

「災害時多言語電話通訳事業」業務委託仕様書

1 委託業務名

災害時多言語電話通訳事業

2 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

3 目的

京都市地域防災計画においては、災害時の外国籍市民等に対する対応として、避難所等に通訳者を派遣することとしているが、派遣までに要する時間や通訳者自身が被災した場合などの課題がある。そうした課題に対応すべく、災害時多言語電話通訳サービス（以下「サービス」という。）を導入し、日本語によるコミュニケーションが困難な外国籍市民等に対するより迅速かつ適切な対応体制を整えることを目的としている。

4 業務内容

（1）多言語通訳

災害時、京都市内の避難所等に外国籍市民等が来所した場合の相談に応じるため、外国籍市民等の電話機又は避難所等の電話機と受注者が用意する通訳コールセンターを相互に結び、外国籍市民等と避難所等の運営主体者との通訳オペレータを介した音声による2地点3者間通訳を行う。

（2）防災訓練への参加

発注者からの要請により実施する防災訓練等において、テスト通話を延べ5日間程度（1日当たり約4回）行うこと。また、発注者に対して、テスト通話の内容及び方法等について助言・提案すること。

（3）実績報告

次の事項について記載した実績報告書を発注者の求めがあったとき及び本業務終了時にデータ等により速やかに提出すること。

なお、実績報告書において、次の事項以外の項目を設ける場合は、発注者に相談すること。

- ・ 実施日時
- ・ 発信元（区役所、避難所等）
- ・ 対応言語
- ・ 通訳内容
- ・ 対応件数
- ・ 実施課題

5 通話・通訳体制

（1）電話番号等

ア 京都市災害時多言語電話通訳サービス専用番号（0120-935-□□□）を継続して使用すること。

※電話番号を譲渡する手続きは、令和5年度の受注者が行う。

※電話番号の保持等に係る費用及び通話料は、受注者が負担する。

※電話番号は、避難所等の運営主体者などの関係者にのみ公開していることから、下3桁を□□□としている。

イ 上記アの電話番号の着信先に指定する専用電話回線については、2名以上同時にサービスを利用できるようにすること。

ウ 上記アの電話番号へ発信できない利用者への対応として、発注者が固定電話の電話番号を事前に用意し、その番号で利用者からの電話を受信した後、受注者の電話回線へ自動転送することを想定している。そのため、自動転送を受け付ける回線を用意すること。

※上記ウの回線は、上記イと同じ回線でも可。

※上記ウの発信に係る通話料は利用者が負担し、自動転送に係る通話料を発注者が負担する。

※令和5年度から受注者の変更が無い場合は、上記ウの対応は不要。

エ 令和7年度の本業務の受注者の変更が決まった場合は、令和7年度当初からサービスを開始できるよう、上記アの電話番号を令和7年度の受注者に譲渡する手続きを行うこと。

(2) 対応言語

ア 必須言語

英語、中国語、韓国・朝鮮語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、マレー語、タガログ語、ネパール語、ミャンマー語、クメール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、モンゴル語、シンハラ語

イ 対応可能言語

実施費用に変更を生じさせない範囲で、上記必須言語以外の言語での対応が可能である場合、対応可能言語を含めた対応を検討すること。なお、昨今の社会情勢に配慮した追加対応可能言語の提案があれば望ましい。また、その場合、その対応可能言語について、事前に発注者に提示すること。

(3) 対応期間・時間

受注者は、京都市域に気象警報又は洪水警報が発表された場合及び京都市域で震度5弱以上の地震が発生した場合に、直ちにサービスを自動的に開始する。上記基準以外で避難所等が開設される場合は、本市からのサービス開始依頼に基づきサービスを開始する。サービス提供期間中は24時間体制で対応すること。

なお、サービスを開始した際は、その旨をメールで発注者に報告する。開始したサービスについては、発注者からの停止の指示をもって停止する。

また、サービスを提供していない期間に、サービスの利用を希望する電話が入った場合、京都市域の気象情報等を確認し、開始基準に達していることが確認できた場合、速やかにサービスを正式に開始し、達していなければ、丁寧に対応をお断りし、その旨を発注者に報告する。

(4) 対応件数

上限なし

(5) 応答体制

本業務が緊急時の被災者支援であることを考慮し、安定したサービスを実施できる応答体制を整えること。

(6) 通訳オペレータ

ア 外国語対応に優れ、行政の業務についても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。

イ 通訳オペレータに対し、本業務開始前に次の事項の研修を行っていること。

- ・個人情報保護に関する研修
- ・守秘義務に関する研修
- ・本業務に必要なマナー及びスキル向上に係る研修

(7) セキュリティの確保及び個人情報の保護

本業務の遂行に当たっては、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、本契約中に知り得た次に定める秘密事項等を漏らしてはならない。

- ・業務上知り得た個人情報等
- ・業務上知り得た知識及び発注者の業務上の秘密事項等

なお、本業務委託契約終了後についても、本項の取扱いを遵守すること。

6 費用負担

受注者は、本業務を遂行するに当たり、本仕様書上で発注者が負担するものと明記されているものを除き、一切の費用を負担すること。

ただし、国際電話の使用に伴う費用については、サービスの利用者の負担とする。

7 その他

(1) 本業務の遂行に際し、疑義が生じた場合及び契約書等に定めのない事項については、双方協議のうえこれを定めるものとする。

(2) 受注者が被災した場合も、本業務の継続可能なバックアップを用意すること。

(3) 受注者は、本業務の実施に際して得た情報を複製し、若しくは複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、事前に発注者の書面による同意を得た場合は、この限りでない。