能な

箇所数を提示し、サービス提供を行うこと。

<使用想定箇所（最大）>

市役所本庁（69課）、各支所等（支所3か所・環境施設課・水道部・消防本部・消防署3か所）、関係機関（幼稚園・小学校・中学校36か所）

※上記はあくまでも最大の箇所数であり、必ずしもすべての箇所で使用できなければならないものではないが、より多くの場所で使用できることが望ましい。

(6) ビデオ通訳者の必要能力

日本語通訳1級又は日本語能力試験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こと。

(7) その他

ア 導入経費について

本システムの導入に当たり、専用回線の敷設など工事を伴う場合は、市では当該経費の負担は行わない。

イ 通信環境

市施設内でタブレット端末を使用する場合は、庁内のWi-Fiを使用し、市施設外でタブレット端末を使用する場合は、市が別途契約するLTE/3G通信方式を使用する。

ウ 操作方法の説明

市職員を対象としたタブレット端末の操作マニュアルを作成するとともに、操作説明会を事前に開催すること。その際には、通訳コールセンターとのデモンストレーション接続をすること（当該費用も年間使用料に含めるものとする）。

エ 使用状況・履歴について

a 使用状況及び使用履歴を確認できる機能システムを備えていること又はシステム使用状況の実績に関する資料を、月ごとに若しくはインターネットブラウザにより、任意のタイミングで閲覧及びダウンロードができる仕組みを構築すること。

b ビデオ通訳及び音声機械通訳サービスにより対応した使用状況・履歴を翌月末日までに市に報告すること。

5 秘密の保持

(1) サービス業者及び通訳コールセンターはサービス業務の履行に際して相談内容や個人情報等の知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(2) サービス業務履行に伴い入手した個人情報の取扱いについては、その保護体制を確立し、情報の漏洩が発生しないよう措置すること。これについては、三原市個人情報保護条例及びその他関係法令等を遵守し、個人の権利及び利益を侵害することのないよう細心の注意をもって取り扱うこと。

6 損害賠償

(1) サービス業者は、その責めに帰すべき事由により三原市に対して損害を与えたときは、損害賠償を負うものとする。

(2) サービス業者は、業務委託の実施につき、その責めに帰すべき事由により利用者その他第三者に損害を与えた時は、損害賠償を負うものとする。

7 再委託について

(1) サービス業者は、業務遂行に当たり、業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、業務の一部を第三者に再委託するときは、再委託先の名称、再委託を行う業務の範囲、

再委託の必要性等についてあらかじめ三原市に届出を行い，承認を得ることにより再委託できるものとする。

- (2) サービス業者は，一部の業務について再委託を行う場合，再委託先の選任・監督及び再委託先の行った業務の一切について責任を負うものとする。

8 その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は，事業執行担当と協議の上決定する。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については，事業執行担当と協議の上決定する。
- (3) サービス業者は業務実施に当たり，労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し，業務の円滑な遂行を図らなければならない。