

多言語コールセンター運営事業業務委託 企画提案募集要領

1 業務概要

(1) 目的

本県においては、今後愛知県内外で実施される世界的なイベントを契機とした外国人旅行者の更なる増加が見込まれており、多言語対応に関するニーズが高まっている。

そこで、外国人旅行者及び県内観光関係事業者等に対してコールセンターを活用した観光案内、多言語通訳・翻訳サービスを提供することで、外国人旅行者の快適な滞在や満足度向上を実現し、本県への更なる誘客や滞在日数、旅行消費額の増加を図る。

また、自然災害発生時や感染症流行時等の非常時における外国人旅行者への情報提供手段としても活用する。

(2) 業務名

多言語コールセンター運営事業業務委託

(3) 業務内容

別紙「多言語コールセンター運営事業業務委託仕様書」のとおり。

(4) 委託金額の上限

金5,467,462円（消費税及び地方消費税の額を含む。）

(5) 契約期間

契約締結日から2026年3月31日（火）まで

2 応募資格

応募の資格者は、多言語コールセンター運営事業において優れた企画力・技術力・ノウハウ等を有し、次の要件を全て満たす者とする。

- (1) 過去5年間において、当委託内容に類する業務実績を有し、本委託業務の遂行に必要な経験及びノウハウを十分に有していること。
- (2) 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法人であること。
- (3) 愛知県からの資格指名停止の措置を提案書受付期限に受けていないこと。
- (4) 国税及び地方税を滞納していないこと。
- (5) 宗教活動や政治活動を主たる目的とした団体ではないこと。
- (6) 「愛知県が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書(平成24年6月29日付け愛知県知事等・愛知県警察本部長締結)」に基づく排除措置を受けていないこと。
- (7) 愛知県会計局が作成した最新の「入札参加資格者名簿」に登載され、「業務（大分類）03. 役務の提供等」中の「営業種目（中分類）15. 外国語」のうち、「小分類01. 外国語通訳・翻訳」に登録されている者であること。

- (8) 応募は単独に限らず共同企業体等でも可とする。この場合の要件は以下のとおりとする。なお、協力会社等と組む場合は、事前に共同事業体協定書の締結をもって共同企業体を結成し、共同企業体等を代表する事業者が応募を行うこと。
- ア 共同企業体等を構成する事業者いずれかが、応募資格の(1)と(7)の要件を満たす者であること。
- イ 共同企業体等を構成する全ての事業者が、応募資格の(2)～(6)の要件を満たす者であること。

3 応募方法等

(1) 提出書類

- ア 提案応募書(様式1)
- イ 業務実施体制(様式2)
- ウ 社会的価値の実現に資する取組に関する申告書(様式3)
- エ 企画提案書(任意様式、原則A4サイズ)
仕様書を熟読の上、別紙1「企画提案書 記載事項」に基づき作成すること。
- オ 見積書(任意様式、A4縦サイズ)
- ・愛知県知事あてとすること。
 - ・委託業務の見積金額合計、各項目の内訳を記載すること。
 - ・本業務に係る全ての経費について、可能な限り具体的に積算根拠を記載すること。
 - ・本業務の全部又は主要部分を一括して第三者に委託することはできないが、事業の一部を再委託する場合は、再委託の範囲と再委託先に支払う経費が明らかになるように記載すること。
- カ 「共同事業体協定書」の写し(様式4) ※共同企業体を結成する場合
- キ 委任状(様式5) ※共同企業体を結成する場合
- ク その他資料(事業者のパンフレット、類似事業の実績報告書の写し等)

(2) 提出部数

紙媒体9部(正本1部、副本8部)
※事業者のパンフレットは正本1部で可。

(3) 提出期限

2025年3月10日(月)正午(厳守)

(4) 問合せについて

業務内容についての質問は、2025年2月25日(火)午後5時まで、電子メールのみで受け付ける。提出の際の件名は「多言語コールセンター運営事業企画提案に係る質問」とすること。受け付けた質問は、当該法人等に固有の質問を除き、当課Webサイトに回答を掲載する。

(5) 提出先（問合せ先）

〒460-8501

名古屋市中区三の丸三丁目1番2号（愛知県庁本庁舎1階）

愛知県観光コンベンション局国際観光コンベンション課

誘客促進グループ

担 当 上松、村田

電 話 052-954-6378（ダイヤルイン）

ファックス 052-973-3584

電子メール kokusai-kanko@pref.aichi.lg.jp

(6) 提出方法

持参又は郵送（持参の場合の受付時間は、平日の午前9時から午後5時（提出期限日は正午）までとする。郵送の場合は、書留等配達が可能である方法とすること。）

(7) 注意事項

- ・企画提案は、1応募者につき1点とする。
- ・企画提案に要する経費は、応募者の負担とする。
- ・提出された企画提案書等は返却しない。
- ・採用となった企画提案の著作権は、愛知県に帰属する。

4 選定方法等

(1) 選定手順

別に設置する「多言語コールセンター運営事業業務委託企画審査委員会」（以下「企画審査委員会」という。）において、期限までに提出された企画提案書等の審査及び書面質疑等を行い、最も優れた応募者を受託候補者として選定する。なお、企画提案の応募が5件を超える場合は、書面による一次審査を行うことがある。全ての審査は非公開で行い、審査の経過等に関する問合せには応じない。また、異議申し立ても一切認めない。

(2) 審査基準

企画審査委員会においては、別紙2「企画提案書 評価基準」について評価し、総合的な審査を行う。

(3) 通知

審査の結果は、確定後、速やかに全応募者に通知する。

(4) 契約

提出された企画提案書が採用された場合、その提出者は当該事業の受託候補者となり、愛知県と委託契約を締結する。その際、受託業務内容は、提出された企画提案書に沿ったものとするが、双方の合意により内容を変更する場合がある。

5 留意事項

- (1) 本業務は、令和7年2月定例愛知県議会における本委託業務に係る予算の成立を条件とし、予算が成立しない場合、本業務委託は実施しないものとする。
- (2) 本契約は、電子契約（立会人型電子契約サービスを利用して行う契約）又は紙の契約書による契約手続きを選択できる。電子契約の詳細については、愛知県のWebページに掲載されている「電子契約マニュアル」を参照すること。

6 スケジュール（予定）

2025年3月10日（月）正午	企画提案書提出締切
2025年3月中旬	企画審査委員会開催、受託候補者決定
2025年4月1日（火）	契約締結
2026年3月31日（火）	事業完了

多言語コールセンター運営事業 企画提案書 記載事項

1. 業務実施体制等について

- ・業務運営体制、要員配置
- ・業務実施スケジュール

2. 多言語コールセンター運営について

- ・多言語コールセンターの運営体制（コールセンターの拠点所在地、時間毎の人員配置、設置する電話・インターネット回線及びチャンネル数、電話案内・電話通訳（テレビ電話通訳も含む）・翻訳サービスの利用方法、利用登録管理方法等）
- ・個人情報や機密情報保護のための情報セキュリティ体制
- ・対応言語毎の受電率90%以上を達成できる時間帯及び達成できない時間帯における対応方法
- ・多言語コールセンター従事者の言語能力
- ・電話案内サービス・電話通訳サービス・翻訳サービス従事者向けの研修等、業務実施能力向上のための支援体制
- ・電話案内サービスにおける、外国人旅行者の直接の問合せに対する観光案内内容の提案及び提案理由
- ・利用登録施設に対して行うアンケート・ヒアリングの方法（様式、内容、実施時期等）
- ・非常時におけるバックアップ体制（バックアップの拠点所在地、連携先、人員配置等）

3. 外国人旅行者へのサービスの周知

- ・外国人旅行者向けのチラシの配布先・配布方法の提案及び提案理由

4. 利用登録施設の増加に向けた効果的な広報活動の実施

- ・2025年4月1日から2026年3月31日までの、利用登録施設の増加数の目標値
- ・上記目標値を達成するための広報活動の具体的な内容の提案及び提案理由

5. 利用登録施設向けの説明会の開催

- ・利用登録施設向けの説明会の開催方法及び内容の提案

多言語コールセンター運営事業 企画提案書 評価基準

1. 業務実施体制等について

- ・類似業務の実績、統括責任者及び業務担当者のスキルなど、十分な経験やノウハウを備えているか。
- ・実効性と信頼性のある業務実施体制で、妥当な業務実施スケジュールか。

2. 多言語コールセンター運営について

- ・多言語コールセンターの運営体制から、利用者にとって利便性が高く、確実なサービスの提供が期待できるか。
- ・設置する電話回線数、チャンネル数、インターネット回線数は十分であるか。
- ・個人情報や機密情報保護のための情報セキュリティ体制は十分であるか。
- ・対応言語及び各言語に対する対応時間、受電率が達成できない時間帯における代替方法等は十分であるか。
- ・コールセンター従事者・翻訳者の言語能力及び対応人数、業務に係る研修等は十分であるか。
- ・電話案内サービスにおいて、外国人旅行者の直接の問合せに対し案内する内容は十分であるか。
- ・利用登録施設に対して行うアンケート・ヒアリングの方法（様式、内容、実施時期等）は適切か。
- ・非常時におけるバックアップ体制は十分であるか。

3. 外国人旅行者へのサービスの周知

- ・外国人旅行者向けの、サービス周知活動の実施内容は適切か。

4. 利用登録施設の増加に向けた効果的な広報活動の実施

- ・利用登録施設の増加数の目標値が適切であり、設定した目標値を達成するために実施する広報活動の内容は、利用登録施設の増加に効果的か。

5. 利用登録施設向けの説明会の開催

- ・利用登録施設向けの説明会の開催方法及び内容は、サービスの内容や利用方法等を適切に周知するものとして期待できるか。

6. 経費について

- ・企画提案内容に対して、経費項目と見積金額は適切か。

7. 総合評価について

- ・事業全体の趣旨及び目的が十分理解されているか。
- ・全体を通して、業務実施により本県における外国人旅行者の快適な滞在を支援し、滞在の満足度向上に繋がるものとして期待できるか。

＜社会的取組＞

1 環境に配慮した事業活動（環境マネジメントシステムの導入）

- （1）ISO14001、エコアクション21、KES、エコステージのいずれかの環境マネジメントシステムの認証を受けているか。
- （2）自動車エコ事業所の認定を受けているか。

2 障害者への就業支援（障害者法定雇用率の達成）

- （1）障害者雇用状況の報告義務がある事業主で、障害者法定雇用率を達成しているか。
- （2）名古屋保護観察所に協力雇用主としての登録を受け、保護観察対象者等（同一人物）を継続して3か月以上雇用しているか。
- （3）障害者就労施設等からの調達実績（当該年度又は前年度）があるか。

3 男女共同参画社会の形成（女性の活躍促進）

- （1）あいち女性輝きカンパニーの認証を受けているか。
- （2）「女性の活躍促進宣言」を提出しているか。
- （3）えるぼし認定もしくはプラチナえるぼし認定を受けているか。

4 仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）の推進

- （1）愛知県ファミリー・フレンドリー企業の登録を受けているか。
- （2）あいちっこ家庭教育応援企業賛同書を提出しているか。
- （3）くるみん認定、トライくるみん認定、プラチナくるみん認定のいずれかを受けているか。
- （4）愛知県休み方改革マイスター企業の認定を受けているか。

5 その他

- （1）あいちエコモビリティライフ推進協議会に加入し、エコ通勤優良事業所の認証を受けているか。
- （2）愛知県安全なまちづくり・交通安全パートナーシップ企業の登録を受け、活動報告書を提出しているか。
- （3）愛知県健康経営推進企業の登録を受けているか。
- （4）パートナーシップ構築宣言を公表しているか。