

多言語通訳クラウドサービス提供業務委託

プロポーザル実施要領

1 事業の趣旨・目的

日本語による意思疎通が困難な外国人住民等が区窓口に来庁した際、窓口での行政手続と相談業務を円滑にし、迅速かつ正確な窓口対応を実現するとともに、窓口対応全体の待ち時間の短縮を目指し、タブレット端末を利用した通訳サービスを導入する。

2 業務概要

(1) 業務名 多言語通訳クラウドサービス提供業務委託

(2) 業務内容 別紙「企画提案仕様書」のとおり

(3) 契約期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日

※ただし、業務実績が良好かつ仕様に変更がない場合、契約を2回まで更新することができる。

(4) 委託上限額 10,769,000円(税込)

3 参加資格

企画提案に参加する者は、次に掲げる要件をすべて満たしていること。

(1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しないこと。

(2) 民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立てをした者であっては再生計画の認可がなされていない者、会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更生手続開始の申立てをした者にあっては更生計画の認可がなされていない者でないこと。

(3) 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団をいう。)又はその構成員の統制下にある法人ではないこと。

(4) 江東区競争入札参加有資格者指名停止措置要綱(27江総経第3281号)による指名停止を受けていないこと。

(5) 江東区における競争入札参加資格を有すること(東京電子自治体共同運営「電子調達サービス」による)

(6) プライバシーマークまたはISMS認証(ISO/IEC27001)を取得していること。

(7) 特別区または政令指定都市との多言語での通訳業務の実績が5市(区)以上あるシステムであること。

4 スケジュール

- (1) 実施要領の公表期間
令和5年12月18日(月)～令和6年1月19日(金)午後3時
- (2) 質問受付期間
令和5年12月18日(月)～令和6年1月5日(金)午後3時必着
- (3) 質問回答日
令和6年1月12日(金)
- (4) 提出書類の提出期限
令和6年1月19日(金)午後3時厳守
- (5) 第1次審査(書類審査)
令和6年1月24日(水)
- (6) 第2次審査
令和6年2月1日(木)～令和6年2月9日(金)
※上記日程のうち、区の指定する日を1次審査の通過者に別途通知する。
- (7) 最終選定結果通知
令和6年2月16日(金)
- (8) 契約締結
令和6年4月1日(土)

5 参加手続

- (1) 実施要領の公表
 - ア 公募期間：令和5年12月18日(月)～令和6年1月19日(金)午後3時
 - イ 公募方法：区ホームページにて公表
- (2) 質疑・回答
 - ア 質問受付期間：公募開始～令和6年1月5日(金)午後3時必着
 - イ 質問方法：質問書(様式3)を使用し、担当部署(「12担当」参照)まで電子メールで提出すること。
メールの件名は「【質問】多言語通訳クラウドサービス提供業務委託」とし、メール送信後に質問受領の確認のため、担当部署まで電話にて連絡すること。
 - ウ 回答日時：令和6年1月12日(金)
 - エ 回答方法：質問への回答は区ホームページ
(<https://www.city.koto.lg.jp/012107/tagengoproposal.html>)に掲示し、個別の回答は行わない
- (3) 提出書類の提出
 - ア 提出期限：令和6年1月19日(金)午後3時厳守

※提出期限後に到着した書類は無効とする。

イ 提出方法：持参（平日の午前9時～午後5時、最終日は午後3時まで）
又は郵送

※持込み先は、下記担当部署まで

6 提出書類

	提出書類	数量	備考
1	参加表明書	原本1部	様式1
2	企画提案書	原本1部、写し5部	「7 企画提案書作成における留意事項」参照
3	価格提案書（見積書）	原本1部	任意の様式 合計金額のみでなく、 業務ごとの内訳も明記すること。
4	プライバシーマークまたは ISMS 認証（ISO/IEC27001）を取得していることを証する書類の写し（認定証や登録証等）	1部	
5	受託実績書	1部	様式2

※提出時期については、スケジュールのとおり

※提出された企画提案書は、本プロポーザルにおける契約の相手方の候補者の選定以外の目的では使用しない。ただし、公文書開示請求があった場合は、開示対象になることもある。

7 企画提案書作成における留意事項

- (1) 用紙はA4判縦型（横書き）で作成し、両面印刷とする。ただし、図表等の表現の都合上、用紙及び記述の方法を一部変更することは差し支えない。
ページ数は80ページ以内とする。
- (2) 文書の文字サイズは11ポイント以上、イラスト・イメージ図等の注釈等は8ポイント以上程度とし、判読できること。
- (3) A4判縦型ファイルに左留めで綴ること。
- (4) 企画提案書（表紙を除く）及びA4縦型ファイルには、会社名が特定できる表

現及びロゴマークなどを記載しないこと。

(5) 企画案は1者1案とし、以下の項目を含め具体的かつ詳細に記載し、わかりやすくまとめること。

ア 業務実施体制

- ・テレビ通訳応答率
- ・災害対策

イ システム性能

- ・言語数、通訳対応時間
- ・聴覚障害者等向けサービス内容
- ・通訳時間、通信データ容量
- ・保守（システム、端末（付属品含む））

ウ セキュリティ

- ・通話データのセキュリティ対策
- ・コールセンターのセキュリティ対策
- ・従業員への研修等、人的セキュリティ対策

8 評価方法

(1) 評価基準

別紙「評価基準」のとおり

(2) 評価方法

企画提案書・価格提案書・プレゼンテーション及びヒアリングについて、評価基準に基づいて、評価する。

(3) 第1次審査（書類審査）

提出書類について「評価基準」に基づき採点を行い、採点が高い事業者から順に2事業者を第2次審査対象者として選定する。

第1次審査の結果は、令和6年1月25日（木）までに全ての参加事業者電子メール及び書面により通知し、併せて、第2次審査対象者には日時、場所等詳細を通知する。

(4) 第2次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）

本業務を受託した際に携わる担当者が出席し、企画提案書に沿って説明を行うこと。

1事業者あたり40分（プレゼンテーション30分、ヒアリング10分）程度とし、参加人数は3名までとする。

提供するサービスについて、プレゼンテーション内で、実機を用いたデモンストレーションを実施すること。

(5) 候補者の選定方法

- ア 失格者を除いた者の内、(3)(4)の総合点が最も高い者を、契約の相手方の候補者として選定する。
- イ 最高点の者が複数の場合は、価格提案書の金額が最も安価な者を契約の相手方の候補者として選定する。なお、金額も同額の場合については、当該者は、当初提案の金額の範囲内で、価格提案書を再作成し、再提出された価格提案書の金額が最も安価な者を契約の相手方の候補者として選定する。
- ウ ア、イに関わらず、総合点が満点の6割未満の場合は、候補者として選定しない。

(6) その他

次に掲げる事項に該当する者は、失格とする。

- ア 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合
- イ 本募集要領に示した企画提案書等の作成及び提出に関する条件に違反した場合
- ウ 価格提案書の金額が委託上限額を超える場合
- エ 評価の公平性に影響を与える行為があった場合
- オ 評価に関わる委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合
- カ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

9 選定結果の通知・公表

候補者選定後、参加者全員に選定又は非選定の結果を通知する。また、契約締結後速やかに、下記項目において区ホームページ

(<https://www.city.koto.lg.jp/012107/tagengoproposal.html>)において公表するとともに、担当課において閲覧に供するものとする。

【公表事項】

- (1) 候補者の名称、総合点及び選定理由
- (2) (1)以外の参加者の名称及び総合点
 - ※(1)以外の参加者の名称は、ABC表記とし、総合点は点数順で表記する。
 - ※参加者が2者の場合、次点者の得点は公表しない。

10 契約手続

- (1) 契約交渉の相手方に選定された者と江東区との間で、委託内容、経費等について再度調整を行った上で委託契約を締結する。
- (2) 選定された候補者が、特別な事情等により契約を締結しない場合は、その理由を記載した辞退届(様式4)を提出すること。
なお、この場合、次順位者を候補者とする。

1 1 その他

- (1) 参加表明書の提出後に辞退する場合は、様式4を使用し書面により届け出るものとする。
- (2) 企画提案書及び価格提案書については、1者につき1提案に限る。
- (3) すべての提出書類は提出した後の差替、訂正、再提出をすることはできない。ただし、江東区から指示があった場合を除く。
- (4) 参加表明書を提出した後、江東区が必要と認める場合は、追加書類の提出を求めることがある。
- (5) 提出書類の作成、提出、ヒアリング及びプレゼンテーション等に要する経費は、提案者の負担とする。
- (6) 書類等の作成に用いる言語、通貨及び単位は、日本語、日本円、日本の標準時及び計量法（平成4年法律第51号）に定める単位とする。
- (7) 本業務の実施及び予算額については、令和6年度第1回区議会定例会における令和6年度当初予算が可決された場合において有効とするため、中止または変更となることがある。なお、上記に伴い、応募者又は受託候補者に損害が生じた場合であっても、本区は、その損害を一切負担しない。

1 2 担当

江東区政策経営部情報システム課 I C T戦略係 太田

電 話：03-3647-9367

FAX : 03-3647-4581

メール：senryaku@city.koto.lg.jp

郵送先：〒135-8383 江東区東陽4-11-28（12 担当まで）