

兵庫県新型コロナワクチン多言語通訳事業運営業務仕様書

1 運営業務の名称

兵庫県新型コロナワクチン多言語通訳事業運営業務

2 運営業務の概要

本事業は、国庫補助金を活用し、県が実施する新型コロナワクチン（以下「ワクチン」という。）接種業務において、日本語以外多言語での通訳に係る業務を実施する。

事業の実施にあたっては、民間事業者のノウハウ等を活用し、多数かつ多岐にわたる業務の迅速かつ適正な執行を図る。

3 期間

令和4年4月1日（金）から令和4年9月30日（金）まで

ただし、令和4年10月1日以降にも契約を継続する可能性がある。

4 業務の内容

・県が実施する「新型コロナワクチン専門相談窓口」において、ワクチン接種後の副反応に係る相談等のうち、多言語での対応が必要となる相談について、本県が設置する日本語対応の窓口と接続し、3者間通話を用いた通訳業務を行う。

・県が実施するワクチン接種予約コールセンター（県実施大規模接種会場における接種予約コールセンターは除く）において、多言語での対応が必要となる相談について、3者間通話を用いた通訳業務を行う。

【上記内容における対応方法】

対応時間：9：00～21：00（平日・土日祝日）

対応言語：英語・ベトナム語・スペイン語・中国語・韓国語・ポルトガル語は必須とする。その他の言語についても可能な限り対応する。

事業者：相談者（一般・県担当）が直接電話することができる専用電話回線を設けて相談に対応する。

対応結果：日報及び月報等により集計結果を本県に報告する。

費用請求：月定額もしくは実績払いとする。

5 その他

（1）本業務を円滑に遂行するため、県が必要と認めるときは、業務の進捗状況について報告を求めることがある。

（2）業務遂行にあたり知り得た情報を他人に漏らしてはならない。また、業務を遂行するための個人情報の取り扱いについては、個人情報保護条例を遵守すること。

（3）事業者は、委託業務における相談体制マニュアルを本県と協議のうえ作成し、関係者間で共有すること。

- (4) 事業者は、マニュアルに基づき、相談業務に従事する者に、必要な研修を行うこと。
- (5) この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又はこの仕様書に定めのない事項については、県と事業者が必要に応じて協議するものとする。