

令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務公募型プロポーザルに係る

質問内容及び回答

番号	質問内容 ※【】内は類似の質問	回答
1	多言語電話通訳の 2025 年 4 月～ 2026 年 1 月までの利用件数及び利用分数をご教示ください。	令和8（2026）年1月末時点 利用件数：3件 利用分数：17分3秒（累計） (利用言語：中国語 3件)
2	簡易翻訳の 2025 年 4 月～ 2026 年 1 月までの利用件数及び文字数をご教示ください。	令和8（2026）年1月末時点 利用件数：320 件 文字数：38,271 文字（累計） <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> 利用言語 英語 202 件 中国語（簡体字）29 件 中国語（繁体字）26 件 韓国語 26 件 タイ語 24 件 スペイン語 2 件 ポルトガル語 2 件 インドネシア語 1 件 ウルドゥー語 1 件 クメール語 1 件 シンハラ語 1 件 タガログ語 1 件 ネパール語 1 件 ベトナム語 1 件 マレー語 1 件 ミャンマー語 1 件 </div>
3	・仕様書4（1）ア こちらの電話番号は施設、外国人旅行者にはどのように周知されていて、施設は何箇所カバーしているのか	「栃木県多言語コールセンター」の電話番号は、主に栃木県公式ホームページ、案内チラシの配布、対象となる施設に対してのメール送付等により周知しています。 令和8（2026）年2月現在の登録施設数は351件です。
4	・仕様書4（1）ウ 直近3年間の全体件数、翻訳件数、そして言語別件数が知りたい	【令和4（2022）年度】 通訳件数：3件 利用言語 英語 1 件 ベトナム語 2 件 翻訳件数：184 件 利用言語 英語 123 件

中国語（簡体字）12件

韓国語 9件

ポルトガル語 8件

スペイン語 8件

ベトナム語 8件

タガログ語 8件

中国語（繁体字）6件

タイ語 2件

【令和5（2023）年度】

通訳件数：7件

利用言語

英語 3件

中国語 2件

韓国語 1件

ベトナム語 1件

翻訳件数：729件

利用言語

英語 244件

中国語（簡体字）143件

タイ語 110件

中国語（繁体字）87件

韓国語 62件

フランス語 44件

ベトナム語 23件

スペイン語 9件

タガログ語 3件

ネパール語 2件

ポルトガル語 2件

【令和6（2024）年度】

通訳件数：1件

利用言語

英語 1件

翻訳件数：485件

利用言語

英語 231件

タイ語 89件

中国語（繁体字）56件

中国語（簡体字）34件

韓国語 22件

フランス語 17件

スペイン語 12件

		<p>ネパール語 11 件 台湾語 8 件 ベトナム語 5 件</p> <p>※令和 7 (2025) 年度の利用件数は 1、2 の回答を参考してください。</p>
5	・同上 オペレータ体制についてシェアード方式での運営は可能でしょうか	<p>仕様書 4 (1) に定める要件を満たし、業務への支障が生じない体制が確保されるのであれば、オペレータ体制について、方法は問いません。</p> <p>運営方法については、仕様書の要件を踏まえた上で、事業者からの提案によるものとします。</p>
6	・同上 リモート対応は可能でしょうか	<p>仕様書 4 (1) に定める要件を満たし、業務への支障が生じない体制が確保されるのであれば、対応について方法は問いません。</p> <p>対応方法については、仕様書の要件を踏まえた上で、事業者からの提案によるものとします。</p>
7	・同上 一部業務の再委託は可能でしょうか	実施要領 8 (1) に記載のとおりです。
8	・同上 調査業務についての形式や方法を教えていただけますでしょうか	<p>対象施設の意向や満足度等が把握できるものであれば、調査の形式や方法についての指定はありません。</p> <p>なお、令和 7 年度においては、登録施設を対象にオンラインによる 10 間程度のアンケート調査を実施しました。本業務においても、同程度の内容・規模の調査を想定していますが、具体的な実施方法については、事業者からの提案によるものとします。</p>
9	・同上 翻訳の依頼タイミングと納品期日について指定はあるのか	<p>翻訳の依頼については、利用者からの依頼に応じて随時対応するものとします。</p> <p>納品期日について、厳密な指定はありませんが、令和 7 年度と同程度（依頼後、原則 3 営業日以内）を想定しています。具体的な期日については、事業者からの提案によるものとします。</p>
10	既存の登録施設数を教えてください。 また、登録施設の業種別内訳も教えてください。	<p>令和 8 (2026) 年 2 月現在 351 施設 (業種別内訳)</p> <p>宿泊施設 90 観光施設 75 飲食店 63 小売店 43 医療機関 13 交通機関・施設 5 スポーツ施設 2 その他 60</p>