

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） 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
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

		<p>中国語（簡体字） 12 件</p> <p>韓国語 9 件</p> <p>ポルトガル語 8 件</p> <p>スペイン語 8 件</p> <p>ベトナム語 8 件</p> <p>タガログ語 8 件</p> <p>中国語（繁体字） 6 件</p> <p>タイ語 2 件</p> <p>【令和 5（2023）年度】</p> <p>通訳件数：7 件</p> <p>利用言語</p> <p>英語 3 件</p> <p>中国語 2 件</p> <p>韓国語 1 件</p> <p>ベトナム語 1 件</p> <p>翻訳件数：729 件</p> <p>利用言語</p> <p>英語 244 件</p> <p>中国語（簡体字） 143 件</p> <p>タイ語 110 件</p> <p>中国語（繁体字） 87 件</p> <p>韓国語 62 件</p> <p>フランス語 44 件</p> <p>ベトナム語 23 件</p> <p>スペイン語 9 件</p> <p>タガログ語 3 件</p> <p>ネパール語 2 件</p> <p>ポルトガル語 2 件</p> <p>【令和 6（2024）年度】</p> <p>通訳件数：1 件</p> <p>利用言語</p> <p>英語 1 件</p> <p>翻訳件数：485 件</p> <p>利用言語</p> <p>英語 231 件</p> <p>タイ語 89 件</p> <p>中国語（繁体字） 56 件</p> <p>中国語（簡体字） 34 件</p> <p>韓国語 22 件</p> <p>フランス語 17 件</p> <p>スペイン語 12 件</p>
--	--	---

		<p>ネパール語 11 件</p> <p>台湾語 8 件</p> <p>ベトナム語 5 件</p> <p>※令和 7（2025）年度の利用件数は 1、2 の回答を参照してください。</p>
5	<p>・ 同上</p> <p>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>	<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	<p>・ 同上</p> <p>リモート対応は可能でしょうか</p>	<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	<p>・ 同上</p> <p>一部業務の再委託は可能でしょうか</p>	<p>実施要領 8（1）に記載のとおりです。</p>
8	<p>・ 同上</p> <p>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>	<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 問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	<p>・ 同上</p> <p>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>	<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	<p>既存の登録施設数を教えてください。</p> <p>また、登録施設の業種別内訳も教えてください。</p>	<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</p> <p>観光施設 75</p> <p>飲食店 63</p> <p>小売店 43</p> <p>医療機関 13</p> <p>交通機関・施設 5</p> <p>スポーツ施設 2</p> <p>その他 60</p>