

多言語通訳支援サービス提供に係る仕様書

- ・本仕様書は企画提案作成用であり、事業の実施に係る要求水準を示すものである。
- ・企画提案競争後、大津市は契約候補者と協議を行い、双方の合意が得られた場合は、仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結するものとする。

1 サービス名

多言語通訳支援サービス

2 サービス提供期間

令和8年4月1日（水）から令和11年3月31日（土）まで

3 目的

専門的な知識を要する用語に対応した機械通訳又は遠隔通訳を可能とする本サービスの提供によって、外国人市民と本市職員との間の円滑な意思疎通を支援し、もって外国人市民に対する窓口業務、相談業務その他の行政サービスの円滑な提供に資することを目的とする。

4 サービス内容

- (1) タブレット端末を利用した遠隔通訳（音声のみの通訳も含む）による2地点3者通訳
来庁した外国人市民の窓口対応や、庁内外での相談業務において、本市が用意するタブレット端末を介して本市職員と受注者が用意する通訳オペレーターを相互に結び、外国人市民と本市職員、通訳者による2地点3者間通訳を行うこと。
- (2) AIによる機械通訳
タブレット端末に入力された文字（音声認識機能による文字入力を含む）をAIにより機械通訳を行い、文字及び音声で通訳結果を表示すること。
対応言語は英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語、ロシア語、ミャンマー語、タイ語、ヒンディー語の13言語とし、その他の言語についても、可能な場合はサービスを提供すること。
通訳結果が適切か確認するため、通訳結果をさらに元の言語に通訳する逆通訳機能を搭載すること。
- (3) 本市職員へのサポート
本市職員を対象に当サービスの利用に係る操作方法に関する研修や、操作方法を説明したマニュアルの作成、操作やサービス内容に関する相談窓口の設置など、サービス利用にあたって必要な支援を行うこと。
- (4) 実績報告
通訳を実施した日時、時間数、対応言語、通訳内容等を記載した実績報告を毎月末に提出すること。ただし、当事項を本市職員が直接確認できる機能を搭載する場合は提出不要とす

る。

5 使用機器

本市が用意するタブレット端末を使用するものとし、必要なアプリケーションをダウンロードして当サービスを利用する。

6 通訳コールセンターの仕様

(1) 対応言語

英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語、ロシア語、ミャンマー語の11言語に対応すること。加えて、タイ語、ヒンディー語の2言語についても提供可能な時間の範囲内で対応すること。その他の言語についても、可能な場合は通訳サービスを提供すること。

(2) 対応時間

開庁日（休日、祝日、年末年始を除く月曜日から金曜日）の午前9時から午後6時までを原則とする。その他の日時についても、本市との協議により対応可能とする。

(3) 応答率

90パーセント以上を確保すること。想定を上回る入電等により応答率が90パーセントを下回った場合、又は最初の呼び出しから5分以上応答されないことがあった場合は、改善策を検討し、実施すること。

(4) 通訳オペレーター

次の条件を満たす者を通訳オペレーターとして配置すること。

- ・ 厚生労働省「医療通訳育成カリキュラム基準」に基づいた研修またはそれに準ずる研修を受講し修了条件を満たしている、若しくは過去において通算2年以上、医療機関の医師および患者に対し、日本語と提供言語の通訳業務の経験があること。
- ・ 日本語及び外国語対応に優れ、医療用語を含む行政業務における専門用語についても円滑に説明できる能力をもつこと。
- ・ 本サービス提供開始前に受託者が実施する次の研修を受講していること。
 - (ア) 個人情報保護および取扱いに関する研修
 - (イ) 守秘義務に関する研修
 - (ウ) サービス提供に必要な用語や電話対応等のマナー向上に関する研修

(5) セキュリティの確保及び個人情報の保護

日本国内に設置し、通訳オペレーターの入退室を管理するなど、情報やシステムが保護される安全な環境とすること。在宅テレワーク等で対応する場合には、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こと。いずれの場合も、通訳オペレーターは別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7 必要台数及び総利用時間

使用するタブレット端末は最低3台とする。遠隔通訳の年間の利用時間の上限は、全ての端末の合計で4,000分とする。利用時間の上限を超えた場合若しくは1回当たりの利用時間に制限を設ける場合において、制限を超えた場合に超過料金を徴収する場合はその計算方法を提示すること。

8 セキュリティ要件

- (1) 「クラウドサービス要件・適用状況一覧」(様式5)に定める要件のとおりとし、区分が「必須」の要件については必ず満たすこと。
- (2) 外部サービス上におけるアクセスログ等の証拠の保存期間は1年間とする。
- (3) 本サービス提供の実施に当たり、別途大津市が定める情報セキュリティ対策を講じること。

9 その他

本仕様書に定めのない事項及び本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、双方で協議の上決定するものとする。