

仕様書（案）

1 業務名

県税事務所多言語通訳業務

2 契約期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

3 業務の内容

外国人等の日本語による意思疎通が困難な納税者に対し、愛知県内に所在する県税事務所等（以下「県税事務所」という。）における納税相談等の円滑な実施を図るため、以下のとおり、通訳その他業務を行う。

なお、通訳者は、県税事務所職員及び納税者双方の発言内容を省略、追加、変更することなく、正確に通訳すること。本業務の対象となる県税事務所については、別紙1のとおり。

（1）テレビ電話通訳

タブレット端末の画面を介して通訳者が対面通訳をリアルタイムに行う。

（2）電話通訳

電話により通訳者が県税事務所職員及び納税者を含めた3者間通訳を行う。

（3）機械翻訳

タブレット端末内の機械翻訳アプリを使用することにより、タブレット端末画面に日本語及び対応言語を表示する形で機械翻訳を行う。

（4）文章翻訳

外国人等納税者向け文書作成のため、愛知県総務局財務部税務課（以下「税務課」という。）及び県税事務所から、文章翻訳の利用依頼があった時は、翻訳を行った文章を定められた期限内に提出する。原稿及び成果物は電子データ（Microsoft社Word形式又はExcel形式）で受渡しするものとする。税務課及び県税事務所合わせて日本語ベースで年間10,000文字の翻訳は必須とし、それ以上の文字数翻訳対応可能であれば提案すること。ただし、機械翻訳によらないものとし、人が翻訳を行い、ネイティブに伝わる内容とすること。

4 対応言語

【企画提案のあった言語】の〇〇か国語とする。

ただし、英語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・ネパール語・タガログ語・インドネシア語の7言語を必須とする。その他対応可能な言語があれば提案すること。

5 対応想定件数等

テレビ電話通訳と電話通訳を合わせ、県下全体で年300件程度とする。

なお、年300件はあくまで目安であり、件数が増減する可能性がある。

また、想定される1件当たりの対応時間は約10分である。

6 テレビ電話通訳及び電話通訳の対応曜日及び時間

月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時30分まで

ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く。

7 テレビ電話通訳及び電話通訳の応答率

応答率は以下の式で示すものとし、毎月1日から当月末日までの1か月当たり90パーセント以上を確保すること。

なお、予想を上回る入電の増加等により応答率が90パーセントを下回った場合、受託者から税務課へ報告すること。税務課が必要と判断した時は、税務課の求めに応じて対策等の協議を行うこと。

$\text{応答率} = \text{受電件数} \times 1 / \text{全入電件数} \times 2$

※1：「受電件数」とは、「全入電件数」のうち、以下に該当するものを除いた件数をいう。

- ・ 応答がなかったもの
- ・ 応答があったが対応できずに切電せざるを得なかったもの

※2：「全入電件数」とは、本件業務のため県税事務所から受託者へ電話を架けた全ての件数をいう。

8 サービス開始準備

受託者は、滞りなくサービスを提供するために、以下について準備すること。

(1) コールセンターの開設準備

- ア 業務執行体制図及び業務関係連絡先を税務課へ提出
- イ 回線等必要な設備の設置や電話番号の取得
- ウ 業務マニュアルの作成
- エ 通訳用タブレット端末の準備
(タブレット端末の提供台数については別紙1のとおり)
- オ タブレット操作マニュアルの作成及び県税事務所職員への端末使用に係る研修
- カ 操作方法等の説明

(2) コールセンター通訳オペレータ（以下「オペレータ」という。）への研修

オペレータに対し、以下のとおり研修を実施すること。

- ア 愛知県の地域情報及び県税事務所の納税相談等に関する教育
- イ 個人情報保護に関する教育
- ウ 守秘義務に関する教育
- エ 業務に必要なマナー、基礎トーク及び対応教育
- オ 実践研修

9 通訳対応品質

(1) 毎月、実際の通訳対応を自己検査し、以下の項目の有無について、受託者の通訳部門責任者及び通訳に確認すること。該当があった場合は、直ちに原因を分析し、改善策を講じること。

また、オペレータ全体にフィードバックすること。該当があった場合には、受託者の業務責任者と業務に直接係わる管理者とともに、税務課に報告する場を設けること。自己検査の方法は、税務課と協議の上、決定すること。

- ア 行政用語、税務用語、その他通訳内容における誤訳
- イ 通訳業務において、納税者対応に不適切と思われる言葉遣い
- ウ 納税者及び県税事務所職員の発言内容の訳抜け
- エ 基本的な言語理解の不足
- オ 日常生活に係る一般常識の欠如

(2) 税務課及び県税事務所職員が行う不定期の通訳品質チェックにて、(1)の各項目の該

当を発見した場合に、税務課及び県税事務所からの改善要求について、直ちに内容の真偽を確認し、改善策を実施し、報告すること。

- (3) 税務課が発行する「県税のあらまし」等をもとにした、外国人相談の基本知識をオペレータが習得するための内部研修を実施すること。

10 テレビ電話通訳サービスに使用するタブレット端末の仕様等

タブレット端末については、テレビ電話通訳アプリケーションと互換性を担保し、稼働について支障がないことが確認できている端末とすること。なお、提供する端末は全て同一の機種とすること。また、タブレット端末はSIMカードによる通信ができる端末とし、別途Wi-Fiルーター等を使用しなければ通信できない端末は提供しないこと。

ただし、提供されたタブレット端末について、動作不良等の不具合が確認された場合は、契約金額を変更することなく無償で上位機種等のタブレット端末と交換すること。

11 従事者の配置

業務責任者又はスーパーバイザー及びオペレータを配置する業務体制とする。

(1) 業務責任者又はスーパーバイザー

コールセンター開設期間中、オペレータと連携の上、業務の管理・運営状況の把握や報告書の作成等を行うこと。

緊急時等は税務課及び県税事務所への連絡を速やかに行い、税務課及び県税事務所との調整及び連携を図ること。

(2) オペレータ

オペレータとして適正な能力があると認められる者を配置する。言語対応するに当たり、日本語を母語としないオペレータについては、本契約に含まれる言語のうち1言語以上に堪能であり、日本語も行政業務について説明できる日本語検定1級レベル又はそれと同等の能力を有する者を配置すること。

日本語を母語とするオペレータについては、3年以上の通訳経験を有する者又は、それと同等の能力を有する者を配置すること。

12 業務報告

通訳の業務内容について、別紙2「県税事務所多言語通訳業務報告書」（以下「業務報告書」という。）にまとめ、翌月10日（休日の場合は翌日）までに税務課へ電子データで提出すること。

13 セキュリティ対策

- (1) コールセンターの電話番号は一般には公表しないこと。

- (2) 第三者による通信傍受を防止するため、映像通話における通話の暗号化を行うこと。

通話の暗号化は、共通鍵暗号方式によるSSL暗号に対応していること。

- (3) 映像通話アプリの認証方式は、SSL通信方式によるID及びパスワードによる認証に対応していること。

- (4) コールセンターの入口に認証システムを設置していること。また、入退室のセキュリティ認証システムは、IDカード等により個人を認証するものとし、個々の入退室の時間は全て記録し、定期的に不正チェックを行うこと。

- (5) セキュリティ上の問題が生じた際には、システムアクセスログやデータセンターへの入退室の記録等の情報を提供すること。

(6) 業務で使用する受託者の端末には、ファイアーウォール又はファイアーウォールと同等の対策を行うこと。

(7) 本契約における通話履歴（会話内容）の記録及び機械翻訳内容の保存、二次利用を行わないこと。

14 著作権

受託者が納入する業務実績報告書などの成果物の著作権は、税務課に無償で譲渡するものとする。なお、納入時の媒体は電子データ又は紙とする。

15 秘密の保持

(1) 受託者は、業務の履行に際して知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。契約終了後も、また、同様とする。

(2) 受託者は個人情報取扱責任者を設置し、個人情報の保護に関する管理体制を確立すること。

(3) 通訳時に使用した個人情報が含まれたメモは、通訳が終了した直後に裁断等により削除した上で、(2)で定める個人情報取扱責任者の確認を得ること。

(4) 受託者は、私有パソコンを使用しないこと。また、ウィニー等のファイル交換ソフトの導入を禁止する。

(5) 情報漏えい等の事故が発生した場合の対応策として、受託者における緊急時の連絡体制を構築すること。具体的には、緊急時における対応者の氏名、所属、連絡先を記載した名簿を税務課に提出すること。

(6) 税務課が必要と判断した場合は、コールセンターの監査を実施する。受託者は税務課が実施する監査に必要な範囲で応じること。ただし、受託者の機密保持のため公表できない事項については、税務課と協議の上、税務課の監査に支障のない範囲で、実施しないこととすることができることとする。

(7) 受託者は、契約を履行する受託者の従業員、その他の者と本項を遵守させるための秘密保持契約を締結する等必要な処置を講ずること。

(8) 受託者は個人情報に関する責任体制を整備し、個人情報の保管状況に関する事項等の定期的な報告を行うこと。また、委託業務の範囲を超えての情報の複製の加工等は禁止する。

(9) 受託者の従業員、その他の者が委託業務の内容を漏えいし、又は業務上知り得た個人情報を漏えいしたことが明らかな場合は、受託者に対して損害賠償の請求を行うことができる。また、受託者は、外部に流出した名簿等の媒体を回収しなくてはならない。

16 契約金額

契約金額には、本委託に係るすべての費用（システム運用費、タブレット端末提供、通信費、オペレータ研修費ほか）を含める。

17 その他

(1) 本契約に際しては、受託者は、以下の条件を満たさなくてはならない。

ア I SMS 適合性評価制度の認証又はプライバシーマークを取得している、若しくは現在申請中（令和8年9月1日までに取得見込み）であり、個人情報の取扱について適切な措置を講じる体制が整備されていること。

イ 個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。

ウ 地方公共団体又は国の機関のいずれかを契約の相手とする多言語通訳サービス事業（英語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・ネパール語・タガログ語・インドネシア語の7言語）の受託実績があること。

- （2）受託者は契約締結後、税務課との打合せを持つこと。打合せの日程については、別途税務課より指示をする。
- （3）受託者は、税務課及び県税事務所の判断が必要な状況が予測できる場合には、事前に協議すること。
- （4）必要に応じ、税務課による事前準備及び運営体制チェックの立会いを許可すること。
- （5）当該業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- （6）契約書及び仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じた場合は、税務課と協議の上決定すること。
- （7）原則として、受託者は、通訳・翻訳に係る業務の全てを他の者に再委託してはならない。一部の業務を再委託する場合は、再委託の相手方の名称、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性等を事前に税務課へ報告し、承認を得ること。
- （8）受託者が、一部業務につき再委託をした場合、再委託先の選任・監督及び再委託先の行った業務の結果については、受託者が一切の責任を負うものとする。

別紙 1

県税事務所		所在地
名古屋東部県税事務所		名古屋市中区新栄町 2－9 (スカイオアシス栄内)
名古屋北部県税事務所		名古屋市西區城西 1－9－2
名古屋西部県税事務所		名古屋市中川區中郷 1－3
名古屋南部県税事務所		名古屋市熱田區森後町 8－22
東尾張県税事務所		春日井市鳥居松町 3－65
西尾張県税事務所		一宮市新生 2－21－12
西尾張県税事務所	海部徴収課	津島市西柳原町 1－14 (海部総合庁舎内)
知多県税事務所		半田市出口町 1－36 (知多総合庁舎内)
西三河県税事務所		岡崎市明大寺本町 1－4 (西三河総合庁舎内)
西三河県税事務所	安城徴収課	安城市横山町下毛賀知 93
豊田加茂県税事務所		豊田市元城町 4－45 (豊田加茂総合庁舎内)
東三河県税事務所		豊橋市八町通 5－4 (東三河総合庁舎内)
端末提供台数		12台

[illegible]