

# 令和8年度公益財団法人兵庫県国際交流協会 多言語電話通訳サービス業務仕様書

## 1 趣 旨

公益財団法人兵庫県国際交流協会（以下、「協会」という。）が、外国人住民に対する平日相談及び週末相談を円滑に実施するために必要となる「多言語電話通訳サービス業務」について、その仕様書及び受注者の業務内容等について定めるものである。

## 2 業務の概要

- (1) 件名 多言語電話通訳サービス業務
- (2) 委託期間 令和8年4月1日～令和9年3月31日
- (3) 相談業務及び相談窓口
  - ・平日相談 月曜～金曜  
協会 外国人県民インフォメーションセンター  
〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー6階  
TEL 078-382-2052 FAX 078-382-2012
  - ・週末相談 土曜、日曜  
NPO 法人 NGO 神戸外国人救援ネット  
〒650-0004 神戸市中央区中山手通1-28-7 カトリック神戸中央教会内  
TEL 078-232-1290 FAX 078-271-3270
- (4) 実施方法
  - (3) の履行場所に外国人住民が電話をしてきた場合の相談に応じるため、NTT西日本の「3者同時通話サービス」を利用し発注者が用意する電話機と受注者が用意する通訳オペレーターを相互に結び、音声により外国人住民と、窓口担当職員及び通訳オペレーターによる2地点3者間通訳を行う。（1回の利用が30分以内で、年間300件程度通訳を実施すると想定）
- (5) 導入時支援、マニュアル及び実績報告
  - ・多言語通訳を円滑に実施するため、必要に応じて、協会窓口職員への導入時支援を行うこと。
  - ・電話通訳にかかる機器の操作方法、サービス利用方法等を説明したマニュアルを、4部作成し提出すること。
  - ・電話通訳が円滑に実施されるよう、必要に応じて適切な保守等を行うこと。
  - ・電話通訳の都度、実施した日時・時間数・対応言語・通訳内容等を記載した業務実績報告（様式は自由）を毎月末に提出すること。

## 3 通信環境

### (1) 電話回線、使用電話番号

電話回線は発注者が指定する回線（NTT西日本「光回線」）を使用するものとする。  
使用する電話番号は次のとおりとする。

- ・平日相談 078-382-2052
- ・週末相談 078-232-1290

#### 4 通訳業務

- (1) 対応言語 英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、韓国語、タガログ語、インドネシア語、タイ語、ネパール語に対応し、クメール語、ミャンマー語、モンゴル語等に対しても可能な範囲で対応すること。
- (2) 対応時間 祝祭日及び年末年始休暇（12月29日～1月3日）を除く午前9時から午後5時まで。
- (3) 応答率、通訳達成率
- ・ともに90パーセント以上を確保すること。
  - ・予測を上回る入電等により応答率または通訳達成率が90パーセントを下回った場合、又は最初の呼び出しから1分以上応答されない場合は、対策を速やかに検討し、委託者の承諾を得てから改善すること。
- (4) 通訳オペレーター
- ・外国語能力に優れ、行政の業務等についても十分な知識と円滑に説明できる日本語能力を有する者を配置すること。
  - ・通訳業務に不適当と認められる者は速やかに交替させること。
  - ・受託者は通訳オペレーターに対し、本業務の開始前に個人情報に関する研修、守秘義務に関する研修、業務に必要なマナーやスキル向上に関する研修を行うこと。
- (5) セキュリティの確保及び個人情報の保護
- 通訳業務で知りえた秘密、通訳内容、個人情報等は第三者に漏洩することの無いよう、十分な守秘義務対策、個人情報の保護対策を図ること。契約終了後も同様とする。

#### 5 その他

- (1) 本契約に関して、受託者は前各号に定めるものほか、以下の条件を満たすこととする。
- ①プライバシーマークを取得していること。
  - ②多言語電話通訳サービス業務（10か国語以上、3者間通訳を含む）の受注実績が直近3年間以上連続していること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、協会の承認を得た後に別途定めることができる。
- (3) 再委託の禁止
- 本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。
- また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を協会に提出し、協会の書面による承認を得た場合は、協会が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。
- なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は協会に対し全ての責任を負うものとする。