

浪江町多言語化促進業務委託仕様及び企画提案書作成要領

1 業務名

浪江町多言語化促進業務

2 履行（納品）場所

浪江町大字幾世橋字六反田 7 番地の 2

3 業務期間

契約日から令和 7 年 3 月 3 1 日（月）まで

4 目的

浪江町への福島国際研究教育機構（F-REI）の立地を受け、今後町内に海外から研究者や関係者が多く来町されることが予想されるため、受け入れ体制を整備することが重要である。

そこで、交流の拠点であり、外国人の来訪が多い道の駅なみえ（施設内の飲食店及び小売店を含む）に対して、施設内の案内表示、メニューの注文、商品の購入に資する多言語化及びピクトグラム表示による店頭表示の支援、接客コミュニケーション研修等を行い、多言語化を促進することを目的とする。

5 業務内容

本業務内容は下記のとおりとする。

(1) 施設の多言語化

① 設備の利用・案内表示の多言語化を行う。

表示については英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語併記とすること。

（翻訳に際しては校正※を実施すること。）

禁止・注意事項や、案内・誘導等を示す上で、見た目の分かりやすさが特に重視され、「ピクトグラム」で必要な情報を伝えることができる場合は、ピクトグラムの使用も有効であり、外国語の併記は必要としない。

ピクトグラムについては「J I S Z 8 2 1 0」に示された図記号のほか、一般案内用図記号検討委員会が策定した「標準案内用図記号」、2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会小売プロジェクトチームが策定した「小売業の多言語ガイドライン」を参考とすること。

事業者の中には、上記ピクトグラムをベースにして、オリジナルの配色

やデザインの変更を施して使用している場合があるが、不統一や非連続性が原因で訪日外国人に混乱をもたらすことがないように、十分に配慮すること。

- ② 施設内の飲食店及び小売店について、メニューの注文及び商品の購入に資する多言語化を行う。

表示については英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語併記とし、訪日外国人が手に取りやすい表示とすること。

アレルギー、ベジタリアン、宗教的習慣に対応した使用食材のピクトグラム表示を行い、安心・快適に過ごせる環境を目指すこと。（翻訳に際しては校正※を実施すること。）

※ 校正は翻訳される言語を第一言語とする者や、通訳案内士等の第三者が誤訳やスペルミス、文法の誤り等を指摘・訂正することで、必ずしもネイティブでない外国人にも十分伝わる、分かりやすさを重視した平明な言語・文章とすること。

①及び②の実施にあたっては事前に現地確認を行い、事業者と多言語化すべき内容、デザイン等について協議すること。

- ③ 訪日外国人利用者や事業者の従業員に対してアンケートを行い事業の効果を検証すること。

特に訪日外国人利用者へのアンケートは回収率を高めるための工夫を行うこと。

(2) 接客研修

- ① 施設で勤務する従業員に対し、異文化理解（多様な食習慣・宗教的習慣など）や、接客・ニーズの把握等の課題に対応するため、町が保有するAI翻訳機（ポケットークW）を用いた実践的な対応を想定した接客マナー研修やロールプレイング形式の演習といった内容を含む研修を実施する。実施にあたっては外国語が不得意な者にも理解できる内容とすることとし、対面での研修を実施する。
- ② 研修終了後には受講者に対してアンケートを行い、効果検証すること。

(3) 次年度以降の事業提案

本事業は単年度事業であるが、本事業の成果も踏まえながら、次年度以降も多言語化をはじめとする訪日外国人の受入環境を整備していく予定のため、事業の実施方針や進め方、他自治体が行った取組事例や補助内容等の施策を整理する。

実施にあたっては、浪江町の特性を踏まえた提案とすること。

6 対象施設

道の駅なみえ（施設内の飲食店及び小売店を含む）

7 成果品

(1) 業務実績報告書（事業実施に関する経過、事業成果に対する分析・課題の記載、持続的な取組とするための手立ての記載等）

(2) 製作したツール等一式

(3) その他、別途担当者が指示するもの一式

8 企画提案書の体裁等

(1) 企画提案書の体裁

- ① 企画提案書等に記載の提案内容は、具体的かつ簡潔な表現とすること。
- ② 企画提案書等の用紙は、A4判印刷（20ページ以内）、横使いを原則とし、上綴じとすること。原則として、提出期限後の追加提出は認めない。
- ③ 企画提案書等の余白は、上部（綴じ代側）は20mm以上、その他は15mm以上設けること。ただし、ページ番号等はこの限りでない。
- ④ 企画提案書等に記載する文字の大きさは、原則10ポイント以上とすること。ただし、図表の説明等やむを得ない場合はこの限りでない。

(2) 記載事項

- ① 業務内容方針
- ② 本業務における提案者の強み、独自の創意工夫ポイント

(3) 添付資料

企画提案書には次の書類を添付すること。なお、各書類における体裁はすべてA4判印刷とし、1枚にまとめること。

- ① 企画提案書概要（任意様式）
- ② 業務の実施体制（任意様式）
- ③ 業務の実施計画書（任意様式）

(4) 業務の実施体制

本業務を実施するにあたっての体制の詳細（人員配置、人材など）を記載すること。

(5) 業務の実施計画書
契約締結から業務完了までの実施スケジュールの詳細等を記載すること。

(6) 参加者を特定できる記載事項の禁止
審査の客観性を確保するため、企画提案書等提出書類に応募者（構成員を含む。）を特定できるような表示（事業者名等）は一切付さないこと。

9 統括責任者

受託者は、本業務に当たって十分な経験を有する者を統括責任者として定めなければならない。

業務経歴が分かる書類（任意様式）を添付すること。

10 その他

(1) 成果品一式の著作権及び所有権は、正当な手続きにより使用又は借用した第三者のものを除き、浪江町に帰属するものとする。

(2) 受託者は、当該業務の履行において必要な取材や撮影などに際して、事前に該当施設や対象者の許可を得ること。ただし、町関係の撮影に当たり調整が必要な場合は、事務局に連絡すること。

(3) 受託者は、受託業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。

(4) 本業務の遂行にあたり、受託者は業務上知り得た事項を第三者に漏洩しないよう十分注意することとする。

(5) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは、浪江町と受託者が協議の上、定めることとする。ただし、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。

(6) 不測の事態等の影響により、本仕様書に定める委託契約内容について、実施が困難となった場合には、協議の上、契約内容の変更を行うこととする。