

令和 2 年度 一般会計 歳出 第 2 款 2 項 1 目 国際費 12 節 委託料

受付 番号	種 目 番 号 -	連絡先	国際局 課名 政策総務課 担当者 ^{なかい} 中井 電 話 045-671-3826
----------	--------------	-----	---

設 計 書

- 1 委 託 名 区役所窓口におけるタブレット端末によるテレビ電話通訳事業業務委託
- 2 履行場所 別添仕様書のとおり
- 3 履行期間 期間 令和2年4月1日 から 令和3年3月31日 まで
又は期限 期限
- 4 契約区分 確定契約 概算契約
- 5 その他特約事項 個人情報取扱特記事項
電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
- 6 現場説明 不要
 要 (月 日 時 分、場所)
- 7 委託概要 外国人が多く在住する5つの区役所(中区・鶴見区・南区・神奈川区・西区)
において、日本語以外の言語でのコミュニケーションを必要とする来庁者に対
し、迅速かつ正確な窓口対応に資することを目的として、テレビ会議システム
を介した多言語通訳クラウドサービスを実施する。

8 部 分 払

す る (12回以内)

し ない

部 分 払 い の 基 準

業 務 内 容	履 予 定 行 月	数 量	単 位	単 価	金 額
操作マニュアル作成	4月	1	式		
導入レクチャー	5月	1	式		
通訳クラウドサービス	毎月	1	月		
タブレット端末貸与	毎月	13	台		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

委 託 代 金 額	
内 訳	_____
業 務 価 格	_____
消費税及び地方消費税相当額	_____

仕様書

1 委託件名

区役所窓口におけるタブレット端末によるテレビ電話通訳事業業務委託

2 委託業務の目的

この業務は、外国人が多く在住する5つの区役所（中区・鶴見区・南区・神奈川区・西区）において、日本語以外の言語でのコミュニケーションを必要とする来庁者に対し、迅速かつ正確な窓口対応に資することを目的として、テレビ会議システムを介した多言語通訳クラウドサービスを実施するものである。

3 委託期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

4 履行場所

- (1) 中区役所本館及び別館（横浜市中区日本大通 35 番地）
- (2) 鶴見区総合庁舎（横浜市鶴見区鶴見中央 3 丁目 20 番 1 号）
- (3) 南区総合庁舎（横浜市南区浦舟町 2 丁目 33 番地）
- (4) 神奈川区総合庁舎内（横浜市神奈川区広台太田町 3 - 8）
- (5) 西区総合庁舎内（横浜市西区中央一丁目 5 番 10 号）
- (6) 受託者社内

5 委託業務の内容

- (1) 通訳クラウドサービスの提供
- (2) 無線通信システム内蔵式タブレット端末の貸与等
- (3) 上記 (1)・(2) に関する各種提出物の提出

6 通訳クラウドサービスの提供

(1) 提供内容

ア 提供期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日までの平日並びに土曜開庁日（原則、毎月第2土曜日及び毎月第4土曜日）、臨時開庁日
ただし祝日及び区役所休庁日を除く

イ 提供時間

午前8時45分から午後5時30分まで
ただし、土曜開庁日は、午前8時45分から午後1時まで

ウ 通訳時間の目安

全履行場所・対応言語をあわせ年間 110 時間程度

(2) 実施内容

ア 通訳

受託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、コールセンターにいるオペレーター（通訳者）と、来庁者又は本市職員との逐次通訳を行う。

イ 対応言語

日本語と英語間、日本語と中国語間

※ただし、これ以外の言語についても、受託者が本契約の範囲内で通訳サービスを提供可能な場合、当該言語での通訳サービスを提供すること。

(3) コールセンターに求める要件

ア コールセンターの運営体制

業務責任者（スーパーバイザーでも可とする）及びオペレーターを配置する。なお、コールセンターの運営はシェアードを許可する。

(ア) 業務責任者…常時 1 人以上

業務責任者とは、コールセンター開設期間中、オペレーターと連携の上、業務管理、運営状況の把握及び報告書の作成等を行う者である。なお、緊急時には委託者との連絡調整及び連携の担当者となること。

(イ) オペレーター…常時 4 人以上（英語 2 人以上、中国語 2 人以上）

オペレーターは、コールセンターにてテレビ会議システムを介して、来庁者又は本市職員との逐次通訳を行う者である。

複数区からの同一言語による同時着信に対応することを想定し、オペレーターは常時、1 言語ごとに 2 人以上のオペレーターを確保すること。

オペレーターには、業務マニュアル（応対マナー、クレーム対応、個人情報保護、守秘義務に関する説明事項を含む）に基づく研修を実施した上で、以下に列挙するような能力又は技能があると認められる者が従事すること。

＜オペレーターに求める能力又は技能＞

- ・担当言語（英語又は中国語）が堪能であること。
- ・行政業務について本市職員と意思疎通できる程度の日本語能力を有する者であること。なお、通訳内容については、一般的な会話を原則とするが、高度な専門知識が必要な通訳に関しては、事前に提供する資料等に基づき、的確に訳すること。

イ コールセンターの運営体制の確保

通訳業務に起因するトラブル等の責任を明確にするため、運営するコールセンターについて、受託者は以下①②のいずれかの要件を満たすこととする。

①自社の設備を用いて運営し、一切のコールセンター対応について責任をもって自

社で対応できること。

- ②別途、当該コールセンター業務についての委託契約を、これを担うことができる法人等と締結し、当該契約について、別紙に掲げる再委託の届出兼誓約書を本市に提出できること。

ウ コールセンター応答率

90 パーセント以上とする。予想を上回る入電の増加等により応答率が下回った場合の対策については速やかに委託者と協議すること。ここで定義する応答率はオペレーターの応答があることを意味し、希望の言語スタッフによる対応ができたかは考慮しない。

なお、コールバック方式は認めない。

エ コールセンターの情報セキュリティ・個人情報保護体制の確保

- (ア) コールセンターは、建物の入口で I D カード等を用いて個人を個別に認証するセキュリティ認証システムを設置し、個々の入退室時間を記録していること。
- (イ) コールセンターは、一時的なメモ等及び 8 の報告書作成に必要な範囲の記録を除き、来庁者又は本市職員との通訳に関する映像・音声等何らの記録行為も行わないこと。
- (ウ) 一時的なメモ等については、原則当日中に読むことができない状態まで破碎して廃棄すること。当日中に廃棄できない特別な事由がある場合、当該事由と廃棄予定日を本市に報告し、予定日に確実に廃棄すること。

(4) テレビ会議システムに求める要件

ア 基本構成

(ア) テレビ会議システム

クラウドサービスとして実施することとし、(イ)を除き特別の機器は履行場所には設置しない。※システムの調達と仕様についてはイ・ウを参照。

(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タブレット端末に、専用のアプリケーション等をインストールして、履行場所に設置することとする。

タッチパネルから操作して、アプリケーションを立ち上げると、クラウドサービスであるテレビ会議システムが立ち上がり、簡易な操作で通訳コールセンターを呼び出せること。

なお、クライアント側の端末にはカメラを背面にも取り付けること。また、このカメラにより、来庁者に説明している文書等をオペレーターと共有できるようにすること。

委託者は端末を充電するためのコンセントを除き、無線通信に関する何らの設備も受託者に提供しないため注意されたい。

※履行場所ごとのクライアント端末の数は「7 無線通信システム内蔵式タブ

「タブレット端末の貸与」を参照。

イ テレビ会議システムの調達

システムの不具合の修正対応やトラブルの際の責任を明確にするため、動作させるシステム、アプリケーション等の利用について、受託者は以下①②のいずれかの要件を満たさなくてはならないこととする。

①自社で開発し、そのシステム、アプリケーション等の保守に責任をもって自社で対応できること。

②本委託契約の実施を目的として、別途、当該システム、アプリケーション等の保守を含めた委託契約を、これを担うことができる法人等と締結し、当該契約書の写しを本市に提出できること。

なお、単なるソフトウェアの利用許諾契約書は、本委託契約の実施を目的とした保守が含まれているとはみなせず認めないので注意されたい。

ウ テレビ会議システムに求める仕様

(ア) 通信規格

端末の増加等に弾力的に対応させるため、ネットワークを利用するテレビ会議の用途として世界的に標準化された規格で通信を行うこと。

(イ) 暗号化等セキュリティの確保

通信内容の漏洩・不正利用等を防止するため、ID・パスワード、共通鍵等による通信相手の認証、通信内容への暗号化、改ざんの検出などを行える堅牢な規格を用い、セキュリティの確保に万全を期すこと。

(ウ) 通信の安定性と品質の確保

通信時のタブレット端末における受信映像品質は、単にオペレーター等の表情が見られるだけでなく、タブレット端末の背面側に取り付けられたカメラで小さな多言語の文字を映した際に、これをオペレーターが読み取り、何が書かれているかを容易に把握し、これを説明できるだけの解像度があること。

また自然な映像に感じられる程度に十分なビットレートを確保すること。

(エ) 複数映像を同時に送受信する仕組みの実装

コールセンターにいるオペレーター側のPC端末の画像を、クライアント側で、オペレーターの顔とは別の画面で映し出すことを可能とすること。この目的を達成するために複数映像を同時に送受信する仕組みが実装されていること。

この際も、複数映像のいずれも十分な解像度・ビットレートを確保すること。

7 無線通信システム内蔵式タブレット端末の貸与等

委託者に、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。

(1) 貸与台数

各履行場所の貸与台数は以下のとおりとする。

なお、委託者は、貸与された機器を、委託契約履行期間の末日の 17 時 30 分以降に返却するため、受託者は引き取ること。なお、返却にかかる費用は本委託の費用に含む。

履行場所	台数
中区役所本館及び別館	2 台
鶴見区総合庁舎	5 台
南区総合庁舎	2 台
神奈川区総合庁舎	2 台
西区総合庁舎	2 台

(2) タブレット端末に求める要件

ア 端末のディスプレイサイズは9インチ以上とすること。

イ 端末のディスプレイ側と背面側にカメラを内蔵すること。カメラは両面ともに目的を達成するにあたり、十分な解像度が確保されていること。

ウ 端末にスピーカーを内蔵すること。スピーカーは多言語の音声は自然に聞き取ることができる音量を確保すること。

エ 無線通信システム及びネットワーク回線は通信の安定性を確保するために十分な規格を用いていること。なお、ネットワーク回線については、専用線、広域イーサネット、IP-VPN、インターネット VPN 又はエントリーVPN のいずれかを使用することとし、インターネットの使用は認めない。

オ 端末は取り回しやすいサイズで、持ちやすさを考え重量は 700g 以内であること。

カ テレビ電話以外のアプリケーションは利用できないように設定すること。また、テレビ電話については、本翻訳サービスを担うコールセンター以外には接続できないようにすること。加えて、エ以外のネットワーク回線や SIM カードは使用できないようにすること。更に、端末に内蔵されている記憶域以外の媒体(SD カード等)の使用ができないようにするとともに、端末を USB ケーブル等でパソコン等の機器に接続しても、端末に記録されたデータの読み取り及び端末へのデータの書き込みができないようにすること。ただし、本項に記載の内容について、管理者については制御の対象外としても構わない。

キ タブレット端末が盗難にあった時に、リモートロック及びデータ消去を行える機能を備えていること。

ク 充電が容易に行えること（なお充電は委託者の負担により行う）。

ケ 定期的にセキュリティパッチを適用するなど、端末の OS 及びアプリケーションの脆弱性を塞ぐ対応を取ること。

(3) 導入時のレクチャーの実施等

後述「9 提出物と提出方法」に掲げるとおり、操作方法を簡単な冊子にまとめたマニュアルを端末貸与時等に紙媒体にて納品すること。

また、令和2年5月29日までに、タブレット端末の操作方法や取扱い上の注意について簡単なレクチャーを履行場所となる5つの区役所それぞれで、担当者（20名程度とする）に1回以上ずつ行うこと。

8 業務実績報告書の作成と納品

毎月、日別・時間帯別入電件数及び応対件数、通話時間、オペレーター配置状況、問合せ内容の集計及びサービスレベル達成状況等を報告書にまとめ、翌月10日まで（閉庁日の場合は翌営業日、令和3年3月のみ同年3月31日まで）に電子データ（Excel形式）を提出すること。

9 提出物と提出方法

以下の表に掲げるとおりとする。

提出物	提出方法	提出先	期限	備考
業務実績報告書	各月各提出先について電子媒体にて1部	履行場所となる各区区政推進課及び国際局政策総務課	前月分について原則、毎月10日まで（閉庁日の場合は翌営業日、令和3年3月のみ同年3月31日まで）	日別・時間帯別入電件数及び応対件数、通話時間、オペレーター配置状況、問合せ内容の集計及びサービスレベル達成状況
端末操作マニュアル	紙媒体にて端末貸与台数分各1部 電子媒体にて国際局政策総務課に1部	履行場所となる各区区政推進課及び国際局政策総務課	端末貸与時及び導入レクチャー時	端末貸与時は台数分各1部、導入レクチャー時には、必要部数（20部程度）を用意すること
セキュリティ対策に係る概要資料一式	紙媒体 1部	国際局政策総務課	令和2年4月1日	ウイルス対策（パッチポリシー）、ネットワークセキュリティ対策概要、システムネットワーク図（物理・論理）等

システム調達 委託契約書の 写し	紙媒体 1部	国際局政策 総務課	令和2年4月 1日	該当がある場合
コールセンター 再委託届出兼 誓約書	紙媒体 1部	国際局政策 総務課	令和2年4月 1日	該当がある場合 写しを受託者及び 再委託先のコール センターでも保管 すること

10 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務遂行上、知り得た情報及び成果等について、委託者の承認を受けずにこれを本委託業務以外に使用してはならない。また、委託者の承認を受けずに第三者へ提供または公表してはならない。
これは、契約終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、受託業務完了後は、委託者の指示により保管するものを除き、委託者より受領したデータ等を速やかに委託者に返却しなければならない。
- (3) 別紙「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守すること。

11 その他注意事項

業務の履行にあたっては、受託者は、次の事項に留意しなければならない。

- (1) 関係法令、横浜市委託契約約款を遵守すること。
- (2) 委託者は、見積書提出時に、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマークを取得してはならない。また、契約履行期間中は同プライバシーマークの認証を継続しなくてはならない。なお、コールセンター及びテレビ会議システムを再委託により調達する場合、当該再委託先も上記と同様のプライバシーマークを取得し、本市が承認した再委託期間中は同プライバシーマークの認証を継続している必要がある。
- (3) 受託者は、官公庁における多言語でのコールセンター業務の実績を1年以上有していること。また、本委託の契約締結前に、その実績を本市に提出すること。
- (4) テレビ電話サービス等において受託者が定める約款がある場合について、委託者は合意しないものとする。本仕様書等（本仕様書及び別紙の約款、特記事項）に記載のとおり、役務を提供すること。
- (5) 本仕様書等に定めのない事項、又は疑義が生じた場合の解釈については、委託者、受託者両者協議の上、決定する。

コールセンター再委託届出兼誓約書

令和 年 月 日

横浜市契約事務受任者

(受託者) 住 所
会 社 名
代表者名

㊞

契約件名 区役所窓口におけるタブレット端末によるテレビ電話通訳事業業務委託

上記契約中のコールセンター業務については、下記のとおり、プライバシーマークを取得している協力会社に再委託しますので届け出ます。

本契約に係る遵守事項を再委託先にも徹底するとともに、その業務の指導及び監督については、当社が責任をもって行います。また、再委託先の貴市に対する一切の行為について最終責任は当社が負うことを誓約いたします。

なお、貴市による再委託先に対する直接の实地監査の実施要請があった場合には、再委託先もその義務を負うことを確約し、協力することを誓約いたします。

再委託先

住 所.....

会 社 名.....

代表者氏名.....

プライバシーマーク登録番号