

モバイル端末機による遠隔通訳システム業務 仕様書

1 業務名称

モバイル端末機による遠隔通訳システム業務

2 履行場所

津市市民部市民交流課が指定する場所

3 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 業務目的

遠隔通訳システム業務とは、本市役所の窓口等に訪れた外国人の来庁者と本市職員が、受注者により設定されたタブレット端末を用い、受注者がクラウドサービスとして提供するテレビ会議システムを介してコールセンターとつながり、受注者が用意するコールセンターに配置された通訳者とタブレット端末のディスプレイを通して、三者で円滑なコミュニケーションをとりながら通訳を行う業務である。

5 業務内容

(1) 遠隔通訳システム業務仕様

遠隔通訳システム業務の仕様は次のとおりとする。

ア 対応日及び対応時間

午前8時45分から午後5時15分までとする。（月曜日から金曜日（休日・祝日・年末年始を除く。）

イ 通訳時間

1か月当たり400分（使用端末2台）を上限とする。

ウ 対応想定言語（以下の言語を含む11か国語以上）

- ・日本語
- ・英語
- ・中国語
- ・韓国語
- ・ベトナム語
- ・フィリピン（タガログ）語
- ・タイ語
- ・ネパール語
- ・ポルトガル語
- ・スペイン語
- ・インドネシア語

エ 通訳者の必要能力

（ア）日本語検定1級若しくは日本語能力試験N1を保持する者、又はこれらと同等の日本語能力がある者で、通訳言語はネイティブレベルであること。

(イ) 行政窓口での映像通訳サービス提供実績が3年以上あること。

オ テレビ会議システム上の仕様

(ア) システムの基本構成

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

(イ) クライアント

無線通信システム・カメラ・スピーカーを内蔵した、ディスプレイサイズが9.7インチ以上のタブレット端末とする。端末には、専用アプリケーションをタッチし、テレビ電話システムが立ち上がり、コールセンターを呼び出すことができるものであること。

(ウ) クライアントの通信に関する規格

ネットワークを利用するテレビ会議の用途として、一般的に標準化された規格で通信を行うものとする。

(エ) クライアントのセキュリティの確保

個人情報を取り扱う業務であることから、通信内容の漏洩等を防止するため、ID・パスワード等による通信の認証、通信内容の暗号化を行えるような規格のものとし、セキュリティ確保を期すこと。

カ 無線通信システム内蔵式タブレット端末貸与

受注者は、無線通信システムが内蔵された通訳クラウドサービス用のタブレット端末を貸与すること。

(ア) 貸与する台数

津市市民部市民交流課 2台

(イ) タブレット端末に求める要件

タブレット端末は次の条件を満たすものとする。

通話品質は次の条件を満たすものとする。

- ・映像は常に相手の表情が読み取れる画質であり、遅延なく会話ができる伝送スピードを保つこと。
- ・音声は常にノイズ等による支障がなく明瞭に聞き取れ、遅延なく会話ができる伝送スピードを保つこと。
- ・1回の通訳時間に制限を設けないこと。

キ その他

(ア) 月1, 800文字までの翻訳を行うこと。納期は依頼の都度、両者協議の上決定を行うものとする。

(イ) 遠隔通訳システムに支障が出た際の電話でのバックアップ回線を設置すること。

(2) 保守業務仕様

保守業務の仕様は次のとおりとする。

ア 業務の内容

(ア) システムの障害対応の連絡を受けた際は、速やかに対応を行うこと。

また、保守受付窓口は1箇所へ集約しておくこと。

(イ) 障害が発生の際は、対応状況を管理し報告を行うこと。

(ウ) 障害解消後は、障害の原因、対応内容及び今後の対応策を記載した報告

- 書を作成し、速やかに説明を行うこと。
- (エ) 障害発生時にその原因が不明な場合においても、障害対応に協力すること。
- イ 保守期間及び保守時間
- (ア) 保守期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。
- (イ) 保守時間は、上記5(1)アにおける対応時間及びその前後30分間を含むものとする。

(3) 情報保護体制仕様

ア 情報保護

- (ア) 遠隔通訳システムを使用する際、相談内容の情報が盗聴されず、漏えいしない施設された建物内において実施すること。
- (イ) 遠隔通訳システムを使用する際に、動画または静止画による撮影等の記録をしてはならない。
- (ウ) 通訳者が対応時にメモ等をするがあっても、その際に使用したメモ等は、シュレッダー等により相談内容が判別できないようにしたうえで確実に処分すること。

イ 通訳内容の管理

遠隔通訳の都度、対応言語、対応日、対応時間を把握し、当該把握した内容を月ごとに記録し、翌月10日までに提出すること。

6 その他

- (1) 入札金額には、本委託契約の履行に必要となる一切の経費を含む。
- (2) 受注者は、業務担当責任者（業務に従事する者で、当該業務に関し、主として指揮・監督を行う者）を定め、書面により発注者に届け出なければならない。業務担当責任者を変更した場合も同様とする。
- (3) 本業務について疑義が生じた場合、速やかに発注者と協議すること。
- (4) 契約書及び仕様書に定めのないものについては、その都度発注者及び受注者が協議の上定める。
- (5) 毎月の委託業務終了後に、委託業務実績報告書を提出すること。
- (6) この仕様書について、特別な理由により変更の必要が生じた場合には、発注者及び受注者が協議の上、これを変更することができる。
- (7) 本業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た情報（加工したものを含む。）を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。また、契約終了（契約を解除した場合を含む。）後においても同様とする。
- (8) 契約締結日から履行期間開始日までの間に、庁内向けの使用説明会を1回実施すること。

担当課	市民部市民交流課（津市役所本庁舎3階）
担当者	田中
電話	059（229）3146
FAX	059（227）8070