

# 令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「県」という。）が発注する令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務を受注する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めたものである。

## 1 業務名

令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務

## 2 履行期間

令和8（2026）年4月1日（水）から令和9（2027）年3月31日（水）まで

※本業務は国の交付金を活用し実施する予定のものであり、交付決定がなされなかつた場合や決定が遅れた場合等には履行期間の開始日が遅れる可能性がある。

## 3 業務の目的

外国人観光客の一層の安心・安全及び満足度の向上を図るため、県内観光施設等を対象とした通訳、翻訳サービスの実施により、24時間体制で、観光案内や各種利用説明等のほか、体調不良時や緊急時、災害等発生時等における対応支援を行うことを目的とする。

## 4 業務内容等

### （1）多言語電話通訳・簡易翻訳サービスの実施

#### ア 対象施設

県内の飲食店、小売店、宿泊施設、交通機関、観光施設、社寺、文化施設、観光案内所、行政機関、医療機関、その他外国人旅行者が利用する施設

#### イ 対応言語

英語、中国語（繁体字及び簡体字）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、フランス語を基本とし、その他に対応可能な言語があれば提案すること。また、言語ごとの同時接続回線数を提案書に記載すること。

#### ウ 対応件数

① 電話通訳 年間件数：100件程度（1件当たり5分程度）

※ 施設からの依頼だけでなく、外国人観光客からの依頼にも対応すること。

② 簡易翻訳 年間件数：500件程度（1件当たり200文字程度）

※ 対応件数は目安であり、上記の件数を超過した場合もサービスを提供すること。

※ 対応内容は日常会話程度に加え、飲食に関する制限や施設利用規約等の施設を利用する上で必要となる情報の通訳・翻訳を想定する。ただし医療通訳や法律相談などの専門的な通訳・翻訳は対象外とする。

#### エ 対応時間

英語、中国語は全日24時間とし、他の言語は提案によるものとする。

**オ 専用回線及び通話体制**

- ・対象施設向け専用電話番号(1回線以上)及び専用メールアドレスを設けること。
- ・通話中やオペレータの不在等による業務への支障が発生しないよう体制を整えること。
- ・緊急時等の利用も想定し、素早く通話できるよう円滑な接続が可能となる体制を整えること。

**(2) 対象施設支援業務**

- ・対象施設登録業務
- ・施設へのマニュアル、ステッカー等の作成・送付
- ・令和7年度中に開設している「栃木県多言語コールセンター」の電話回線、メールアドレス、サービス内容等から変更が生じた際のリーフレット作成や登録施設への変更案内通知等、変更内容の周知に係る業務
- ・対象施設の新規登録促進及び利用促進に関する業務
- ・対象施設の意向や満足度等を把握するための調査（アンケート等）に関する業務
- ・その他、利用申込みや使用方法についての問合せ対応等、利用支援に必要な業務

**(3) 月別実績報告書の作成**

- ・「入電・受信時刻」、「施設名」、「通訳・翻訳内容」をまとめた1件ごとの問い合わせ記録（エクセル形式）を月単位で整理し、翌月15日までに提出すること。ただし、3月分の実績報告書は3月31日までに提出すること。

**(4) 業務完了報告書**

- ・業務完了時には、1件ごとの問い合わせ記録（質問及び回答の一覧）一式を報告書としてまとめ、2部作成し、電子データとともに県に提出すること。

**5 その他**

- ・受託者は、この委託業務によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用してはならない。これは、委託期間終了後も同様とする。
- ・サービス利用者の個人情報等の秘密保持のため、セキュリティについて適切な管理を行うこと。
- ・本業務により生じた成果物の著作権は、県に帰属する。
- ・本業務の履行に当たっては、業務内容を十分に理解し、県担当者と連絡を密に取りながら誠実に履行すること。
- ・この仕様書に記載されていない事項及び疑義が生じた場合は、県担当者と協議の上決

定すること。

- ・本業務の履行に必要な費用のうち、電話通訳サービス利用時に発生する施設と通訳者との間の通話料金を除く一切の費用は、受託者の負担とする。
- ・本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、県の責めに帰すべきものを除き、受託者の責任において処理すること。