

外国人情報窓口業務委託仕様書

この仕様書は、磐田市（以下「甲」という。）が委託する外国人情報窓口業務の
大要について示すものである。

業務受託者（以下「乙」という。）は、この仕様書に記載されている事項を遵守
するとともに、常に誠実に業務の遂行に努めなければならない。

1 委託期間 令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

2 業務場所 (1) 磐田市役所本庁舎1階外国人情報窓口
約20㎡ ※什器のレイアウトは、必要に応じて変更可能
(2) 指定する場所

3 業務日及び業務時間

(1) 業務日

磐田市の休日を定める条例（平成17年磐田市条例第2号）に規定する休日
を除いた日。ただし、休日窓口開庁日（毎月第2日曜日）は業務日に含める。

また、甲が特に必要があると認めた場合は、これを変更することができる。

(2) 業務時間

原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、以下の市民課の時間外窓口も業務時間に含めることとする。

・毎週木曜日（祝日を除く） 午後5時15分から午後7時まで

・毎月第2日曜日 午前8時30分から正午まで

また、業務時間のうち、閉庁間際の業務処理等、時間内に処理ができない場
合は、甲の指示により時間を延長するものとする。この場合の経費は、全て
委託料に含まれるものとする。

4 委託業務

甲が乙に委託する業務は、下記のとおりとする。

(1) 以下の表のとおり言語に対応した従事者を配置すること。

区分	言語	最低配置人数	備考
通訳	ポルトガル語・スペイン語	2人	翻訳業務を兼ねる
	タガログ語・英語	1人	翻訳業務を兼ねる
	ベトナム語	1人	翻訳業務を兼ねる

(2) 通訳・相談対応業務

① 外国人転入者等に対し、自治会やゴミの出し方、税金や健康保険に関する
ことなど、磐田市で生活するために必要な情報及び甲が必要と判断する情
報を多言語で提供する。

② 外国人住民から日常生活などに関する相談に対して、情報提供と助言を行うとともに、必要に応じて関係部署及び関係機関等への紹介を行う。なお、支障のない範囲で、市外に居住する外国人からの相談及び外国人を受け入れている機関等からの外国人への情報提供を目的とした相談にも応じること。

③ 相談を受けた内容については、内容及び回答等を記録する。

④ 対応言語

ア 従事者による対応

対応言語は、日本語及びポルトガル語・スペイン語、タガログ語・英語、ベトナム語とすること。

イ 通訳又は翻訳に用いる機器等を用いた対応

下記の条件を満たした通訳又は翻訳機器等を導入し、管理すること。

- ・英語及び中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ネパール語、フィリピン語、インドネシア語、ヒンディー語、タイ語、ミャンマー語等最低12カ国語以上に対応すること。
- ・テレビ通話と電話で対応ができること。
- ・最低月1,500分は対応可能とすること。
- ・必要な機器は10台以上用意すること。

※甲は、POCKETALK（ポケットーク）を配備している。

(2) 翻訳業務

- ① 自治会及び他課からの翻訳依頼文書について、主な対応言語としてポルトガル語・スペイン語及びタガログ語・英語、ベトナム語に翻訳を行う。
- ② 韓国語及び中国語、インドネシア語、タイ語、ネパール語などの言語も翻訳依頼に応じて、対応に努めること。

(3) 情報発信

- ① 積極的に業務に関係する情報の収集を行い、SNS等を活用した情報提供を行う。
- ② 写真やイラストなどを用いて、市民目線の情報発信を行うこと。
- ③ 情報発信を行う際は、著作権等の各種権利に保護に努めること。
- ④ ポルトガル語及びタガログ語、ベトナム語で発信すること。

(4) 動画作成

- ① 1年あたり3本の多言語対応した動画を作成すること。
- ② 1本あたりの動画は5分程度とする。
- ③ 内容は、甲が企画し、決定する。
- ④ 日本語及びポルトガル語、タガログ語、ベトナム語の字幕及びナレーションを入れること

(5) その他

- ① 庁内で通訳依頼があれば、必要に応じ通訳を行う。
- ② 研修等へ参加させるなど、従事者の資質向上を図る。
- ③ 甲は、乙の業務内容に不適正な箇所があると認められるときは、乙に指示してそれを変更または修正させることができる。

5 従事者の配置

- (1) 乙は、業務を円滑に遂行するために、従事者に対して、接遇等の研修を実施した上で、業務に就かせなければならない。
- (2) 乙は、受託事務を適正に処理するため、個人情報保護に関する教育及び研修を実施した上で、業務に就かせなければならない。
- (3) 乙は、従事者の住所、氏名及び生年月日を記載した業務従事者届を甲に提出しなければならない。また、変更があった場合も同様とする。
- (4) 乙は、相談状況、業務日、業務時間に応じて、通訳を含む従事者を増減又は交代させ、業務を円滑に遂行できるように適正な配置に努めるとともに、従事者の勤務計画表を文書で甲に提出しなければならない。
- (5) 乙が従事者の休暇等を認めた場合又は教育、健診等を実施する場合については、乙は交代要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配置しなければならない。急病その他やむをえない事情により従事者が業務に従事できない状態となった場合にも、速やかに交代要員を確保し、業務遂行の回復に努めなければならない。
- (6) 甲は、従事者が業務の遂行に不適当と認めたときは、甲乙協議のうえ従事者を変更させることができる。この場合乙は、業務に支障をきたすことがないようにしなければならない。

6 責任者の配置

- (1) 従事者の指揮監督は、乙が行うものとする。
- (2) 乙は、従事者の指揮監督を行うため、従事者の中から責任者及び副責任者を選任し、甲に報告しなければならない。
- (3) 甲は、責任者に対して、委託業務を実施させるために必要な連絡を行うものとする。
- (4) 責任者は、委託業務の実施にあたり、甲が乙に示す内容を的確に従事者に伝えなければならない。
- (5) 乙は、責任者の役割を明確にし、甲に確認させるとともに、常に適正な管理体制を取らなければならない。
- (6) 乙は、業務の円滑な実施のため、責任者又は副責任者を業務実施場所に常駐させることとする。

7 履行状況の把握

- (1) 甲と乙は、外国人情報窓口の運営に関し、毎月 1 回ミーティングを実施する。
- (2) 乙は、毎月 10 日までに、前月分の外国人情報窓口の利用状況を、甲に報告しなければならない。
- (3) 甲は、前号の報告を確認し、履行状況を把握するものとする。
- (4) 甲が求めた場合、該当項目について調査、集計、分析等を行い甲に回答する。