

# 岡山県多言語コールセンター運営事業委託仕様書

岡山県が、岡山県多言語コールセンター運営事業を委託するに当たり、次のとおり仕様書を定める

## 1 委託事業名

岡山県多言語コールセンター運営事業

## 2 目的

岡山県を訪問する外国人観光客と県内事業者のコミュニケーション支援を行い、外国人観光客の受入環境の向上を図る。

## 3 業務概要

### (1) 内容

委託者は、岡山県多言語コールセンター（以下「コールセンター」という。）を令和7年4月1日に開設し、次のサービスを提供する。

- ①コールセンターの利用者（以下「利用者」という。）に、外国人観光客への接客時における電話等を利用した通訳サービスを提供すること。但し、外国人観光客からの直接の問合せは対象外とする。
- ②利用者に、簡易な文章（詳細は（5）④に記載。）についての翻訳サービスを提供すること。

### (2) 利用者

岡山県内の宿泊事業者、観光事業者、飲食事業者、小売事業者、観光関係団体等のインバウンド誘客に取り組む者を対象とし、利用に当たっては予め登録を行うものとする。

### (3) 通信料金

利用者からコールセンターへの通信料は利用者の負担とする。

### (4) 通訳サービス（2者間通訳、3者間通訳、映像通訳）

#### ①言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、フランス語、ベトナム語

（少なくとも英語、中国語、韓国語、タイ語の映像通訳を含めること。）

#### ②業務時間等

24時間、年中無休

（少なくとも英語、中国語、韓国語の映像通訳は24時間、年中無休の対応をすること。）

#### ③想定利用件数

20件／月程度

### (5) 翻訳サービス

#### ①言語

英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語、タイ語、

フランス語、ドイツ語、ベトナム語

②対応時間等

1週間以内

③想定利用件数

40件/月程度

④想定翻訳内容

メニュー、商品説明、施設説明など簡易な文章を対象とし、文字数等は受託者が提案すること。

(6) その他

- ① 2者間電話通訳のほか、感染症対策に配慮した3者間通話や映像通訳の方法も提案すること。なお、映像通訳にアカウントが必要な場合は10アカウント程度とし、アカウント費用は見積に含めること。
- ② コールセンターの周知及び利用者の募集・登録は受託者が行うものとし、その方法等を提案すること。また、令和7年3月31日現在のコールセンター利用登録者すべてを、利用登録者として引き継ぐこと。なお、利用者が令和7年4月1日午前0時から十分な通訳・翻訳サービスが受けられるよう、専用の電話番号（回線）を引き継ぐとともに、次の③に掲げる資料により利用案内を行うこと。
- ③ 利用者向けに、利用の手引き、施設内での周知用の表示等を作成し、配布すること。
- ④ 利用者の業種ごとに、多言語による標準的な指さし会話シートを作成し、配布するものとし、内容は受託者が提案すること。
- ⑤ 提供した通訳及び翻訳サービスについて、日時、相手方、言語、内容等を記載した月次報告書を作成し、当該月の翌月10日までに提出すること。

#### 4 業務に係る留意点

- (1) 業務の実施に際して知り得た事実又は個人情報のみだりに第三者に漏らしてはならない。
- (2) 業務の実施に当たっては県の指示に従うこと。

#### 5 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

#### 6 委託限度額

3,958,350円（消費税等を含む。）

#### 7 その他

- (1) 本仕様書に記載の要件を満たした上で、事業目的を達成するために更に効果的な企画等がある場合は、提案書に盛り込むこと。
- (2) 本事業により得られた成果（映像・画像の著作権を含む）は全て県に帰属するものとする。

- (3) 本業務により得られたデータ等、全てについて、本業務の目的以外に使用、流用等をしてはならない。
- (4) 本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、再委託先の業務内容、体制及び責任者を明記し、予め県に報告し承認を得た場合は、この限りでない。
- (5) 事業の実施に当たっては、役割分担及び責任体制等を明確にすることともに、県と事業受託者は相互に連絡を密にすること。
- (6) その他、事業実施過程において契約内容に疑義が生じた場合は、県と受託業者との間で誠意を持って協議し、決定する。