

多言語電話通訳・簡易翻訳サービス包括業務委託プロポーザル仕様書

1 業務名

多言語電話通訳・簡易翻訳サービス包括業務

2 業務概要・目的

外国人観光客が周遊する際に障害となる言葉の壁を解消し、外国人観光客の利便性・満足度・安全性を向上させることを目的として、外国人観光客の受入に取り組む県内観光関係事業者等を利用対象とし、多言語による電話通訳・簡易翻訳サービスを導入する。

3 契約予定期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

4 見積もり限度額

2,469,000円（消費税及び地方消費税含む）

5 具体的な業務内容

(1) 共通

ア 利用対象者

利用対象者は、和歌山県内に所在する観光関連事業者、市町村消防本部、医療機関、および和歌山県（和歌山県警を含む）とする。

ただし、観光関連事業者とは、下記に掲げる者とする。

- ・旅館業法第3条第1項の許可を受けて旅館業を営む者
- ・住宅宿泊事業法第3条第1項の届出をした者
- ・飲食店または物販施設を営む者
- ・観光施設を運営する者
- ・観光案内所を運営する者
- ・観光地域づくり法人及び観光地域づくり候補法人（DMO）、観光協会
- ・その他観光に関する事業を営む者

※ただし、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第1項に規定する風俗営業または第5項に規定する性風俗関連特殊営業を行う施設及びこれに類する施設は除く。

イ 災害時等の対応

和歌山県内における災害発生時等、和歌山県から特に要請があるときには、登録者以外に対しても無償で提供すること。

(2) 電話通訳対応業務

ア 対応言語

英語、中国語（北京語）の2言語以上に対応すること。

※ただし、通訳内容は日常会話程度を想定し、法律相談などの専門的な通訳は対象外とする。

※見積限度額の範囲内で上記以外にも対応言語の提案があることが望ましい。

イ 対応時間

原則全日24時間対応とする。

※ただし、見積限度額の範囲内で対応可能な時間の提案を受け付ける。

ウ 想定利用件数

年間100件程度

エ 専用電話回線及び通話体制

- ・観光事業者向け専用電話番号を1回線2チャンネル以上設けること。
- ・市町村消防本部向け専用電話番号を1回線2チャンネル以上設けること。
- ・通話中やオペレーター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。

オ 市町村消防本部への対応

- ・119番緊急通報時、指令センター、通訳を必要とする通報者、及びコールセンター間の三者間通話で対応すること。
- ・救急の現場対応時、現地活動を行う消防職員とコールセンター間、又は通訳を必要とする現場対応者とコールセンター間の二者間通話で対応すること。

カ その他

利用者が外国人観光客等、相手方へ架電する場合にも、3者間通話による電話通訳を提供すること。

(3) 電子メール等による簡易翻訳対応業務

ア 対応言語

英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語の4言語以上に対応すること。

※ただし、翻訳内容は日常会話程度を想定し、法律相談などの専門的な翻訳は対象外とする。

※見積限度額の範囲内で上記以外にも対応言語の提案があることが望ましい。

イ 対応時間

全日24時間受付とし、原則3営業日以内に納品するものとする。

※ただし、見積限度額の範囲内で対応可能な時間の提案を受け付ける。

ウ 想定利用件数

年間500件程度

※1件あたり200文字または100ワード以内とする。

(4) 事務局運営業務（利用登録、問い合わせ対応等）

- ア サービス利用に係る説明資料を和歌山県と協議し作成すること。
作成した説明資料を和歌山県へ提出すること。
- イ 利用登録した者へサービス利用に係る説明資料を郵送すること。
- ウ 利用に係る負担金として1者あたり2千円を徴収すること。
- エ 負担金の振り込みに使用する本業務専用の口座を一つ設けること。
- オ 本サービスの提供開始後、紀北・紀南地域でそれぞれ1回以上サービス利用や活用方法に関する説明会を実施すること。
なお、登録施設の増加につながる効果的な周知方法を併せて提案すること。
- カ 本業務における課題抽出や観光関係事業者のニーズ把握を目的に、登録事業者にアンケートを1回以上行うこと。
アンケートの内容、実施手法、実施時期について和歌山県と協議し決定すること。結果の集計および分析を行い、締め切りから30日以内に報告書を提出すること。
- キ 和歌山県が本業務を次年度も継続することが決定した場合、利用登録をしている者に対し、次年度の事業案内および負担金の振込依頼書を郵送すること。

(5) 業務管理業務（対応履歴管理、実績報告等）

- ア 月次実績報告書として、電話通訳、消防本部、簡易通訳それぞれについて「依頼日時」、「依頼施設名」、「対応内容」をまとめた1件毎の問い合わせ記録をエクセル形式で作成すること。記録は月単位で整理し、翌月10日までに和歌山県に提出すること。ただし、3月分の実績報告書は3月31日に提出すること。
- イ 利用者名簿として、利用登録をしている者の一覧をエクセル形式で作成すること。名簿は月単位で整理し、翌月10日までに和歌山県に提出すること。
- ウ 事業実施の翌年度の4月10日までに、事業完了に係る実績報告書を和歌山県に提出すること。

7 提出物（成果物）

- ・ 事業実績報告書 2部
- ・ 提出場所 和歌山県商工観光労働部観光局観光交流課

8 その他

- (1) 本業務の履行にあたっては、業務内容を十分に理解し、和歌山県と連絡を

密に取りながら誠実に履行すること。

- (2) この仕様書に記載されていない事項及び疑義が生じた場合は、和歌山県と協議のうえ決定すること。
- (3) 本業務により製作された成果物の著作権は和歌山県に帰属すること。
- (4) 本業務により知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報を取得した場合は、この事業の目的以外には使用してはならない。これは受託期間終了後も同様とする。
- (5) 本業務の履行に必要な費用のうち、「電話通訳サービス利用時に発生する施設と通訳者との間の通話料金」を除く一切の費用は受託者の負担とする。
- (6) 本業務を行うコールセンターの従事者は、普通救命講習等の応急手当に関する教育を受けること。
- (7) 本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、和歌山県の責めに帰すべきものを除き、受託者の責任において対応すること。
- (8) 受託者の変更時に当たっては、新たな受託者と十分に引継業務を行い、当該業務に支障を来すことのないように対処しなければならない。この際、必ず引継書を作成するとともに、必要なデータ及び資料については和歌山県と協議の上、新たな受託者に引き継ぐこと。また、引継ぎ終了後は、所有している一切のデータ及び紙媒体の資料を破棄し、その旨を和歌山県に文書で報告すること。