

「令和7年度外国人児童生徒等オンライン通訳事業」業務委託に係る仕様書

1. 適用範囲

本仕様書は、滋賀県（以下、「県」という。）が発注する「令和7年度外国人児童生徒等オンライン通訳事業」（以下、「業務」という。）の委託に付する場合において適用される事項を示すものである。

2 委託業務名

「令和7年度外国人児童生徒等オンライン通訳事業」業務

3 業務目的

県内公立小・中学校が母語支援を必要とする児童生徒やその保護者等と面談等を行う際に、タブレット端末等を活用して、オンラインによる通訳者を配置することで、相互の意思疎通を図り、保護者の理解と協力を得るとともに、児童生徒の学校生活への適応や、将来の進路選択に向けた支援を行う。

4 業務期間

委託契約締結日から令和8年3月31日まで

5 業務内容

本業務の受託者は、以下の項目について業務を行う。

(1) タブレット端末を利用したテレビ通話等による2地点3者間通訳

県内公立小・中学校、義務教育学校からの相談対応にあたり、実施校が用意するタブレット端末と受注者が用意するコールセンターを相互に結び、画面及び音声を通じて、外国人児童生徒や保護者等と実施校の職員、通訳オペレータによる2地点3者間通話により通訳を行う。

(2)導入時支援

- ① タブレット端末を利用したテレビ通話等を円滑に実施するため、必要に応じて発注者の教育委員会や実施校の職員への導入時支援（説明会の実施など）を行うこと。
- ② タブレット端末を利用したテレビ通話等の操作方法、サービス利用方法を説明したマニュアルを作成し、紙媒体及び電子データにより提出すること。
- ③ 上記に掲げるもののほか、サービス運用開始に当たっての必要な措置について、適宜対応を行うこと。

(3) 業務管理

県内公立小・中、義務教育学校からの相談依頼を受け、日程の調整、通訳オペレータの配置、接続に必要な情報の提供を行う。相談1週間前までの依頼、変更に対応すること。

(4) 事業実績報告書の作成

① 月例報告

タブレット端末を利用したテレビ通訳等の都度、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を月単位で整理し、県教育委員会事務局幼小中教育課と実施校を所管する市町教育委員会に翌月 10 日までに提出すること。ただし、3 月分の実績報告書は 3 月 31 日に提出すること。なお、1 件ごとの問い合わせ記録を検索しやすくするため、電子データ（E x c e l 形式）で提出すること。

② 完了報告

受注者は、年度末に、その年度の本業務を集計した報告書を発注者へ提出すること。

6 通訳コールセンターサービス仕様

(1) テレビ通訳対応言語

スペイン語、タガログ語、中国語、ベトナム語は必須とする。他に対応可能な言語がある場合は、提案書に記載すること。

(2) テレビ通訳対応時間

1 件の基本対応時間は 30 分とする。30 分を超える場合は、10 分ごとに追加の費用を設定し、それに従って支払う。

平日 13 時 00 分から 19 時まで（原則として、日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日並びに 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日を除いた日）とする。

(3) 利用可能時間

利用可能時間に関しては、年間 160 件を上限とする。

(4) 通訳オペレータ

① 通訳オペレータとして、自身が担当する言語が堪能であるとともに、日本語について教育に関する用語や行政用語、在留資格等の用語を理解し、かつ、外国人児童生徒等の相談者にとって理解することが困難な用語についても、分かりやすい内容で通訳ができる者を配置すること。

② 通話中や通訳オペレータ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。

③ 通訳業務に不相当と認められる者は、速やかに交代させること。

④ 通訳オペレータに対し、本業務開始前に次のとおりの研修を行うこと。

ア 個人情報の保護に関する研修

イ 守秘義務に関する研修

ウ 業務に必要なマナー及びスキル向上に係る研修

(5) 業務責任者

発注者の通訳サービス業務に係る業務責任者を配置し、当該業務の管理や運営状況の把握を行うとともに、発注者との連絡調整を行うこと。

(6) セキュリティの確保及び個人情報の保護

コールセンター（在宅の場合も含む。）の運営については、通話内容等が第三者に漏洩することのないよう、十分な秘密保持対策を講じるとともに、個人情報の保護に万全を期すること。

7 機密保護・個人情報保護に関すること

- (1) 受注者は、業務遂行上、知り得た情報及び成果等について、発注者の承認を受けずにこれを本業務以外に使用してはならない。また、発注者の承認を受けずに第三者へ提供し、又は公表してはならない。これは、契約終了後も、同様とする。
- (2) 受注者は、本業務完了後は、発注者の指示により保管するものを除き、発注者から受領したデータ等を速やかに発注者に返却しなければならない。
- (3) 別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

8 委託要件

本契約に際して、受注者は、前各項に定めるもののほか、以下の条件を満たさなければならない。

- ① 契約締結時までに情報セキュリティマネジメントシステム ISMS の基準を満たす認証（JISQ27001 又は ISO/IEC27001）またはプライバシーマーク（JISQ15001）を取得していること。また、受注者は、契約期間を通じて ISMS 認証（JISQ27001 又は ISO/IEC27001）またはプライバシーマーク（JISQ15001）の認証を継続し、プライバシーマーク及び ISMS 認証を取得した部門にて本業務を行うこと。
- ② 地方公共団体と多言語（7か国語以上。3者間通訳を含む。）での通訳業務の実績が、直近5年以上連続してあること。
- ③ 令和2年度以降に国又は地方公共団体が発注したタブレット型通訳サービス業務又は類似の業は、発注者の許諾のもとに委託を可能とする。その場合において、「8 機密保護・個人情報保護に関すること」の履行については、受注者が全責任を負うものとする。
- ⑥ 本仕様書に定めのない事項及び本業務の実施に当たり、疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上、定めるものとする。
- ⑦ 受注者は、発注者への報告、納品等の期限及び作業スケジュールを厳守すること。
- ⑧ 本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、発注者の責めに帰すべきものを除き、受注者の責任において対応すること
- ⑨ 6(3)利用可能時間を超える場合は、発注者と受注者で別途協議する。受注者は、利用時間が利用可能時間全体の7割を超えた場合は、発注者に連絡するものとする。
- ⑩ 自治体、官公庁及び自治体又は官公庁が設立した機関を相手方とした契約について、過去5年間に契約解除等の中途解約がなく、全て誠実に履行していること。
- ⑬ 自社で1ブース以上コールセンターを保有していること。
- ⑭ BCP対策として、コールセンターは全国に複数個所あること

9. その他

県と十分に連携し、業務を円滑に遂行すること。

各種法令を遵守し、本業務を実施すること。

本仕様書に記載のない事項が発生した場合、県と協議の上、対応すること。