

外国人相談窓口業務委託仕様書

1 業務委託名

外国人相談窓口業務委託

2 業務の目的

法務省が示した「外国人受入環境整備交付金交付要綱」（令和5年3月28日改正）に基づく「外国人受入環境整備交付金」の交付対象事業として、市内及び高梁川流域連携中枢都市圏※の外国人住民に、在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に係る適切な情報を提供し、相談場所に迅速に到達することができるよう、多言語対応（日本語を含む11言語以上）の相談窓口を運営する。

※ 高梁川流域連携中枢都市圏形成に係る連携協約を締結した倉敷市と6市3町（新見市・高梁市・総社市・早島町・矢掛町・井原市・浅口市・里庄町・笠岡市）を圏域とする。

3 業務の対象者

本市及び高梁川流域連携中枢都市圏に住所を有する外国人住民をはじめ、外国人住民を受け入れている日本人住民、企業等

4 業務場所

倉敷市役所本庁舎1階 ほか本庁舎内所属窓口

5 業務実施期間

令和5年10月1日から令和8年9月30日まで

6 業務の内容

- (1) 相談員用マニュアルの更新
- (2) 相談員への研修・指導等の実施及び市への報告
- (3) 相談情報データベースソフトの更新・管理
- (4) 相談業務の実施、相談記録の整備及び集計、市への業務報告等
 - ア 相談窓口の来訪対応
 - イ 相談窓口の電話対応
 - ウ Facebook Messenger 等のオンライン対応
 - エ テレビ電話通訳・電話通訳対応
 - オ その他
- (5) SNS 等を活用した情報発信のための日本語原稿案翻訳
- (6) 専門家による相談会の予約及び日程調整等

7 各業務の仕様

- (1) 相談員用マニュアルの更新

- ア 市が提供する市民生活便利帳及び倉敷市公式ホームページ内の倉敷市コールセンターの FAQ 情報、その他の情報を取りまとめ、遅滞なく案内できるようマニュアルを随時更新すること。
- イ 同マニュアルの所有権は市に帰属するものとし、事業完了後にデータで納品すること。

(2) 研修・指導等の実施及び市への報告

- ア 相談者に寄り添った親身な対応を行えるよう研修を行うこと。
- イ 業務遂行に必要な研修を行うこと。
- ウ 個人情報の保護に関する法律を遵守し、個人情報の保護について必要な研修を行うこと。
- エ 市からの業務委託という性質を踏まえ、相談員が高い倫理観をもって業務を行えるようコンプライアンスに関する研修を行うこと。
- オ 必要に応じて随時フォローアップ研修及び実務指導等を適切に行うものとし、実施した場合は市へ報告書を提出すること。

(3) 相談窓口の整備

ア 備品等

窓口には以下の機器、物品等を市が設置し無償で貸与する。

- (ア) パソコン 2台
- (イ) プリンター 1台
- (ウ) タブレット 2台
(受託者が提供するテレビ電話通訳が使用可能なタブレットを準備)
- (エ) 電話機 2台
(受託者が提供する電話通訳が使用可能な電話機を準備)
- (オ) Wi-Fi 環境の整備
- (カ) セールスマンデスク、椅子、スチール戸棚 一式
- (キ) パンフレットスタンド 1台

- イ 市が設置する機器の通信費は市が負担する。
- ウ 上記ア(ア)～(ク)の市が設置する機器・物品等を除く消耗品は受託者の負担で整えること。
- エ 受託者は市が貸与する備品等の善管注意義務をもって使用又は利用するものとし、それらを破損等させた場合には、受託者の負担により補充又は損害を賠償すること。

(4) 相談情報データベースソフトの更新・管理

7-(5)-ウ(ア)、(イ)に基づき、相談情報データベースソフトの作成・管理を行う。なお、当該データベースソフトは、来訪、電話対応時の情報連携を行うこと。なお、市とのサーバ連携は行わない。

(5) 相談業務の実施、相談記録の整備及び集計、市への業務報告等

◎ 共通事項

ア 対応言語

日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、フィリピン語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語を含む外国人受入環境整備交付金の条件である11言語以上に対応すること。

イ 対応時間

倉敷市役所本庁舎の閉庁日を除く月曜日から金曜日までの9時から17時までとする。ただし、来訪対応及び電話対応において、対応時間内に受け付けた案件については、当該対応が終わるまで対応すること。

ウ 相談記録

(ア) 記録方法

相談記録は相談情報データベースソフトに入力し、個人情報の保護に配慮のうえ適切に管理すること。

(イ) 記録項目

記録する項目は以下のとおりとする。

ただし、j～m は相談者の意向に配慮し任意項目とする。

- a 在留資格
- b 使用言語
- c 来訪・電話・オンラインの別
- d 市内・高梁川流域連携中枢都市圏の連携市町・圏域外の別
- e 相談内容
- f 対応結果（回答内容、提供した情報、連携・案内した部署・機関等、同行の有無等）
- g 相談人数及び件数
- h 相談内識別件数
- i 国籍
- j 住所
- k 氏名
- l 年代
- m 性別
- n その他業務に必要な項目

エ 市への業務報告

(ア) 定例報告

日毎に報告を行うこと。

月例報告として、毎月、当該月の翌月8日までに行うこと。

また、年度別の業務報告を、3月の月例報告と併せて行うこと。

報告内容は、市と別途協議の上決定する。

(イ) 随時報告

必要に応じて随時、市が求める項目等により統計、分析の結果を報告すること。

(ウ) 報告書作成方法

法務省「外国人受入環境整備交付金交付要綱」別紙様式によるほか、必要に応じて市が指定する方法により行うこと。

① 相談窓口の来訪対応

ア 対応場所

倉敷市役所本庁舎 1 階 ほか本庁舎内所属窓口

イ 対応者

- (ア) 対応時間内において、常時 2 名以上（休憩時間を除く）の来訪対応を行う者（以下「相談員」と言う。）を配置すること。ただし、突発的に相談員が不足し、代替人員が確保できない場合は、市に報告し許可を得ること。
- (イ) 相談員は、Microsoft Windows10 を搭載したパソコンの基本的な操作並びに Word 及び Excel による図表の作成を含む文書の作成及び数値の集計に関する表計算ができること。
- (ウ) 本業務の目的、内容等を十分に理解し、外国人住民の立場に立って傾聴し、積極的に情報を収集して適切に提供できること。
- (エ) 関係部署及び関係機関等との連絡調整能力があり、明朗かつ丁寧で臨機応変な接客ができる人物を選出すること。

ウ 対応方法

- (ア) 窓口に来訪した外国人住民からの相談を受け付け、適切に回答及び情報提供を行うこと。
- (イ) 通訳が必要になった場合に、7－（5）－④－ウ－（ア）に規定する受託者が提供するテレビ電話通訳により、タブレットのディスプレイを通して、映像と音声による通訳オペレーターと来訪した外国人住民、相談員もしくは職員の 3 者間通訳を行う。
- (ウ) 回答及び情報提供にあたり、受託者が所持または調査し収集した情報によって解決できない案件については、適宜、倉敷市の関係部署や倉敷市以外の関係機関等、その他必要な相談場所に迅速に到達することができるよう、案内及び取り次ぎを行うこと。
- (エ) 案内及び取り次ぎ先が倉敷市の所管であるときは、関係各部署と電話連絡等により連携を図ったうえで必要な措置を講じること。
- (オ) 案内及び取り次ぎ先が倉敷市の所管以外であるときは、原則として、案内図等及び口頭により所管機関への交通機関やルート等を適切に案内すること。
なお、必要に応じて案内先と連携し、より適切、迅速に相談場所に到達するよう取り次ぎを行うこと。
- (カ) 案内及び取り次ぎ先が相談者の使用言語での対応を実施していない機関等であるときは、通訳・翻訳補助機能等を紹介する等丁寧な情報提供を行うこと。
- (キ) 対応中に疑義が生じた場合は、速やかに国際課へ連絡・報告すること。

エ 相談員の服務等

- (ア) 服装は業務に適した服装に努め 7－（3）－ア－（ク）に規定する名札を着用する

こと。

- (イ) 相談員の駐車場は受託者が準備すること。ただし、自転車等の駐輪場は職員用を使用してもよいものとする。

② 相談窓口の電話対応

ア 対応場所

倉敷市役所本庁舎 1 階

イ 対応者

対応時間内において相談員が行い、7－(5)－アに規定する11言語以上の入電に対応すること。

ウ 対応方法

- (ア) 入電した外国人住民からの相談を受け付け、適切に回答及び情報提供を行うこと。
- (イ) 通訳が必要になった場合に、7－(5)－④－ウ－(イ)に規定する受託者が提供する電話通訳対応により、通訳オペレーターと入電した外国人住民、相談員もしくは職員の3者間通訳を行う。
- (ウ) 回答及び情報提供にあたり、受託者が所持または調査し収集した情報によって解決できない案件については、適宜、倉敷市の関係部署や倉敷市以外の関係機関等、その他必要な相談場所に、迅速に到達することができるよう、案内及び取り次ぎを行うこと。
- (エ) 案内及び取り次ぎ先が倉敷市の所管であるときは、関係各部署と電話連絡等により連携を図ったうえで必要な措置を講じること。
- (オ) 案内及び取り次ぎ先が倉敷市の所管以外であるときは、7－(5)－①－ウ－(オ)及び(カ)に準じた対応を行うこと。
- (カ) 対応中に疑義が生じた場合は、速やかに国際課へ連絡・報告すること。

③ Facebook Messenger 等のオンライン対応

ア 対応場所

倉敷市役所本庁舎 1 階

イ 対応者

対応時間内において相談員が行い、7－(5)－アに規定する11言語以上に対応すること。

ウ 対応方法

- (ア) Facebook Messenger 等オンラインで外国人住民からの相談を受け付け、適切に回答及び情報提供を行うこと。
- (イ) 確認及び回答する際は、原則として同じ言語で対応すること。
- (ウ) 返信は概ね3～5開庁日以内に行うこと。
- (エ) 回答及び情報提供にあたり、受託者が所持または調査し収集した情報によって解決できない案件については、適宜、倉敷市の関係部署や倉敷市以外の関係機関等、その他必要な相談場所に、迅速に到達することができるよう、案内及び取り次ぎを行

うこと。

- (オ) 案内及び取り次ぎ先が倉敷市の所管であるときは、関係各部署と電話連絡等により連携を図ったうえで必要な措置を講じること。
- (カ) 案内及び取り次ぎ先が倉敷市の所管以外であるときは、7-(5)-①-ウ-(オ)、(カ)に準じた対応を行うこと。
- (キ) 対応中に疑義が生じた場合は、速やかに国際課へ連絡・報告すること。

④ テレビ電話通訳・電話通訳対応

ア 対応場所

受託者のコールセンター

イ 対応者

対応時間内においてコールセンターの通訳オペレーターが行い、7-(5)-アに規定する11言語以上の入電に対応すること。

ウ 対応方法

(ア) テレビ電話通訳

「4 業務場所」に来庁した外国人住民が窓口の手続きで通訳が必要となった場合に、タブレット端末によってネットワークを介して受託者の通訳コールセンターと繋がり、通訳オペレーターとタブレット端末のディスプレイを通して外国人住民、相談員もしくは職員の3者間通訳を行う。

(イ) 電話通訳

7-(5)-②において、外国人住民からの相談を受け付け、通訳が必要になった場合に、受託者の通訳コールセンターと繋がり、通訳オペレーターと電話を通して外国人住民、相談員もしくは職員の3地点3者間通訳を行う。

また、長時間相談対応等テレビ電話通訳のバックアップ機能として、電話によって受託者の通訳コールセンターと繋がり、通訳オペレーターと電話を通して外国人住民、相談員もしくは職員の2地点3者間通訳を行う。

エ 利用時間

上限を契約期間通算で、合計20,160分と定め、利用時間を共有する。

オ ID (ライセンス)

テレビ電話通訳及び電話通訳の使用を許可するID (ライセンス)を75ID以上発行することとし、今後発行するID (ライセンス)についてもID数に関しては制限を設けないものとする。また、発行費用及び月額費用は生じないものとする。

カ 応答率

90パーセント以上とする。受託者は、予想を上回る入電の増加等により応答率が80パーセントを下回った場合及び最初の呼び出しから5分以上通じない場合には、対策を検討・提案し市の承認を得て改善すること。

キ 通訳オペレーター

- (ア) 通訳オペレーターとして適正な能力があると認められる者を配置すること。
言語対応が堪能であり、日本語も行政業務について説明できる言語レベルのオペレーターを配置すること。
- (イ) 通訳業務に不相当と認められるオペレーターがいる場合、速やかに交代を行うこと。
- (ウ) 通訳オペレーターに対し、本業務開始前に以下のとおり研修を実施すること。なお、研修内容及び使用する資料等について、市に報告すること。
 - a 個人情報保護に関する教育
 - b 守秘義務に関する教育
 - c 業務に必要なマナー及び対応教育

ク 保守業務

- (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。

⑤ その他

上記①、②、③及び④の対応によることその他、郵送等による外国人住民からの相談についても対応を図ること。

- (6) SNS等を活用した情報発信のための日本語原稿案翻訳
国際課が作成した日本語原稿案を、対応時間内において翻訳すること。
- (7) 専門家による相談会の予約及び日程調整等
市等が開催する専門家による無料相談会について窓口等で適切に情報提供を行い、予約受付及び日程調整等を行うこと。

8 その他

- (1) 業務の引継ぎ
受託者は、委託期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、市へ管理に必要なデータ等を引き渡すとともに、市又は新たな業務受託者と十分に事務引継ぎを行い、円滑に業務が引き継がれるよう協力すること。
- (2) 調査及び監査等
市は、受託者の業務の適正を期するため、必要があると認めるときは、受託者に対して、当該業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

(3) 再委託

第三者への再委託を禁止する。ただし、多言語対応等でやむを得ず再委託を行う場合は事前に市に許可を得ること。

(4) 業務委託料の支払い

ア 運営業務の支払いは月払いとし、受託者は市の検査に合格したときは、当該月の委託料の支払いを市に請求することができる。市は適法な請求のあった日から30日以内に受託者に委託料を支払うものとする。

イ テレビ電話通訳・電話通訳の利用時間の上限を超えた場合は、従量に応じて支払う出来高払いとする。

(5) 個人情報の保護、障がい者差別解消及び暴力団の排除

ア 受託者はプライバシーマークを取得していること。

イ 個人情報の保護について、必要な研修を行っていること。

ウ 個人情報の保護に関する法律に関する法律を遵守すること。

エ 業務従事者及び業務管理責任者等に対して守秘義務違反に関する責任及び個人情報保護に係る処罰の内容を周知徹底すること。

オ 情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施すること。

カ 受託者、業務従事者及び業務管理責任者等は守秘義務遵守等についての誓約書を市に提出すること。

キ 受託者は障がいを理由とする不当な差別的取り扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障がい者に対する適切な対応を行うこと。

ク 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律、岡山県暴力団排除条例及び倉敷市暴力団排除条例を遵守すること。

(6) 疑義の解釈等

ア 本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、市及び受託者との協議の上、別途定めるものとする。

イ 制度改正または突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、市と受託者との協議の上、対応するものとする。

ウ 上記において、軽微な変更は、契約金額に影響しないものとする。

(7) 著作権、所有権等

ア 委託業務の成果物の著作権（著作権法第27条・第28条に規定する権利を含む）、所有権等、その他一切の権利は市に帰属するものとする。また、成果物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しない。

イ 委託業務の成果物に使用する写真、イラスト、その他の資料等について、第三者が権利を有する著作物である場合には、著作権その他知的財産権に関して必要な手続き及び使

用料等の負担は受託者の責任において行うこと。

- ウ 成果物に使用された写真、イラスト、その他の資料等については、本業務に関連する目的で市が行う広報活動に必要な範囲内で二次使用(印刷物の制作等)できるものとする。