

遠隔通訳委託事業ハンドブック

外国人支援に有効な品質重視の発注・契約へ



一般社団法人日本公共通訳支援協会

2021年1月

目次

第1章 本ハンドブックの目的・用語の定義 ————— 1

1. 目的 ————— 1
2. 用語の定義 ————— 2
 - (1) 遠隔通訳 ————— 2
 - (2) 通訳業務品質 ————— 2
3. 本ハンドブックの対象範囲 ————— 2
4. 本ハンドブックの対象通訳分野 ————— 3

第2章 通訳業務の性質 ————— 4

1. 通訳業務の専門性 ————— 4
 - (1) 語学力のみでは困難 ————— 4
 - (2) 通訳技術の必要性 ————— 4
 - (3) 通訳倫理の必要性 ————— 4
 - (4) 専門分野の基礎的な知識が不可欠 ————— 5
2. 公共通訳業務の性質 ————— 6
 - (1) 一般住民対象の通訳であること ————— 6
 - (2) 文化の違いへの配慮 ————— 6
3. 遠隔通訳の性質 ————— 6
 - (1) 遠隔であること ————— 6
 - (2) 時間的な制約 ————— 7
 - (3) 通信環境 ————— 7
4. 通訳業務の履行確認の難しさ ————— 7
 - (1) 外見からの判断の不確実性 ————— 7
 - (2) 専門知識を駆使した通訳の重視傾向 ————— 7
 - (3) 履行確認方法の課題 ————— 8
 - (4) 誤訳や通訳上のトラブルの責任 ————— 8

[コラム★自己流通訳のリスク] ————— 9

第3章 遠隔通訳事業の運営形態の例 ————— 10

1. 通訳者の通訳場所 ————— 10
 - (1) 通訳センター方式 ————— 10
 - (2) 在宅方式 ————— 10
 - (3) 通訳場所不問方式 ————— 10
2. 通訳者の身分 ————— 11
 - (1) 正規雇用契約 ————— 11
 - (2) 非正規雇用契約 ————— 11
 - (3) フリーランス契約 ————— 12
3. 通訳者の指導育成体制 ————— 12
 - (1) 通訳業務指導者の配置 ————— 13

(2) 事業者内研修の実施	13
4. 主な運営コスト	13
(1) 人件費	14
(2) 通訳研修費	14
(3) 通信システム費	14
(4) 事務費・広報費	14
第4章 公的機関の発注・契約制度	15
1. 地方自治体の契約方法	15
2. 契約方法の制約	16
(1) 一般競争入札の原則	16
(2) 一般競争入札以外の競争入札の適用条件	16
(3) 随意契約の適用条件	16
3. 品質重視の契約方法の適用	17
第5章 適用可能な契約方法	18
1. めざすべき方向	18
2. 品質重視の契約方法を適用するためのポイント	18
(1) ポイント1—法令・制度の検討	18
(2) ポイント2—遠隔通訳事業者さがし	18
(3) ポイント3—委託仕様書のつくりこみ	19
(4) ポイント4—事業者選定方式の違いの把握	20
(5) ポイント5—入札・提案参加資格等の設定	20
(6) ポイント6—契約事務セクションとの調整	21
(7) ポイント7—事業者選定・契約方法の選択	22
3. 通訳業務品質の評価方法	23
(1) 通訳業務品質の評価の考え方	23
(2) 入札参加資格及びプロポーザル方式提案参加資格の条件の設定	23
(3) 総合評価方式競争入札における評価	24
(4) プロポーザル方式の提案内容評価	25
4. 通訳業務品質の評価項目の設定理由	26
(1) 財務・損益状況	26
(2) 通訳実績	26
(3) 業務責任者の業務遂行力	26
(4) 通訳業務指導者及び通訳者の業務遂行力	27
(5) 通訳者の雇用形態と給与体系	28
(6) 通訳者の採用方法	28
(7) 労働関係法の順守状況と職場環境	28
(8) 通訳者の育成体系・研修プログラム・テキスト・講師・成績評価	28
5. 通訳業務品質の評価基準の目安	28
第6章 委託仕様書及び入札公告・提案募集広告の例	31
1. 業務委託仕様書の参考例1（医療機関以外の場合）	31
(1) 想定する業務	31

(2) 想定する事業者選定方法	31
2. 業務委託仕様書の参考例2（医療機関の場合）	36
(1) 想定する業務	36
(2) 参考例2の記載範囲	36
(3) 想定する事業者選定方法	36
3 競争入札公告（例）	39
(1) 想定する競争入札	39
(2) 入札参加に必要な資格に関する記載	40
(3) 業務内容の設定	40
(4) 各団体・機関の入札・契約制度	40
4. 総合評価方式競争入札公告（例）	42
(1) 入札参加に必要な資格に関する記載	42
(2) 各団体・機関の入札・契約制度	42
5. 公募型プロポーザル方式提案募集公告（例）	44
(1) 業務内容の設定	44
(2) 各団体・機関の入札・契約制度	44
第7章 さいごに---委託先の見つけ方	48
1. 公共通訳分野を扱う遠隔通訳事業者	48
2. 最適な事業者を見つける方法	49
参考資料	50
■ 遠隔通訳事業者の情報（掲載の申し出があった事業者のみ）	51
■ 参考文献	53
■ 「遠隔通訳委託事業発注のあり方検討会」構成員	53

第1章 本ハンドブックの目的・用語の定義

1. 目的

本ハンドブックは、遠隔通訳業務を通訳事業者に委託する際に、事業者選定が的確に行われるよう、参考となる事項や留意すべき点を掲げたものである。

通訳業務を委託する場合、「通訳事業者」として事業経営をしていれば、どの事業者も一定水準の通訳品質（クオリティ）のもとに通訳業務がなされるかといえば、必ずしもそうとは限らない。通訳現場から通訳利用者（在住外国人）の声を拾うと、「声が小さくてよく聞こえなかった」「専門用語の訳では難しくてよく分からない」「はしょって通訳している気がする」といった不満が聞こえてくる。しかも、日本語が十分でない人の声は、その言語が分かる人を通してしか上がってくることはないので、表面化することはまれといってよいだろう。

委託事業の発注者としては、通訳業務を委託する際には、こうした外国人利用者の戸惑いを生じさせるような事業者は極力避けたいものである。しかし、通訳業務の委託の場合、たとえば清掃業務の委託と異なり、一定水準の品質で通訳業務が履行されたかどうかを発注者側から確認するのが困難である。すなわち、上述のような一定水準に達していない通訳業務があることを見抜けない。そのため、過去の事業実績を列挙されても、それが一定水準以上であったかどうかは判定が困難である。

一定水準に達する通訳業務を展開し継続するには、人材と業務運営等への相応の投資が必要である。そうした中で委託事業の見積額や入札価格において極端に安価を提示する事業者は、通訳者の人件費など事業者内部のどこかにそのしわ寄せを生じさせ、通訳業務品質に影響を及ぼす可能性がある。つまり、一般競争入札などの価格重視の方法で事業者を選定すると、一定水準以下の事業者を選定してしまうリスクを負うことになる。

一方で、公的団体・機関は、経費節減や談合・癒着防止などのため、法令や組織内部の規定により、価格重視の契約方法を採用することが大原則となっている。

そこで、本ハンドブックでは、遠隔通訳業務の委託に当たって、そうした法令や内部規定を逸脱せず、かつ価格重視ではなく通訳業務品質重視の方法で遠隔通訳事業者を選定する方策を提示している。

本ハンドブックを参考にした的確な事業者選定を行い、在住外国人など通訳利用者が満足する遠隔通訳サービスの提供を目指していただくことを目的に作成したものである。

なお、当団体ホームページに本ハンドブックのPDF版ファイルをアップロードしており、必要な場合はダウンロードしてご活用できる。

□ アップロードしたホームページ <http://www.rasc-cots.jp/books/>

□ word版ファイルが必要な場合の問い合わせ先 <http://www.rasc-cots.jp/contact/>

2. 用語の定義

本ハンドブックにおいて使用する用語の定義は、次のとおりとする。

(1) 遠隔通訳

電話、パソコン、タブレット等を通じた通訳をさすこととする。

(2) 通訳業務品質

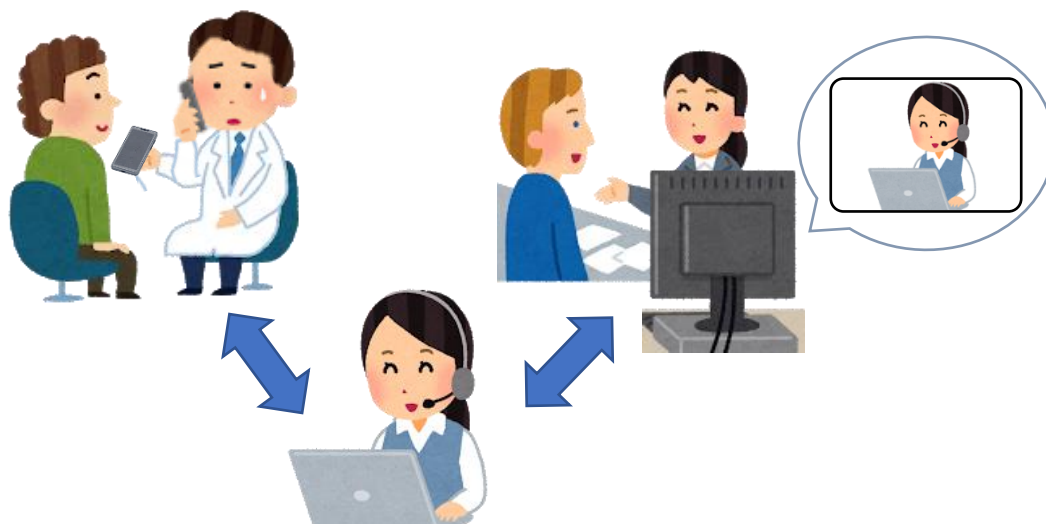
通訳自体のクオリティに加えて、通訳サービスを提供するために必要な関連業務（情報セキュリティやクレーム処理体制など）のクオリティを合わせた総合的な品質をさすこととする。

3. 本ハンドブックの対象範囲

本ハンドブックの対象は、地方自治体、独立行政法人、地域国際化協会、市町村国際交流協会、医療機関、その他公的機関が委託する医療、教育、行政手続き（福祉行政を含む。）、法的対応などについての遠隔通訳サービスとする。

当該委託業務の主な想定例は、下図のとおり、上記各機関の担当者が日本語で十分なコミュニケーションがとれない外国人等と対応する際に、事業者の通訳センターと電話回線やインターネット回線をつないで通訳サービスの提供を受ける形である。

この形態の通訳サービスであっても、運営の方式や品質向上の取組などによって違いがみられるため、それらの詳細については第3章（10ページ）に記載した。



4. 本ハンドブックの対象通訳分野

本ハンドブックが対象とする通訳業務は、地方自治体の各部署（福祉行政機関を含む。）、学校、独立行政法人、地域国際化協会、市町村国際交流協会、医療機関、公的団体、公益団体、それらに準じる機関・団体における通訳（以下「公共通訳」という。）とする。ただし、裁判所の法廷通訳を除く。



第2章 通訳業務の性質

通訳業を営む事業者の通訳業務品質は一様ではない。特に公共通訳は、ビジネス通訳や国際会議通訳とは異なる難しさがある。そのため、通訳業務を委託する場合、価格競争によって事業者を選定するのではなく、品質重視の契約方法を検討したいところである。

しかしながら、公的機関における契約方法には後述（第4章）するように、価格重視の原則という制約がある。品質重視は例外的なものとされ、この方法を適用するためには、通訳業務の性質に照らして、価格重視の契約方法には適さないということを合理的な妥当性をもって説明する必要がある

そこで、まず、通訳業務の性質について解説していきたい。

1. 通訳業務の専門性

(1) 語学力のみでは困難

通訳業務の遂行には語学力は不可欠ではあるが、しかし、語学力だけでは的確な通訳業務の遂行は困難である。

「通訳」とは、そもそも一つの言語の発話を、意味を変えずに異なる言語に変換することである。語学力とは、学習して習得した外国語の会話や読み書きの力である。一つの言語をあやつめることと、異なる言語に変換することは別の作業である。たとえば、外国人向けの観光ガイドは、ガイドする側とされる側は同じ言葉でやり取りしているため、厳密にいうと「通訳」行為ではない。

(2) 通訳技術の必要性

異なる言語の間の橋渡しを的確に行うためには、語学力のほかに通訳技術が不可欠である。

通訳技術とは、相手の発話を聞いて理解し、それを短期的に記憶して異なる言語で相手に伝える作業とそれに付随する技術である。相手の話を聞き理解する上では、集中力、聴いて理解する力が必要である。記憶する上では、短期的に記憶を保持する力、それを助けるメモ取りの技術が必要である。最後に、もう一方の相手に伝える上では、十分な語彙、表現、構文、文法の力と発音や声の質など場面に応じた伝達力が求められる。

(3) 通訳倫理の必要性

通訳者は、的確で過不足のないコミュニケーションの確保を図るため、厳格な通訳倫理の体得と実践が求められる。

公共通訳の倫理は、その分野によって多少異なる。一つの例として、ここでは文章化され公表されている医療通訳の倫理について、「医療通訳共通基準」（参考文献2参照）から

抜粋し記載する（表1）。

[表1] 医療通訳共通基準・倫理（抜粋）

項目	説明
守秘義務	・職務上知り得た患者情報等の秘密の保持
中立・客観性	・通訳の業務範囲を守り、利用者に対して自らの意見をさしはさんだり、助言したりしないこと ・通訳に自分の価値観や主観を混ぜないこと
正確性	・通訳は、忠実かつ正確に行うとともに、患者等の背景や文化について考慮すること ・自らの専門能力を自覚し、それを超える通訳業務となる場合は、その旨、利用者に申し出ること
信頼関係の構築	・通訳者は利用者を尊重し、利用者が話しやすい態度を保つこと ・相手を思いやる気持ちを持つこと
利用者との私的な関係の回避	・利用者との個人的な関係を構築しないこと ・その立場を利用して、利用者から個人的な恩恵を受けないこと

(4) 専門分野の基礎的な知識が不可欠

公共通訳の業務には、日常的な一般常識的知識に加え、それぞれの分野ごとに基礎的な専門知識が求められる。そこに登場する基礎的な用語を外国語と日本語の両言語で言えないと務まらない。その主な項目を以下に列挙する。

ア 医療機関等における通訳

身体組織の基礎的な知識、病気や症状に関する知識、検査方法や治療方法に関する一般的な知識、医療機関のしくみ、公的医療保険制度などが必要である。

イ 学校における教育通訳

幼稚園から大学までの特別支援教育を含めた学校種別の知識、教科や成績、単位、学校生活の知識、外国人枠などの受検制度の基礎的な知識が必要である。また、現在の教育現場での課題（いじめ、不登校、引きこもり）やその言語が話されている国の教育制度や教育事情と日本のそれとの違いなども知っておく必要がある。

ウ 行政機関（福祉機関を含む。）、地域国際化協会、市町村国際交流協会、その他公的団体・機関における通訳

自治体の組織と担当業務の知識、住民基本台帳、結婚・出産、育児、健康保険・年金、介護、税金、自動車運転、学校教育、不動産、防災・緊急時の対応、在留資格、国籍、労働法制、就労支援制度など在住外国人の生活に関する事項や行政手続きに関する基礎的な知識が求められる。

児童相談所などの福祉機関では、児童福祉などに関する基礎的な知識が必要となる。専門相談窓口では、精神衛生に関する一般的な知識、法律・訴訟、事故・事件、トラブルなどの専門家相談などの通訳に必要な基礎的な知識が必要である。

2. 公共通訳業務の性質

(1) 一般住民対象の通訳であること

在住外国人に対する公共通訳は、ビジネス通訳や会議通訳と異なり、専門知識を有する者同士の通訳ではない。片方の通訳利用者は一般の住民である。「良い通訳」とは専門知識を持ち合わせていない、そうした通訳利用者にも分かるように通訳することである。

また、通訳利用者の一方は専門家であったり、権限を有する機関の職員であったり、社会的地位の高い者であったりする。公共通訳は、通訳利用者の間の力の差や不平等な関係の中に通訳者が入っていくという構図になる。そうした中で的確な通訳業務ができれば相互の関係がより良好なものとなるが、一步間違えると在住外国人側に負の影響が生じることとなる。

精神疾患や発達障害など、こころの病気を抱える人の通訳業務の場合には、微妙なこころの察知や表現のスキルが求められる。一般的に、公共通訳の一方の利用者は困っている人、悩んでいる人である場合が多い。そうした人々の対応にはあたたかい目線や態度が求められる。ビジネスライクな通訳対応をするとクレームが来ることがある。逆に気持ちを入れ込みすぎて引きずられるといったことも起こりうる。寄り添える気持ちを持ちながら、適度な距離感を持てるということが重要である。

(2) 文化の違いへの配慮

在住外国人に対する公共通訳は、文化の違いにも注意が必要となる。ビジネス通訳や会議通訳では、同じ分野、同じ目的、同じ価値観といった中での通訳になる。公共通訳の場合はそれとは異なり、通訳利用者の双方の文化的背景や価値観の違いが発話の理解に大きく影響してくる。たとえば、目上の人への敬語の使い方などが厳格な国もある。利用者の言葉をそのまま訳すと、文化の違いによって失礼な訳語となることがあり、そのあたりの配慮ができないと公共通訳の業務は困難であろう。

3. 遠隔通訳の性質

(1) 遠隔であること

地域の地理、地形、交通機関、公的機関などの知識がない場合、的確なコミュニケーションの確保が難しくなる場合がある。遠隔通訳者には、そうした備えが必要であると意識し、準備することが求められる。

また、現場での通訳実践の経験が無い場合や乏しい場合は、会話の意味内容や現場状況がイメージできないことから、的確な通訳が難しい場合がある。遠隔通訳にも現場通訳経験が必要であろう。

通訳者は電話や画面越しであるため、通訳利用者との信頼関係の構築が難しい。そうした中での通訳になるため、通訳利用者との意思疎通には特段の配慮が求められることになる。

(2) 時間的な制約

時間単位の料金制を採用している場合、通訳利用者側が遠慮して確認や聞き返しなど時間がかかる行動を取りにくい。また、「通訳の意味が分からない」と言い出しにくい傾向がある。こうした利用者の思いに配慮した通訳業務を行う必要があるため、通訳者の「聞く」力と「訳す」タイミングがより高度なものとなる。

また、病院で時間単位の遠隔通訳サービスを使うとき、医師は、自分の言葉だけを伝えてもらうようにしがちで、患者の言葉を電話・映像を使って聞くことは少なくなる傾向があるという。発注者は遠隔通訳のデメリット面も考慮しながら導入を検討する必要がある。

(3) 通信環境

通訳センター・コールセンター側の通信システムの質と容量が十分である必要がある。また、通訳現場の通訳利用者側の通信環境についても、機能が通訳センター・コールセンターとの円滑な通信に支障がないほどに備わっているか、十分に確認する必要がある。

4. 通訳業務の履行確認の難しさ

(1) 外見からの判断の不確実性

適正な通訳業務が行われているかどうか、両言語が分からなければ、利用者も発注者も察知することは困難である。そのため、履行確認は、内容ではなく見た目の様子から判断することになる。ただし、流ちょうに見える通訳が必ずしも「正しい通訳」とは限らないし、利用者の知識ベースに配慮した「良い通訳」とも限らない。また、現在多く採用しているアンケート方式による「通訳業務の評価」では、外国人側の意見はほとんど反映できていない。そうした点にも十分注意する必要がある。

(2) 専門知識を駆使した通訳の重視傾向

通訳者が専門知識を駆使して通訳することが良い通訳だと勘違いする傾向がうかがえる。

片方の通訳利用者は、多くの場合、専門知識を持ち合わせていない一般住民である。もう一方の通訳利用者（公的機関の職員、専門職、医療従事者など）が繰り出す行政用語や

専門用語を、そのまま行政用語や専門用語の訳で通訳しては的確なコミュニケーションが難しい場合がある。

また、専門知識を持っているがゆえに、話者のことばだけを通訳するではなく、自分の知識で話を加えてしまう場合もある(たとえば、通訳トレーニングを受けていない医師が医療通訳を行う場合や言語ができる専門職の人が助けに入る場合など)。

通訳業務の遂行が的確に行われているかどうかの判断には、これらの点にも注意を要する。

(3) 履行確認方法の課題

通常、発注者は委託事業者の通訳業務を信頼し、通訳の内容まで踏み込んだ履行確認は行わないものである。

仮に履行確認を完全に行うとすると、通訳業務を録音し、両言語を解する第三者にチェックしてもらう必要がある。しかし、現実問題として公的機関には困難であろう。

(4) 誤訳や通訳上のトラブルの責任

「委託」による事業の遂行責任は受託者側にある。したがって、通訳業務における誤訳や聞き違いが原因で健康被害や精神的、金銭的被害、損失を被った場合は、一義的には受託事業者が負うことになる。

しかし、被害者が訴えを起こす場合、損害賠償の責任を受託事業者とともに発注者に求めることは自由である。また、発注者も事業者の選定における社会的な責任は問われることになる。



[コラム★自己流通訳のリスク]

通訳者の良し悪しは、片方の言語しか分からない通訳利用者には判断できないものです。したがって、明らかな通訳ミスというのは、あまり表面化しません。それでも、「通訳失敗」と思われる例は次のとおり、いくつかあげられます。

- 医師は細かくていねいに病状を説明したが、通訳者は医師の結論が「治療の必要はない」というものであったため、病状説明を省略し「今は多少症状は出ているが、すぐにおさまるので治療の必要はない」と通訳した。患者は自分の症状が何なのかわからず困惑。
- がんの疑いのある患者に対して医師は「血液検査、エコー、MR Iの結果によっては生検が必要」と説明したものを通訳者は「いくつか検査を受けてもらって、がんかどうか判断する」と通訳した。患者はその後、訳の分からない中で検査を受け、不安に直面することになる。
- 高校教員の発言「この成績では志望校のA校には届かないかもしれませんが、今後のがんばりによっては、そうとは言い切れないところもありますが、よほどがんばらないと合格しないと言えないこともありません」を通訳者は生徒が落胆しないように「先生は、がんばればA校に合格するとおっしゃってますよ」と通訳。教員は、生徒の将来に大きくかかわるような場合に、その可能性を尊重してか、断定的な発言を避けることがよくある。分かりにくい言い回しではあるが、意味を曲げて通訳することは、生徒の選択を誤らせる可能性がある。
- 教員が「部活動は大切な学校教育の一環ですよ」と説明したのに対し、保護者は母国の社会通念をベースに「先生、部活動は遊びでしょう」と納得しなかった。通訳者は学校側の立場をとり、教員と一緒に保護者を説得しようと試みた。その結果、保護者は学校不信と通訳者不信をあらわにする事態に陥ってしまった。

第3章 遠隔通訳事業の運営形態の例

遠隔通訳サービスは、通訳者が通訳場所とは離れたところにいるというのは同じであっても、次のとおり、通訳サービス事業の運営形態（運営方式、品質向上への取組など）が異なる場合がある。事業者が委託する際には、その事業者が展開する運営形態の特徴を把握し、発注目的にふさわしい形態はどういったものであるかを検討する必要がある。

本章に掲げた運営形態の例は、公表された資料に基づく当団体における簡易な調べによるものである。実際の運営形態は下記以外のケースもあり、さらに多様であると思われるため、発注者は委託先を探す際に、十分なヒアリングを行うことが肝要である。

1. 通訳者の通訳場所

通訳者がどこにいて通訳しているかによって事業の特徴が異なることから、ここではその典型例として通訳センター方式、在宅方式および通訳場所不問方式の3パターンについて解説する。なお、実際には、これらのパターンを組み合わせたり、事業者同士で再委託したりして事業展開している場合が見受けられる。

(1) 通訳センター方式

通訳センターはビルの1室に設置し、出入りのセキュリティ管理を徹底していて、部外者が立ち入ることができないようになっている。いわば隔離された場所であるため、個人情報保護や秘密保持などのセキュリティ面では安心感がある。室内は一般的なコールセンターに似た光景が見られる。かかってきた通話に対して通訳者が通訳するが、通訳者が判断に困る場合は、その場にいる指導者がフォローする。

一方で、通訳者は常勤となり人件費の面から、通訳業務量の少ない言語の通訳者を配置するにはコスト面で負担が大きくなる。

(2) 在宅方式

在宅の場合は、全国の通訳者を場所を問わず採用でき、通訳業務量に応じた人件費負担とすれば、数多くの言語の通訳者を配置することが可能となるという特徴がある。個人情報保護などのセキュリティ面や通訳者指導の面では、事業者が通訳者に課す条件やその履行確認方法がしっかりなされているかがポイントとなる。

(3) 通訳場所不問方式

通訳場所不問の場合は、通訳者は携帯電話などで業務を行うことになる。通訳センターの設置経費がかからないことや通訳業務量に応じた人件費負担となるため、通訳料金を低額におさえられる可能性がある。また、ほかの業務に多忙な希少言語の通訳者も、フルタイム拘束にならずにスキ間の時間で対応できるため、確保が可能となる。

一方で、通訳場所によっては通話内容が外部に漏れたり、専門用語が登場した場合に資料や辞書などで確認することが困難であったりすることが考えられる。

上述の3パターンの内容をまとめると、表2のとおりとなる。

[表2] 通訳者の通訳場所

通訳場所	内容	主な特徴
通訳センター	事業者の設置した通訳センターに通訳者を配置	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高度なセキュリティ確保が可能 ・ 通訳業務指導者の直接指導が可能 ・ 言語数がメジャー言語に限定される傾向
在宅	通訳者の自宅など事業者提示の条件に合致した場所で通訳	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者の指示によるセキュリティ確保が可能 ・ 希少言語の通訳サービスの提供が可能 ・ 通訳業務を確実に管理できる体制かどうかのポイント
在宅または外出先	通訳場所は不問	<ul style="list-style-type: none"> ・ 低額料金で利用できる可能性あり ・ 希少言語の通訳サービスの提供が可能 ・ 高度な内容の通訳業務には不向き ・ セキュリティ確保に不安

2. 通訳者の身分

通訳者が雇用契約かフリーランス契約かなど、事業者と通訳者の契約関係の違い、つまり通訳者の身分によっても、次のとおり事業の特徴が異なる。

(1) 正規雇用契約

正規雇用の場合、事業者との身分関係が安定的である分、社内規定などのコンプライアンスの順守確保が確実となる可能性がある。また、事業所内研修など人材育成プログラムの受講や成績把握もきちんとなされる可能性が高い。無期雇用であるため、現場業務の経験やノウハウの蓄積が中長期にわたってなされると考えられる。

一方で、能力アップによって昇格や昇給など相応の処遇が求められることとなり、それ相応の人件費コストの負担も生じることとなる。そのため、業務量の少ない言語の通訳者の採用は慎重になる。

(2) 非正規雇用契約

有期の雇用形態ではあるが、一定期間は身分が安定し、かつ従業員として勤務するため、上記コンプライアンスの順守や人材育成プログラムの受講面では、正規雇用と同等と考えてもよいだろう。

ただし、中長期の業務経験やノウハウの蓄積については、雇用の無期転換が図られな

い限り、当該事業者の中では途切れてしまう。人件費コストに関しては、非正規雇用であっても相応の負担が生じるが、昇給や昇格といった処遇面については、正規雇用と比較すると抑制的であろう。

(3) フリーランス契約

フリーランスの場合は、フリーランス通訳者の公共通訳に関する通訳業務品質の見極めがポイントとなる。つまり、プロの会議通訳者で非常に高い通訳スキルを有する者であっても、公共通訳の能力が備わっているかどうかは別である。フリーランス契約に当たって、そうした通訳業務品質をいかにして確認しているかが問われる。

また、フリーランスであることから、公共通訳能力のアップは通訳者の自己研鑽として行われるため、外部からは効果の確認が難しい面がある。請負契約に規定された通訳業務や請負条件の履行が現実にはしっかり行われているかどうかの確認も重要であり、それらの方法についても問われる。

これらの3パターンの内容をまとめると、表3のとおりとなる。

[表3] 通訳者の身分

通訳者の身分	内容	主な特徴
正規雇用契約	事業者のフルタイム従業員として無期雇用するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳者への通訳倫理などコンプライアンス順守の確保が確実 ・研修受講の義務付けや履行確認が確実 ・中長期の業務経験やノウハウの蓄積が可能 ・昇格、昇給など相応の処遇によるコスト負担 ・言語数の拡大が課題
非正規雇用契約	事業者のフルタイム従業員として有期雇用するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳者への通訳倫理などコンプライアンス順守の確保が確実 ・研修受講の義務付けや履行確認が確実 ・中長期の業務経験やノウハウの蓄積が困難 ・相応の人件費コストの負担
フリーランス契約	個人事業主としての通訳者との請負契約など	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーランス通訳者の公共通訳に関する通訳業務品質の見極めがポイント ・公共通訳能力のアップは通訳者の自己研鑽 ・通訳業務や請負条件の履行確認が重要

3. 通訳者の指導育成体制

通訳者の指導育成の方法においても事業者によって違いが見られることから、主な特徴を述べておきたい。

(1) 通訳業務指導者の配置

ここでいう通訳業務指導者とは、通訳者に対する通訳業務の助言指導を行う者である。こうした指導者を配置している場合と配置していない場合がある。

配置している場合は、通訳センターやコールセンターと呼ばれる場所に常駐し、その場で指導する場合と、在宅通訳者に対して通訳業務をモニタリングしている中で指導する場合に分けられる。重要なことは、通訳者と通訳業務指導者との関係（指導内容の濃さや頻度、タイミングなど）の違いであろう。形ばかりの指導者では意味をなさないからである。

こうした通訳業務指導者を言語別に配置しているか、あるいは通訳者何人に1人の割合で配置しているかによって体制の違いがある。また、豊富な現場経験が求められるポストであるため、どのようなキャリアの持ち主を指導者として採用しているかもポイントだろう。

通訳業務指導者を配置していない場合は、通訳者が窮する問題が発生したときにその場で処理せず、後日回答という形になる。そうした問題を短時間で検討し回答できるバックアップ体制が整っているかがポイントだろう。

(2) 事業者内研修の実施

通訳業務の品質向上を図るため、上記の指導のほか、事業者が通訳者研修を企画、実施することが少なくない。日々の通訳業務の中でも能力はアップしていくが、研修や学習会という形で、通訳業務品質の維持と向上を目指すのは効果的かつ効率的である。

事業者による違いとしては、受講を義務づけているか任意か、学習形式が座学、模擬通訳、ケーススタディか、講師が外部専門家か内部の指導者か、テキストの有無、頻度と時間数、成績評価（テストなど）の有無などが上げられる。こういった取組が最良かは一概に言えないが、受講が任意で、年に1度だけの実施、成績確認もしていない場合は、改善の余地があると見たほうが無難であろう。

4. 主な運営コスト

通訳業務品質を維持しながら遠隔通訳事業を継続的に運営するためには、人件費、通訳研修費、通信システム費、事務費、広報費など、それ相応の経費が見込まれる。

これらのコストの高・低と通訳業務品質の高・低は、必ずしも相関しないが、通訳利用料金の高・低とは何らかの関連性があると考えた方がよいだろう。つまり、利用料金が相対的に高いのは営業利益を多めにとっているか、あるいはどこかのコストが高いからであろう。利用料金が安いのはどこかでコストを抑制しているか、他の事業との共用などで効率化を図っているということになる。

こうしたコストの中身を知っておくことも、委託仕様書の作成や事業者の見積額をチェックする上で有用であることから、ここで主なものについて簡単に解説しておきたい。

(1) 人件費

通訳業務は人によって行われるものであるため、人件費が経費の中心的存在となる。たとえば配置人数分の通訳者人件費(雇用すれば社会保険料も負担)、採用経費、通訳指導者の人件費、通訳者以外のスタッフ(事務や営業、本社管理部門)人件費などがかかる。

(2) 通訳研修費

事業者において定例で集合研修を実施している場合は、毎回の講師経費のほか研修テキスト・学習コンテンツ作成費などが発生する。また、外部の資格試験の受験を義務付けている場合は、その受験準備や受験料、資格登録料などがかかる。

(3) 通信システム費

遠隔であることに起因する通信関連経費は、どのような運営形態の遠隔事業であっても発生するものである。たとえば、通訳関係拠点としての通訳センター(通訳場所として)やコールセンター(在宅通訳者へつなぐ場所として)の賃料、通信に必要な機器(PC、入退室管理システム等)経費、業務に付随する椅子やデスクの経費などである。

また、使用通信システムのライセンス費や維持費、電話交換機代、回線使用料などの通信費、顧客データ管理経費などが発生する。

(4) 事務費・広報費

どのような委託事業でも同じだが、事務費として発注者への実績報告や請求書などの支払関係の経理処理経費、契約関係書類作成費用、事業に付随する事務用品などの消耗品の経費、営業費などがかかる。広報費も、事業者の力の入れ方によっても異なるが、ホームページやパンフレットの制作費などは不可欠だろう。

これらの運営コスト関係の内容をまとめると、表4のとおりとなる。

[表4] 遠隔通訳事業における主な運営コスト

経費項目	経費内容
人件費	・通訳者人件費、採用費、社会保険料など ・通訳部門スタッフ及び本社スタッフの人件費
通訳者育成費	・定例の集合研修費、資格試験対応費
通信システム費	・通訳関係拠点(通訳センター・コールセンター)の賃料 ・機器(PC、入退室管理システム等)経費、備品、什器費用など ・使用通信システムのライセンス費、維持費 ・電話交換機代、通信費、顧客データ管理費など
事務費・広報費	・契約機関むけ実績報告、請求書送付経費、支払関係経理処理、契約関係書類作成費用 ・事務用品費、営業費、HP制作費、パンフレット作成費など

第4章 公的機関の発注・契約制度

1. 地方自治体の契約方法

地方自治体の契約制度は、国の各機関の契約制度（財務省の会計制度）と同様なものとなっている。公的機関の契約制度は、国や地方自治体の契約制度に準じていることが少なくない。そこで、本ハンドブックでは、地方自治体の契約制度を前提に解説していくこととする。

地方自治体の契約方法について、地方自治法では一般競争入札、指名競争入札、随意契約、せり売りの4種類を定めている。その内訳は、表5のとおり、価格重視の契約方法と品質重視の契約方法の2つに分けられる。なお、本ハンドブックでは、業務委託事業と関係のないせり売りについては触れないこととする。

[表5] 契約方法の種類

① 価格重視の契約方法

種類	根拠	内容
一般競争入札	地方自治法第234条	不特定多数の者が入札に参加でき、予定価格以下かつ最低価格で入札した事業者と契約するもの。 。
条件付き一般競争入札	地方自治法施行令第167条の5の2	案件ごとに定めた入札参加資格（実績、資本金、従業員数、経営状況等）を有する事業者であれば、だれでも入札に参加でき、予定価格以下かつ最低価格で入札した事業者と契約するもの。
総合評価方式競争入札	地方自治法施行令第167条の10の2	価格だけではなく事業者の能力等を評価し契約するもの。あらかじめ定めた評価項目等の基準により、審査員が点数付けをし、最高点を得た事業者と契約する。価格点のウエイトが低い場合は品質重視の契約方法となる。
指名競争入札	地方自治法第234条、地方自治法施行令第167条	入札参加資格（実績、資本金、従業員数、経営状況等）を有する事業者の中から発注者が複数の事業者を指名し、その指名された事業者による入札により落札した事業者と契約するもの。
見積合せ	地方自治法第234条、地方自治法施行令第167条の2	随意契約の1種であって、複数者から見積書を徴し、最低価格の者と契約するもの（少額契約などを理由に単純な価格競争になる場合があるため、業務品質の視点・チェックが抜け落ちる可能性がある。）。

② 品質重視の契約方法

種類	根拠	内容
プロポーザル方式随意契約	地方自治法第234条、地方自治法施行令第167条の2	専門的知見等を有する複数の者からなる審査会からの意見を踏まえ、最も優れたサービス水準を有するものを契約の相手方とする方式。
1者随意契約	167条の2	競争を経ずに特定の1者と契約するもの。

2. 契約方法の制約

(1) 一般競争入札の原則

地方自治法第234条第2項の規定により、地方自治体の契約は、一般競争入札以外の契約の場合が限定されており、したがって一般競争入札による契約が原則となっている。

(2) 一般競争入札以外の競争入札の適用条件

一般競争入札が大原則である中で、一般競争入札以外の競争入札による契約方法を適用できるのは、地方自治法施行令及び各自治体のガイドライン等により、以下のいずれかの理由によって一般競争入札に適しない場合に限定される。

① 性質または目的が一般競争入札に適しない場合

例えば、公共工事では、難度の高い工事で技術力の良し悪しが問われるなど、品質確保の観点が必要となる契約の場合に適用できる。

② 競争に加わるべき者の数が、ごく少数である場合

③ 一般競争入札では不利となる場合

(3) 随意契約の適用条件

① 予定価格が少額である場合

地方自治法施行令別表に定められている額を超えないもの（委託事業では、都道府県と政令市100万円以下、市町村50万円以下）である場合に適用できる。ただし、自治体の規則により異なる定めをしている場合があるため確認が必要となる。

② 性質や目的が競争入札に適しない場合

特許や著作権所有者との契約、埋蔵文化財調査、特定の土地の購入など、契約の性質や目的が、多数の者による競争入札になじまない場合に適用できる。

③ その他

緊急の場合や著しく有利な契約ができる場合などに適用できる。

3. 品質重視の契約方法の適用

通訳業務を委託する場合、価格重視の契約方法を選択すると、第1章第1項の「目的」で述べたとおり、通訳業務品質に不安を残し、その結果、在住外国人への支援業務に影響を及ぼす可能性を否定できない。

地方自治体では上述のとおり制度上の制約があるものの、現状、多くの地方自治体では独自に要綱やガイドラインなどを制定し、「品質確保」を目的に建設工事などで条件付き一般競争入札や総合評価方式競争入札、指名競争入札、プロポーザル方式などが適用されている。

したがって、遠隔通訳業務委託においても、それらの事例を参考にしながら、法令や契約制度に抵触することなく、品質重視の契約方法を適用できると考えたい。そのためには、建設工事などの「品質確保」の根拠である「契約の目的や性質」に着目し、一般競争入札には適さない、あるいは業務遂行が担保できないということを説明していく必要がある。



第5章 適用可能な契約方法

1. めざすべき方向

事業の目的を考えれば、在住外国人等の通訳利用者の利益を第一に考え、それにふさわしい発注、契約方法を採用したいところである。

そのためには、通訳業務の品質をしっかりと担保できる発注・契約を追求すべきであろう。地方自治体などは、契約の方法について法令上のしぼりがある。しかし、契約の性質が競争入札に適さないという合理的な説明が可能であれば、各機関・団体の独自の制約もあるが、価格競争だけではなく品質確保の視点を重視した契約を導入できる可能性がある。

2. 品質重視の契約方法を適用するためのポイント

(1) ポイント1——法令・制度の検討

事業者の選定方法は、事業内容や金額により、法令や地方自治体の規則、独自の要綱、要領、ガイドライン等に定めがある。そのため、まずは、法令や規則、要綱等を事前に十分確認しておくことが重要である。その際、品質確保を重視した委託業務に関する契約方法が適用された事例などを探し出し、適用理由を確認するとよい。

(2) ポイント2——遠隔通訳事業者さがし

委託しようと考えている通訳業務を引き受けられる事業者をさがすことも重要な作業である。ネットで検索するといくつかの事業者を見いだせる。また、本ハンドブックでも参考情報として事業者の情報を掲載している。

また、自身の機関・団体と同種の機関・団体等が発注した事業者及びその評価を確認するなど、生の情報を得ることも有効である。ただし、通訳業務の評価については発注者による品質確認が困難であることも忘れないようにしたい。

その上で、これらの事業者にアプローチし、営業担当を呼んで事業内容や事業実績を聞き取るとともに、実際に事業者の拠点を訪問して通訳担当責任者の話を聞くことを推奨したい。特に通訳業務の品質に対しては注意深く観察し、そのうえで用意できる予算額を念頭に、業務の難易度を踏まえ、それに対する事業者の通訳業務品質の過不足、概算価格の高低を検討する。

こうした作業を複数者行うと、相互に比較検討が可能となる。それらの情報をもとに、任せたい業務をきちんと遂行できる事業者（できれば複数）の大まかなあたりをつける。

(3) ポイント3——委託仕様書のつくりこみ

まず、本ハンドブック第1章第1項の「目的」及び第2章の「通訳業務の性質」に記載した通訳業務の困難性を十分に把握、理解する。

次に、委託しようと考えている通訳業務がどの程度の品質を要求するものなのかを本ハンドブック記載の「通訳業務の性質」と比較して描き出す。ここでは、当該品質の程度を2パターンに単純化して業務例（表6）を記載しておく。

〔表6〕通訳業務品質の程度と業務例

品質程度	通訳業務の具体例
一定水準	公的機関の手続き窓口や相談窓口における手続きの内容説明や担当部署の案内、一般的な相談などの通訳業務（内容は一般的ではあるが専門用語は登場するもの）
高度水準	公的機関が設置する専門家による相談窓口（専門相談会など）における医療（メンタルヘルス等）、法律・訴訟、事故・事件、トラブルなどの個別専門的な相談などの通訳業務

その上で、委託仕様書を作成する。委託仕様書は、受託者が十分な業務遂行能力をもって行うべきこと、逆に行ってはいけないことを明記したものである。受託者にとっては、委託仕様書に記載のないことは行わなくてよいと解釈することもできる、そういった重要な性格を有する文書である。

だれが見ても理解できるよう、契約内容について、わかりやすく適切に作成する必要がある。委託仕様書は、契約書と一体となって契約内容を示すものであり、記載もれや不明瞭な点があると、不適格業者の参入を許すばかりか、効率的な業務の執行を阻害することにつながる。

そのため、委託仕様書の作成には十分注意し、委託事業に必要な要件を漏れなく盛り込み、厳密なものに仕上げる必要がある。ただし、仕様条件を厳格にし、ハードルを上げると受注できる事業者の数が少なくなるため、受注可能な事業者がいるかどうかの調査も必要である。

遠隔通訳業務に関する委託仕様書の項目例を上げると、次のとおりとなる。

- ア 件名
- イ 目的
- ウ 委託期間
- エ 履行場所
- オ 業務内容（業務形態、通訳対応言語、通訳対応時間、通訳内容と想定量）
- カ 導入作業
- キ 業務実施体制
- ク 業務責任者の配置
- ケ 通訳業務指導者の配置

- コ 通訳者の配置
- サ クレーム処理体制
- シ 業務報告
- ス 報告時期と報告事項、提出方法
- セ 業務打ち合わせの実施
- ソ 応答率・通訳達成率
- タ 秘密保持、個人情報の保護、通信内容の漏えい防止、通訳コールセンター及び使用端末のセキュリティ、情報漏えい事故の場合の対応
- チ 再委託の禁止
- ツ 暴力団等の排除
- テ 著作権
- ト 緊急時の対応
- ナ 疑義が生じた場合の対応

(4) ポイント4——事業者選定方式の違いの把握

事業者選定の方法は、上記第2章に記載したとおり、一般競争入札からプロポーザル方式などの随意契約まで数種類が設定されている。ポイント1の作業と並行して、これらの選定方法の違いを理解しておく必要がある。事業者が競争するという視点から整理すると表7のとおりとなる。

[表7] 事業者選定方法の違い

事業者選定方法	競い合いの概要
条件付き一般競争入札	入札参加資格を有する者による価格競争
指名競争入札	発注者が入札参加資格を有する者の中から複数者を指名し、その者による価格競争
総合評価方式競争入札	入札参加資格を有する者の技術力評価点と価格点の合計による競争（通常、価格点のほうにウエイトがある。）
見積合せ随意契約	発注者が把握している範囲の複数者から見積もりを徴し、その者による価格競争
プロポーザル方式随意契約	提案参加資格を有する者が提案内容による競い合い（提案内容の審査評価で最優秀者を選定）

(5) ポイント5——入札・提案参加資格等の設定

ア 参加資格規定の確認

表7の事業者選定方法には、入札参加資格やプロポーザル方式随意契約の提案参加資格といった競争の土俵に上がるための条件が設定されている。この「参加資格」は、通常、表8のように共通事項と個別事項に分けられるが、自身の機関・団体の事業者選定や

契約に関する制度などの規定を十分チェックしておく必要がある。

〔表 8〕 入札・提案参加資格の種類

種類	内容
共通事項	納税履行、社会保険料納付履行、指名停止歴、会社更生法非適用、暴力団排除規定など
個別事項	類似事業の実績、業務責任者の資格、業務遂行体制、委託仕様書に記載の業務を遂行できることなど

共通事項で注意したいのは、あたりをつけた意中の事業者が共通事項の定めによって排除されないかという点である。たとえば、入札参加資格に必須の等級（規模別に A～D など設定）では、通訳事業部門は小規模でも事業者全体では大企業であったりすると、委託金額が少ないと入札参加できない場合が出てくる。等級制度は建設工事などで広く多くの事業者に工事の機会を提供しようという趣旨であるが、それほど事業者数の分母が大きい通訳事業者業界の場合には、この制度を単純には適用しがたいものがある。あるいは、共通事項に「類似事業の他の自治体からの受注実績」が規定されていると、建設工事と異なり、通訳業務委託では入札参加できる事業者がごく少数になってしまう可能性がある。

イ 参加資格の厳格化の可能性検討

「参加資格」の「個別事項」のハードルをどの程度上げられるかによって、品質確保を重視しない事業者を排除できる可能性がある。そのため、自身の機関・組織内の事業者選定・契約制度から導き出される厳格化の限界を見定める必要がある。

- ① 通訳業務の品質を「一定水準」以上になるよう「参加資格」を厳格化できる場合
- ② ①の厳格化ができない場合（上記「共通事項」の設定のみ許されている場合など）

この2つの場合分けを念頭に置き、こののち、事業者選定と契約の方法の検討を詰めていく。

なお、厳格化の例としては、表 8 の「個別事項」欄に記載した項目のうち、「業務責任者の資格」における業務責任者の総括業務歴や「業務遂行体制」における通訳者の研修成績・通訳歴などの年数ハードルを上げることなどである。

(6) ポイント 6——契約事務セクションとの調整

法令・制度の確認や入札・提案参加資格の設定の確認がおおむね終了したのち、経理等の契約事務関係セクションと十分に調整し、自身が行った法令・制度の解釈が正しいか、入札参加資格等の厳格化が可能か、委託しようとする業務の性質が一般競争入札に適さないと言えるのか、監査や議会、市民県民からのチェックに耐えられるかなど、点検する必要がある。

(7) ポイント7——事業者選定・契約方法の選択

作成した委託仕様書の業務を十分に遂行できる事業者をどうやって選ぶかを検討する。その選択の考え方は表9のとおりとなろう。上記(5)のイに記載したとおり、入札参加・提案参加の資格の設定を厳格化できるかどうかで場合分けする。

厳格化が可能な場合は、通訳業務品質の程度によって、一定水準で満足できる業務であれば、競争入札の中から選択する余地がでてくる。このメリットは、「一般競争入札が原則」というルールに近く対外的に説明が容易である点である。なお、一定水準の業務の場合であっても、完全に価格競争ではなく、能力要素も加味したい場合は総合評価方式競争入札を選択することも考えたい。

高度水準の業務を要求する場合は、参加資格を厳格化できる場合であっても、プロポーザル方式など随意契約の方向を検討したい。

厳格化が困難な場合は、一定水準に満たない事業者が参加してくる可能性を否定できないため、一定水準の業務の場合も高度水準の業務の場合も随意契約をめざしたい。

[表9] 事業者選定方式選択の考え方

参加資格の厳格化	要求される通訳業務品質の程度	事業者選定・契約方法
厳格化が可能(5)イ①)な場合	一定水準の業務の場合	競争入札(能力評価を加味したい場合は総合評価方式競争入札を採用)
	高度水準の業務の場合	随意契約
厳格化が困難(5)イ②)な場合	一定水準の業務の場合	随意契約
	高度水準の業務の場合	

遠隔通訳業務委託に適用できる随意契約には、他と競い合うことなく特定の1者と契約する方法と提案内容を競い合うプロポーザル方式がある。

1者随意契約は手続きがシンプルであり、時間と労力をそれほど要しないというメリットがある。ただし、少額契約などの場合を除き、公平性の観点から「委託仕様書の業務を遂行できる者が他に存在しないこと」を客観的に明らかにする必要がある。遠隔通訳業務の場合は、拠点の場所を限定できないことなどから「存在しないこと」を証明することがなかなか難しい。

また、1者随意契約であっても、機関・団体の独自の契約制度上、見積合せが必要な場合がある。第2章第1項(1)に記載したとおり、単純な価格競争になってしまつて業務品質の視点・チェックが抜け落ちる可能性があるため、注意を要する。

プロポーザル方式は、企画提案内容の優劣を審査するものである。提案や創意工夫の余地がない業務(定型作業など)の場合は、この方式の採用は難しい。遠隔通訳業務委託の場合は、地域に適した言語の設定や対応時間、追加業務などの点に提案力が生かせる可能性がある。何を提案してもらいたいかを明確にしておく必要がある。

3. 通訳業務品質の評価方法

入札参加資格やプロポーザル方式提案参加資格において、個別事項の要件を設定する場合や実際に参加資格を審査する場合には、何らかの形で「通訳業務品質の評価」が必要となる。また、総合評価方式競争入札においても、プロポーザル方式随意契約においても、事業者選定の基準として当該評価が求められる。

そこで、以下にそうした評価の考え方や評価項目、評価の観点などを記載する。

(1) 通訳業務品質の評価の考え方

事業者自身が行う通訳業務品質の説明は、データや実績などによって納得感があつたとしても、他の事業者との比較が困難なものもあり、また、実際に「説明」のとおりに行われているのか確認ができないことから、そのままでは評価が難しい。また、そうした説明は一種の自己PRやセールス行為とみなされる傾向があり、客観的な説明が求められる「事業者選定理由書」などの根拠としては活用できない。

そのため、発注者自身による通訳業務品質チェックか、外部専門家を交えた評価が求められるところである。しかし、実際に業務を遂行している通訳者の全員を一人ひとりの通訳品質を確認することは現実的ではないし、通訳業務品質は通訳者だけの問題ではないため、的確でもない。

そこで、事業者の行う通訳業務全体の品質をチェックするという視点で評価する。

(2) 入札参加資格及びプロポーザル方式提案参加資格の条件の設定

参加資格の設定と審査は、いわば競争の入口部分であるため、通訳業務品質を詳しく評価確認するのではなく、外形的に評価できる条件を設定しておく。具体的には、委託仕様書に記載した業務を遂行できること、業務実施体制やクレーム処理体制、応答率・通訳達成率（受注者が通訳対応できた架電数／受注者への全架電数）の実績数値、情報セキュリティへの対応などであろう。

たとえば、業務実施体制については、表 10 の者の配置が可能であることなどをうたうことが望ましい。

[表 10] 業務実施体制の条件例

配置者区分	条件（例）
業務責任者	委託仕様書記載の総括業務を3年以上経験していること、雇用期間が1年以上あること
通訳業務指導者	5年以上かつ300件以上の公共通訳の経験を有する者であつて公共通訳研修の模擬通訳講師経験者であること、各言語1名以上を配置（通訳者との兼務可）できること、雇用期間が2年以上あること

通訳者	適正な通訳研修を良好な成績で修了した者であって、1年以上かつ50件以上の公共通訳の経験を有する者であること
-----	---

入札公告などに、これらの参加資格の要件を明記するとともに、評価確認できる資料も提出するよう求めておく必要がある。

(3) 総合評価方式競争入札における評価

この方式では、通訳業務品質は、通常「技術評価項目」として設定される。その一例を示すと表11のとおりである。評価基準は、あらかじめ数値として示す場合もあるが、表11のように「観点」だけ示しておき、評価審査会において各者の相対比較（1位～5位など）で評価される場合もある。

[表11] 総合評価方式競争入札における評価の観点例

項目	評価の観点（例）
財務状況	<ul style="list-style-type: none"> 流動比率（流動資産／流動負債） 固定比率（固定資産／自己資本）
損益状況	<ul style="list-style-type: none"> 過去3年度の経常損益の状況
通訳業務取り扱い実績	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔公共通訳の取扱年数 遠隔公共通訳の年間取扱件数
業務責任者の業務遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> 委託仕様書記載の総括業務の経験年数 雇用年数
通訳業務指導者の業務遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> 公共通訳の経験年数と実績 公共通訳研修の模擬通訳講師歴 雇用年数
通訳者の業務遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> 適正な公共通訳研修の受講成績評価 公共通訳の経験年数と実績
通訳者の雇用形態	<ul style="list-style-type: none"> 雇用形態（正規・非正規従業員、フリーランスの別） 再委託先の通訳者の雇用形態
通訳者の採用方法	<ul style="list-style-type: none"> 採用時の通訳業務品質の確認方法 採用時の語学力（日本語・外国語）の確認方法
通訳者の給与・賃金体系	<ul style="list-style-type: none"> 通訳者の給与水準の適正さ 給与体系の適正さ
労働関係法の順守状況	<ul style="list-style-type: none"> 就業規則に基づく労務管理の運用状況 労働基準監督署からの勧告などの処分歴
職場環境	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内の施設・設備など職場環境の快適さ 福利厚生制度の整備状況
通訳者の育成体系	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内の公共通訳研修の実施回数と実施時間数

通訳研修のプログラム	・ 公共通訳研修のプログラムの適正さ
通訳研修のテキスト	・ 公共通訳研修のテキストの適正さ
通訳研修の講師	・ 公共通訳研修の講師の適正さ
通訳研修の成績評価	・ 公共通訳研修の成績評価方法の適正さ

(4) プロポーザル方式の提案内容評価

ア 企画提案事項

プロポーザル方式の評価は、発注者が企画提案を求める事項を提案募集公告に記載する。通訳業務に関して言えば、たとえば、次のような記載となる。

[企画提案事項]

委託仕様書に記載の業務を滞りなく遂行したうえで、さらに上乗せできる業務として次の項目について提案を求めるものである。

- ・ 通訳対応言語の拡大・変更修正
- ・ 通訳対応時間の拡大・変更修正
- ・ 対応できる通訳内容の拡大
- ・ 業務実施体制の充実・拡大
- ・ 通訳業務品質の担保方法と品質証明方法（認証制度や第三者評価など）
- ・ その他（上記各項目の有用性、追加項目の提案など）

イ 評価方法

実際の評価に当たっては、上記の提案事項以外にも対象とする項目があり、ここでは次の3点を掲げておきたい。外部の専門家を交えた審査会を設置し、その3つの総合評価点で事業者が選定される。

$$\boxed{\text{総合評価点}} = \boxed{\text{業務品質の高さ}} + \boxed{\text{企画提案の内容}} + \boxed{\text{見積額}}$$

ウ 業務品質の高さの内容

遠隔通訳業務における通訳業務品質については、上記(3)の「総合評価方式競争入札における評価」と同様である。

エ 評価基準

審査会で適用される各評価項目の評価基準は、各機関・団体、事業内容によって違いがある。提案募集公告に掲載する場合としない場合もある。

評価基準は、個別の事情で独自に設定できると考えられるが、一例を示すと表12のとおりである。このように点数化した場合などは、なぜその点数配分かを合理的に説

明できるようにしておく必要がある。

[表 12] プロポーザル方式の提案内容評価基準

評価項目	配点	各項目の段階評価※	得点
① 業務の品質の高さ	45 点	A：非常に優秀	配点×1.0
② 提案内容の有用性	20 点	B：優秀	配点×0.75
③ 提案内容の実現性	20 点	C：普通	配点×0.5
④ 積算額の妥当性	15 点	D：やや劣る	配点×0.25
合計	100 点	E：劣る	配点×0

4. 通訳業務品質の評価項目の設定理由

ここでは、上記第3項「通訳業務品質の評価方法」で記載した評価項目（財務状況や業務責任者・通訳業務指導者・通訳者の業務遂行力、通訳者の雇用・採用・給与など）にかかる設定理由について説明しておきたい。

(1) 財務・損益状況

一般的に営利企業は不採算部門から撤退する傾向が顕著である。しかし、通訳事業の分野については、事業の継続は経験の蓄積につながり、業務品質の向上と相関する傾向がある。そのため、経営が安定し遠隔通訳サービス部門が継続的に収益を得られているかどうかは重要な要素である。

(2) 通訳実績

通訳業務に関する事業を継続する中で、特に公共通訳分野の実績を確認することは、その方面の経験やノウハウの蓄積という意味から重要である。

(3) 業務責任者の業務遂行力

通訳業務には、第1章で記載したとおり、専門的な知識、経験、ノウハウが必要である。そうした業務の責任者にはなおさらである。責任者の善し悪しが全体の通訳業務の品質確保に大きく影響するため、そのキャリアを確認することは重要なことである。

(4) 通訳業務指導者及び通訳者の業務遂行力

通訳業務指導者と通訳者の業務遂行力は、委託業務の品質面の根幹をなし、どうしても確認したい部分である。仮に本格的に通訳者の力量を測るとすると、表13の内容もチェックする必要がある。

[表 13] 通訳者の個別評価の例

通訳者の一般常識的知識
通訳者の対人援助適性
通訳者の通訳倫理の定着状況
通訳者の通訳技術
通訳者の状況判断力と臨機応変な対応力
通訳分野の基礎知識の定着状況
通訳者の両言語運用力

しかし、一人ひとりの通訳者の力量の確認は、同じ言語の通訳者にしかできないうえ、評価の信頼性を考えると、当団体など中立的な第三者機関による審査という形が必要となる。それには経費と時間がかかり、通訳者の入れ替わりを考えると、毎年度行う必要もある。事業者にとっては、コストパフォーマンスのことを考えると導入は難しいのではないだろうか。

この通訳業務の品質の確認は、通訳そのものの良し悪しではなく、主に外形的な通訳経験年数や通訳件数などによって経験の蓄積度合いを予測するという代替方法もありうる。外形判断の要素としてメジャーな言語では認証・検定制度（表 14 参照）なども設けられていることから、そうした評価を活用することも考えられる。

ただし、医師や弁護士をはじめとする各種国家資格試験と同様、合格してすぐに一人前に働けるかどうかは不明である点に注意が必要である（各種国家資格職の場合は合格後に研修制度など育成システムが用意されている。）。

また、公共通訳業務では、何より通訳者の状況判断力と臨機応変な対応力が問われるが、資格や検定などの試験では、そうした能力は評価できないということも忘れないようにしたい。

[表 14] 主な通訳認証・検定制度

名称	主催者	対象言語	通訳分野
一般通訳検定（上級）	通訳品質評議会	英、中国、韓国、スペイン、ポルトガル、ロシア	司法、医療、行政・教育ほか
外国語通訳検定試験	外国語通訳検定協会	英、中国	主にビジネス
医療通訳士認定制度	国際臨床医学会	英、中国	医療
医療通訳技能認定試験（基礎、専門）	日本医療教育財団	英、中国	医療
医療通訳技能検定（1級、2級）	日本医療通訳協会	英、中国、韓国、スペイン、ポルトガル、ロシア、ベトナム	医療

相談通訳者認定試験	多文化社会専門職機構	英、中国、スペイン、ポルトガル、ベトナム、ミャンマー、タガログ、ネパール	法律、教育、行政、保健福祉等の分野での相談業務通訳
-----------	------------	--------------------------------------	---------------------------

(5) 通訳者の雇用形態と給与体系

通訳者の雇用形態も確認ポイントの一つである。通訳者の定着は経験の蓄積につながるからである。その定着には安定的な雇用形態が用意されているほうが確率が高い。また、質の高い通訳者を確保するには、それ相応の給与条件を用意する必要があるため、給与水準の確認も怠らないようにしたい。

(6) 通訳者の採用方法

通訳者の採用はどのようにしているか確認することは非常に重要である。ポイントは通訳業務クオリティの確認が行われているかどうかである。単に書類選考や本人の自己申告だけで採用を決めていないか、その方法について確認したい。

(7) 労働関係法の順守状況と職場環境

近年の働く者の就労意識は、給与条件だけでなく、労働環境の良し悪しがカギになっている。労働法制のコンプライアンスや職場のムードなども確認できれば、社員定着度をある程度測ることができる可能性がある。

(8) 通訳者の育成体系・研修プログラム・テキスト・講師・成績評価

通訳業務品質を左右するものとして、職場内の通訳トレーニングの実施状況がある。トレーニングは、教育理論（成人教育分野）に裏付けされたものであると的確なものとなる。頻度、プログラム、テキスト、講師、成績評価方法などを確認しておきたい。

5. 通訳業務品質の評価基準の目安

通訳業務品質の評価基準はどの程度であれば、一定水準に達しているといえるのだろうか。通訳業務の品質に関する評価基準で確立されたものは見当たらない。そこで、ここでは試みとして目安の例（表 15）を示すにとどめたい。これは信頼性の高いものではなく、一例として主観に基づき設定したものである。

事業者の選定に当たっては、審査会などを設置し、専門家の意見を聴取し評価する方法が妥当と考えられる。委嘱した審査員に地域の実情に応じた評価基準の作成をゆだねるという方法もあろう。

[表 15] 通訳業務品質の評価基準の目安例

項目	評価基準（すべてを満たすこと）
財務状況	<ul style="list-style-type: none"> ・流動比率（流動資産／流動負債）：200%以上 ・固定比率（固定資産／自己資本）：100%以下、100%を超える場合は固定長期適合率（固定資産／（固定負債＋自己資本））：100%以下
損益状況	<ul style="list-style-type: none"> ・過去3会計年度、経常損失が生じていないこと
通訳業務取り扱い実績	<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔公共通訳の取扱年数：3年以上 ・遠隔公共通訳の年間取扱件数：直近3年間の平均年間件数3,000件以上
業務責任者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔公共通訳の総括業務経験：3年以上 ・雇用期間：1年以上
通訳業務指導者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳経験：5年以上かつ300件以上 ・公共通訳研修の模擬通訳講師経験者 ・雇用期間：2年以上
通訳者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な公共通訳研修を良好な成績で修了 ・公共通訳経験：1年以上かつ50件以上
通訳者の雇用形態	<ul style="list-style-type: none"> ・正規従業員または1年以上継続雇用する非正規従業員 ・再委託先の通訳者の雇用形態も同様
通訳者の採用方法	<ul style="list-style-type: none"> ・書面審査、面接、資格確認、通訳試験の実施 ・語学力の実地確認の実施
通訳者の給与・賃金体系	<ul style="list-style-type: none"> ・所定の給料基準（給料表）の制定：有り ・昇給システム：有り
労働関係法の順守状況	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則の労働基準監督署届け出：実施 ・不利益変更の際の従業員協議：実施 ・健康診断の実施：非正規従業員を含め全員受診 ・労働基準監督署の勧告や注意などの処分歴：無し
職場環境	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の施設・設備など職場環境：快適 ・福利厚生制度：満足レベルかつ非正規従業員への適用有り ・育児休業制度の利用状況：利用率100%
通訳者の育成体系	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の公共通訳研修の実施回数：年間2回以上 ・同実施時間数：1回10時間以上
通訳研修のプログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・学習内容：通訳倫理、通訳技術、対人援助知識、多文化理解、専門分野の基礎知識、公共通訳実践ノウハウ
通訳研修のテキスト	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修のテキスト：有り
通訳研修の講師	<ul style="list-style-type: none"> ・講師歴：公共通訳講師経験5年以上かつ100時間以上 ・外部専門家の活用：有り ・指導法：公共通訳テキストを活用した指導法を採用

通訳研修の成績評価	<ul style="list-style-type: none">・筆記試験の実施：有り・模擬通訳試験の実施：有り・成績評価の本人フィードバック：有り
-----------	--



第6章 委託仕様書及び入札公告・提案募集広告の例

本章では、実際の事業者選定手続や契約手続に役立つよう、委託仕様書や入札公告、プロポーザル方式の提案募集広告の一例を示す。これらの様式は、それぞれの機関・団体によって要綱や要領、ガイドラインに定めがあるので、適宜加除修正して活用していただきたい。

1. 業務委託仕様書の参考例1（医療機関以外の場合）

(1) 想定する業務

参考例1では、次の2つの窓口業務に関して遠隔通訳業務を委託する場合を想定している。この2つの業務には、求められる通訳能力（知識、技術、経験など）に差があることから、区分しているものである。

ア 公的機関の手続き窓口や相談窓口における手続きの内容説明や担当部署の案内、一般的な相談など

イ 公的機関が設置する専門家による相談窓口（専門相談会など）における医療（メンタルヘルス等）、法律・訴訟、事故・事件、トラブルなどの個別専門的な相談

学校現場における生徒や保護者との面談などの遠隔通訳業務委託の場合は、下記の様書（例）記載の「外国人相談窓口」を適宜変更して使用する。

この場合に求められる通訳能力は「イ」と同等だが、合わせて教育通訳に特徴的な通訳業務能力が必要となる。

(2) 想定する事業者選定方法

上記「ア」の業務のみの場合は、指名競争入札または総合評価方式競争入札などによる契約を想定する。「イ」の業務を含む場合はプロポーザル方式などによる随意契約を想定する。

遠隔通訳業務委託仕様書（例）

本仕様書は、発注者である本県が、「外国人相談窓口」における多言語の遠隔通訳業務（電話及び映像）を委託するために必要な仕様及び受注者の条件等を定めるものである。

1. 件名 2021年度遠隔通訳サービス委託事業

2. 目的

「外国人相談窓口」において、電話及び映像による遠隔通訳システムを導入し、外国

人と同窓口の対応者（主として日本語話者）との間の的確なコミュニケーションを確保することを目的とする。

（説明）ここでは「外国人相談窓口」として設定してあるが、「公的機関窓口」や「総合案内」など遠隔通訳業務を導入する箇所に合わせて変更する。

3. 委託期間 2021年4月1日から2022年3月31日

4. 履行場所

本県の下記4地区の「外国人相談窓口」

- ① ABC県・市△○町1-12-3 あいうえおセンター3階
- ②
- ③
- ④ ××××

5. 業務内容

(1) 業務形態

「外国人相談窓口」に来訪または電話で相談する外国人（日本国籍で日本語が十分でない者を含む。）に対して、当該相談者と同相談窓口の対応者（主として日本語話者）との間で、電話または映像を介した遠隔通訳業務を行う。

当該通訳業務は、原則として受注者の設置する通訳コールセンター内において行うものとする。

(2) 通訳対応言語

電話通訳または映像通訳により、英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、タイ語、ベトナム語・・・・の通訳業務を提供するものとする。

(3) 通訳対応時間

外国人相談窓口の開設日時に合わせることを基本とし、月曜日から金曜日の各日9時から17時までとする。ただし、国民の休日及び12月29日から1月3日まで除く。

(4) 通訳内容と想定量

ア 通訳内容

- ① 住民基本台帳、結婚・出産、育児、保険・年金、介護、税金、自動車運転、学校教育、不動産、防災・緊急時の対応、在留資格、国籍、労働法制、就労支援制度など在住外国人の生活に関する事項や行政手続きに関する内容
- ② 医療（メンタルヘルス等）、法律・訴訟、事故・事件、トラブルなどの専門家による個別専門的な内容

（説明）上記①と②では求められる通訳能力が異なる。ここでは、両方を扱う相談窓口として設定してあるが、遠隔通訳業務を導入しようとする現場の取組内容（目的）に合わせて記載を変更する。

イ 1地区当たりの通訳想定量

アの①の場合 1月当たり××時間、1件当たり最大1時間、平均10分

アの②の場合 1月当たり○×時間、1件当たり1時間～30分

(5) 導入作業

ア 電話通訳

発注者が用意する各地区○×回線の電話回線及び△回線のスマートフォン端末による通話回線を使用して遠隔通訳業務を遂行できるよう受注者として必要な措置を講じるものとする。

イ 映像通訳

発注者が用意する各地区×台計△×台のタブレット端末及びそのインターネット回線を使用して、受注者において各端末に映像による遠隔通訳が遂行できるよう、必要なアプリケーションのインストールを行うものとする。

(説明) 受注者がタブレット端末を用意する形態の場合は、使用通信回線、端末のディスプレイやOS、メモリ、ストレージ、付属品などの仕様を指定する必要がある。

ウ 業務マニュアル

受注者は、発注者が容易に理解できる記載内容により遠隔通訳業務に関する操作マニュアルを作成するとともに、当該マニュアルを使用して「外国人相談窓口」の相談対応者に操作に関する研修を実施するものとする。

6. 業務実施体制

(1) 業務責任者の配置

本委託事業の総括責任者を配置し、業務全体の進捗管理、通訳業務品質の確保・維持、業務報告、発注者との協議、打ち合わせ、緊急対応等（「総括業務」という。）について責任をもって行うものとする。

(2) 通訳業務指導者の配置

受注者の通訳コールセンターに常駐し、通訳者の通訳指導を行う指導者を各言語1名以上配置するものとする。ただし、下記(3)の通訳者との兼務を妨げない。

(3) 通訳者の配置

各言語2名以上の通訳者が受注者の通訳コールセンター常駐し、電話通訳及び映像通訳に対応するものとする。各通訳者は、第5項(4)アの①に掲げた通訳内容を一定水準以上の通訳業務品質をもって通訳業務を遂行するものとする。また、②に掲げた通訳内容を高度な通訳業務品質をもって通訳業務を遂行するものとする。

(説明) 通訳内容の①と②では、求められる通訳能力に差があるため、取り扱う窓口の業務内容に応じて、この部分の記載を変更する。

(4) クレーム処理体制

通訳利用者からクレームがあった場合は、迅速かつ的確に処理しなければならない。そうしたクレーム処理の方法と誤訳や訳漏れ、不適切発言の場合の対応方法、それらのフィードバックと改善の方法を定めるとともに、発注者への報告を速やかに行うものとする。

7. 通訳業務品質

通訳業務品質は次の表の評価基準を満たすものとする。

項目	評価基準（すべてを満たすこと）
通訳業務取り扱い実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔公共通訳の取扱年数：3年以上 ・ 遠隔公共通訳の年間取扱件数：直近3年間の平均年間件数3,000件以上
業務責任者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔公共通訳の総括業務経験：3年以上 ・ 雇用期間：1年以上
通訳業務指導者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共通訳経験：5年以上かつ300件以上 ・ 公共通訳研修の模擬通訳講師経験者 ・ 雇用期間：2年以上
通訳者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適正な公共通訳研修を良好な成績で修了 ・ 公共通訳経験：1年以上かつ50件以上
通訳者の育成体系	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内の公共通訳研修の実施回数：年間2回以上 ・ 同実施時間数：1回10時間以上
通訳研修のプログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習内容：通訳倫理、通訳技術、対人援助知識、多文化理解、専門分野の基礎知識、公共通訳実践ノウハウ
通訳研修のテキスト	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通訳研修のテキスト：有り
通訳研修の講師	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講師歴：公共通訳研修講師経験5年以上かつ100時間以上 ・ 外部専門家の活用：有り ・ 指導法：公共通訳テキストを活用した指導法を採用
通訳研修の成績評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 筆記試験の実施：有り ・ 模擬通訳試験の実施：有り ・ 成績評価の本人フィードバック：有り

8. 業務報告

(1) 報告時期

毎月の業務報告を翌月10日（10日が土曜日・休日の場合は翌開業日）までに提出するものとする。

(2) 報告事項

集計件数・時間、通訳1件ごとの実施日時及び時間、対応言語、通訳内容（要約版）、改善点その他特記事項

(3) 提出方法

指定の様式（ワード）に記入し、電子メールにファイルを添付する形で発注者の担当

者あてに提出するものとする。

(4) 業務打ち合わせの実施

受注者は、発注者の求めに応じ、業務報告あるいは通訳業務の調整に関する打ち合わせを行うものとする。

9. 応答率（通訳達成率）

電話通訳及び映像通訳の応答率（受注者が通訳対応できた架電数／受注者への全架電数）は、両者ともに1月当たり90%以上とする。

ただし、第5項(4)イの通訳想定量を上回る件数の通訳業務が発生したことにより応答率が90%を下回った場合は発注者と受注者が協議して対策を講じるものとする。

10. 秘密保持

(1) 個人情報の保護

受注者及び本件業務に関わる者は、受注業務において知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。本件の契約関係が終了した後も同様とする。

本件業務に関する通信履歴や通信記録、データ、文書類は、必要な業務が終了した後、すみやかに廃棄するものとし、第6項(1)の業務責任者がそのことを確認しなければならない。

(2) 通信内容の漏えい防止

映像通訳で使用するインターネット回線からの情報漏えいを防止するため、暗号化を徹底するなど最善の策を講じるものとする。

(3) 通訳コールセンターの運営

(1)の個人情報が外部に流出しないよう、IDカード等による個人認証や入退室の記録保存などのシステムを導入し、通訳コールセンターの入退室の管理を徹底するものとする。

(4) 使用端末のセキュリティ

受注者が本件業務において使用する端末には、最新のセキュリティ対策を講じておくものとする。

(5) 発注者による確認

前号までの対応状態を確認するため、必要に応じて発注者によるセキュリティ監査を実施できるものとする。

(6) 情報漏えい事故の場合の対応

受注者は、本件業務の個人情報が漏えいした場合、またはその可能性がある場合は、発注者にすみやかに連絡するとともに、漏えいした個人情報の回収や損害賠償の対応などを図るものとする。

11. 再委託の禁止

受注者は、原則として通訳業務の全部または一部を他の者に再委託してはならない。ただし、やむをえない事情がある場合は発注者の許諾のもとに再委託可能とする。その場合において前項の秘密保持の履行については受注者が全責任を負うものとする。

12. 暴力団等の排除

発注者は、〇×県契約関係暴力団排除措置要綱に基づき、本件業務の遂行に当たって暴力団、暴力団関係者または暴力団関係法人等による不当介入を受けたときは、不当介入の拒否、警察への通報、発注者への報告など、必要な措置を講じるものとする。

13. 著作権

受注者が作成し発注者に納入した業務報告書などの成果物の著作権は、発注者に無償譲渡するものとする。

14. 緊急時の対応

大規模災害、感染症のパンデミック、大規模テロなどの緊急事態が発生した場合は、履行場所の閉鎖と再開などの業務状況に応じて、通訳業務においても必要な対応を図るものとする。緊急事態の影響により本仕様書の定めによりがたい場合は、在住外国人の利益を考慮し、発注者の許諾を条件に柔軟に対応できるものとする。

15. 疑義が生じた場合の対応

本仕様書に定めがない事項及び本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、発注者及び受注者との間で協議の上、決定するものとする。

2. 業務委託仕様書の参考例 2（医療機関の場合）

(1) 想定する業務

参考例 2 では、次の 2 つの業務に関して遠隔通訳業務を委託する場合を想定している。この 2 つの業務には、求められる通訳能力（知識、技術、経験など）に差があることから、区分しているものである。

ア 医療機関における総合案内や受付窓口、会計窓口、薬局などにおける診療行為以外の業務

イ 医療機関における診察、検査、治療、入院、看護などの診療行為にかかわる業務

(2) 参考例 2 の記載範囲

参考例 2 は、「8. 業務報告」以降の記載が参考例 1 と同様であるため省略している。

(3) 想定する事業者選定方法

上記「ア」の業務みの場合は、指名競争入札または総合評価方式競争入札などによる契約を想定する。「イ」の業務を含む場合はプロポーザル方式などによる随意契約を想定する。

遠隔医療通訳業務委託仕様書（例）

本仕様書は、発注者である本医療センターが、多言語の遠隔医療通訳業務（電話及び映像）を委託するために必要な仕様及び受注者の条件等を定めるものである。

1. 件名 2021年度遠隔医療通訳サービス委託事業

2. 目的

本医療センターにおいて、電話及び映像による遠隔医療通訳システムを導入し、外国人患者と本センターの医療関係者（主として日本語話者）との間の的確なコミュニケーションを確保することを目的とする。

3. 委託期間 2021年4月1日から2022年3月31日

4. 履行場所 本医療センターの各施設（附属リハビリセンターと介護施設を含む）

5. 業務内容

(1) 業務形態

本医療センターの外国人患者とその関係者（日本国籍で日本語が十分でない者を含む。）に対して、本医療センターの医療関係者（主として日本語話者）との間で、電話または映像を介した遠隔医療通訳業務を行う。

当該通訳業務は、原則として受注者の設置する通訳コールセンター内において行うものとする。

(2) 通訳対応言語

電話通訳または映像通訳により、英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、タイ語、ベトナム語・・・の通訳業務を提供するものとする。

(3) 通訳対応時間

1年365日24時間対応とする。

(4) 通訳内容と想定量

ア 通訳内容

① 医療機関における総合案内や受付窓口、会計窓口、薬局などにおける診療行為以外の業務に関する内容

② 医療機関における診察、検査、治療、入院、看護などの診療行為にかかわる業務に関する内容

イ 通訳想定量

アの①の場合 1月当たり××時間、1件当たり最大1時間、平均10分

アの②の場合 外来開業時間：1月当たり○時間、1件当たり1時間～10分、
平均20分

上記以外の時間帯：1月当たり△×時間、1件当たり1時間～10分、
平均20分

(5) 導入作業

ア 電話通訳

発注者が用意する○×回線の電話回線及び△回線のスマートフォン端末による通

話回線を使用して遠隔医療通訳業務を遂行できるよう受注者として必要な措置を講じるものとする。

イ 映像通訳

発注者が用意する△×台のタブレット端末及びそのインターネット回線を使用して、受注者において各端末に映像による遠隔医療通訳が遂行できるよう、必要なアプリケーションのインストールを行うものとする。

(説明) 受注者がタブレット端末を用意する形態の場合は、使用通信回線、端末のディスプレイやOS、メモリ、ストレージ、付属品などの仕様を指定する必要がある。ただし、画面サイズまで指定する必要はない。

受注者が設定済みのタブレット端末を発注者に貸与する形態もある。その場合は「・・設定済みのタブレット○×台を貸与するものとする」という規定になる。

ウ 業務マニュアル

受注者は、発注者が容易に理解できる記載内容により遠隔医療通訳業務に関する操作マニュアルを作成するとともに、当該マニュアルを使用して本医療センターの通訳担当者に操作に関する説明を行うものとする。

6. 業務実施体制

(1) 業務責任者の配置

本委託事業の総括責任者を配置し、業務全体の進捗管理、医療通訳業務の品質の確保・維持、業務報告、発注者との協議、打ち合わせ、緊急対応等について責任をもって行うものとする。

(2) 医療通訳業務指導者の配置

受注者の通訳コールセンターに常駐し、通訳者の医療通訳指導を行う指導者を各言語1名配置するものとする。ただし、下記(3)の通訳者との兼務を妨げない。

(3) 医療通訳者の配置

各言語2名以上の医療通訳者が受注者の通訳コールセンター常駐し、電話通訳及び映像通訳に対応するものとする。各通訳者は、第5項(4)アの①に掲げた通訳内容を一定水準以上の通訳業務品質をもって通訳業務を遂行するものとする。また、②に掲げた通訳内容を高度な通訳業務品質をもって通訳業務を遂行するものとする。

(説明) 通訳内容の①と②では、求められる通訳能力に差があるため、取り扱う窓口の業務内容に応じて、この部分の記載を変更する。

(4) クレーム処理体制

遠隔医療通訳の利用者である外国人患者やその家族からクレームがあった場合は、迅速かつ的確に処理しなければならない。そうしたクレーム処理の方法と誤訳や訳漏れ、不適切発言の場合の対応方法、それらのフィードバックと改善の方法を定めると

ともに、発注者への報告を速やかに行うものとする。

7. 通訳業務品質

通訳業務品質は次の表の評価基準を満たすものとする。

項目	評価基準（すべてを満たすこと）
通訳業務取り扱い実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔医療通訳の取扱年数：3年以上 ・ 遠隔医療通訳の年間取扱件数：直近3年間の平均年間件数500件以上
業務責任者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔医療通訳の総括業務経験：3年以上 ・ 雇用期間：1年以上
通訳業務指導者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療通訳経験：5年以上かつ300件以上 ・ 医療通訳研修の模擬通訳講師経験者 ・ 雇用期間：2年以上
通訳者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適正な医療通訳研修を良好な成績で修了 ・ 医療通訳経験：1年以上かつ50件以上
通訳者の育成体系	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内の医療通訳研修の実施回数：年間2回以上 ・ 同実施時間数：年間10時間以上
通訳研修のプログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習内容：通訳倫理、通訳技術、対人援助知識、多文化理解、医療分野の基礎知識、医療通訳実践ノウハウ
通訳研修のテキスト	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療通訳研修のテキスト：有り
通訳研修の講師	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講師歴：医療通訳講師経験5年以上かつ100時間以上 ・ 外部専門家の活用：有り ・ 指導法：医療通訳テキストを活用した指導法を採用
通訳研修の成績評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 筆記試験の実施：有り ・ 模擬通訳試験の実施：有り ・ 成績評価の本人フィードバック：有り

8. 業務報告

（以降省略：参考例1参照）

3 競争入札公告（例）

上記の委託仕様書（例）に基づき競争入札を実施する場合の「入札公告」の一例を記載する。

(1) 想定する競争入札

ここで記載する競争入札は、条件付き一般競争入札、指名競争入札及び総合評価競争

入札を想定している。

(2) 入札参加に必要な資格に関する記載

下記の入札公告第8項の「入札参加に必要な資格」は、会社更生法非適用や暴力団排除規定など、入札実施団体・機関の「共通事項」及び、個別の委託業務に起因する「個別事項」がある。ここでは、上記委託仕様書（参考例1及び2）から導き出される「個別事項」について記載する。

(3) 業務内容の設定

下記の入札公告例は、上記委託仕様書の参考例1（医療機関以外）を想定して記載している。参考例2（医療機関）の場合は、適宜修正し参照していただきたい。

(4) 各団体・機関の入札・契約制度

地方自治体や公的機関・団体には、独自に会計・契約制度（規則、要綱、要領、ガイドラインなど）が制定されている場合があるため、下記の例はそれらの規定に合わせた形に修正する必要がある。

○×競争入札公告

遠隔通訳業務委託事業の○×競争入札を下記により行う。

ABC県あいうえ局長 ○×▽

記

1. 公告日 ○×年○月×日
2. 件名 2021年度遠隔通訳サービス委託事業
3. 委託期間 2021年4月1日から2022年3月31日
4. 履行場所 本県の下記4地区の「外国人相談窓口」
 - ① ABC県・市△○町1-12-3 あいうえおセンター3階
 - ②
 - ③
 - ④ ××××

5. 入札方式 ○○競争入札
6. 業務内容 遠隔通訳サービス委託仕様書記載の業務内容
7. 担当課 あいうえ局長国際○×課

8. 入札参加に必要な資格

ABC県競争入札参加資格の認定を受けている者のうち、次に掲げる条件をすべて満たしている者とする。

- (1) 本県共通事項 （省略）

(説明)「共通事項」もしくは「個別事項」において、「過去5年以内に類似の委託事業について受注実績があること」といった条件を課す場合がある。遠隔通訳業務委託の場合は事例が少数であるため、「地方自治体による類似の・・・」など限定を強めると、条件を満足する事業者が1者しかないという事態に陥りかねないため、競争入札の場合は注意を要する。

(2) 個別事項

委託仕様書に記載した次の要件を満たすことを確認できること

- ア 通訳対応言語の通訳者の確保
- イ 業務内容を的確に通訳できる通訳業務品質
- ウ 業務実施体制の構築
- エ クレーム処理体制の確立
- オ 情報セキュリティへの対応

9. 提出書類

本入札に参加しようとする者は、次の書類を提出し、入札参加資格の審査を受けるものとする。

(1) 入札参加申込書 別紙様式○△により提出

(2) 入札参加資格のうち共通事項の確認書類 (省略)

(3) 入札参加資格のうち個別事項の確認書類

ア 通訳対応言語、通訳業務品質及び業務実施体制に関する資料

総括責任者、通訳業務指導者及び通訳者の名前、通訳言語、通訳資格、略歴・経歴、雇用関係を記載した資料

イ クレーム処理体制に関する資料

ウ 情報セキュリティに関する資料

10. 入札参加資格の通知

入札参加資格の審査結果は、○月・○日までに通知（指名競争入札の場合は「指名通知」）する。

11. 入札手続き

(1) 入札及び開札の日時及び場所 (省略)

(2) 入札の方法 持参（郵送、電子入札などを記載）

(3) 入札金額の記載方法

入札書には、契約希望金額の110分の100に相当する金額を記入するものとする。

(4) 落札者の決定 (省略)

(5) 入札保証金及び契約保証金 免除

4. 総合評価方式競争入札公告（例）

上記の委託仕様書（例）に基づき、総合評価方式競争入札を実施する場合の「入札公告」の一例を記載する。

(1) 入札参加に必要な資格に関する記載

入札参加に必要な資格等に関する記載は、上記「競争入札公告（例）」を適用することとし、ここでは、「総合評価の方法及び落札者の決定方法」にかかる部分のみ記載する。

(2) 各団体・機関の入札・契約制度

地方自治体や公的機関・団体には、独自に会計・契約制度（規則、要綱、要領、ガイドラインなど）が制定されている場合があるため、下記の例はそれらの規定に合わせた形に修正する必要がある。

総合評価方式競争入札公告

遠隔通訳業務委託事業の総合評価方式競争入札を下記により行う。

ABC県あいうえ局長 ○×▽

記

（公告日、委託事業名、履行場所、委託期間、入札方式、業務内容、担当課、入札参加に必要な資格（共通事項、個別事項）、入札参加手続き、入札手続きなどの記載は、上記「競争入札公告」と同様であるため省略）

総合評価の方法及び落札者の決定方法

(1) 総合評価の方法

総合評価は、入札価格を点数化した価格評価点と、業務遂行能力などの技術評価項目を点数化した技術評価点の合計点により行う。価格評価点と技術評価点の割合は○割対×割(※)とする。

(※)「価格評価点と技術評価点の割合」は、通常、業務に高度な能力や創造力を必要とすほど価格評価点の割合が低くなり、技術評価点の割合を高くする。ただし、建設工事の場合では技術評価点は3割（価格評価点7割）を上限とするなど、価格重視の方式として採用していることがうかがえる。

(2) 技術評価項目と評価基準

次の各項目について、当該項目に記載の基準に基づき評価する。

項目	評価の観点
----	-------

財務状況	<ul style="list-style-type: none"> ・流動比率（流動資産／流動負債） ・固定比率（固定資産／自己資本）
損益状況	<ul style="list-style-type: none"> ・過去3年度の経常損益の状況
通訳業務取り扱い実績	<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔公共通訳の取扱年数 ・遠隔公共通訳の年間取扱件数
業務責任者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・委託仕様書記載の総括業務の経験年数 ・雇用年数
通訳業務指導者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳の経験年数と実績 ・公共通訳研修の模擬通訳講師歴 ・雇用年数
通訳者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な公共通訳研修の受講成績評価 ・公共通訳の経験年数と実績
通訳者の雇用形態	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用形態（正規・非正規従業員、フリーランスの別） ・再委託先の通訳者の雇用形態
通訳者の採用方法	<ul style="list-style-type: none"> ・採用時の通訳業務品質の確認方法 ・採用時の語学力（日本語・外国語）の確認方法
通訳者の給与・賃金体系	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳者の給与水準の適正さ ・給与体系の適正さ
労働関係法の順守状況	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則に基づく労務管理の運用状況 ・労働基準監督署からの勧告などの処分歴
職場環境	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の施設・設備など職場環境の快適さ ・福利厚生制度の整備状況
通訳者の育成体系	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の公共通訳研修の実施回数と実施時間数
通訳研修のプログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修のプログラムの適正さ
通訳研修のテキスト	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修のテキストの適正さ
通訳研修の講師	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修の講師の適正さ
通訳研修の成績評価	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修の成績評価方法の適正さ

（説明）上表は委託仕様書と異なり、「評価基準」として数値的なものは示していない。この総合評価方式では、委託仕様書に示した数値基準を超えて、より高い水準で競い合うためである。

(3) 評価者

技術評価は、入札参加者から提出された技術提案書に基づき、外部の専門家アドバイザーを交えた技術評価委員会を設置して行う。技術評価委員会は、必要に応じて入札参加者にヒアリングすることができる。また、一部に不備がある場合または一部改善により優れた提案となる場合は、改善を要求することができる。

技術評価基準提出資料

技術評価基準を確認するため、次の資料を提出するものとする。

- (1) 決算書等の財務状況資料
- (2) 通訳業務実績（公共通訳にかかる取扱年数と年間取扱件数）を確認できる資料
- (3) 業務責任者、通訳業務指導者及び通訳者の略歴・経験等を確認できる資料
- (4) 通訳者の雇用形態及び採用方法が確認できる資料
- (5) 労働法令遵守及び職場環境の状況を確認できる資料
- (6) 事業所内通訳研修の実施回数と実施時間数、プログラム、テキスト、講師、成績評価が確認できる資料

5. 公募型プロポーザル方式提案募集公告（例）

上記の委託仕様書（例）に基づき、公募型プロポーザル提案を募集する場合の「提案募集公告」の一例を記載する。

(1) 業務内容の設定

下記の例は、上記委託仕様書の参考例1（医療機関以外）を想定して記載している。参考例2（医療機関）の場合は、適宜修正し参照していただきたい。

(2) 各団体・機関の入札・契約制度

地方自治体や公的機関・団体には、独自に会計・契約制度（規則、要綱、要領、ガイドラインなど）が制定されている場合があるため、下記の例はそれらの規定に合わせた形に修正する必要がある。

公募型プロポーザル方式提案募集公告

遠隔通訳業務委託事業について、公募型プロポーザル方式による提案書を下記により募集する。

ABC県あいうえ局長 ○×▽

記

（委託事業名、履行場所、委託期間、担当課、日程などの記載は省略）

業務内容

別添の委託仕様書のとおり

企画提案事項（企画提案を求める項目）

別紙の委託仕様書に記載の業務を滞りなく遂行したうえで、さらに上乗せできる業務として次の項目について提案を求めるものである。

- (1) 通訳対応言語の拡大・変更修正
- (2) 通訳対応時間の拡大・変更修正
- (3) 対応できる通訳内容の拡大
- (4) 業務実施体制の充実・拡大
- (5) 通訳業務品質の担保方法と品質証明方法
- (6) その他（上記各項目の有用性、追加項目の提案など）

提案限度額 〇×円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

提案応募資格

ABC県競争入札参加資格の認定を受けている者のうち、次に掲げる条件をすべて満たしている者とする。

- (1) 本県共通事項 （省略）
- (2) 個別事項 （上記「競争入札公告」と同様であるため省略）

参加表明書（参加申込書）の提出

本プロポーザル方式に応募する者は、次により参加表明（参加申込）書を提出するものとする。提出期限までに提出がなかった場合は、提案書の提出はできないものとする。

- (1) 参加表明（参加申込）書の提出
 - ア 参加表明（参加申込）書
別紙様式〇×によるものとする。
 - イ 付属資料 参加要件資料
（上記「競争入札公告（例）」における「提出書類」と同様であるため省略）
- (2) 提出方法及び提出部数 郵送または持参により1部提出
- (3) 提出期限 〇〇年×月・・日 午後5時必着

説明会の実施

業務内容及び委託料等について、次のとおり説明会を開催する。

（開催日時、場所、参加者数限度などは省略）

質問の受付及び回答

本プロポーザルについて質問がある場合は、下記記載の連絡先あて電子メールにて質問票を提出できるものとする。

（提出期限、質問票様式等は省略）

提案書の提出

本プロポーザル方式に応募する者は、次により提案書を提出するものとする。

- (1) 提案書
 - ア 提案書送付文
別紙様式〇×によるものとする。
 - イ 提案書本書
「遠隔通訳業務委託仕様書」及び「企画提案事項」に基づき企画提案内容を記載

し、A4判にて作成するものとする。

ウ 業務の品質を確認できる資料

決算書等の財務状況資料、通訳業務実績（公共通訳にかかる取扱年数と年間取扱件数）を確認できる資料、業務責任者、通訳業務指導者及び通訳者の略歴・経験等を確認できる資料、通訳者の雇用形態及び採用方法が確認できる資料、労働法令遵守及び職場環境の状況を確認できる資料、事業所内通訳研修の実施回数と実施時間数、プログラム、テキスト、講師、成績評価が確認できる資料

エ 見積書

オ 会社概要（パンフレット等）

(2) 提出方法及び提出部数 郵送または持参により10部提出

(3) 提出期限 ○○年×月○日 午後5時必着

期限までに提出がない場合は、参加の意思がないものとみなす。

プレゼンテーション等の実施

提出のあった提案書に基づき、次のとおり提案者によるプレゼンテーション及びその後の質疑応答（ヒアリング）を実施する。

（開催日時、開催場所、人数制限、プレゼンテーションの制限時間、質疑応答の時間等は省略）

提案内容の審査

本プロポーザルの審査及び受注者の決定は、次により行うものとする。

(1) 審査会の設置

本プロポーザルの審査に当たっては、外部専門家及び本県職員で構成する審査会を設置して行うものとする。

(2) 評価基準

本プロポーザルの審査に当たっては、審査会において下記の評価基準を適用し、総合的に判断して選考するものとする。

評価項目	配点	各項目の段階評価※	得点
⑤ 業務の品質の高さ	45点	A：非常に優秀	配点×1.0
⑥ 提案内容の有用性	20点	B：優秀	配点×0.75
⑦ 提案内容の実現性	20点	C：普通	配点×0.5
⑧ 積算額の妥当性	15点	D：やや劣る	配点×0.25
合計	100点	E：劣る	配点×0

（※）「各項目の段階評価」は、上表の絶対評価ではなく、相対評価（各項目で提案者の順位をつけ係数をかけて得点を算出するなど）も可能である。絶対評価は客観性を担保できるとされているが、中央値に寄る傾向がみられる。

評価項目①の「業務の品質の高さ」の内容は、下表のとおりとする。

項目	評価の観点
財務状況	<ul style="list-style-type: none"> ・流動比率（流動資産／流動負債） ・固定比率（固定資産／自己資本）
損益状況	<ul style="list-style-type: none"> ・過去3年度の経常損益の状況
通訳業務取り扱い実績	<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔公共通訳の取扱年数 ・遠隔公共通訳の年間取扱件数
業務責任者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・委託仕様書記載の総括業務の経験年数 ・雇用年数
通訳業務指導者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳の経験年数と実績 ・公共通訳研修の模擬通訳講師歴 ・雇用年数
通訳者の業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な公共通訳研修の受講成績評価 ・公共通訳の経験年数と実績
通訳者の雇用形態	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用形態（正規・非正規従業員、フリーランスの別） ・再委託先の通訳者の雇用形態
通訳者の採用方法	<ul style="list-style-type: none"> ・採用時の通訳業務品質の確認方法 ・採用時の語学力（日本語・外国語）の確認方法
通訳者の給与・賃金体系	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳者の給与水準の適正さ ・給与体系の適正さ
労働関係法の順守状況	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則に基づく労務管理の運用状況 ・労働基準監督署からの勧告などの処分歴
職場環境	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の施設・設備など職場環境の快適さ ・福利厚生などの制度の整備状況
通訳者の育成体系	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の公共通訳研修の実施回数と実施時間数
通訳研修のプログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修のプログラムの適正さ
通訳研修のテキスト	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修のテキストの適正さ
通訳研修の講師	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修の講師の適正さ
通訳研修の成績評価	<ul style="list-style-type: none"> ・公共通訳研修の成績評価方法の適正さ

（説明）上表は委託仕様書と異なり、「評価基準」として数値的なものは示していない。このプロポーザル方式では、委託仕様書に示した数値基準を超えて、より高い水準で競い合うためである。

(3) 選考結果の通知 (省略)

日程その他 (省略)

第7章 さいごに一委託先の見つけ方

これまで、公共通訳分野における遠隔通訳委託事業について、よりよい発注方法はどのようなものかを、在住外国人の利益を第一に通訳業務品質の観点から述べてきた。

では、実際にどのような事業者が公共通訳分野で遠隔通訳事業を行っているのか、委託したいと考えている業務を最も上手に遂行してくれる事業者はどれだろうか、そうした事業者かどうかをどうやって評価判断したらよいのだろうか。

本ハンドブックの「あとがき」として、最後に上述のことに触れてみたい。ただし、事業者はビジネスの世界で事業を行っているため、経営環境の変化に応じて柔軟に事業内容を合わせていく。したがって実際に事業者を見つけようとするときは、改めて事業者の事業内容を直接ヒアリングする必要がある。

1. 公共通訳分野を扱う遠隔通訳事業者

当団体が独自に調べ、面談などによってコミュニケーションが取れた事業者は 2020 年 11 月時点で表 16 のとおりである。そのほかにも公共通訳分野で遠隔通訳の事業を展開している事業者は複数見受けられるが、コンタクトが取れなかったり当団体への協力が得られなかったりしたことから掲載していない。

これらの事業者の事業内容は多様であり、発注者の意向に沿ってカスタマイズする事業者もあることから、詳細は問い合わせしてほしい。

[表 16] 公共通訳分野を扱う遠隔通訳事業者（当団体調べ）

事業者名	事業概要
東和エンジニアリング株式会社	遠隔医療通訳「Medi-Way」を提供、映像系に強み 詳細は「 https://www.towaeng.co.jp/company/outline.html 」
株式会社BRICK's	医療通訳を含む公共通訳分野の遠隔通訳を提供、電話主体 詳細は「 https://www.bricks-corp.com/ 」
メディフォン株式会社	遠隔医療通訳を提供、母体はJIGHという医療政策シンクタンク、詳細は「 https://mediphone.jp/ 」
ランゲージワン株式会社	公共通訳分野の遠隔通訳を提供、電話主体 詳細は「 https://www.languageone.qac.jp/ 」
株式会社ポリグロットリンク	公共通訳分野の遠隔通訳を提供、テレビ電話主体 詳細は「 https://www.polyglot-link.co.jp/ 」
株式会社FLIP	遠隔医療通訳「LISA」を提供、Zoomと提携して全く新しいモデルのサービスを開始、詳細は「 https://flip4.co.jp/ 」

2. 最適な事業者を見つける方法

最適な委託先をどうやって見つけるか。そもそも委託しようとしている業務内容が一様でないことや、上述のように発注者の注文に対して柔軟に応じてくれるケースもあり、この場で方法を提示し「最適」を語るのは難しいところである。

一般論としては、医療に特化した通訳業務内容を委託しようと考えているのであれば、医療通訳専門の事業者からアプローチしていくことになるだろう。医療の場面ではあっても外国人患者が生活全般の質問をした場合に的確に対応したい場合は公共通訳全般をカバーしている事業者に当たりをつけるとよいだろう。複雑な話に及ぶ可能性がある場合などは、電話よりも映像を求めたほうが安心かもしれない。ただし、映像付きであっても「遠隔」という限界はあるため、対面通訳も扱っている事業者も視野に入れておくという方法もある。

本ハンドブックは、第1章で述べたように、遠隔通訳委託事業という場面において的確な事業者と契約し、通訳利用者が満足する遠隔通訳サービスの提供を目指していただくことを目的に作成したものである。

しかし、その最終目的は在住外国人の生活を的確にサポートできるようにすることである。結果的に行政など公的機関での現場負担を減じることにつながるかもしれないし、医療機関の未払い防止に資することになるかもしれない。しかし、視点の第一に置いたのは在住外国人の暮らしやすさである。そのためには、通訳業務の品質をしっかりと確認する必要があるということを改めて強調したい。

また、その通訳業務品質は、通訳者の給与・報酬を犠牲にしては確保できないという考え方も基本に置いている。

本ハンドブックが遠隔通訳業務を委託しようと考えている方々の参考情報として役に立ち、ひいては在住外国人の生活、通訳者の処遇、公的機関現場の負担軽減に寄与することを切に願うものである。

參考資料

■ 遠隔通訳事業者の情報（掲載の申し出があった事業者のみ）

[株式会社 BRICK 's]

項目	内容
本社所在地／遠隔通訳部門所在地	東京都新宿区新宿 4-3-17 FORECAST 新宿 SOUTH 4F
問合せ先	電話:03-5366-6018（グローバル事業本部セールス G） e-mail: info@bricks-corp.com URL: https://www.bricks-corp.com/
資本金	254,722 千円
従業員数	正規社員 94 人＋非正規社員 12 人＝計 106 人
主な事業	多言語ソリューション
売上高（多言語関連）	93,400 万円
社歴／通訳事業歴／遠隔通訳事業歴	18 年
遠隔通訳サービスの形態	①電話通訳 ②タブレット通訳（映像通訳） ③多言語カスタマーサービス ④AI 通訳アプリ
取扱通訳分野／言語数	① 医療通訳／英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、フランス語、ロシア語、ネパール語、イタリア語 ② 教育通訳／英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、フランス語、ロシア語、ネパール語、イタリア語 ③ 行政通訳／英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、フランス語、ロシア語、ネパール語、イタリア語 ④ その他／英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、フランス語、ロシア語、ネパール語、イタリア語
通訳分野別の契約実績	①医療通訳 聖路加国際病院、がん研有明病院、KKR 斗南病院 （団体契約）

	<p>東京都（約 900 施設）、沖縄県（約 950 施設）、愛知県（約 131 施設）、奈良県等</p> <p>②観光通訳 百貨店、テーマパーク、都道府県観光課等</p> <p>③行政通訳 都内 23 区（板橋区・世田谷区等）、福岡市等 40 ヶ所以上対応</p> <p>⑤ その他 北海道交流協会相談窓口、愛知県国際交流協会相談窓口、全国消防本部 119 番通訳（70 ヶ所以上）</p>
セールスポイント	<p>弊社は電話通訳/映像通訳の他、AI 通訳アプリ、多言語カスタマー対応、通訳者派遣等のサービスをお客様での御希望をお伺いし、組み合わせてご提供を行っております。</p> <p>通訳センターは医療や行政通訳等難易度の高い案件や個人情報を取り扱う内容にも対応ができるよう以下の 3 つのポイントを押さえ運営しております。</p> <p>①通訳者の社員雇用 ：原則社員採用を行い、通訳技能研修のほか、情報セキュリティに対する教育等お客様の大切な案件を取り扱うために必要な研修を行っております</p> <p>②通訳センターでのセキュリティ体制 ：行政窓口の通訳等個人情報を取り扱う業務にも対応出来るよう、通訳センターでは以下の対策を取っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入退室管理 ・私物の持ち込み禁止（ロッカー） ・管理者の目が届くセンター運営（在宅者への転送はしておりません） <p>③独自の研修プログラム ：通訳品質を平準化するため社内独自プログラムにより研修を行っております。</p> <p>また観光通訳から行政通訳、緊急時（医療、救急、警察、災害）まで幅広く対応ができるよう弊社通訳センターでの対応事例を研修に生かし、社外研修と組み合わせて品質向上に努めております。</p> <p>お客様の抱えていらっしゃる課題や目標達成に向けて少しでもお役に立てるようご提案を行っておりますので多言語対応でお困りの際には、お気軽にお申しつけください。</p>

■ 参考文献

- 1 西村明夫[2009]『外国人診療ガイド』メジカルビュー社
- 2 医療通訳の基準を検討する協議会[2010]「医療通訳共通基準」
- 3 医療通訳士協議会[2011]「医療通訳士倫理規程」
- 4 杉澤経子／関聡介／阿部裕[2015]『外国人相談の基礎知識』松柏社
- 5 水野真木子／内藤稔[2015]『コミュニティ通訳』みすず書房
- 6 沢田貴志医学監修／西村明夫編[2017]『医療通訳学習テキスト』創英社／三省堂書店
- 7 G. アビー・ニコラス・フリー／一枝あゆみ／岩本弥生／西村明夫／三木紅虹[2020]『医療通訳学習ハンドブック』明石書店
- 8 RASCコミュニティ通訳支援センター[2017]「学校通訳研修試行報告書」

■ 「遠隔通訳委託事業発注のあり方検討会」構成員

名前	所属
西村明夫	一般社団法人日本公共通訳支援協会
三木紅虹	一般社団法人日本公共通訳支援協会
岩本弥生	一般社団法人日本公共通訳支援協会
霜村由美子	一般社団法人日本公共通訳支援協会
飯田まどか	一般社団法人日本公共通訳支援協会
岡部真理子	あいち医療通訳システム
本田友香	りんくう国際医療通訳翻訳協会
藤波香織	
高田友佳子	Our Foreign Neighbors We Care

「遠隔通訳委託事業ハンドブックー外国人支援に有効な品質重視の発注・契約へ」

-
- 発行者 一般社団法人日本公共通訳支援協会 代表理事 西村明夫
横浜市港北区仲手原 1-12-25-301
e-mail info@rasc-cots.jp URL <http://www.rasc-cots.jp>
- 発行年月 2021年1月
-