

多言語電話等通訳サービス業務委託（定額契約）  
委託事業者選定に係る企画提案書募集要項

本要項は、公益財団法人徳島県国際交流協会が発注する多言語電話等通訳サービス業務（以下「本業務」という。）に係る受託者選定のための企画提案書（以下「提案書」という。）の作成及び提出方法等について定めるものである。

1. 件 名 多言語電話等通訳サービス業務
2. 契約期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日
3. 履行場所 とくしま国際戦略センター（徳島県徳島市寺島本町西1丁目61番地 徳島駅クレメントプラザ6階）及び出先場所
4. 業務内容 「多言語電話等通訳サービス業務仕様書」のとおり
5. 契約方法等
  - (1)契約方法 公募型プロポーザル方式（随意契約）
  - (2)想定業務規模概算額 総額1,600千円（消費税および地方消費税を含む。）
6. 提案書提出者の資格  
次に掲げる要件を満たすこと
  - (1)日本国内に法人格を有する団体であり、かつ、徳島県内に本社、本店又は活動拠点を置いている（※）こと。（公財）徳島県国際交流協会との緊密な連携体制が確保できる団体等であること。  
（※）「活動拠点を置いている」とは、プロポーザルの参加申込書の提出時点で、徳島県内に設置された自社の支店、営業所等の事務所において、実体的かつ継続的な事業活動が行われていることを指す。
  - (2)多言語電話通訳サービス業務(6か国語以上・3者通話を含む)の受注実績が直近3年以上連続してあること。
  - (3)徳島県物品購入等に係る指名停止等措置要綱に基づく指名停止又は指名回避の措置の対象となっていない者であること。
  - (4)会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更正手続開始、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始又は破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産の申立てをし、又は申立てがなされている者及びこれらの手続中である者でないこと。
  - (5)暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）若しくは暴力団員（同条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）に該当すると認められる者又は暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者と認められる者でないこと。

- (6)徳島県暴力団排除措置要綱に基づく排除措置を受けていない者であること。
- (7)特定の政治活動又は宗教活動を目的とした法人、公序良俗に反する等適当でないと思われる者でないこと。
- (8)過去1年以内に国又は地方公共団体と締結した業務委託契約において、契約解除条項に基づく契約解除をされたことのない者であること。
- (9)支店・営業所の長など、事業者の代表者以外の者が提案書提出者となる場合は、当該者を代理人として当協会との商取引に係る権限を委任する旨の委任状が提出されていること。
- (10)プライバシーマークを取得し、個人情報の取扱い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。

## 7. 参加意向申出書等の提出及び問合せ先

本プロポーザルに参加を希望する者は、参加意向申出書（様式1）に、6.の提案書提出者の資格要件を満たすことを証する書面（チェックリスト、様式4）及びプライバシーマークを取得済であることを証する書面を添えて、期日までに持参または郵送により提出すること。

なお、期日までに提出・到着がないときは、本プロポーザルに参加できない。

### (1)参加意向申出書の配布・提出場所及び問合せ先

〒770-0831 徳島県徳島市寺島本町西1丁目6番地

徳島駅クレメントプラザ6階

公益財団法人徳島県国際交流協会 担当 原田・滝

電話 088-656-3303、FAX 088-652-0616

電子メールアドレス [topia@topia.ne.jp](mailto:topia@topia.ne.jp)

参加意向申出書（様式1）及び提案書提出者の資格要件を満たすことを証する書面（チェックリスト、様式4）は、とくしま国際戦略センター（公益財団法人徳島県国際交流協会）のホームページからダウンロードできる。

### (2)参加意向申出書受付期間等

令和2年3月9日（月）～令和2年3月16日（月）（期限 令和2年3月16日）

受付時間 午前9時30分～午後6時まで（但し、正午から午後1時及び土日祝日を除く。）

※郵送の場合は、書留郵便等の配達した記録が残る方式によることとし期日までに必着させること。

## 8. 質問書の受付・回答

### (1)受付期間

令和2年3月9日（月）～令和2年3月16日（月）午後6時まで

### (2)質問書様式

様式2 によること（様式は、とくしま国際戦略センター（公益財団法人徳島県国際

交流協会) のホームページからダウンロードできる。)

### (3) 質問の受付方法

質問書を電子メールにより7.(1)のアドレスに送付するとともに、FAX でも送付すること。

期日厳守。なお、電話での質問は受け付けない。

### (4) 回答方法

令和2年3月17日(火)を目途に、提案資格が確認された者全員に対し、様式2に記載された電子メールアドレスに電子メールを送付することにより回答する。

## 9. 企画提案書の提出

企画提案書は、仕様書で提示された委託業務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し、期日までに持参又は郵送で事務局に提出すること。

期日までに提出・到着がないときは、理由の如何を問わず失格とする。

### (1) 受付期間

令和2年3月18日(水)～令和2年3月24日(火) (期限 令和2年3月24日)

受付時間 午前9時30分～午後6時まで(但し、正午から午後1時まで及び土日祝日を除く。)

郵送の場合は、書留郵便等の配達した記録が残る方法により、期日までに必着させること。

### (2) 提出場所

7.(1)に同じ。

### (3) 提出書類

- ① 企画提案書 7部(うち製本1部・A4横組みとし、表紙を除き20ページ以内とすること。)
- ② 会社概要(パンフレット等) 7部
- ③ 見積書 1部(様式自由)

### (4) 企画提案書の記載項目

#### ① 通訳サービスのレスポンス

次の事項について、仕様を満足していること、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。

- ・電話通訳及び映像通訳の対応言語
- ・対応時間
- ・応答率・通訳達成率等(言語別オペレータ数、回線数等を踏まえた応答体制を含む)
- ・通訳オペレータの通訳レベル

② 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される対策並びに通訳オペレータ等に対する当該研修等の実施状況について記載すること。

とりわけ、在宅オペレータを活用する場合でも万全の対策等を講じていることを、具体的に記載すること。

③ 費用

ア 料金体系

多言語電話通訳サービス及び映像通訳の利用に必要な経費を、初期費、固定費に区分して、料金体系が解るよう、次の表を参考に記載すること。

なお、特定の言語について割増がある場合は、当該内訳も記載すること。

また、課金のタイミングについても記載すること。

	左の内容	単価 (円)	単位	備考
初期費				(例)契約時のみ
固定費				(例)毎月定額

イ 契約期間内の想定所要額

仕様書に定める言語について、1回の利用が20～30分程度で、当該利用を1か月に40回程度行くと想定した場合における2.に定める契約期間内の所要額について、料金体系が理解できる計算式を表示して記載すること。

④ 業務実績報告

実績報告に係る報告事項、報告方法等が解るよう、具体的に記載すること。

⑤ 実績

ア 多言語電話通訳サービス業務(6か国語以上・3者通話を含む)の受注実績の内、H29～R1年度における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、契約額、サービス内容等とともに、通訳実績(件数)(ただしR1年度の通訳実績(件数)については、記載が可能な時期までの実績とする。)を示し記載すること。

イ 地方自治体等の発注による本業務と類似の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。

10.企画提案の評価

(1)企画提案の評価は、次の「選定評価基準」をもとに、当協会に設置したプロポーザル評価委員会が書面審査により採点し、合計点数の最高点を得た者を本委託業務の契約候補者として選定する。

なお、説明会、企画提案会（プレゼンテーション）は実施しない。

「選定評価基準」

評価項目	配点	評価ポイント
① サービスのレスポンス	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの言語に対応が可能か</li> <li>・利用しやすいか、課金のタイミングは適切か</li> <li>・通訳レベルの質が確保されているか</li> <li>・行政用語への対応能力が高いか</li> <li>・オペレータ数、回線数、応答率等から、適切に対応できる体制が構築されているか</li> </ul>
② セキュリティ、個人情報保護対策	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な対策がとられているか、在宅の場合はどうか</li> <li>・研修等への取組は十分か</li> </ul>
③ 費用	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金体系は当協会にとって適切なものとなっているか</li> <li>・契約期間内の想定所要額は他と比べて安価か</li> </ul>
④ 業務実績報告	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用後の相談実態把握等に資する方式となっているか</li> </ul>
⑤ 実績	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体向け多言語電話通訳サービスの契約実績・利用実績が豊富か</li> <li>・事業者の規模等から安定した事業継続が可能か</li> </ul>
合計	100	

※全委員の評価点の平均点数が60点に達しない事業者は選定しない。

(2)上記(1)で同点の場合は、委員の協議により最終順位を決定する。

(3)提出された提出書類が次のいずれかに該当する場合及び不正な行為があったときは失格とする。

ア 期日までに所定の書類の提出がないとき

イ 提出書類に記載すべき内容が記載されていないなど、本要項の要件に適合しないとき

ウ 提出書類に虚偽又は不正があったとき

## 11. 結果通知

選定の有無は、令和2年3月下旬に、メールまたは書面で通知する。

## 12. 契約書の作成等

- ・選定結果通知後、速やかに選定された事業者と契約（定額契約）に係る協議を行う。当該協議は、提案の内容を逸脱しない範囲での提案の修正を含むものであり、協議が成立したときに当該事業者と契約（定額契約）を締結する。

- ・ 選定された事業者の提案内容に応じて、仕様書の内容を変更することがある。
- ・ 契約の様式は、当協会が用意する。
- ・ 経費は、各月ごとに業務実績報告の提出を受け、履行の確認を行ったうえで、翌月末を期限に支払う。
- ・ 業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。  
但し、委託等をしようとする者の名称、業務の範囲、理由、その他当協会が必要とする事項について書面により協会に申請し、協会の書面による承認を得たときはこの限りでない。

### 13. 留意事項

- ・ 提案書類の作成及び提出に係る経費は、参加者の負担とする。
- ・ 提出された企画提案書類等は返却しない。
- ・ 契約保証金を求めることがある。
- ・ 参加意向申出書提出後に辞退するときは、辞退届（様式3）を提出すること。
- ・ 本業務の実施に当たっては、徳島県個人情報保護条例（平成14年徳島県条例第43号）を遵守しなければならない。

### 14. スケジュール

3月 9日（月）	公告開始
3月16日（月）午後6時	参加意向申出書提出期限
3月16日（月）午後6時	質問受付終了
3月17日（火）	質問回答（予定）
3月18日（水）	企画提案書受付開始
3月24日（火）午後6時	企画提案書提出期限
3月下旬	選定結果通知
3月下旬	見積書提出・契約締結用意
3月下旬	契約締結
4月1日（水）	業務開始