

1 1 9 番通報等に係る三者間通訳業務仕様書

1 件名

1 1 9 番通報等に係る三者間通訳業務

2 定義

本仕様書は、鶴岡市（以下、「甲」という。）が委託する外国人（外国語話者）（以下、「外国語話者」という。）からの 1 1 9 番通報時及び外国語話者が係る救急現場や災害現場および消防業務対応時等の通訳業務（以下、「本業務」という。）について、必要な事項を定める。

3 履行期間等

(1) 契約期間

契約締結の日から令和 1 0 年 9 月 3 0 日まで

(2) 準備期間

契約締結の日から令和 7 年 9 月 3 0 日まで

(3) 履行期間

令和 7 年 1 0 月 1 日から令和 1 0 年 9 月 3 0 日まで（3 6 カ月）

4 履行場所

鶴岡市消防本部地内ほか

5 履行内容

(1) 受注者（以下、「乙」という。）は、業務開始にあたり必要な初期設定等に関する業務を行う。

(2) 乙は、消防本部に入電した外国語話者からの 1 1 9 番通報等について、甲所属職員から乙のコールセンターへ電話発信された際、三者通話にて通訳を行うことにより、円滑な通報内容聴取を支援する。

(3) 乙は、外国語話者が係る救急現場や災害現場、消防予防業務等消防業務全般において甲所属職員から乙のコールセンターへ電話発信された際、二者通話にて通訳を行うことにより円滑な現場活動および消防業務を支援する。

6 履行条件等

(1) 対応時間等

原則、3 6 5 日 2 4 時間

(2) 通話回線数

1 回線以上

(3) 対応言語

1 1 言語（英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、ベトナム語、フィリピン語（タガログ語）、インドネシア語、ミャンマー語）以上とする。

(4) 対応範囲

ア 1 1 9 番通報対応時

イ 救急・消防・救助などの災害現場活動対応時（現場検証含む）

ウ 通報訓練などの消防予防業務および消防業務全般に係る対応時

7 契約金額

契約金額は、乙が提出した見積内訳書による。

8 運営施設・設備要件

(1) 運営場所は、日本国内とし乙が用意すること。受付業務を行う運営場所は、原則、1 箇所とする。ただし、災害時等における B C P（事業継続計画）の対策として、別拠点または複数拠点で

の臨時的な運用や、在宅勤務、テレワーク等による一時的な運用は認めるものとする。

- (2) 火災対策、浸水対策、停電対策、震度 6 以上に耐えることができる耐震対策について必要かつ十分な措置が施されていること。

9 セキュリティの確保及び秘密の保持

乙は、コールセンター（在宅の場合を含む）の運営については、十分な情報セキュリティ対策を講じること。また、本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、同様とする。

10 部分完了報告

乙は、翌月 15 日（閉庁日の場合は翌開庁日）まで、部分完了報告書を甲に提出すること。提出にあたっては、通訳業務が発生した月については、対応内容を報告書にまとめ添付すること。ただし、Web 報告書等がある場合は、この限りではない。

11 その他

- (1) 乙は、必要に応じて甲との打合わせを実施する。
- (2) 乙は、通報訓練に対し、コールセンターの対応言語全てについて、可能な限り対応すること。
- (3) 甲がコールセンターを利用する際に発生する通話料金は、甲の負担とする。
- (4) ひと月当たりの利用件数は、5 件以内を想定。
- (5) 本仕様書に記載のない事項、または記載事項について疑義が生じたときは、甲乙間で協議の上決定する。