

多言語通訳サービス業務委託仕様書（案）

1 件名

多言語通訳サービス業務委託

2 目的

日本語による意思疎通が困難な外国籍市民が、西東京市多文化共生センターの窓口等に来庁した際、円滑かつ正確な窓口対応及び行政サービスの提供を実現するとともに、多文化共生社会の実現に資することを目的として、タブレット端末を利用した通訳サービス業務を導入する。

3 委託期間

令和7年8月1日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

市の指定する場所

5 業務内容

(1) テレビ電話通訳

西東京市多文化共生センターの窓口等で通訳が必要になった場合等に、受注者が用意するタブレット端末によってネットワークを介して通訳コールセンターと繋がり、通訳オペレーターとタブレット端末のディスプレイを通して外国籍市民、相談員等の三者間通訳を行う。なお、テレビ電話通訳は受注者が導入するタブレット端末を使用するものとする。

(2) 遠隔手話通訳

西東京市多文化共生センターの窓口等で手話通訳が必要になった場合等に、受注者が用意するタブレット端末によってネットワークを介して通訳コールセンターと繋がり、手話通訳オペレーターとタブレット端末のディスプレイを通して外国籍市民、相談員等の三者間通訳を行う。なお、遠隔手話通訳は受注者が導入するタブレット端末を使用するものとする。

(3) 音声 AI 通訳 (AI 翻訳)

西東京市多文化共生センターの窓口等で AI 通訳 (AI 翻訳) が必要になった場合等に、受注者が用意するタブレット端末や利用者のスマートフォン等の双方の端末によってネットワークを介して音声 AI 通訳 (AI 翻訳) アプリを利用し、外国籍市民、相談員等との音声通訳と同時に翻訳を行う。なお、音声 AI 通訳 (AI 翻訳) は受注者が導入

するタブレット端末や利用者のスマートフォンを使用するものとする。

(4) 導入作業及び保守等

テレビ電話通訳等実施のための、ソフトウェア・ネットワーク等の初期設定、通訳を円滑に実施するための保守等の業務を行うこと。

(5) 業務実績報告

実施した日時、時間数、使用者、対応言語、通訳内容等を業務実績報告書として毎月作成し、提出すること。なお、記録項目や様式、提出方法については、市と協議の上、決定する。

6 システム及び端末

(1) システム

タブレット端末と通訳コールセンター等を相互に結び、映像と音声の通信を可能とするもの。

(2) 導入機器及び台数

Cellular モデル対応タブレット端末及び附属品（端末設置スタンド等） 3 台

(3) ライセンスの利用数

5 業務内容の（1）から（3）までに掲げるライセンスの利用数については、各 3 ライセンスとする。

(4) 端末仕様

ア ディスプレイは、10 インチ以上であること。

イ ディスプレイは、マルチタッチ対応であること。

ウ 外側カメラ解像度は、5 メガピクセル以上、内側カメラは 1.2 メガピクセル以上であること。

エ テレビ電話通訳を利用できる端末は、以下の端末に対応すること。

- ・米国 Apple 社の iOS16.0 以上の OS が稼働する iPad 等の端末

- ・米国 Google 社の Android9.0 以上の OS が稼働する端末

- ・米国 Microsoft 社の Windows10 以上の OS が稼働する端末

(5) 補償サービスの付帯

端末には、故障等に関する補償サービスを付帯する。

(6) セキュリティ

テレビ電話通訳等による通話データを暗号化し、第三者によるデータの盗聴から保護すること。また、通訳データについては、保存しないこと

(7) マニュアル

テレビ電話通訳等に関する操作マニュアルを導入機器の台数分作成すること。

(8) その他

ア 受注者が導入するタブレット端末については、テレビ電話通訳等を実施に必要な

ソフトウェアの導入、各種設定を行うこととする。

- イ 受注者が導入するテレビ電話通訳等のタブレット通信費についても、経費に含むものとする。
- ウ 受注者が導入するテレビ電話通訳等のタブレット端末について、市がテレビ電話通訳等以外の業務上の用途で使用することを妨げないこと。
- エ 受注者が導入するタブレット端末に不具合が生じた場合は、随時、点検及び修理等を行うこと。また、故障等により、受注者が導入するタブレット端末が使用不能となった場合、代替機器を提供すること。ただし、故意に破損した場合はこの限りでない。

7 テレビ電話通訳及び通訳コールセンターサービス仕様

(1) 対応言語

日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、タイ語、ネパール語、ヒンディー語、ベトナム語、フランス語、ロシア語、インドネシア語、クメール語、ミャンマー語、ウクライナ語、マレー語、ベンガル語等の19カ国語以上に対応すること。

(2) 対応日時

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで（祝日、年末年始を除く。また、一部の窓口を除く。）を原則とする。ただし、オペレーターの確保が困難な言語については、この限りではないが、可能な範囲で対応すること。なお、対応日時を変更または追加する場合は、事前に市と協議の上、承認を得ること。

(3) 応答率

90パーセント以上とする。なお、予想を上回る入電の増加等により応答率が80パーセントを下回った場合及び最初の呼び出しから5分以上通じない場合には、対策を検討及び提案し、市の承認を得て改善すること。

(4) 通訳オペレーター

- ア 通訳オペレーターとして適正な能力があると認められる者を配置していること。
言語対応が堪能であり、日本語も行政業務について説明できる言語レベルのオペレーターを配置すること。
- イ 通訳業務に関しては、管理監督者を配置し、トラブル等の緊急時には、速やかに市と連絡調整を行うとともに、オペレーター等に適切な指導を行うこと。
- ウ 通訳業務に不相当と認められるオペレーターがいる場合、速やかに交代を行うこと。
- エ 通訳オペレーターに対し、本業務開始前に以下のとおり研修を実施すること。なお、研修内容及び使用する資料等について、市に報告すること。
 - (ア) 個人情報保護に関する教育

- (イ) 守秘義務に関する教育
- (ウ) 業務に必要なマナー及び対応教育

8 遠隔手話通訳サービス仕様

(1) 対応言語

日本手話

(2) 対応日時

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで（祝日、年末年始を除く。また、一部の窓口を除く。）を原則とする。ただし、オペレーターの確保が困難な場合については、この限りではないが、可能な範囲で対応すること。なお、対応日時を変更または追加する場合は、事前に市と協議の上、承認を得ること。

9 音声 AI 通訳（AI 翻訳）サービス仕様

(1) 単独利用

ア 対応言語：

日本語、英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語、ベトナム語、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、フランス語、ミャンマー語、クメール語、ネパール語、モンゴル語、ロシア語、ウクライナ語の18カ国語

イ 内容

- (ア) 全言語音声発話が可能なこと。
- (イ) 対応言語が新たに加わる等の音声 AI 通訳（AI 翻訳）のシステム等の更新があった場合は、適宜更新を行うこと。
- (ウ) iOS、Android、Windows 対応したものであること。
- (エ) 国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）の多言語音声翻訳技術をベースとした翻訳エンジンであること。
- (オ) 翻訳に係るログの抽出が可能であること。
- (カ) データセンターのメンテナンス等の場合を除き、常時使用できるものとする。なお、当該メンテナンス等については、事前に市と協議の上、承認を得ること。
- (キ) 逆翻訳機能を搭載すること。

(2) 複数同時利用

ア 対応言語

日本語、英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語、ベトナム語、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、フランス語、ミャンマー語、クメール語、ネパール語、モンゴル語の16カ国語

イ 内容

- (ア) 全言語音声発話が可能なこと。
- (イ) 対応言語が新たに加わる等の音声 AI 通訳 (AI 翻訳) のシステム等の更新があった場合は、適宜更新を行うこと。
- (ウ) iOS、Android、Windows に対応したものであること。
- (エ) 国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT) の多言語音声翻訳技術をベースとした翻訳エンジンであること。
- (オ) 翻訳に係るログの抽出が可能であること。
- (カ) データセンターのメンテナンス等の場合を除き、常時使用できるものとする。なお、当該メンテナンス等については、事前に市と協議の上、承認を得ること。
- (キ) 逆翻訳機能を搭載すること。
- (ク) 手話通訳が必要な外国籍市民とテキスト入力にて翻訳対応を可能とすること。
- (ケ) 専用端末を使用せずに、2 拠点間以上で通訳対応が可能であること。
- (コ) 市を経由した利用者との通訳対応は、受注者が用意するタブレット端末や利用者のスマートフォン等の双方の端末で二次元コードまたは URL 等にて簡単に利用することができるようにすること。なお、利用に際して、利用者のタブレット端末またはスマートフォンへのアプリケーションのインストールは認めない。
- (サ) 1 対複数に対応できること。また、同時に 3 ヶ国語以上の通訳 (翻訳) 対応が可能であること。
- (シ) ライセンスごとによく使うフレーズやカテゴリを登録可能とすること。

10 支払方法等

(1) 通話利用時間料金

ア テレビ電話通訳については上限 2,400 分とし、利用時間を導入機器の間で共有する。

イ 遠隔手話通訳サービスについては 1 ライセンスごとに月 5 分を上限とする。

(2) 支払い方法

各月の履行確認後、翌月払いとする。

11 その他

- (1) 本契約に際して、受注者は、各項に定めるもののほか以下の条件を満たさねばならない。

ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) 及びその指定機関が使用を許諾する「プライバシーマーク」且つ ISMS 取得していること。また、「プライバシーマ

ーク」は継続して3回以上更新していること。

イ 地方公共団体と多言語（10ヵ国語以上）でのテレビ電話通訳業務の実績が直近3年以上連続して有していること。

ウ 自治体、官公庁及び自治体また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年間の間に、契約解除等の中途解約なく、全て誠実に履行していること。

エ BCP（事業継続計画）対策として、コールセンターは全国に複数箇所あること。

(2) 受注者及びテレビ電話等通訳コールセンターは、受託業務の履行に際して相談内容等個人情報等の知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。なお、契約終了後も同様とする。

(3) 受注者は、本委託の履行に際し、本仕様書に定める事項等に疑義が生じた場合は、速やかに市と協議の上、決定するものとする。

(4) 受注者は、業務の履行にあたっては、労働基準法等の労働関係法令を遵守し、業務従事者の適正な労働環境の確保に努めなければならない。