

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

外国人観光客の受入に取り組む県内観光関係事業者及び県内市町村消防本部等を対象として、外国人観光客が周遊する際に、あらゆる場面で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・安全性が向上するように多言語による電話通訳・簡易翻訳サービスを導入する。

本サービスでは、日常会話程度の通訳を想定し、法律相談などの専門的な通訳は対象外とする。

3 契約予定期間

2019年4月1日から2020年3月31日まで

4 見積もり限度額

2,820,000円（消費税及び地方消費税含む）

5 具体的な業務内容

(1) 多言語電話通訳・簡易翻訳サービスの実施

ア 対応言語：

英語、中国語（北京語）、中国語（広東語）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、タイ語以上

※電話通訳は1登録者あたり60件/月を予定（1件あたり5分）。

※簡易翻訳は1登録者あたり20件/月を予定（1件あたり1言語200文字もしくは100ワード）。

※日常会話程度を想定し、法律相談などの専門的な通訳・翻訳は対象外。

イ 対応時間

原則として全日24時間対応。但し、事業費を考慮し提案事業者が対応可能な時間での提案を受け付ける。

ウ 電話通訳・簡易翻訳想定件数

各2,000件程度

エ 対象者

- ・旅館業法第3条第1項の許可を受けている宿泊施設
- ・消費税法第8条第6項に定めている免税店
- ・飲食店や観光施設
- ・観光協会及び観光案内所
- ・市町村消防本部
- ・和歌山県庁及び和歌山県警
- ・その他観光に関する事業を営む者

※但し、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。

オ 専用回線及び通話体制

- ・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。

カ 市町村消防本部利用時

- ・119番通報時、指令センター業務を行う消防職員、通訳を必要とする119番通報者及びコールセンター間の三者通話とし、相互通訳を行う。
- ・救急現場の対応時、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通話とし、相互通訳を行う。

キ 災害時での対応

- ・本県での災害発生時等、県から特に要請があるときには、登録者以外についても当サービスが無償で提供すること。

(2) 県内事業者向けの周知

観光関係事業者向けのダイレクトメールを7月末までに1,000通郵送すること。また、県の提供データをもとに郵送先リストを作成すること。

(3) 登録事業者への対応

- ア 本業務における課題抽出を目的に、登録事業者にアンケートを行うこと。
アンケートの様式・内容・実施時期については別途、県と協議の上作成し、結果集計及び分析の報告書を提出すること。
- イ 県が本業務を次年度も継続することが決定した場合、次年度の事業案内及び申込書を郵送すること。

(4) 負担金の取り扱い及び本サービス利用者名簿の整理

- ア 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。
- イ 負担金納付事業者を一覧(事業者一覧)にして整理すること。
※事業者一覧は月単位で整理し、検索しやすくするためエクセル形式とし、翌月最初の営業日に提出すること。

(5) 事業実績報告書の作成

「入電時刻」、「施設名」、「通話内容」をまとめた1件毎の問い合わせ記録を月単位で整理し、翌月15日までに提出すること。

但し、3月分の実績報告書は3月31日に提出すること。

※1件毎の問い合わせ記録を検索しやすくするため、エクセル形式で提出すること。

6 留意点

本サービスを利用する県内事業者毎に2千円の負担金を徴する。当該2千円のうち1千円は委託額から控除することとする。

※上記の点を考慮し、受託事業者は、積極的な県内事業者への周知を展開すること。

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、県担当課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、県担当課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、その旨を県に文書で報告すること。