

災害時多言語電話通訳事業に係る業務委託 募集要項

災害時多言語電話通訳事業について、公募型プロポーザル方式により受注候補者の選定を行うため、次のとおり公募する。

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7年4月1日から令和8年3月31日まで

3 業務内容

災害発生時、避難所等が開設された際に、本市職員や避難所の運営主体等が、日本語でのコミュニケーションが困難な外国籍市民等に円滑に対応できるよう、災害時多言語電話通訳サービスを実施する。

※ 詳細は、別紙『「災害時多言語電話通訳事業」業務委託仕様書』（以下「仕様書」という。）のとお

4 契約金額の上限

400,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

5 参加資格

以下の全ての要件を満たす者とする。

- （1）京都市競争入札参加有資格者（本市の競争入札参加有資格者でない場合であっても、京都市競争入札等取扱要綱第2条第1項各号に掲げる資格を有する者である場合は、競争入札参加有資格者とみなす。（※））であること及び入札参加停止期間中でないこと。

※ 本市の競争入札参加有資格者でない者は、「6 応募手続等（1）提出資料及び部数 オ 参加資格を証明する書類」に掲げる書類を別途提出する必要がある。

- （2）過去3年間で、多言語電話通訳サービスの実績を有すること。
（3）プライバシーマークを取得していること。

6 応募手続等

(1) 提出資料及び部数

ア 参加申出書【第1号様式】1部

イ 企画提案書【任意様式】4部

「6 応募手続等(2) 企画提案書の記載項目」、「7 受注候補者の選定方法等(1) <審査基準>」及び別紙「仕様書」を参考に、仕様書で提示された業務内容をどのように実施するのかについて、具体的な提案を明記すること。

ウ 見積書【任意様式】1部

別紙「仕様書」を参考に、本業務の実施に係る見積書を提出すること。見積書には、初期経費、固定経費及びその他の経費等を分けて記載すること。

エ 会社概要(パンフレット等)【任意様式】4部

オ 参加資格を証明する書類 各1部(本市の競争入札参加有資格者でない者のみ)

本市の競争入札参加有資格者でない者は、以下の書類を提出すること。

なお、納税証明書(京都市税)及び調査同意書(水道料金・下水道使用料)については、本市内に事業所等を有さない者は提出不要とする。

- ・ 登記簿謄本(履歴事項全部証明) ※申請日前3箇月以内に発行のもの、原本(写し不可)
- ・ 印鑑証明書 ※申請日前3箇月以内に発行のもの、原本(写し不可)
- ・ 納税証明書(国税等) ※申請日前3箇月以内に発行のもの、原本(写し不可)
- ・ 納税証明書(京都市税) ※申請日前3箇月以内に発行のもの、原本(写し不可)
- ・ 調査同意書(水道料金・下水道使用料) ※別紙のとおり
- ・ 誓約書 ※別紙のとおり

(2) 企画提案書の記載項目

ア 通訳サービスの内容

次の事項について、仕様を満たしていること、利用しやすいサービスであることなど、提案内容の優位性について記載すること。加えて、サービスの向上に資する独自の提案があるとなおよい。

- ・ 発災時、サービスの開始までに要する時間
- ・ 電話通訳の対応言語
- ・ 言語別オペレータ数、回線数等を踏まえた応答体制
- ・ 通訳オペレータの通訳レベル

イ セキュリティ、個人情報保護対策

通話内容や相談者の情報が第三者に漏洩する等の無いよう、コールセンターその他において実施する対策並びに通訳オペレータ等に対する研修等の実施状況について記載すること。

ウ 業務実績

類似業務の受注実績の内、主要な実績をそれぞれ2～3例程度、発注者、業務名称、契約時期、サービス内容等とともに記載すること。

なお、地方自治体等の発注による類似業務を受注した実績があるときは、それらを優先して記載すること。

(3) 提出期限

令和7年3月11日(火)午後5時(必着)

(4) 提出方法及び提出先

「8 提出先及び問合せ先」まで持参又は郵送により各必要部数を提出すること。

(5) 仕様書等に関する質問

ア 質問の受付期間

令和7年3月3日(月)正午まで

イ 質問方法及び提出先

「8 提出先及び問合せ先」に質問書(任意様式)を、メール又はFAXにより提出すること。

なお、提出後は必ず電話で着信確認を行うこと。

ウ 回答方法

令和7年3月5日(水)までに質問者へメール又はFAXにより順次回答するとともに、質問及び回答を京都市情報館※に掲載する。当該回答は、本要項と一体のものとして効力を有するものとする。

※ 京都市情報館 (<https://www.city.kyoto.lg.jp/menu5/category/70-3-3-0-0-0-0-0-0-0.html>)

(6) 注意事項等

ア 次の事項のいずれかに該当する場合は、失格となることがある。

- ・ 提出書類内容に虚偽の記載があると認められる場合
- ・ 受注候補者選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合
- ・ 提出書類に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合
- ・ 参加申出書を提出した日から選定結果の通知の日までに、本市から競争入札参加停止措置を受けるなど、本プロポーザルに参加する者に必要な資格を欠くこととなった場合
- ・ 見積金額が契約金額の上限額を超えた場合

イ 提出書類の作成及び提出に係る費用は、応募者の負担とする。

ウ 提出書類は返却しない。

エ 提出期限以降における提出書類の差し替え及び再提出は、明らかな誤字脱字等によるもので、本市の承諾を得た場合のほかは認めない。

オ 本事業は令和7年度予算による事業につき、京都市会において予算が承認されないなどの事情により本事業に係る予算が成立しなかった場合、事業が中止となることがある。この場合において、本業務のために行った準備行為等に係る費用が既に発生していても、応募者は、その費用を本市に請求することはできない。

カ 本プロポーザルにおいて、新たに本事業の受注候補者となった者は、年度開始当初からサービスを開始できるよう、令和6年度の受注者が行う電話番号の譲渡手続きなどに協力すること。

7 受注候補者の選定方法等

(1) 選定方法

提出資料をもとに、3名の委員による「災害時多言語電話通訳事業受注候補者選定委員会」において、審査基準に基づき提案内容を審査し、各選定委員の審査の合計得点で最高得点を獲得した者を受注候補者として選定する。

応募者が1者のみの場合であったとしても、選定委員3名の合計得点が180点を下回るときは、受注候補者として選定しない。

合計点の最も高い者が2人以上となった場合は、審査基準の評価項目ごとの合計得点を基に、次のア～イの順で受注候補者を選定する。

ア 「①サービスの質」の合計得点がより高い者を受注候補者とする。

イ アの基準により選定できない場合は、「②セキュリティ、個人情報保護対策」及び「③業務実績」の合計得点がより高い者を受注候補者とする。

ウ イの基準により選定できない場合は、選定委員長が受注候補者を選定する。

なお、企画提案書提出後、別途、提案内容についてヒアリングを行うことがある。その場合、詳細については応募者に対して別途通知する。

<審査基準>

評価項目	評価点					評価ポイント
	A	B	C	D	E	
①サービスの質	40	30	20	10	0	<ul style="list-style-type: none"> ・発災時、サービスの開始までに要する時間は適切か ・多くの言語に対応可能か ・通訳レベルの質が確保されているか ・行政用語への対応能力が高いか ・言語別オペレータ数や回線数等から適切に対応できる体制が構築されているか ・サービスの向上に資する独自の提案があるか
②セキュリティ、個人情報保護対策	24	18	12	6	0	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な対策がとられているか ・研修等への取組は十分か
③業務実績	24	18	12	6	0	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体向け多言語電話通訳サービスの契約実績や利用実績が豊富か ・事業者の規模等から安定した事業継続が可能か
④見積価格	12	9	6	3	0	<ul style="list-style-type: none"> ・下記の基準により自動的に評価する

(A 極めて優れている。 B 優れている。 C 妥当 D やや不十分 E 不十分) … ①②③

(A 最低価格※ B 最低価格との差が10%未満 C 最低価格との差が10%以上20%未満
D 最低価格との差が20%以上30%未満 E 最低価格との差が30%以上

…④

※応募者間において最も低い見積価格又は応募者が1社のみであった場合の見積価格

(2) 選定結果の通知、公表

選定結果については、令和7年3月中旬頃、応募者全員へ通知する。通知後、選定結果、応募者及び評価点その他の契約の相手方を選定した理由が分かる情報について、公表する。

(3) 契約

契約内容については、別紙「仕様書」及び受注候補者の「提出資料」に基づくものとするが、協議のうえ契約内容を変更することがある。

なお、契約が不調に終わった場合は、次点の者と交渉する。

8 提出先及び問合せ先

京都市総合企画局国際交流・共生推進室（担当：大野、南）

〒604-8571 京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地

電話：075-222-3072

FAX：075-222-3055

E-mail：kokusai@city.kyoto.lg.jp

9 スケジュール

2月25日（火）公募開始

3月 3日（月）正午 質問の受付期限

3月 5日（水）質問への回答期限

3月11日（火）午後5時 提出資料の提出期限

3月中旬 選定結果の通知

3月中旬以降 契約締結準備

4月1日 契約締結・運用開始