

電話リレーサービス 通訳オペレーション業務委託

募集要項

2025年1月

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

1 はじめに

「電話リレーサービス」とは聴覚や発話に困難がある方（以下「聴覚障害者等」という。）と、きこえる方（以下「聴覚障害者等以外」という。）の会話を、通訳オペレータが「手話」又は「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるものです。

この度、一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和2年法律第53号。以下「法」という。）に定められた電話リレーサービス提供機関として、令和7年度における電話リレーサービス提供業務の委託事業者を選定するため、以下の応募資格と要件に沿って入札を実施します。

本事業は電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金により実施される事業であり、広く国民に関係する極めて重要なものであることから、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針（令和2年総務省告示第370号。以下「基本方針」という。）〔三1⑦〕に則り、サービスの品質を適正に担保し、通訳オペレータの処遇や実施体制が適切に整備された上でサービスを提供できる事業者を募集します。

2 委託名

電話リレーサービス通訳オペレーション業務委託

3 委託期間

2025年4月1日～2026年3月31日

4 委託内容

別紙「電話リレーサービス通訳オペレーション業務委託仕様書」のとおり

5 応募資格

- (1) 株式会社、合同会社、財団法人、社団法人、社会福祉法人等の法人格を有すること。
- (2) 電話リレーサービス提供業務（手話又は文字）において2年以上の実績を有し、通訳オペレータへの必要かつ適切な技術指導・管理等のできる体制があること。
- (3) 応募者又はその役員等（注1）が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条に定める暴力団、暴力団員又はその他反社会的勢力（注2）でない者であること。
注1：取締役、監査役、執行役、支店長、理事、評議員、監事等その他経営に実質的に関与している者
注2：暴力団準構成員、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有する者、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者等、その他これに準じる者
- (4) 経営状況が健全であり、業務委託期間中問題なく受託業務を実施できること。
- (5) 破産手続開始決定、民事再生手続開始決定、会社更生手続開始決定の申立て手続き中でないこと。

- (6) 国（各府省庁）、地方公共団体等から指名停止又は競争入札参加資格停止若しくは営業停止を受けていない者であること。
- (7) 当財団が定める情報管理規程（HP参照）に遵守した管理体制を整備できること。
- (8) 委託業務の内容及び委託業務の遂行に関連して知り得た、当財団の経営上、業務上、技術上の情報及び委託業務にかかる通話情報を含む一切の情報（有形・無形を問わない）を、委託業務遂行以外の目的で使用してはならず、第三者に漏洩・開示しないこと。
- (9) 通訳オペレータの秘密保持義務を担保すること（当財団規定の通訳オペレータ運用指針を遵守するとともに、通訳オペレータに対し秘密保持についての誓約書を結ぶこと）

6 応募の手順およびスケジュール

募集要項の公表

1. 期 間：2025年1月6日(月)～1月31日(金)10:00まで
2. 方 法：電話リレーサービスWebサイト等
3. 担 当：通訳オペレーションチーム
4. 審 査：2025年2月3日(月)～2月10日(月)
5. 結果通知：2025年2月14日(金)までに書面にて送付
6. 契 約：2025年3月末

説明会の開催（オンライン）

2025年1月10日(金) 14:00-15:00

質問の受付

募集要項に関する質問や相談はio@nftrs.or.jpにメールでご連絡ください。

検討に必要な資料の提供

検討にあたり、応募者が必要とする資料等について協力できる範囲において配布・提供します。なお、配布・提供された資料等は、応募に関わる検討以外の目的に使用することを禁じます。

募集の受付

応募される主体は、下記受付期間中に提出書類を電子データにて提出してください。

1. 受付期間：2025年1月6日(月)～1月31日(金) 10:00まで
2. 提 出 先：io@nftrs.or.jp
3. 担 当：（一財）日本財団電話リレーサービス 通訳オペレーションチーム

応募辞退

審査完了に至るまでにいつでも応募を辞退することができます。審査の結果、応募ブース数よりも委託ブース数が少なくなる場合に辞退を希望する場合は、その旨を応募時に申し出るものとします。なお、入札を辞退した場合でも、辞退を理由に以後の入札等において不利益な取り扱いを受けるものではありません。

応募の無効

当財団が指定する様式を許可なく加工して提出したり、本要件に示した条件を満たさない者が行った入札、書類内容に虚偽の記載があった場合は無効とします。

7 提出書類

1. 申込書（様式1）
2. 申込に係る誓約書（様式2）
3. 事業者概要書（様式3） 新規応募の場合は登記簿謄本（履歴事項全部証明書）を添付すること
4. 貸借対照表・損益計算書（団体の場合は正味財産増減計算書）直近2年分
5. 提案書（書式自由。下記内容を漏れなく含めること）

<通訳オペレーションの実施体制>

- 1 通話内容が見聞きできない環境であることがわかる資料（通訳オペレーションを行う部屋の図面及びブースの写真など）
- 2 通訳オペレーション業務体制〔技術指導や監督体制（現場指導者や教育担当者を明確にすること）、人員配置等〕
- 3 通訳オペレーション実施拠点
- 4 情報セキュリティ体制（業務実施部屋の入退室管理）
- 5 通訳オペレータ名簿（資格の有無、同等の技量や同等の資格、文字入力数を記載（文字通訳オペレータのみ））、1ヶ月のおおよその勤務時間など
- 6 通訳オペレータの採用時の評価基準

<通訳オペレーションの指導管理体制について>

- 7 日々のモニタリング実施体制（誰がどのようにおこなうかを具体的に記載）
- 8 日々の通訳オペレータ技術指導体制（誰がどのようにおこなうかを具体的に記載）
- 9 通訳オペレータへの定期的な研修や教育等の実施計画（手法・回数、指導者研修も含む）*各回の研修目的、実施内容、講師担当者を記載のこと
- 10 通訳オペレータの秘密保持義務を担保するための取り組み
- 11 通訳オペレータの健康管理体制（頸肩腕症候群や心身等の健康管理への取り組み）
- 12 通訳オペレータの報酬
- 13 電話リレーサービスの事業実績（提供年数、提供件数、受託先）

*9, 10, 11については令和6年度の実施報告も含めること

6. 見積書（様式4）

※手話、文字両方とも応募する場合は通訳種別に見積書を作成すること。
※時間枠によってブース数変動する場合は見積書を別々に作成すること
（ブース数の変動については別紙「電話リレーサービス通訳オペレーション業務委託仕様書」3.3 サービス提供時間を確認すること）。

8 提案の審査

審査体制

応募者から提出された提案について、通訳オペレーションチームにて審査し、委託事業者を選定いたします。

審査方法

通訳オペレーションチームでは、提出された応募書類により下表の審査項目と審査基準に沿って書面審査を行います。必要に応じ専門的事項に関し、外部の見識を有する者から意見を聴取することとします。

【審査項目と審査基準】

審査項目	審査基準
サービス提供環境	サービス提供日数・時間 <ul style="list-style-type: none">・1日あたりの提供時間の長さ・週あたりの提供日数の多さ・土日祝日休業の有無・年末年始休業の有無 サービス提供体制 <ul style="list-style-type: none">・通訳オペレーション業務体制（技術指導や監督体制、人員配置等）・BCPの観点から首都圏以外の立地または首都圏+首都圏以外の立地で提供できる・応募ブース数を超えない数の拠点で実施できる 情報セキュリティ <ul style="list-style-type: none">・業務体制、業務実施部屋の入退室管理の手法
通訳オペレータの要件・教育・待遇	通訳オペレータの要件 <ul style="list-style-type: none">・通訳オペレータの資格の有無 通訳オペレータおよび指導者の研修・教育

	<ul style="list-style-type: none"> ・日々のモニタリング、技術指導体制 ・通訳オペレータへの定期的な研修や教育等の実施計画（手法・回数等、指導者研修も含む） ・通訳オペレータの秘密保持義務を担保するための取り組み <p>通訳オペレータの待遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頸肩腕症候群や心身等の健康管理に対する取り組み ・通訳オペレータの報酬（通訳者の身分保障への配慮）
電話リレーサービスの実績	<p>昨年度の業務実績（新規除く）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務稼働実績 ・通訳オペレータ技術レベル ・適切な通訳オペレータへの指導・対応 ・通訳オペレータへの研修実績 ・ユーザー（利用者・相手先）から通訳オペレータへの意見 ・当財団によるモニタリングの結果
見積金額	<ul style="list-style-type: none"> ・提供時間数ごとに分けた事業者内での1ブースあたりの価格

審査結果の通知

審査結果については応募者に通知いたします。
 なお、審査の結果、応募したブース数よりも委託ブース数が少なくなる場合があります。また、応募したブース合計数が委託ブース合計数を上回る場合にも、1社あたりの委託ブース数を手話通訳、文字通訳それぞれ応募したブース数以下に制限する場合があります。

9 選定後の取り扱い

契約の締結

実施予定者として選定され、関係機関との合意形成等の必要な手続きが完了した場合、契約を締結していただきます。

決定の取り消し

当財団は、活動実施予定者として選定されたものが、その執行に関して次のいずれかの項目に概要した場合、決定の取り消しができるものとします。

- ・応募者資格や提出書類の内容に虚偽や不正があった場合
- ・その他、決定を取り消すのに相当の理由があると認められる場合

10 その他

・本件業務委託は、法第11条第1項前段の規定に基づく令和7年度の事業計画書及び収支予算書（案）に含まれるものであり、同予算の総務大臣による認可が条件となるものです。

- ・提出書類の作成および送付に要する費用は応募者の負担とします。
- ・提出された書類は返却いたしませんので、応募者で必要に応じて写しを保管してください。
- ・提出書類に係る著作権は各応募者に帰属するものとします。
- ・その他、本募集要項に定めがなく、方針に定めがあるものはその方針に従うものとします

11 応募書類提出先および問い合わせ先

一般財団法人日本財団電話リレーサービス
通訳オペレーションチーム

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3丁目22番地 テラススクエア8階

TEL：03-6275-0910

FAX：03-6275-0913

E-mail：io@nftrs.or.jp