

令和8年度 多言語通訳業務委託仕様書

1 委託業務名

令和8年度 多言語通訳業務委託

2 目的

沖縄県を訪れる多くの外国人観光客や県内に居住する住民など、日本語を介してのコミュニケーションが困難な方に対して、沖縄県消防指令センター（以下「指令センター」という。）が行う災害対応を円滑にするため、電話同時通訳サービスを用いた多言語通訳体制を確保し、安心・安全な暮らしのサポートに寄与することを目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 業務内容

119番通報時及び災害（救急等）現場活動時等を対象とした24時間365日において、日本語による意思疎通が困難な場合に、受託者のコールセンターを介して三者通話及び二者通話により、多言語通訳体制の確保に係る業務について、指令センターは、受託者に対して次の事項を委託する。

(1) 対象

- ア 指令センターでの119番通報対応時
- イ 救急事案等の現場での災害対応時

(2) 対応言語

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語とする。（日本語との相互通訳）
※上記以外の言語はベストエフォート（最善努力）対応とする。

(3) 対応件数

対応件数は年間約300件であるが、この件数を超過した場合でも履行期間においては契約金額等を変更せずに業務を実施すること。

(4) 専用回線

受信専用電話1回線以上とし、同時に2通話（2チャンネル）以上可能な体制とする。

(5) 通話体制

本業務のコールセンターとの通話体制は、次のとおりとする。

- ア 相互通訳に係る要員を常時5名以上を配置する。
- イ 119番通報対応時

指令センター受付業務を行う指令センター職員、通訳を必要とする119番通報者及びコールセンター間の三者通話とし、相互通訳を行う。

ウ 救急事案等現場の災害対応時

災害現場活動を行う消防職団員とコールセンター間又は通訳を必要とする現場対応者とコールセンター間の二者通話とし、相互通訳を行う。

(6) 実績報告

ア 受託者は、指令センターに対して、次の実績報告を行う。

(ア) 月次報告

(イ) 完了報告

イ 上記(ア)、(イ)の各報告に記載すべき項目及び提出方法については、契約締結後、速やかに受託者が企画立案し、指令センターの事前承諾を得ること。

5 障害対応

受託者のコールセンターが災害等、何らかの理由により通話不能に陥った場合、別地域に同等の対応可能な体制を構築しており、速やかに移行できること。

6 費用負担

指令センターがコールセンターを利用する際に発生する通話料金は、指令センターの負担とする。

7 その他

- (1) 情報セキュリティに関する国際規格(ISO27001)及びPマークを取得していること。
- (2) 個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。

以上