

仕様書

I 業務名

令和8年度タブレット型端末等を利用した多言語通訳支援業務（以下、「本業務」という）

II 業務の詳細

本業務では、受託者は以下の業務 i 及び業務 ii を実施すること。

業務 i

1 業務の目的

外国人住民の多国籍化が進行するなか、適正な行政手続き支援のため、浜松市（以下、「本市」という）職員と外国語を話す市民（以下、「市民」という）とが円滑なコミュニケーションをとることができるようにするもの。

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで（12か月）

3 履行場所

浜松市内

4 委託業務の内容

(1) 通訳サービスの提供

① 内容

下記ア及びイの業務を行うこと。

ア タブレット端末を利用したテレビ電話通訳サービスの提供

本市職員が市民と窓口等で対話をする上で通訳を必要とする場合、受託者が用意するタブレット端末を利用して、インターネットによるテレビ電話システムにより、受託者が用意する通訳者が通訳を行い、本市職員と市民とが対話できるようにすること。

イ 3者間通話を利用した通訳サービスの提供

本市職員が市民と電話で通話をする上で通訳を必要とする場合、本市職員が、受託者が用意する専用番号へ架電することで、本市職員・市民・受託者が用意する通訳者の3者間の通話により、本市職員と市民とが対話できるようにすること。

② 対応言語

原則として、以下の言語について日本語との通訳を行うこと。ただし、このほかの言語を受託者が用意できる場合は、本市職員はその通訳を利用できるものとする。

- ・ 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、ヒンディー語

③ 開設時間

②対応言語のうち、英語、中国語、ベトナム語、フィリピン語、ポルトガル語、スペイン語については、次の時間帯に利用できるものとする。また、その他の言語については、この時間帯に準ずるものとし、可能な限り対応できるように努めること。

月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

※ 祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く。

※ 上記時間内に開始された通訳サービスは、その通訳が終了するまで通訳サービスを提供すること。

④ 利用端末等

タブレット端末 30 台

委託者が用意する電話機

⑤ 利用時間数

委託期間内において、①ア及びイで合計 456 時間（27,400 分）を予定数量とする。なお、1 回の通訳サービスにおいて通訳時間に 1 分未満の秒数が生じたときは、1 分に切り上げる。

※ 予定数量に達するおそれがあるときは速やかに委託者に連絡すること。

⑥ 通訳者の応答率

本市職員からの通訳サービスへの架電に対する正常に接続できた回数を応答率とし、1 カ月当たりの応答率は 90 パーセント以上とする。

受託者は、応答率が 80 パーセントを下回った場合は委託者へ報告の上、対策等の協議を行うこと。

⑦ 従事者の配置

業務を円滑に行うため、業務責任者、通訳者を配置し、業務体制は次のとおりとする。

ア 業務責任者の責務

- ・ 通訳者が通訳を適正に行うことができるように、通訳者のマナー、守秘義務、個人情報保護、及び通訳能力の教育を行うこと。
- ・ 業務の管理・運営状況の把握や報告書の作成等を行うこと。
- ・ 緊急時は、委託者への連絡を速やかに行い、委託者との調整をすること。また、委託者と受託者の双方が連絡を取ることができる体制とすること。

イ 通訳者の責務

- ・ 通訳者として適正な能力があると認められる者であること。特に、難解な行政用語を通訳する場合には、市民に対して正確に伝わるようにすること。

ウ 通訳者の体制

- ・ 各言語について、⑥に記載された応答率を守ることができる体制とすること。

⑧ その他

- ・ 通訳内容について、一般的な会話を原則とするが、高度な専門知識が必要な通訳に関しては、委託者から事前に提供する情報に基づき、事前学習に

よる通訳者の教育を行い、単語等については、提供した情報に基づいて正確に通訳すること。

- ・ 通訳者は、必ずしも委託者専属の通訳者を配置する必要はないものとする。
- ・ 個人情報保護や守秘義務の観点から、通訳者は ID カード等により入退室のセキュリティ認証システムが完備された事務室において通訳することを原則とする。また、通訳者の周囲や背後の音や画像等が映り込まないように個別のブース等で通訳すること。
- ・ 3 者間通話を行うための電話設備は委託者が準備するものとする。

(2) タブレット端末の貸与

(1) ①アに関して、通訳サービスの提供を受けるために利用するタブレット端末を委託者に貸与すること。

① 貸与台数

30 台

② タブレット端末の要件

- ア 端末のディスプレイサイズは7インチ以上とすること。
- イ 端末は、通訳サービスを連続8時間の使用ができること。
- ウ 端末のディスプレイ側と背面側にカメラを内蔵すること。カメラは両面ともに目的を達成するにあたり、十分な解像度が確保されていること。
- エ 端末にスピーカーを内蔵すること。スピーカーは多言語の音声は自然に聞き取ることができる音量を確保すること。
- オ 端末本体に SIM を内蔵し、国内通信事業者の提供する LTE サービスを利用すること。また、通訳サービスの提供を受けるために十分な通信容量が使用できること。なお、通信料金は本契約に含めること。
- カ 端末は取り回しやすいサイズで、持ちやすさを考え重量は700g以内であること。
- キ テレビ電話以外のアプリケーションは利用できないように設定すること。ただし、委託者が必要と認めるアプリケーションは、その限りではない。また、テレビ電話については、通訳サービスを担うコールセンター以外には接続できないようにすること。
- ク タブレット端末が盗難にあった時に、リモートロック及びデータ消去を行える機能を備えていること。また、盗難された場合、その端末の補償は受託者の負担で行うこと。
- ケ 充電が容易に行えること（充電は委託者の負担で行う）。
- コ 定期的なセキュリティパッチの適用やウィルス対策ソフトの導入など、端末の OS 及びアプリケーションの脆弱性を塞ぐ対応等を取ること。
- サ 端末が故障又は破損した場合、またはサービスを利用するためのテレビ電話システムに障害が発生した場合、直ちに修理すること。なお、5 営業日以内に修理が完了しない場合は、代替機を用意すること。その際、修理に係る費用（送料を含む）は受託者が負担すること。

③ タブレット端末の受け渡し

委託者が指定する場所に、令和8年4月8日午前9時までに納品すること。

④ タブレット端末の返却

ア 委託者は、貸与された機器を、委託契約履行期間の末日の午後5時15分以降に返却するため、受託者は引き取ること。なお、返却にかかる費用は受託者の負担とする。

イ 返却された端末は、初期化して端末内のデータを消去すること。

5 業務実績報告の提出

受託者は、月毎に日別・時間帯別・言語別アクセス件数・応答件数、通話時間、問合せ内容の集計、累計利用時間、意見・提案等を報告書にまとめ、翌月10日（10日が閉庁日の場合は翌開庁日）までに委託者へ電子データを提出すること。

6 支払方法

業務委託料は、各月の検査合格後、利用実績に基づく請求額を毎月支払うものとする。なお、受託者は、業務委託料を請求するときは、業務 i と業務 ii の請求金額の内訳を示すこと。

7 その他

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た個人情報を漏らすことがないようにすること。
- (2) 受託者は契約締結後、委託者との打合わせを持つこと。打合わせの日程については、別途委託者から指示をする。また、受託者は打合わせ実施後3営業日以内に打合わせの議事録を作成し、委託者の承認をとること。
- (3) 受託者は、本通訳サービスの利用について本市職員の理解を促進するために、本市職員が必要に応じて無料で本通訳サービスを体験できるものとする。ただし、この場合の通訳サービス利用時間は1回につき1分程度を目安とする。
- (4) 受託者は、委託者の判断が必要な状況を予測できる場合には、事前に協議すること。
- (5) 受託者は、必要に応じ、委託者による事前準備及び運営体制チェックの立会いを許可すること。
- (6) 受託者は、当該業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- (7) 業務執行にあたっての作業方法及び進行状況について、委託者に適宜連絡すること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合、委託者と協議のうえ決定すること。

業務 ii

1 業務の目的

外国人住民の多国籍化が進行するなか、本市が設置する浜松市多文化共生総合相談ワンストップセンター（以下、「センター」という）における総合的な相談業務を行うため、センター職員と市民が円滑なコミュニケーションをとることができるようにするもの。

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで（12か月）

3 履行場所

浜松市内。主に浜松市多文化共生総合相談ワンストップセンター内（浜松市中央区早馬町2-1 クリエイト浜松4階）

4 委託業務の内容

（1）通訳サービスの提供

① 内容

センター職員が市民と窓口等で対話をする上で通訳を必要とする場合、受託者が用意するタブレット端末を利用して、インターネットによるテレビ電話システムにより、受託者が用意する通訳者が通訳を行い、センター職員と市民とが対話できるようにすること。

② 対応言語

原則として、以下の言語について日本語との通訳を行うこと。ただし、このほかの言語を受託者が用意できる場合は、センター職員はその通訳を利用できるものとする。

- ・ 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、フィリピノ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、ヒンディー語

③ 開設時間

②対応言語のうち、英語、中国語、ベトナム語、フィリピノ語、ポルトガル語、スペイン語については、次の時間帯に利用できるものとする。また、その他の言語はこの時間帯に準ずるものとし、可能な限り対応できるように努めること。

月曜日～日曜日 午前9時から午後5時30分まで

※ 年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

※ 上記時間内に開始された通訳サービスは、その通訳が終了するまで通訳サービスを提供すること。

④ 利用端末

タブレット端末4台

⑤ 利用時間数

委託期間内において、14時間（840分）を予定数量とする。なお、1回の通訳サービスにおいて通訳時間に1分未満の秒数が生じたときは、1分に切り上げる。

※ 予定数量に達するおそれがあるときは速やかに委託者に連絡すること。

⑥ 通訳者の応答率

センター職員からの通訳サービスへの架電に対する正常に接続できた回数を応答率とし、1カ月当たりの応答率は90パーセント以上とする。

受託者は、予想を上回るアクセスの増加等により応答率が80パーセントを下回った場合は委託者へ報告の上、対策等の協議を行うこと。

⑦ 従事者の配置

業務を円滑に行うため、業務責任者、通訳者を配置し、業務体制は次のとおりとする。

ア 業務責任者の責務

- ・ 通訳者が通訳を適正に行うことができるように、通訳者のマナー、守秘義務、個人情報保護、及び通訳能力の教育を行うこと。
- ・ 業務の管理・運営状況の把握や報告書の作成等を行うこと。
- ・ 緊急時は、委託者への連絡を速やかに行い、委託者との調整をすること。また、委託者と受託者の双方が連絡を取ることができる体制とすること。

イ 通訳者の責務

- ・ 通訳者として適正な能力があると認められる者であること。特に、難解な行政用語を通訳する場合には、市民に対して正確に伝わるようにすること。

ウ 通訳者の体制

- ・ 各言語について、⑥に記載された応答率を守ることができる体制とすること。

⑧ その他

- ・ 通訳内容について、一般的な会話を原則とするが、高度な専門知識が必要な通訳に関しては、委託者から事前に提供する情報に基づき、事前学習による通訳者の教育を行い、単語等については、提供した情報に基づいて正確に通訳すること。
- ・ 通訳者は、必ずしも委託者専属の通訳者を配置する必要はないものとする。
- ・ 個人情報保護や守秘義務の観点から、通訳者はIDカード等により入退室のセキュリティ認証システムが完備された事務室において通訳することを原則とする。また、通訳者の周囲や背後の音や画像等が映り込まないように個別のブース等で通訳すること。

(2) タブレット端末の貸与

(1) ①に関して、通訳サービスの提供を受けるために利用するタブレット端末を委託者に貸与すること。

① 貸与台数

4台

② タブレット端末の要件

ア 端末のディスプレイサイズは7インチ以上とすること。

イ 端末は、通訳サービスを連続8時間の使用ができること。

ウ 端末のディスプレイ側と背面側にカメラを内蔵すること。カメラは両面ともに

目的を達成するにあたり、十分な解像度が確保されていること。

- エ 端末にスピーカーを内蔵すること。スピーカーは多言語の音声は自然に聞き取ることができる音量を確保すること。
- オ 端末本体に SIM を内蔵し、国内通信事業者の提供する LTE サービスを利用すること。また、通訳サービスの提供を受けるために十分な通信容量が使用できること。なお、通信料金は本契約に含めること。
- カ 端末は取り回しやすいサイズで、持ちやすさを考え重量は 700g 以内であること。
- キ テレビ電話以外のアプリケーションは利用できないように設定すること。ただし、委託者が必要と認めるアプリケーションは、その限りではない。また、テレビ電話については、通訳サービスを担うコールセンター以外には接続できないようにすること。
- ク タブレット端末が盗難にあった時に、リモートロック及びデータ消去を行える機能を備えていること。また、盗難された場合、その端末の補償は受託者の負担で行うこと。
- ケ 充電が容易に行えること（充電は委託者の負担で行う）。
- コ 定期的なセキュリティパッチの適用やウイルス対策ソフトの導入など、端末の OS 及びアプリケーションの脆弱性を塞ぐ対応等を行うこと。
- サ 端末が故障又は破損した場合、またはサービスを利用するためのテレビ電話システムに障害が発生した場合、直ちに修理すること。なお、5 営業日以内に修理が完了しない場合は、代替機を用意すること。その際、修理に係る費用（送料を含む）は受託者が負担すること。

③ タブレット端末の受け渡し

委託者が指定する場所に、令和 8 年 4 月 8 日午前 9 時までには納品すること。

④ タブレット端末の返却

- ア 委託者は、貸与された機器を、委託契約履行期間の末日の午後 5 時 15 分以降に返却するため、受託者は引き取ること。なお、返却にかかる費用は受託者の負担とする。

イ 返却された端末は、初期化して端末内のデータを消去すること。

5 業務実績報告の提出

受託者は、月毎に日別・時間帯別・言語別アクセス件数・応答件数、通話時間、問合せ内容の集計、累計利用時間、意見・提案等を報告書にまとめ、翌月 10 日（10 日が閉庁日の場合は翌開庁日）までに委託者へ電子データを提出すること。

6 支払方法

業務委託料は、各月の検査合格後、利用実績に基づく請求額を毎月支払うものとする。なお、受託者は、業務委託料を請求するときは、業務 i と業務 ii の請求金額の内訳を示すこと。

7 その他

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た個人情報を漏らすことがないようにすること。
- (2) 受託者は契約締結後、委託者との打合わせを持つこと。打合わせの日程については、別途委託者から指示をする。また、受託者は打合わせ実施後3営業日以内に打合わせの議事録を作成し、委託者の承認をとること。
- (3) 受託者は、本通訳サービスの利用について理解を促進するために、センター職員が必要に応じて無料で本通訳サービスを体験できるものとする。ただし、この場合の通訳サービス利用時間は1回につき1分程度を目安とする。
- (4) 受託者は、委託者の判断が必要な状況を予測できる場合には、事前に協議すること。
- (5) 受託者は、必要に応じ、委託者による事前準備及び運営体制チェックの立会いを許可すること。
- (6) 受託者は、当該業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- (7) 業務執行にあたっての作業方法及び進行状況について、委託者に適宜連絡すること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合、委託者と協議のうえ決定すること。