

## 多言語電話通訳サービス業務委託に係る仕様書

### 京都市上下水道局総務部お客さまサービス推進室

この仕様書は、京都市上下水道局（以下「甲」という。）が委託する多言語電話通訳サービス業務及びこれに付帯する業務について、その内容及び範囲を定めるものである。受託者（以下「乙」という。）は、委託の本旨に基づき、委託業務を適正に履行するよう努めるものとする。

#### 1 委託業務の名称

多言語電話通訳サービス業務委託

#### 2 目的

本サービスは、日本語で意思の疎通が困難なお客さまへの応対時において、乙が甲とお客さまの意思疎通が円滑に出来るように同時通訳することで、確実に業務を履行できる体制を構築することにより、一層のお客さまサービスの向上を図るものである。

#### 3 業務委託の概要

##### (1) 電話応対（3地点通訳）

本仕様書第5項第5号で規定する京都市上下水道局の事業所（以下「局事業所」という。）が、外国語で電話を受けた際に、乙に架電し、外国語を話されるお客さま、局事業所受電者、乙の3人が同時に会話をを行う。

なお、本仕様書で言う外国語とは、第5項第2号に規定する。

##### (2) 窓口及び現場対応（2地点通訳）

局事業所職員が外国語を話されるお客さまと対面して応対中に乙に架電し、電話機のスピーカー機能等を活用して、外国語を話されるお客さま、局事業所職員、乙の3人が会話をを行う。

##### (3) 問い合わせ内容

ア 水道の使用開始及び中止、変更に関すること。

イ 料金に関すること。

ウ 漏水、濁水に関すること。

エ その他上下水道に関する全般。

#### 4 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

## 5 業務内容

### (1) 通訳手段

電話による通訳（3地点通訳及び2地点通訳）

### (2) 対応言語

3言語（英語、中国語、韓国語）以上に対応すること。

### (3) 対応時間

365日 24時間

### (4) 通話時間

月60分程度（予定時間であるため、増減することがある。）

また、通話時間の増減に伴う委託料の変更はしないものとする。

### (5) 局事業所（5拠点）

ア 上下水道局総合庁舎（お客さまサービス推進室及びお客さまサービスセンター）

イ 東部営業所

ウ 北部営業所

エ 西部営業所（京北分室含む）

オ 南部営業所

### (6) 通訳受付体制

乙は、甲の専用の電話番号を設け、甲が必要としたときに多言語電話通訳業務を利用できる体制を整えること。

また、局事業所から同時に複数の着信があった場合でも着信を受け付け、多言語電話通訳業務が提供できるよう努めるものとする。

多言語電話通訳業務の業務時間の計測は、オペレーターと繋がってから開始する。

### (7) 委託料

ア 委託料は毎月払いとし、委託料を委託月数で除した額で支払う。

イ 乙は甲が指定する方法により甲に請求するものとする。

ウ 甲は、乙から適正な請求を受けた日から30日以内に、これを支払うものとする。

## 6 その他

### (1) 乙は、実施した業務ごとに別に定める様式により、業務の受付・終了日時、利用部署、担当職員の氏名及び100文字程度の通訳概要を記した応対記録を作成する。

また、乙は、毎月の委託業務の執行を完了したときは、業務の件数、業務時間を記録した委託業務結果報告書に前項の応対記録に添えて、甲に報告するものとする。

### (2) 乙は、利用開始前に甲向けのサービス利用のための手引書を作成し、甲が設定する日時に研修会を開催するものとする。なお、甲は、甲の業務内容を乙に説明するなど、当該準備作業に協力するとともに、乙の業務に必要と思われる情報を可能な限り提供するものとする。

## 7 特記事項

- (1) 仕様を変更する場合や細部については、甲と乙で協議するものとする。
- (2) 当該サービス利用時に発生した問題は、甲と乙で要因を解明し、問題解決に取り組むものとする。

## 8 秘密の保持

乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

## 9 法令等の遵守

乙は、次の各号で定める法令等を遵守して、委託業務を履行する義務を負う。

- (1) 個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例
- (2) 京都市上下水道局情報セキュリティポリシー、京都市上下水道局情報セキュリティ対策基準及び京都市上下水道局情報セキュリティ共通運用手順
- (3) その他受託業務に関する法令及び甲が定める規定

## 10 認証資格及び規程

乙は、プライバシーマーク又は同等以上の個人情報保護に関する認証資格を有し、かつ、個人情報保護に対する方針を示した規程（「プライバシーポリシー」）を有していること。

## 11 人員体制

- (1) 乙は、委託業務における担当責任者を配置し、常時甲との打合せが行える連絡体制を整えておかなければならない。
- (2) 乙は、委託業務完了後において、甲からの問い合わせ、障害調査、修正等について、迅速に対応できる連絡体制を整えておかなければならない。

## 12 目的外使用の禁止

乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。

- (1) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下、貸与品」という。）
- (2) 委託業務の履行に関し作成された出入力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（保守対象機器に記録された情報及び甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

### 1.3 複写、複製及び第三者提供の禁止

乙は、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に閲覧又は提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

### 1.4 作業責任者等の届出

乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

### 1.5 教育の実施

- (1) 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、個別仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。
- (2) 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
- (3) 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

### 1.6 派遣労働者等の利用時の措置

- (1) 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- (2) 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

### 1.7 再委託等の禁止

- (1) 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- (2) 乙は、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- (3) 乙は、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託の相手方の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 乙は、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

- (5) 乙は、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

## 18 データ等の適正な管理

- (1) 乙は、データの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、データの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。
- (2) 乙は、委託業務の履行に当たって使用する作業場所を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- (3) 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- ア 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないよう必要な措置を講じること。
- イ 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- ウ 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- (4) 甲は、データの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約を解除することができる。保守対象機器のき損、紛失、盗難等による被害が生じた場合も、同様とする。
- (5) 乙は、データの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

## 19 データ等の廃棄

- (1) 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、データを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。
- (2) 乙は、前項の規定によりデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- ア 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
- イ 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
- ウ 廃棄又は消去を行った後、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容について、書面により甲に報告すること。

## 2.0 事故の発生の通知

- (1) 乙は、データの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。
- (2) 乙は、データの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- (3) 甲は、データの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

## 2.1 検査の立会い及び引渡し

甲は、契約に基づく検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち合わせることができる。

## 2.2 契約の解除

- (1) 甲は、乙が仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約を解除することができる。
- (2) 甲は、前項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
- (3) 乙は、同項第1号の規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めるることはできない。

## 2.3 損害賠償

乙の故意又は過失を問わず、乙が仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。