

多言語コールセンター業務仕様書

1 委託業務名

多言語コールセンター業務

2 業務目的

香川県警察（以下「甲」という。）に対し、外国語でなされる申告の対応を、24 時間体制でスムーズに行うことで、甲が早期に的確な初動対応を行い、香川県に居住する外国人及び香川県を訪れる外国人にとっての安全・安心なまちづくり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 日までとする。

4 履行場所

請負人（以下「乙」という。）が用意した場所。ただし、本業務のコールセンターは国内に設置し、国外へは転送しないこと。

5 本県業務の実施内容

(1) 業務内容

乙は、以下を実施すること。

ア 香川県警察に対する外国語による 110 番通報並びに香川県警察本部、県下 12 警察署、同警察署管轄の交番、駐在所及び警備派出所（以下「香川県警察関連施設」という。）への外国語による来所申告並びに香川県警察関連施設外で勤務中の警察職員への外国語による申告への対応

イ アの実施のための体制構築及び品質維持

ウ アの実績報告

エ アで行った通訳内容を日本語で管理し、協力要請に応じ報告を行うこと。

(2) 各業務内容の詳細

ア 香川県警察に対する外国語による 110 番通報並びに香川県警察関連施設への外国語による来所申告及び香川県警察関連施設外で勤務中の警察職員への外国語による申告への対応

(ア) 概要

a 110 番通報対応時

香川県警察本部生活安全部通信指令課職員、通報者及びコールセンター職員（以下「オペレーター」という。）間の三者通話とし、業務従事者は相互通話のための通訳を行う。

b 香川県警察関連施設への来所申告対応時

香川県警察関連施設職員とオペレーター間の二者通話とし、警察職員及び申告者は状況に応じて通話を交代し、オペレーターによる通訳を介して意思疎通する。

c 香川県警察関連施設外で勤務中の警察職員への申告対応時

香川県警察関連施設外で勤務中の警察職員とオペレーター間の二者通話とし、警察職員及び申告者は状況に応じて通話を交代し、オペレーターによる通訳を介して意思疎通する。警察職員は所属警察署を経由してコールセンターへ接続するものとする。

(f) 対応時間・言語

・ 24 時間・365 日対応言語

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語

・ 平日午前 8 時 30 から午後 6 時まで対応言語

ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語及びインドネシア語

上記の 10 言語以外の言語については、甲と乙の協議の上、時間帯に限った対応を可能とする。

(g) 応答率

応答率は 95%を確保するものとする。（乙の計算方法による）

イ アの実施のための体制構築及び品質保持

乙は、委託業務開始に向け、履行期間開始までに以下の準備を行うこと。

(ア) 履行設備の構築・維持

a セキュリティ等必要な設備の設置

建物入口及びコールセンター入口への認証システム設置並びにコールセンターへの入退室記録の管理を行い、情報漏えい防止に努めること。

b 専用電話回線の取得

本業務専用の電話番号を取得すること。

c コールログの取得

コールログを取得し、乙によって入電日時、通話時間等の詳細の確認及び甲への提供が可能ないように体制を整備すること。また、月次報告時にコールログを提供すること。

(イ) 人員体制の構築

a 通話体制の維持

相互通訳に係る要員を常時 5 名以上配置し、通話中やオペレーターの不在等による業務への支障が発生しない体制を整えること。

b オペレーターの能力

オペレーターは、乙の雇用する正社員又は契約社員であり、国内外を問わず犯罪歴がなく、外国籍の場合は有効な滞在許可及び就労資格を有している者とする。

また、日本人であれば TOEIC900 点相当取得者、若しくは外国での留学経験、就労経験を有する者であること、外国人であれば日本語能力試験 1 級合格者、若しくはそれに近い資格を有する者であること。

コールセンター内の会話は日本語に統一すること。

(ウ) 業務マニュアルの作成

乙は、本業務の履行にあたり、業務マニュアル、業務フローを作成し、甲の承認を得ること。また、運用に変更が生じた場合は、更新を行うこと。

(エ) 研修の実施

乙は、本業務の履行にあたり、適宜オペレーターに対する研修を実施すること。

ウ アの実施報告

乙は、当月分の全入電件数、110 番対応件数、110 番対応以外の対応件数、応答できなかった件数、応答率、対応概要（日時、言語、通話時間、申告内容等）について甲に報告すること。

報告様式、報告要領については、甲と協議すること。

エ 費用負担

本業務の履行に必要な費用のうち、コールセンター利用時に発生する通訳料金を除く一切の費用（初期費用及び月額基本料金を含む。）は、乙の負担とする。

オ その他

重大な犯罪や事故等が発生した場合は、甲の所管部署からの協力要請に対して、事情聴取等に応じること。

6 支払方法

1 件（10 分間）ごとの単価契約とし、乙の請求による支払いとする。

7 秘密保持

乙は、以下の秘密保持に関する義務を負う。契約終了後も同様とする。

- (1) 甲が提供した全ての情報及び本業務中に知り得た全ての情報を第三者に開示し、又は漏えいしないこと。本業務中に知り得た全ての情報を第三者に開示することが必要な場合は、あらかじめ甲の承認を得ること。
- (2) その他、本業務に関する機密保持について適切な措置を講ずること。

8 情報セキュリティ

- (1) ISO27001 及びプライバシーマークを取得し、契約時にその証明書等の写しを提出すること。
- (2) 本業務の実施において甲から提供する情報を、本業務遂行の目的以外で利用しないこと。
- (3) 個人情報保護に関する社内規定を整備し、契約時にその社内規定を提出すること。
- (4) 第三者への再委託及び在宅者への転送を禁止とする（グループ会社及び子会社を含む）。
- (5) ISO27001 及びプライバシーマークを取得したコールセンター内にて業務を実施し、外部への転送は行わないこと。

9 その他

- (1) 業務の遂行に当たり甲の判断が必要な状況が予測できる場合は、速やかに甲に連絡

し、事前に協議すること。

- (2) 仕様書に記載のない事項又は疑義が生じる事項があったときは、速やかに甲と乙が協議の上決定するものとする。